



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE

INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA
INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SEGURIDAD
INTEGRAL Y VIGILANCIA PRIVADA CENTURY S.A.C 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR

Risco Mendoza, Kristie Lucia

ASESOR

Mg. Ulloa Bocanegra, Segundo Gerardo

Dr. González Vásquez, Joe Alexis

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial y Productiva

TRUJILLO – PERU

2018

PÁGINA DE JURADO

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Risco Mendoza Kristie Lucia, cuyo título es: “Implementación de un sistema de gestión por procesos para incrementar la productividad en la Empresa Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C 2018”

Trujillo, julio del 2018

PRESIDENTE

Dr. Andrés Alberto Ruíz Gómez

SECRETARIO

Mg. Gerardo Ulloa Bocanegra

VOCAL

Mg. Joe Alexis Gonzales Vásquez

DEDICATORIA

➤ **A DIOS:**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinito amor y bondad.

➤ **A mi padre, àngel y guía Howel Luis Risco Diaz:**

Al hombre que me dio la vida, con el cual comparti los mejores años, por su amor incondicional, por ser quien confio en mì y porque aun con tu ausencia ha estado siempre cuidándome y guiandom desde el cielo.

➤ **A mi madre Gladiz Margot Mendoza Giusti:**

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académico, como de la vida, por su apoyo incondicional perfectamente mantenido a través del tiempo, por haberme apoyado en el momento que mas lo necesite, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero màs que nada por su amor.

➤ **A mis hermanos Anais Larizza y Howel Kevin:**

Por ser mi luz, motivo y razón de superación, con todo mi amor para mis compañeros de vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad César Vallejo por la formación académica que me ha brindado, a los docentes que con su experiencia han contribuido a fortalecer mis habilidades y competencias como ingeniero industrial, y de manera muy especial a mis asesores los ingenieros Dr. Joe Alexis González Vásquez y Mg. Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra.

Por otro lado, también demuestro mi particular deferencia con la empresa seguridad integral y vigilancia privada Century S.A.C 2018”, quién me dio la facultad de realizar mi investigación en su empresa y dentro de ella darle un cordial agradecimiento al Ing. Rober Javier Gil Sevillano.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Implementación de un sistema de gestión por procesos para incrementar la productividad en la Empresa Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C 2018” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la

Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

INDICE

PÁGINA DE JURADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACION	III
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:	4
1.2. TRABAJOS PREVIOS	5
1.3. TEORIAS RELACIONADAS	8
1.4. JUSTIFICACIÓN:	20
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	20
1.6. HIPOTESIS:	21
1.7. OBJETIVOS:	21
1.7.1. OBJETIVO GENERAL:	21
1.7.2. OBJETIVO ESECIFICO:	21
II. MARCO METODOLÒGICO	22
2.1. TIPO DE ESTUDIO:	23
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	23
2.3. VARIABLES DE OPERACIONALIZACION:	23
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	27
2.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS	27
2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	28
2.7. ASPECTOS ÉTICOS	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSION	252
V. CONCLUSIONES	256
VI. RECOMENDACIONES	259
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	261
ANEXOS	264

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	25
Tabla 2: Matriz de consolidación del análisis del interno.....	41
Tabla 3: Matriz de consolidación del análisis externo.....	42
Tabla 4: Eficiencia en horas hombre que usa un agente de seguridad durante el mes de ENERO.....	44
Tabla 5: Eficiencia en horas hombre que usa un agente de seguridad durante el mes de FEBRERO.....	45
Tabla 6: Eficiencia en horas hombre que usa un agente de seguridad durante el mes de MARZO.....	46
Tabla 7: Cronograma del Servicio de Seguridad Privada durante el mes de ENERO.....	47
Tabla 8 : Cronograma del Servicio de Seguridad Privada durante el mes de FEBRERO.....	48
Tabla 9: Cronograma del Servicio de Seguridad Privada durante el mes de MARZO.....	49
Tabla 10: Eficacia de los trabajadores durante el mes de ENERO.....	50
Tabla 11: Eficacia de los trabajadores durante el mes de FEBRERO.....	51
Tabla 12: Eficacia de los trabajadores durante el mes de MARZO.....	52
Tabla 13: Productividad de los trabajadores durante el mes de ENERO.....	54
Tabla 14: Productividad de los trabajadores durante el mes de FEBRERO.....	55
Tabla 15: Productividad de los trabajadores durante el mes de MARZO.....	56
Tabla 16: Análisis de causas raíz en el proceso productivo de Century SAC.....	61
Tabla 17: Procesos del Departamento de Operaciones.....	76
Tabla 18: Procesos del Departamento de Talento Humano.....	77
Tabla 19: Procesos del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.....	77
Tabla 20: Procesos del Departamento de Contabilidad.....	78
Tabla 21: Procesos del Departamento Comercial.....	78
Tabla 22: Descripción detallada de Proceso de comercialización.....	80
Tabla 23: Descripción detallada de Proceso de operaciones.....	83
Tabla 24: Descripción detallada de Proceso de operaciones / Agente de seguridad.....	86
Tabla 25: Descripción detallada de Proceso de operaciones / agentes de seguridad.....	89
Tabla 26: Descripción detallada de Proceso de recursos humanos.....	92
Tabla 27: Descripción detallada de Proceso de logística.....	96
Tabla 28: Descripción detallada de Proceso contable.....	100
Tabla 29: Diseño de procesos.....	111
Tabla 30: Diseño de procesos.....	114
Tabla 31: Diseño de procesos.....	116
Tabla 32: Diseño de procesos.....	118
Tabla 33 : Diseño de procesos.....	120
Tabla 34: Diseño de procesos.....	122
Tabla 35: Diseño de procesos.....	124
Tabla 36: Diseño de procesos.....	126
Tabla 37: Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos (iper).....	137
Tabla 45: Procesos de capacitación al personal.....	190
Tabla 46: Cronograma de Capacitación de la empresa Century SAC.....	192
Tabla 47: Proveedores potenciales de la empresa.....	212

Tabla 48: Cronograma de limpieza semanal para la empresa Century SAC	221
Tabla 49: Eficiencia en horas hombre que usa un agente de seguridad durante el mes de ABRIL.....	223
Tabla 50: Eficiencia en horas hombre que usa un agente de seguridad durante el mes de MAYO.	224
Tabla 51: Cronograma del Servicio de Seguridad Privada durante el mes de ABRIL.	225
Tabla 52: Cronograma del Servicio de Seguridad Privada durante el mes de MAYO.....	226
Tabla 53: Eficacia de los trabajadores durante el mes de ABRIL.....	227
Tabla 54: Eficacia de los trabajadores durante el mes de MAYO.....	228
Tabla 55: Productividad de los trabajadores durante el mes de ABRIL.....	229
Tabla 56: Productividad de los trabajadores durante el mes de MAYO.....	230
Tabla 57: Cuadro de indicadores de gestion para la empresa Century SAC.....	240
Tabla 58: Prueba de normalidad de Productividad con Shapiro Wilk	242
Tabla 59: Comparación de medias de productividad antes y después con T Student.....	243
Tabla 60: Estadísticos de prueba de T Student para Productividad	244
Tabla 61: Prueba de normalidad de Eficiencia con Shapiro Wilk	245
Tabla 62: Comparación de medias de Eficiencia antes y después con T Student... ..	246
Tabla 63: Estadísticos de prueba.....	247
Tabla 64: Prueba de normalidad de Eficacia con Shapiro Wilk	248
Tabla 65: Comparación de medias de Eficacia antes y después con T Student.....	249
Tabla 66: Estadísticos de prueba de T Student para Eficacia	250
Tabla 67: Accción /beneficio	251

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la Empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C.....	34
Figura 2: Examen de ingreso para postular en la empresa Century SAC.....	40
Figura 3: Productividad de los trabajadores durante el mes de ENERO, FEBRERO Y MARZO.....	57
Figura 4: Diagrama De Ishikawa (5m).....	60
Figura 5: Cronograma de actividades para el desarrollo de la etapa Planificar.	62
Figura 6: Cronograma de actividades para el desarrollo de la etapa Hacer	63
Figura 7: Cronograma de actividades para el desarrollo de la etapa Verificar.....	64
Figura 8: Cronograma de actividades para el desarrollo de la etapa Actuar	65
Figura 9: Mapa de Procesos de una Empresa de Seguridad Privada	75
Figura 10: Reunion semanal con agentes de seguridad para el inicio de operaciones.....	76
Figura 11: Cadena de Valor de una empresa de seguridad y vigilancia	79
Figura 12: Flujograma del proceso de comercialización.....	82
Figura 13: Flujograma del proceso de operaciones.	85
Figura 14: Flujograma del proceso de operaciones /guardia.....	88
Figura 15: Flujograma del proceso de operaciones / agentes de seguridad.....	91
Figura 16: Flujograma del proceso de recursos humanos.....	95
Figura 17: Flujograma del proceso de logística.....	99
Figura 18: Flujograma del proceso de contable.	103
Figura 19: Flujograma del proceso de cobranza.	104
Figura 20: Proceso de gerencia general	105
Figura 21: Proceso de capacitación de personal.....	106
Figura 22: Proceso de reclutamiento y selección de personal.....	107
Figura 23: Proceso de cobranza	108
Figura 24: Proceso de desarrollo del servicio.....	109
Figura 25: Proceso de desarrollo	110
Figura 26: Flujo de procesos de contratación.....	113
Figura 27: Flujo de procesos de dotación de uniformes	115
Figura 28: Flujo de procesos de cobros	117
Figura 29: Flujo de procesos de pago de nomina	119
Figura 30: Flujo de procesos para apertura de locales y relevo del puesto	121
Figura 31: Flujo de procesos en caso de incendio	123
Figura 32: Flujo de procesos de informe de puestos.....	125
Figura 33: Flujo de procesos de vacaciones	127
Figura 34: Organigrama Funcional de la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century SAC.....	129
Figura 35: Charlas de 5 minutos a agentes de seguridad de Century SAC.....	136
Figura 36: Formato de registro de incidentes peligrosos e incidentes.	140
Figura 37: Formato registro de enfermedades ocupacionales.....	141
Figura 38: Formato registro de enfermedades ocupacionales.....	142
Figura 39: Llenado de formatos para el control de los procesos	150
Figura 40: Puesta en practica de una buena cultura organizacional	150
Figura 41 Formato de entrega de implementos de seguridad al personal en servicio.....	151

Figura 42: Formato de ficha de procesos.....	163
Figura 43: Auditoria Interna.....	168
Figura 44: Formato de evaluación del trabajador proactivo.....	169
Figura 45: Formato de solicitud de vacaciones.	170
Figura 46: Formato de Control de Materiales.....	171
Figura 47: Entrega de canastas familiares a personal operativo	185
Figura 48: Entrega de canastas familiares a personal administrativo.....	185
Figura 49: Capacitación a personal operativo por instructores de la Sucamed	191
Figura 50: Capacitación a personal operativo en primeros auxilios.....	191
Figura 51: Entrenamiento de personal operativo en el uso de armas.....	191
Figura 52: Selección de papeles obsoletos para la empresa Century	215
Figura 53: <i>Selección de papeles necesarios para la empresa Century</i>	216
Figura 54: <i>Vista de escritorio de oficina para la empresa Century</i>	216
Figura 55: <i>Ordenamiento de escritorio de oficina para la empresa Century</i>	217
Figura 56: <i>Vista de área de oficina para la empresa Century</i>	217
Figura 57: <i>Ordenamiento de área de oficina para la empresa Century</i>	218
Figura 58: <i>Vista de estante de oficina para la empresa Century</i>	218
Figura 59: <i>Vista de estante de escritorio de oficina para la empresa Century</i>	219
Figura 60: Ordenamiento de estante de escritorio de oficina para la empresa Century	219
Figura 61: Vista de escritorio de oficina para la empresa Century.....	220
Figura 62: <i>Ordenamiento de escritorio de oficina para la empresa Century</i>	220
Figura 63: Productividad de los trabajadores durante el mes de ABRIL Y MAYO ...	231
Figura 64: Eficiencia de la empresa durante los meses de ENERO a MAYO	233
Figura 65: Eficacia de la empresa durante los meses de ENERO a MAYO	234
Figura 66: Productividad de la empresa durante los meses de ENERO a MAYO ...	235
Figura 67: Acciones correctivas y preventivas	241
Figura 68: Representación gráfica de un proceso.....	265
Figura 69: Etapa de la gestión por procesos.....	266
Figura 70: Evolución de PDCA	266
Figura 71: Evolución de los criterios para determinar el desempeño de la empresa.	267
Figura 72: Frontis de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C	280
Figura 73: Interior de oficinas de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C.....	280
Figura 74: Interior de oficinas de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C.....	281
Figura 75: Interior de oficinas de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C.....	281
Figura 76: Documentación contable de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C.....	282
Figura 77: Agente de seguridad de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C.....	282

RESUMEN

La presente tesis se desarrolló en la empresa Century SAC., que es una empresa que brinda servicio de seguridad privada. La investigación se basó en la aplicación de la metodología PHVA para mejorar la productividad en el servicio brindado. Se emplearon diversas herramientas de mejora continua para medir los indicadores iniciales y luego contrastarlos con los resultados evaluados después de la ejecución de los planes de acción como la implementación de un procedimiento para el desarrollo del servicio de seguridad privada, donde se logró verificar las mejoras significativas en el proceso, logrando cumplir los objetivos planteados al emprender el estudio de investigación

Se pudo coincidir con uno de los autores en el objetivo de incrementar la productividad en la empresa, con base a la implementación de un diseño en función a características empresariales que optimice el uso de recursos, minimice el impacto ambiental y contribuya a elevar la eficiencia, eficacia y competitividad en la empresa. En la realización como primera instancia el diagnóstico de los procesos del servicio, de apoyo y de gestión, así como también en la búsqueda y logro de objetivos como el de incrementar la productividad en base a realizar mejoras en los procesos, con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente

Con la implementación de las mejoras propuestas se logró incrementar la productividad global de 0.52% a 0.86%, es decir, 65.58% con respecto al aprovechamiento de los recursos utilizados lo cual refleja una utilidad de 315,274.60 soles en enero a 505,102.31 soles. Además, se puede concluir que la productividad de la empresa se incrementó en base a la implementación de la mejora continua PHVA.

Palabras clave: Mejora continua, Ciclo Deming, Productividad, Eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

This thesis was developed at "Century" company, which offers private security service. This research was based on PHVA methodology in order to improve the productivity of the service offered. Several highly qualified tools were used to measure the first indicators to be contrasted with the results from the execution of action plans such as the implementation of the procedure for the development of private security service which showed a significant improvement in the process mentioned. Moreover, that way, the goals set at the beginning of the research were clearly achieved.

We agreed with one of the authors on the fact that the company's productivity is vitally important based on the implementation of a new design which meets the company's needs in order to improve a proper use of resources, the sustainability as well as the efficiency and the great sense of competitiveness at the company. We also agreed on the development of the process, support and management. As well as the setting of objectives in order to improve the company's productivity so that the company can offer a high quality service.

Due to the implementation of new suggestions, Global productivity has increased importantly from 0.52% to 0.86%. It means that 65.58% about the benefit of the resources used which represents a profit from s./ 315,274,60 to s./ 505,112,31. To sum up, we can conclude that the company's productivity has clearly increased due to the implementation of the PHVA.

Key Words: Continuous improvement, Deming circle, Productivity, Efficiency, effectiveness

I. INTRODUCCIÒN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:

En el ámbito global, actualmente los mercados han recortado fronteras, la globalización está ganando espacio y la competencia es más agresiva. En el ámbito laboral, según los estudios realizados por la ONU el sector de seguridad privada fue aumentando mediante personas que buscan brindar este servicio en todo el mundo (ONU, 2013), observándose un aumento del número de empresas que buscan captar nuevos clientes mediante métodos que permitan el aumento de la productividad. En este escenario, las empresas buscan mejorar sus procesos adoptando diseños en la gestión que les ayude a optimizar sus actividades empresariales y ayude a elevar la productividad.

En Perú la seguridad privada está creciendo con mayor velocidad, encontrándose 694 empresas de seguridad privada autorizadas a lo largo del territorio (Gestion, 2016), en donde el 70% de empresarios invierten en agentes de seguridad y el 30% lo hace de manera mixta (vigilancia y equipos). Sin embargo, actualmente gran parte de estas empresas se rigen por una gestión funcional pero solo una pequeña parte de estas establecen estrategias y sistemas de gestión empresarial que los ayudan a la mejora de su equipo laboral y su organización, permitiéndoles mejorar su productividad, la cual está orientada en cumplir con los requerimientos de sus clientes. (COMERCIO, 2016). En el entorno regional, el 40 % de las entidades quedan en banca rota previo a llegar al año de formado en su sector laboral, según menciona el experto en asuntos financieros y director de la Caja Trujillo. (Comercio, 2015). Por lo cual se necesita un sistema de gestión por procesos ya que esta asegurara a una entidad el entendimiento y la satisfacción de sus requisitos de clientes de cada proceso para conservar el éxito de la misma, además del rigor de tomar en cuenta y de proyectar los procesos de forma que aporten valor, para que finalmente se cumpla con la medición de resultados del desempeño y del cumplimiento de los procesos.

Actualmente las organizaciones necesitan operar de manera eficaz, por el rigor de tener que reconocer y gestionar varios procesos que trabajan entre sí. Hoy en día existen diversas estrategias para optimizar los procesos tales como el ciclo PHVA o ciclo de Deming, el cual logra la ejecución de problemas y permite el mejoramiento de la calidad la empresa. (CRUZ, y otros, 2008), pese a que

existe estas herramientas, son escasas las organizaciones que adoptan por implementación una gestión por procesos dentro del desarrollo de sus actividades, aun pudiendo influir positivamente en el incremento de la producción de su organización. La productividad hace alusión a la solución en una empresa logrando en un proceso, al aumentar el nivel de producción se obtendrá excelentes resultados respecto a los materiales utilizados. (GUTIÉRREZ, 2010)

CENTURY S.A.C, es una organización de seguridad privada en el Perú y constituida en abril del 2013; fue formada por Rober Javier Gil Sevillano y su padre como fundadores y socios. Otorga su servicio de indagación y seguridad privada siempre respetando las leyes, reglamentos y directivas que impone la SUCAMEC y el Ministerio de Trabajo. La organización tiene problemas debido a al déficit de labores en grupo y organización en sus áreas, la inconformidad de los clientes por la eficiencia de sus trabajadores, la ineficiente comprensión y ver los requerimientos de sus demandantes, el déficit de la organización de procesos, términos que aporten valor a sus servicios, asimismo, la medición, control a través de la estandarización de sus procesos y tener nuevos resultados del desempeño, eficacia y productividad tanto de los procesos como de sus trabajadores.

De continuar esta situación la empresa terminará perdiendo la confianza con sus actuales clientes y a un tiempo terminaría afectando su imagen perdiendo su credibilidad.

En este estudio es oportuno pues pretende que en CENTURY S.A.C incremente su productividad mediante la elaboración y ejecución de un sistema de G.P.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

En primer lugar, MORALES y YEPEZ (2013) en su investigación titulada: “**PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PROSEGPRIM CIA. LTDA**” **QUE BRINDA SERVICIOS DE GUARDIANIA Y SEGURIDAD RIVADA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD**, en Quito, Ecuador. Utilizó un estudio exploratorio y descriptivo. Con un enfoque cuantitativo. Y se utilizaron instrumentos cualitativos como entrevistas estructuradas. La empresa comenzó con instalaciones no adecuadas para su

rubro con una capacidad, que con el paso del tiempo se requirió mejorar las instalaciones de la organización para poder aumentar la capacidad del servicio en 50%. Además que la falta de la estandarización en sus procesos y las instalaciones no adecuadas provocaron que la productividad de su personal operativo sea baja. Como resultados se concluyó que la falta de estandarización en los procesos afectó la productividad, por eso se diseñó una gestión de calidad que cubra las necesidades del proceso y se tenga un proceso continuo en línea y logro mejorar su productividad en un 20%, estandarizando sus procedimientos y implementado formatos de control para su seguimiento.

El estudio de POALASIN (2015) titulado: **“GESTIÓN BASADO EN PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EFIPERVIG, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, en Ecuador. Fue una investigación pre-experimental ya que no se alteraron las variables con un estudio descriptivo y explicativo, utilizando herramientas como la observación, la encuesta y la documentación para identificar los procesos de su empresa a través de la diagramación de sus procesos. El autor concluyó en el Proceso crítico para brindar el servicio de seguridad privada que es la administración, se mejoró el funcionamiento de esa área y se obtuvo una correcta utilización de los recursos a través de la estandarización de formatos de control; con esto se logra una mejora de 11,74 % en la productividad.

Así también, CHANDUVÍ (2016) en su investigación denominada: **“GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA DE LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN UNA UGEL”**, en Lima – Perú. La investigación fue no experimental siendo una investigación explicativa y descriptiva. El modelo de Gestión de procesos aplicado en el presente trabajo de investigación permite obtener resultados prácticos, como por ejemplo la mejora de la eficacia y eficiencia visualizados en la reducción de un 63.89% y el aumento de hasta 4 veces las unidades procesadas diariamente verificándose un aumento de productividad. Cabe resaltar que se tomó como promedio de remuneración mensual para cada empleado público la suma de S/. 5,462.00. Como conclusión la investigación contribuye a la organización, en el rendimiento de los procesos (no de las personas) y mejorando sustancialmente la eficiencia y eficacia.

La investigación de PONCE (2016) titulado: **“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA TEXTIL”**, en Lima – Perú. El estudio utilizó una investigación descriptiva y explicativa. La implementación de indicadores para el monitoreo del proceso facilitan el control de mismo y la evaluación a las acciones propuestas en el proceso TO-BE obtuvo como resultados una mejora de la productividad entre 35% y 57% en relación al proceso AS-IS. Utilizando como la implementación de la “Gestión por Procesos” se concluyó que se reduce el 50% de las causas atribuidas al defecto “Fuera de tono” por ello en el escenario óptimo se logró la reducción del defecto a 1% en el promedio anual, dicha mejora incrementa del Margen Operacional entre S/. S/. 247,592 a S/. 303,067 nuevos Soles al año.

HUERTA (2016) en su investigación titulada: **“DIAGNÒSTICO DE LA GESTION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA JAFNEZ, DE TRUJILLO 2016.”**, en Trujillo – Perú. El estudio de investigación que se realizó fue no experimental porque no se manipuló la variable de la investigación, además, el tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo, Como resultado se concluyó que las organizaciones tenían problemas en los tiempos, desperdicios y no eran eficientes, efectivos ni utilizaban la capacidad de la producción ya que determinó que la organización solo usa el 28 % de su capacidad. Adicional cuando se habla de especificaciones solo el 3.8 % (12 pedidos) no cumplieron especificaciones de pedido que se dio en el proceso de costura (armado). Los costos de no calidad son las ventas que se dejaron de recibir por exceder del tiempo estándar (S/. 54,344), los costos de proceso (S/. 160) y los costos de almacén (S/ 14,300). El total asciende a S/ 68,805 nuevos soles.

El estudio realizado por SAAVEDRA (2013) titulado: **“GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS ACTOS PREPARATORIOS PARA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS COMO PROPUESTA PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE UN GOBIERNO REGIONAL”**, en Trujillo – Perú. El diseño de investigación fue transeccional o transversal: Correlacional-causal a través de instrumentos de recolección de datos como entrevistas, observación directa. Se concluyó que en el periodo 2013 se programaron 140

procesos de selección, al mes de agosto ya se habían ejecutado 56 procesos de selección, 47 no presentaron avance, 18 se encontraron con declaratoria de desierto, 01 cancelado y 18 en proceso. Lo que representa un 40% de avance de ejecución del Plan Anual de Contrataciones.

Con la propuesta de implementación se obtuvo una disminución en 16 días de los procesos seguidos en la fase correspondiente a actos preparatorios, esto basado en los procedimientos de solicitud del área usuaria (reducción de 10 días a 4 días), determinación del valor referencial (reducción de 11 días a 7 días), y certificación de la disponibilidad presupuestal (reducción de 8 días a 2 días), lo que permite la reducción del plazo para la contratación. El diseño del proceso facilita medir la productividad de la empresa reflejada en la ejecución oportuna del Plan Anual de Contrataciones. Utilizando como herramientas como el mapa de Procesos, D.O.P, SIPOC y evaluaciones de implementación e integración de procesos facilitaron el análisis de la situación actual para hallar las deficiencias y realizar mejoras en el proceso.

1.3. TEORIAS RELACIONADAS

Para poder empezar a desarrollar el presente trabajo de investigación es primordial conocer qué es gestión por proceso y productividad para luego realizar un análisis actual de la empresa.

Como primer término definiremos **gestión** como el acto de administrar como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar la técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia, por medio de la administración de personas, cosas y sistemas que forman una empresa; la cual persigue siempre un fin eminentemente práctico: obtener resultados. (Chiavenato, 2008). Por otro lado, **gestión** es la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Gestionar es llevar a cabo obligaciones que permiten la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. (MALDONADO, 2015)

Como segundo punto definimos proceso como un conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo objetivo es transformar entradas en salidas que serán útiles para un cliente. Esta definición señala la transformación necesaria en todo proceso. (Anexo. Figura 33: Representación grafica del proceso) (CRUZ y otros autores, 2008). También se puede hablar

como un grupo de actividades relacionadas entre sí que, en base a una o varias salidas de la empresa, originan una o varias salidas también de materiales o información con valor agregado (Maldonado, 2015). Si hablamos de las **condiciones de un proceso**, según Gutierrez (2010) es necesario describir las ENTRADAS y las SALIDAS, además también el Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales, también una de las cualidades que conciernen a los procesos es que permiten cruzar horizontalmente y verticalmente la organización, se podría decir también que el proceso tiene que ser fácilmente entendible por cualquier colaborador de la empresa, finalmente, el nombre asignado a cada proceso debe asimilar los conceptos y actividades que se realizan en el mismo. Al gestionar procesos, lo que se hace en realidad es cambiar las unidades de la empresa a su estructura razonable y natural. Por último, un proceso es un grupo de acciones y tareas que se realizan de forma lógica y secuencial, y que al agruparse otorgan un valor agregado a los clientes. Los **elementos del proceso**, según Herrera (2011) están formados: Por unas **entradas o “inputs”**, lo cuales son brindados por el proveedor del proceso, que tendrá que responder a parámetros de aceptación antes definidos. Estas entradas pueden significar en información originado de un colaborador interno, como una fuente administrativa no igual a la que hace el proceso también unos **medios y recursos** adecuados para el desarrollo óptimo de las actividades del proceso, pero que no se transforman durante el mismo. Por ejemplo, colaboradores calificados y con el suficiente nivel de autoridad requerido para hacerlo; hardware y software conveniente, documentos e indagación suficiente sobre qué procesar, así también en cuándo entregar las salidas al siguiente paso del proceso. Asimismo, unas **salidas o “outputs”**, son los productos o servicios que resultan por el proceso que se ofrece al cliente de acuerdo a unos requerimientos que éste demanda con respecto a dicho output, y cuya calidad viene originada a través de cualidades que le agregan valor, luego el **sistema de control** que lo forma un conjunto de medidas del rendimiento del proceso, indicadores y del nivel de generadas del mismo al cumplimiento de los requerimientos y punto de vista de los diferentes clientes. Finalmente **alcance o límites del proceso**, que delimitan el principio y el término del mismo. El proceso debe comenzar a través de la identificación de los requerimientos y expectativas

del consumidor, y terminar con el cumplimiento efectiva de las mismas (Anexo. Figura 33: Representación grafica del proceso).

Luego de definir la gestión y procesos ahora se explicará los dos conceptos unidos, por consiguiente, la **gestión por procesos** establece qué procesos requieren atención y necesitan ser rediseñados, a través de la determinación de prioridades y otorga un soporte para un comienzo en forma de planes de mejora que permitan el logro objetivos señalados por la organización. Nos permite el entendimiento respecto al modo en que se están haciendo los procesos de la empresa, perteneciente a sus fortalezas y debilidades (Maldonado, 2015).

Se puede definir, como “un modelo de gestión que entiende a la empresa como un conjunto de procesos globales orientados a la generación de la calidad total y el cumplimiento de las necesidades del cliente”, frente a la concepción clásica de la organización como una serie de departamentos con funciones específicas. (Herrera, 2011)

La **gestión por procesos y la calidad del servicio**, según Herrera (2011) una organización que base su funcionamiento en un sistema de Gestión de Procesos, ha de tener en cuenta y aplicar los principios básicos de la calidad total en los mismos como son:

- La **satisfacción del cliente** son los esfuerzos orientados al logro de los requerimientos de sus clientes, tanto internos como externos, mediante la definición de un flujo de información bidireccional que a la vez otorgue establecer los requisitos, tanto deseables como permitibles, y diseñar los procesos de trabajo que permitan la satisfacción de dichos requisitos.
- También el **seguimiento y control: mejora continua: (Ciclo de Deming)** donde todos los procesos tienen que tener un encargado designado que garantice la supervisión de la eficacia del proceso y el realizar los objetivos preestablecidos. Para ello, todos los **procesos claves y relevantes**, están ligados a una mejora continua y revisión como establece el ciclo PDCA: Planificar, implantar, revisar y mejorar. Finalmente será necesario que estas etapas tengan indicadores que permitan la visualización de su evolución en comparación con los objetivos o estándares establecidos para los mismos. (Kume, 2008)

- Hacer coherentes **la misión y visión**, donde se incorpora todas las funciones de gestión en un sistema integrado y alineado con la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización. Por otra parte, mejora la competitividad de la organización y adaptar la gestión de los recursos y alianzas.
- La **dirección basada en resultados** significa un sistema de gestión por procesos se complementa a través de instrumentos o procedimientos de apoyo a la dirección que, de forma secuencial, permitan la recogida de la información esencial sobre los resultados obtenidos y su traducción objetiva, haciendo más fácil la toma de decisiones para la mejora continua.
- La **satisfacción del personal** describe un sistema de gestión por procesos, que contribuye a que los colaboradores de la empresa obtengan los saberes, habilidades y conocimientos necesarios para desenvolver los procesos de forma eficaz y eficiente. Por otro lado, la gestión por procesos hace más fácil el incremento de la comunicación en el ambiente de trabajo, apoya el trabajo en equipo y la participación del personal en la identificación de mejoras y su implantación.

Con lo anteriormente dicho será necesario describir las **etapas de la gestión de un proceso**. Según Cruz y otros autores (2008) la estructura de la siguiente manera: Otorgar y comunicar la misión del proceso y los objetivos de calidad, tiempo / servicio y coste del proceso, coherentes con los requerimientos del cliente y la estrategia de la empresa (1), luego fijar los límites del proceso (2), asimismo planificar el proceso, realizar la representación gráfica del proceso y señalar los indicadores y medidas del proceso y del servicio (3). También, establecer los pasos necesarios de los procesos y las diferentes interacciones entre estos (4). Luego la planificación de los recursos necesarios, físicos y de información, para la realización y el seguimiento (control) del proceso (5). Seguidamente, la medición y seguimiento del proceso (6). Así también, determinar procedimientos correctores para su posterior implementación cuando se observe alguna desviación respecto a los objetivos (7) y finalmente comenzar con el proceso de mejora continua del proceso planteado. En algunas ocasiones, la empresa debe ver la viabilidad de implementar medidas correctoras en otros procesos o las mejoras encontradas (8) (Anexo. Figura 34: Etapas de la gestión por procesos).

Ante la necesidad de la empresa de conocer los procesos, la forma de estructurarlas es a través del mapa **de procesos**, según Herrera (2011) el mapa de procesos es un esquema gráfico, que representa los distintos procesos que la organización requiere para desempeñar y realizar sus obligaciones y que ofrece una visión en conjunto del sistema de gestión de la empresa. Para ello, la organización estructura las diferentes actividades que se hace y se identifica sus procesos, que se ordena como: **Estratégicos, Clave u Operativos** y de **Soporte** o de **Apoyo**. Dependiendo del grado de detalle al que se llegue en el mapa de procesos, éste será de: **Primer Nivel** donde la representación se realiza únicamente a nivel de procesos, luego **Segundo Nivel** en donde se detallan las diferentes etapas o subprocessos que forman los procesos y finalmente el **Tercer Nivel** cuando el grado de detalle llega a actividades que finalmente forman las etapas de los procesos.

La **identificación de los procesos críticos**, según Herrera (2011) la organización deberá reconocer y se debe tener cuidado de procesos críticos, es decir, que, ante un estado actual o predecible, se necesitara dar una debida atención particular, hasta que se normalicen o estabilicen. Así también se conoce como procesos críticos, los que debido a su propia su dependencia ya sea por su naturaleza o de recursos, medios técnicos u operativos, se tomaran en cuenta como están. Este tipo de procesos afectan de forma directa en los resultados que logra la organización, como son: la atención al ciudadano, formación del personal, planificación estratégica, planificación de la calidad, etc.). La diferencia entre los **procesos clave y los críticos**, está principalmente en que los procesos clave están relacionados a la estrategia y a los factores clave de éxito de la organización, lo que hace que estas permanezcan en el tiempo.

Los **modelos de organización**, según Pérez, las empresas modifican su entorno en el que desarrollan su actividad, y siempre tratan de adaptarse a su ámbito. Según las variables del entorno se pueden clasificar como **estable y complejo (1)**, en donde **organización**, la complejidad del servicio hace que la organización deba ser descentralizada y poder pasar a los diferentes especialistas operativos. De acuerdo a su **estructura**, debido a la estabilidad del entorno, la estructura puede ser burocrática. También la **coordinación**, predice los requerimientos del

cliente, al tiempo que para cumplirlo hace falta el concurso de varios especialistas. La complejidad del servicio hace que los procesos del trabajo sean difícilmente normalizarles, el ajuste Mutuo es un mecanismo innecesario ya que los especialistas, a pesar de ser complejo el servicio, saben lo que tienen que hacer. Como segunda variable **entorno inestable y sencillo (2)** en donde la **organización** las demandas imprevistas de los clientes son fáciles de cumplir al tratar se de productos sencillos. Por ello la organización puede ser centralizada. De acuerdo a su **estructura**: No puede ser burocrática, sino que ha adoptar una forma flexible (orgánica) También la **coordinación** de los mecanismos de coordinación visto hasta ahora no serían adecuados: la normalización dificultaría adaptarse al entorno inestable y el ajuste Mutuo haría perder eficacia al utilizar demasiados recursos. Sería el modelo de organización más adecuado para una PYME emprendedora con alto riesgo asociado. (PEREZ, 2009)

Una vez hablado de las variables del entorno, será necesario explicar **los métodos para la mejora y el desarrollo de procesos**, ya que según Cruz y otros autores una gestión por procesos supone la definición de una serie de principios y el uso de un conjunto de herramientas y técnicas para lograr la mejora de los procesos de la organización. Algunas de estas herramientas suponen el uso de técnicas estadísticas y otras, sin embargo, se basan en la creatividad y la imaginación. (CRUZ y otros autores, 2008)

Según Cruz y otros autores, señala que la **mejora continua de procesos** o conocido con el nombre de **ciclo PDCA (Ciclo de Deming: Plan, Do, Check, Act)** es un proceso que permite el desarrollo con el pasar del tiempo de la mejora de la calidad en cualquier proceso de una empresa. Su aplicación resulta muy beneficiosa en la gestión de los procesos y resulta una metodología para mejorar continuamente (CRUZ y otros autores, 2008) (Anexo. Figura 35: Evolución del ciclo PDCA).

Las **etapas y los pasos** del ciclo PDCA están comprendidos de la siguiente manera:

- Primero, la **etapa Plan** comprende los siguientes pasos como **definir los objetivos** en donde se determinará los objetivos y metas a conseguir. Éstos deben ser claros y concisos. Objetivos como reducir los costes, obtener buena calidad o aumentar la rapidez en el servicio, son demasiado abstractos y, por tanto, no resultan muy útiles por sí mismos. Deberían

concretarse y formularse en fechas concretas. Luego **decidir los métodos a utilizar para alcanzar el objetivo** se deben establecer los medios a través de los cuales se van a alcanzar. Éste es el segundo paso a realizar. Los medios son normas técnicas y operativas de funcionamiento que deben referirse a las principales causas o factores que afectan a los procesos. Las normas han de ser coherentes entre sí y permiten la delegación de autoridad y responsabilidad.

En la etapa Plan se aplican herramientas que facilitan definir el enfoque de la mejora, identificar características críticas y formular el objetivo de mejora del proyecto como la **lluvia de ideas (Brainstorming)** es una técnica orientada en el pensamiento creativo, implementada para incrementar la realización de un eminente número de opiniones, por parte de un equipo de trabajo de una organización, que trata de una dificultad y de sus soluciones, en general, sobre un tema que requiere de ideas originales y prácticas (Gutiérrez y De la Vara, 2008). También, el **análisis de causa raíz**, que permite reconocer las fallas potenciales en la empresa en sus procesos por medio de un análisis de las probabilidades de ocurrencia, sus maneras de localización y el efecto que producen; estas fallas se priorizan, y aquellas que quebrantan más la confiabilidad del producto o proceso será necesario generar acciones correctivas inmediatas que permitan subsanar la falla localizada (Gutiérrez y De la Vara, 2008)). Así también el **diagrama de Gantt**, una herramienta muy utilizada en organizaciones para la planificación y seguimiento de actividades en los diferentes procesos para su culminación, aunque también se puede usar para planificar cualquier tipo de actividad realizada a lo largo del tiempo (Gutiérrez y De la Vara, 2008)

Luego el **análisis FODA**, que está diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa (Gutiérrez, 2010). También **diagrama de procesos** el cual significa la representación de una toma de decisiones interrelacionadas o conjunto de actividades, caracterizadas por entradas y salidas, orientadas a conseguir un resultado determinado como producto del valor añadido que es asistido por cada una de las actividades que se realizan en una organización, a lo largo de las diferentes etapas de dicho proceso (Sumanth, 2009). Así

también el **diagrama de Ishikawa** o de causa – efecto, que es un método gráfico que relaciona un efecto producido en el proceso y las causas que probablemente lo generan, el diagrama de Ishikawa es una herramienta que utiliza el comportamiento errante de un proceso, a través de las reconocidas 6 M's, esto permite que se localice las causas principales al momento de implementar un proyecto de mejora de procesos y evita el desperdicio de recursos en la organización en causas superficiales que no permiten la solución del problema (Vollmann, 2011). Finalmente, **el diagrama de flujo**, que muestra la secuencia de forma ordenada para realizar una tarea mediante unos símbolos. Un diagrama de flujo debe proporcionar una información clara, ordenada y concisa de todos los pasos a seguir (Perez, 2009).

- Seguidamente la **Etapa Do** comprende los siguientes pasos como **llevar a cabo la educación y la formación**, en donde para poner en marcha el plan diseñado en la fase anterior, es necesario que las normas establecidas se entiendan y se sepan aplicar. En este paso se proporciona la educación y formación necesaria a todas las personas implicadas, siendo la formación de tres tipos: en grupo; de los superiores a los subordinados en el lugar de trabajo, e individual mediante delegación de autoridad sobre su trabajo. Seguidamente **hacer el trabajo**, que consiste en llevar a cabo las normas establecidas en la fase de planificación.
- Luego la **Etapa CHECK, comprobar los resultados**, en este paso se comprueba si el trabajo se está llevando a cabo conforme a lo planificado en la primera etapa. En definitiva, la verificación del trabajo y de los procesos se debe realizar de dos formas ya que se tratará de comprobar los resultados y ver si las cosas han ido bien: Primero, observar en el lugar de trabajo que efectivamente todo funciona conforme a las instrucciones y normas, y los procesos funcionan con los factores clave bajo control, y segundo, **verificar** a través de resultados, es decir, examinar los resultados del trabajo. Cruz y otros autores refleja la importancia del control en la organización y a la vez es importante entender lo que es controlar a través de algo y controlar ese algo. Se trata de vigilar los procesos y actividades empresariales verificando los resultados, analizando la información así obtenida en el proceso, descubriendo las anomalías en el trabajo, los procesos y las operaciones, y

eliminando las causas de esas anomalías. En este sentido, el control no se tiene que efectuar con la inspección. (CRUZ y otros autores, 2008)

En la etapa Check se uso instrumentos para recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora esperada como el **histograma**, que es un conjunto de rectángulos, cada uno representa un intervalo de agrupación de datos que han sido clasificados de acuerdo a un cierto número de géneros que se estudia (Galindo, 2010). También el **diagrama de Pareto**, que permite conocer de manera sencilla las prioridades y causas de un problema, ya que se ordenan las causas de mayor a menor de forma individual y estas son representadas en forma de barras y las causas acumuladas se representan por una línea continua, lo cual permite desarrollar la teoría del 80-20, es decir, que el 20% de las causas generan el 80% de los problemas (Kume, 2008). Luego los **Checklists** o también conocido como la hoja de verificación, que sirven para controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recoger datos ordenadamente y de forma sistemática a través de formatos. Se usan para hacer verificaciones de actividades asegurándose de que el trabajador no se olvida de nada importante (Vollmann, 2011).

- Finalmente, la **Etapa ACT** que significa **aplicar una acción que** se pueden dar dos situaciones distintas. Primero, **se ha alcanzado el objetivo que** sucede cuando en la etapa Check, etapa anterior, se comprobo lo establecido en la etapa Plan. En este caso, se debe considerar si al final se consiguió los objetivos con prudencia y las actuaciones irán en la línea de normalizar los procedimientos y establecer las condiciones que permitan mantenerlo. Por tanto, se debe adaptar al proceso las acciones correctoras aplicadas sobre estas anteriormente planteadas, al igual que las operaciones y procedimientos; ampliar formación y extender las medidas correctoras si se requiere; verificar si estas medidas se aplican correctamente y son eficaces y continuar operando de la manera establecida. O segundo, **no se ha alcanzado el objetivo**, en este caso, luego de reconocer las posibles causas perjudiciales en los procesos y las

causas que las producen, se debe proceder a eliminación. Hay que comenzar un nuevo ciclo PDCA, empezando por la etapa Plan.

Una vez determinado los conceptos, elementos y metodología de la gestión por procesos fue necesario hablar la variable dependiente en estudio como es la **productividad**. Según la Real Academia Española lo define como la relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Para Gutiérrez, productividad está inmerso a los resultados que se pueden obtener en un proceso o un sistema, por lo que su incremento significa lograr mejores resultados buscando disminuir los recursos empleados para crearlos. En general, la productividad se analiza por la división de resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados logrados pueden analizarse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. (Gutiérrez, 2010). Finalmente, Carro, señala que productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora es el resultado beneficioso entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios brindados. Por ende, la productividad es un índice de salidas o de un producto y los recursos utilizados para generarlo a través de entradas o insumos (Bour, 2008).

Manejar correctamente los conceptos de la productividad implica realizar una mejora en los procesos de la cadena de valor, fundamentales y de apoyo, para que contribuyan en el aumento de los beneficios económicos de la organización, con el fin de satisfacer a los clientes internos, externos y accionistas de una empresa.

Los **indicadores claves de desempeño de productividad**, varían de acuerdo al tipo de medición que requieran las gerencias de las compañías en cuanto a los procesos. La mejor manera de observar y analizar el comportamiento de un proceso a través del tiempo, es por medio del uso de las tendencias generadas a partir de un indicador. La **eficiencia**, que es la capacidad de optimizar la utilización de recursos para producir una cierta cantidad de productos, esto se logra a través de la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados, para mejorarla se debe reducir el consumo de los recursos de una manera controlada (Galindo, 2010). También la **eficacia**, que significa la

utilización los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados. Adicionalmente, se entiende por **efectividad** cuando se ha logrado los objetivos planteados por ser trascendentes y éstos se deben alcanzar (Gutiérrez, 2014).

Adicionalmente Gutiérrez (2014) refuerza la idea de productividad con lo siguiente: “Para la mejora continua el incremento de la productividad influye de forma positiva en la organización, no se trata de producir más, sino, de producir con más calidad”. Adaptando la idea a una empresa que brinda un servicio, productividad son los recursos empleados para producir un resultado y que como resultado el servicio brindado sea de calidad para que finalmente esta pueda ser percibido por el cliente. Cabe agregar que eficiencia y eficacia están íntimamente relacionadas a esta, la primera es la relación del resultado obtenido y los recursos empleados de manera óptima, mientras que la segunda es la capacidad de lograr el efecto deseado, ósea el cumplimiento del resultado a través de las actividades planificadas.

Ante lo dicho anteriormente, ahora es necesario hablar sobre los **costos de calidad**, los cuales son gastos asociados al sistema de gestión de la calidad y pueden utilizarse como medida de desempeño del sistema de calidad. Estos costos se dividen en costos originados en la empresa para asegurar que los productos tengan calidad y costos por no tener calidad que resultan de las deficiencias en productos y procesos. A estos últimos se les conoce como costos de no calidad o de mala calidad. (Gutiérrez, 2010)

- La **mala calidad** significa una utilización deficiente de los recursos financieros y humanos, con lo que entre más deficiencias y fallas se tengan, los costos por lograr la calidad y por no tenerla se irá incrementando. Los costos de calidad se clasifican en costos de: prevención, evaluación, por fallas internas y por fallas externas.
- Así también, los **costos de prevención** son egresos que una empresa planifica para evitar y prevenir errores, fallas, desviaciones o defectos durante cualquier etapa del proceso productivo y administrativo. Los **costos de evaluación** son en los que incurre la compañía para medir, verificar y evaluar la calidad de materiales, partes, elementos, productos o procesos, así como para mantener y controlar la producción dentro de los niveles y

especificaciones de calidad, previamente planeados y establecidos por el sistema de calidad y las normas aplicables. Los **costos por fallas internas** son gastos producto de la falla o incumplimiento de requisitos establecidos de los materiales, elementos, partes, semi productos, productos o servicios, y cuya falla es reconocida al interior de la empresa antes de la entrega del producto o servicio al cliente. Por último, **los costos por fallas externas** resultan de la falla, defecto o incumplimiento de los requisitos de calidad establecidos, y cuya falla se pone de manifestó después de su embarque y entrega al cliente (GUTIÉRREZ, 2010).

La **medición del desempeño de una organización** según Gutiérrez, es un aspecto fundamental en una organización en lo respecta a decidir qué y cómo se va a medir su salud o desempeño, ya que la elección de lo que un negocio o un área mide y analiza, comunica valor, encauza el pensamiento de los empleados y fija las prioridades. Las medidas son un medio sistemático para convertir las ideas en acción. En la búsqueda de mejorar la competitividad de una organización, es necesario medir lo que es importante y clave en los procesos, en la gente y en los resultados que se quieren mejorar. (GUTIÉRREZ, 2010).

Según Gutiérrez, ha cambiado la forma de cómo se mide y cómo se administra una organización. Se ve por qué ya no es suficiente con analizar los reportes financieros mensual, trimestral o anual, para saber la salud de una organización, ya que también debe verificarse que las diferentes operaciones cumplan con sus especificaciones. Muy pronto esto dejó de ser suficiente y fue necesario preguntar al cliente cómo evaluaba el desempeño de la organización. La última etapa se refiere a la importancia de enfocar la empresa u organización al mercado, esto quiere decir que, además de basarse en el reporte financiero, en los criterios de conformidad y en los resultados de evaluación a los propios clientes, ahora será necesario tener un punto de vista de los clientes de los competidores y también para preguntar al mercado cómo ve la empresa. (Anexo. Figura 36: Evolución de los criterios para determinar el desempeño de la empresa). (GUTIÉRREZ, 2010).

Una vez determinado los conceptos de gestión por procesos y productividad ahora es necesario explicar la **relación de estas dos variables** y como es que

la gestión por procesos puede mejorar la productividad en una organización. La gestión por procesos como un sistema de dirección supone entenderla como un modelo directivo, que integra aportaciones de los tres grandes paradigmas organizativos. De la organización científica del trabajo procede su preocupación por la productividad, que cuaja en el entrenamiento en técnicas de control estadístico de la calidad, dirección de la producción y análisis de tareas. El análisis estructural le ha inyectado las ideas sobre participación, trabajo en equipo y liderazgo, así como principios de diseño organizativo orientados hacia estructuras horizontales, federales y divisionales que combatan los perversos hábitos de las estructuras burocráticas. (CRUZ y otros autores, 2008)

1.4. JUSTIFICACIÓN:

Esta investigación se justifica **teóricamente** ya que ese aporte es nuevo y beneficioso para la empresa, el presente estudio está basado en aportes teóricos obtenidos a través de conocimientos adquiridos y de ciencias establecidas y una justificación complementaria ante esto se basa en su **práctica** e implementación ya que al finalizar se logrará comparar una situación anterior con una posterior después de su aplicación y se medirá la productividad de la empresa Century S.A.C, para lograr su permanencia y crecimiento en el mercado de seguridad y vigilancia. Por otro lado, la justificación **metodológica** servirá como demostración de nuestros resultados para posteriores trabajos similares. También es necesario justificar que **económicamente** este estudio busca aumentar el ingreso a partir del reconcomiendo laboral que esta pueda ganar con otras empresas del mismo rubro aprovechando el crecimiento. Finalmente su justificación **cultural** mejorará la cultura organizacional en todas las áreas, todo con el fin de hacer las más participativas en los objetivos que tenga la empresa y **social** que permitirá un entorno de mejor organización y bienestar para mejorar el nivel de productividad en la empresa.

1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cuál es el impacto de implementar un sistema de gestión por procesos en la productividad de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada CENTURY S.A.C?

1.6. HIPOTESIS:

La implementación de un sistema de gestión por procesos incrementa la productividad en la empresa seguridad integral y vigilancia privada CENTURY S.A.C.2018

1.7. OBJETIVOS:

1.7.1. OBJETIVO GENERAL:

Implementar un sistema de gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa de seguridad y vigilancia privada CENTURY S.A.C

1.7.2. OBJETIVO ESECIFICO:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Century S.A.C.
- Identificar los procesos actuales de la empresa Century S.A.C
- Diseñar el sistema de gestión en la empresa Century S.A.C.
- Implementar el sistema de gestión por procesos en la empresa Century S.A.C.
- Evaluar la productividad después de implementar la gestión por procesos en la empresa Century S.A.C.

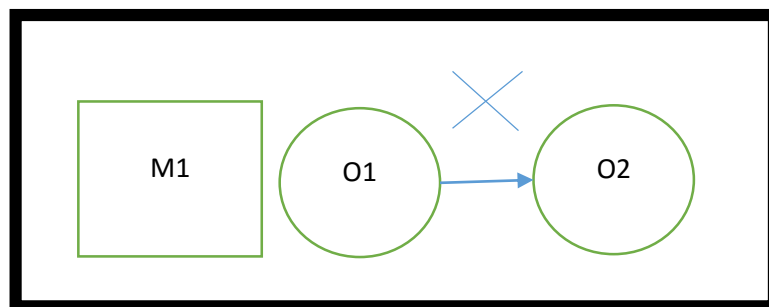
II. MARCO METODOLÒGICO

2.1. TIPO DE ESTUDIO:

Es un estudio **aplicado**, ya que se para encontrar una respuesta a la realidad problemática de la empresa en estudio hace uso de conocimientos teóricos de la gestión por procesos. A su vez es un estudio **experimental**, porque pretende describir y medir las variables de estudio; además de tipo **longitudinal** porque la información es captada en unos dos tiempos.

2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El diseño de investigación es **pre-experimental**, ya se procede a observar, analizar, describir e inmediatamente a explicar los acontecimientos relacionados a la implementación de un sistema de gestión por procesos para mejorar la productividad.



M1: Muestra o población

O1: Situación actual de la empresa

O2: Situación después de la implementación

X: Implementación de gestión por procesos

2.3. VARIABLES DE OPERACIONALIZACION:

2.3.1.-Identificación de variables

Variable Independiente. Sistema Gestión por procesos: Establece qué procesos requieren atención y necesitan ser rediseñados, a partir de la definición de prioridades y otorga un soporte para un comienzo a través del uso de planes de mejora que permitan el logro objetivos

señalados por la organización. Nos permite el entendimiento respecto al modo en que se están haciendo los procesos de la empresa, respecto a sus debilidades y fortalezas (Maldonado, 2015).

Variable Dependiente. Productividad: La productividad está inmerso a los resultados que se pueden obtener en un proceso o un sistema, por lo que su incremento significa lograr mejores resultados buscando disminuir los recursos empleados para crearlos. En general, la productividad se analiza por la división de resultados logrados y los recursos empleados (Gutiérrez, 2010).

2.3.2.-Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION			
Sistema de gestión por procesos	Establece qué procesos requieren atención y necesitan ser rediseñados, en base a la definición de prioridades y otorga un soporte para un comienzo del mediante el uso de un plan de mejora que permite el logro objetivos indicados por la organización. Nos permite el entendimiento respecto a cómo se están haciendo los procesos de la empresa, respecto a sus debilidades y fortalezas (Maldonado, 2015)	La gestión por procesos se desglosa por las siguientes dimensiones			Nominal		
		PLANIFICAR (PLAN)	Definir los objetivos en donde se determinara los objetivos y metas a conseguir				
			Lluvia de ideas (Brainstorming)	Ideas buenas, nuevas y frescas			
			Diagrama de flujo	Secuencia o los pasos logicos de una tarea			
			Análisis de causa raiz	Numero de fallos			
			Diagrama de procesos	Procesos estrategicos, claves y de apoyo			
			Analisis FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas			
			Diagrama de Ishikawa	Necesidad del cliente y la capacidad de la empresa			
		HACER (DO)		Normas establecidas se comprendan y se sepan aplicar		Ordinal	
		VERIFICAR (CHECK)	Instrucciones y normas, y los procesos funcionan con los factores clave bajo control y examinar los resultados del trabajo.			Nominal	
Checklist	Lista de tareas pendientes						
Diagrama de Gantt	Tiempo de dedicacion previstas para actividades en un tiempo determinado						
ACTUAR (ACT)		Normalizacion de los procedimientos y establecer las condiciones que permitan mantenerlo		Nominal			

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
P r o d u c t i v i d a d	La productividad está inmerso en lo obtenido pueden obtener en un proceso, por lo que su incremento significa conseguir mejores objetivos buscando disminuir los materiales para crearlos. En general, la productividad se analiza por división de resultados logrados y lo empleados. (Gutiérrez, 2010).	La productividad se mide de acuerdo a las siguientes expresiones:		
		EFICIENCIA	$\frac{\text{HORA UTIL}}{\text{HORA PROGRAMADA}}$	RAZON
		EFICACIA	$\frac{\text{SERVICIO REAL BRINDADO}}{\text{SERVICIO POGRAMADO}}$	RAZON
		PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA X EFICACIA	RAZON

Fuente: Elaboracion propia

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La **población** fue determinada por cada uno de los procesos de las 5 áreas que conforma la empresa para la gestión por procesos, como el área de contabilidad, área de operaciones, área de recursos humanos, área comercial y el área de gerencia. La **muestra** estuvo conformada por cada uno de los procesos de todas las 5 áreas de la empresa. El **marco muestral** se realizará a través del mapa de procesos estructurando las 5 áreas de la empresa siendo su **unidad de análisis** cada proceso del mapa del proceso. Se procedió a **incluir** a todas las áreas de la empresa.

Por otro lado, para la productividad su **población** estuvo constituido por 50 trabajadores que conforma la empresa, de los cuales 40 trabajadores que son el personal operativo y los 10 trabajadores restantes administran la organización distribuidos el área de contabilidad, área de operaciones, área de recursos humanos, área comercial y el área de gerencia. La **muestra** fue conformada por los trabajadores de todas las 5 áreas de la empresa. El **marco muestral** se obtuvo a través del registro de planillas siendo su **unidad de análisis** cada uno de los colaboradores que trabajan en la empresa. Se procedió a **incluir** a todos los trabajadores de la empresa.

2.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS

- Para plantear un diagnóstico de la realidad actual de la empresa Century S.A.C. se recurrió a técnicas como **a fuentes bibliográficas**, para recopilar información de libros para fundamentar el marco teórico; **encuestas** (Ver Anexo B1: Cuestionario de la gestión por procesos), que permitirá y complementara la obtención de información para los instrumentos necesarios en la etapa de Planificar como es el Brainstorming, el diagrama de procesos, el análisis de causa raíz (Ver Tabla 16: Análisis de causas raíz en el proceso productivo de Century SAC), el análisis foda (ver tabla 2: Matriz de consolidación del análisis del interno y tabla 3: Matriz de consolidación del análisis externo) y el mapa de procesos.(Ver Figura 9: Mapa de Procesos de una Empresa de Seguridad Privada)
- Para identificar los procesos actuales de la empresa Century S.A.C se utilizó técnicas como la **encuesta** aplicada (Ver Anexo B1: Cuestionario de la gestión por procesos) que permitió percibir una mejor realidad histórica de la

empresa y ayudo a la diagramación del mapa de procesos a fin de entregar una herramienta visual de fácil comprensión para la empresa, constituyendo el primer paso para identificar procesos claves a evaluar en mayor detalle. Así también, se utilizó un indicador en la empresa Century S.A.C sobre el cumplimiento de plazos de lo planificado (Anexo C.1 FORMATO PARA MEDIR LA EFICACIA DE LOS PROCESOS), así como un indicador en la empresa Century S.A.C, sobre los Servicios ejecutados conformes (Anexo C.2 FORMATO PARA MEDIR LA EFICIENCIA), con la finalidad de poder comparar los resultados posteriormente utilizando formatos periódicos para su medición, al igual que nos servirá para medir productividad a través de la eficiencia y eficacia por medio de registros y documentaciones de la empresa en estudio.

- Para diseñar el sistema de gestión en la empresa Century S.A.C. a través de un plan de mejora se recurre a la investigación bibliográfica y análisis de información. (Ver Tablas 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36: Diseño de procesos)
- Para implementar el sistema de gestión por procesos en la empresa Century S.A.C. se recurre a la investigación bibliográfica y análisis de información. (Ver Tabla 40, 42, 43, 44: Formatos Y Procedimientos Para La Estandarización De Los Procesos De La Empresa CENTURY SAC)
- Para evaluar la productividad de la implementación de la gestión por procesos en la empresa Century S.A.C. se comparará los indicadores establecidos en la empresa Century S.A.C. utilizando formatos periódicos para su medición antes y después de su aplicación. (Ver Figura 52: Productividad de la empresa durante los meses de ENERO a MAYO)

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Análisis Descriptivo

Los datos analizados fueron tabulados en tablas de resultados, gráficos de barras. Analizando sus medidas de tendencia central según su escala de datos.

Análisis Inferencial

A fin de poder contrastar la hipótesis general se empleó el programa estadístico IBM SPSS que nos permitió realizar una prueba de normalidad de los datos para

posteriormente identificar la significancia del Pre Test con el Post Test reconociéndose que la gestión por procesos desarrolla mejora en la productividad en la empresa Century SAC.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

La investigadora se responsabiliza por la autenticidad de los resultados que se obtendrán, la veracidad de los datos proporcionados por la empresa CENTURY S.A.C para que la presente investigación pueda concluirse.

III. RESULTADOS

PLANIFICAR (PLAN)

PRIMER OBJETIVO: REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA CENTURY S.A.C.

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

3.1.1 Razón social

EMPRESA DE SEGURIDAD INTEGRAL Y VIGILANCIA PRIVADA CENTURY S.A.C

3.1.2 Ubicación geográfica

La empresa CENTURY S.A.C. se encuentra ubicada en la provincia de Chimbote, en el distrito de Nuevo Chimbote, Departamento de Ancash, Av. Central Mza. B2 Lote 26. Urb. Las Casuarinas 2da. Etapa.

3.1.3 Actividad económica

La actividad a la que se dedica la empresa es a la prestación de servicios de protección y vigilancia a nivel nacional.

3.1.4 Breve reseña constitutiva

La Empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada CENTURY S.A.C se constituyó el 3 de abril del 2013, presentando su expediente en cumplimiento a los requisitos establecidos en el procedimiento N° 60-A del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA-IN/SUCAMED) aprobado por Decreto Supremo N° 003-2012-IN del 23 de Diciembre del 2012; así también, presentando su Carta Fianza N° 0046-13 otorgada por el Banco MIBANCO a favor del Ministerio del Interior – SUCAMED, con vigencia hasta el 24 de Junio del 2018, a fin de garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento de Servicios de Seguridad Privada que han sido asumidas por la empresa, para después obtener la autorización de operación por parte de la Jefatura Departamental de SUCAMED – LA LIBERTAD el 12 de junio del 2013, según la resolución N° 127-2013-SUCAMED-GSSP.

CENTURY S.A.C. es una sociedad anónima cerrada, con RUC 20540085383, pertenece al sector de seguridad privada, fue constituida en abril del 2013 en Trujillo por Rober Javier Gil Sevillano y su padre como fundadores y socios. Actualmente cuenta con 50 trabajadores. Brinda servicios de vigilancia privada y cuenta con un sólido prestigio en el mercado gracias a sus lineamientos de eficacia, responsabilidad, disciplina y prevención.

Cuenta con más de 3 años trabajando en el mercado de seguridad corporativo, mejorando y modernizando cada año su concepto de seguridad y forma de trabajo para ofrecer un servicio de calidad.

Fue creada con el propósito de proteger los bienes de los usuarios que depositan dicha confianza y responsabilidad a nuestra institución. La empresa plantea proyectar su crecimiento armónico, acorde con sus recursos y medios contribuyendo al desarrollo empresarial del país.

3.1.5 Identificación de la misión y visión

A través de la técnica de la entrevista guiada acorde a las interrogantes previamente establecidas para estos fines y valorada por un grupo de expertos, se pudo determinar lo siguiente.

➤ Identificación y descripción de la Misión

Luego de la entrevista y de acuerdo a lo contestado, se ha podido definir la misión, esta es la base para alcanzar los objetivos y metas planteadas por la empresa. La misión de CENTURY S.A.C, dice:

“Contribuir con la seguridad personal, el resguardo de los bienes y del entorno de nuestros clientes. La vocación de servicio y que este proporcione a nuestros clientes seguridad, vigilancia y control en el momento y lugar que sea requerido, contribuyendo a mantener el estado de confianza y seguridad que permita a sus clientes desarrollar sus actividades en forma normal.”

➤ Identificación y descripción de la Visión

Luego de la entrevista y de acuerdo a lo contestado, se ha podido definir la visión proyectada en un plazo de 5 años. La misión de CENTURY S.A.C, dice:

“Lograr en los próximos 5 años ser una de las empresas de seguridad líder en el mercado de la seguridad privada por ofrecer un servicio de seguridad diferenciado, con altos estándares de calidad y eficiencia. Cumpliendo con las necesidades y exigencias de las distintas empresas que desean un servicio de seguridad óptimo”

3.16 Descripción Organizacional

La empresa CENTURY S.A.C está constituida de la siguiente manera:

▪ **La Gerencia General**

Es el órgano de más alta jerarquía dentro de la empresa, que se encarga de representar a la misma en todos los asuntos relativos a su objeto. El Gerente

General no puede dedicarse por cuenta propia o ajena al mismo género de negocios que constituye el objeto de la sociedad.

El ingeniero Rober Javier Gil Sevillano, representante legal de la empresa el cual actúa en nombre de esa empresa para realizar diversos trámites, es también el gerente general de CENTURY S.A.C.

- **El Área de Contabilidad**

Es el departamento encargado de llevar a cabo el registro de todas y cada una de las operaciones que realiza la empresa mensualmente en el Sistema Contable de la misma, así como determinar sus derechos y el grado de compromisos que tiene frente a terceros durante el ejercicio económico.

La persona encargada de este departamento es la contadora Giovanna Cueva Fuentes, cuya función es la de brindar información y asesoramiento al Gerente General en materia económica, financiera y tributaria, que es la base para una toma de decisiones adecuada.

- **El Área de Recursos Humanos**

Es el órgano encargado del abastecimiento de los recursos humanos idóneos para la empresa, aplicando políticas de reclutamiento de acuerdo al perfil solicitado por cada área solicitante, además de realizar las evaluaciones constantes de los trabajadores que permita cumplir con los objetivos de la empresa, además de capacitar y desarrollar programas que vaya en función al mejoramiento del desempeño de los trabajadores.

La persona encargada de este departamento es la contadora Giovanna Cueva Fuentes, que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de Century S.A.C

- **El Área de Operaciones**

Es el departamento que tiene el principal objetivo de encontrar una o varias ventajas competitivas para la compañía, teniendo como prioridad ser lo más diferenciadas de la competencia y más sostenibles en el tiempo.

El representante de esta área es el Técnico de la Policía Nacional del Perú, Víctor Aspilcueta Espinoza el cual, junto con el asesor de seguridad de la empresa, el teniente del Ejército Peruano Gino Varesse Liza, se encargan de

todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de esta que generan servicio que se ofrece a los clientes.

- **El Área Comercial**

El departamento comercial es la encargada de atraer clientes a las empresas y, a su vez, lograr una rentabilidad adecuada a través de una elección de manera adecuada a las personas indicadas que pueda garantizar que se lleven a cabo exitosamente las tareas comerciales de la organización.

El encargado de esta área es la administradora Rosamaría Tuesta Cuba, el cual enfoca sus esfuerzos para lograr una eficaz gestión para el cumplimiento de los objetivos, que pertenece al ámbito de actuación y de decisión de la empresa influyendo considerablemente en la estructura empresarial.

3.1.7 Organigrama

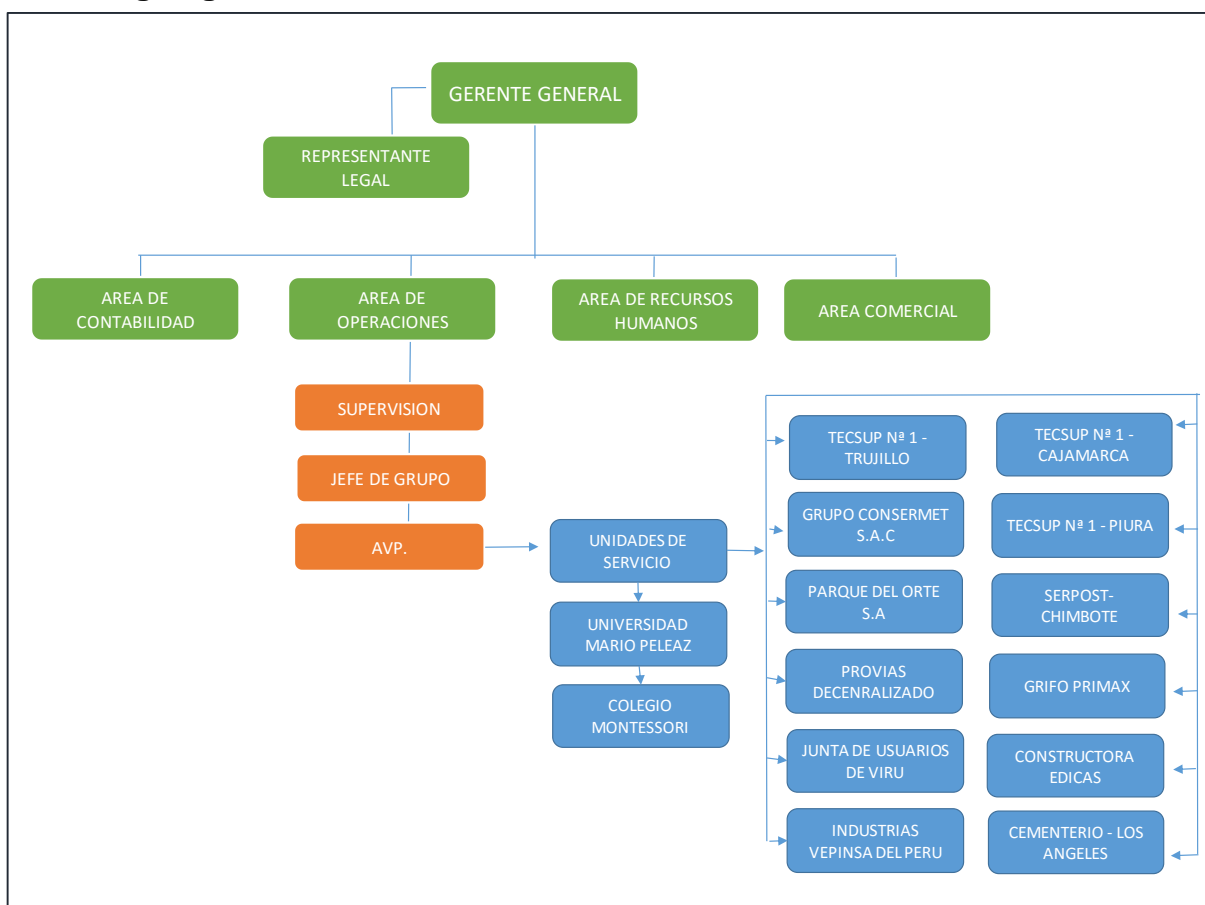


Figura 1: Organigrama de la Empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

MARCO LEGAL PERUANO QUE REGULA LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA FORTALECE LOS ESFUERZOS POR LA SEGURIDAD CIUDADANA

La Ley N° 28879, Ley de Servicios de Seguridad Privada, establece las disposiciones que regulan tanto, a las personas naturales y jurídicas o privadas, que prestan servicios de seguridad privada a terceros y aquellas personas jurídicas públicas o privadas que organizan servicios internos por cuenta propia dentro de su organización empresarial, y las actividades inherentes a dicha prestación organización.

Nuestra norma establece que el personal de seguridad privada deberá colaborar con la Policía Nacional del Perú y las municipalidades en sus acciones contra la inseguridad ciudadana. Esta colaboración se hará efectiva a través de mecanismos de prevención y alerta temprana.

“Gracias a este principio, las autoridades encargadas de perseguir el delito y garantizar la seguridad tendrán nuevos aliados, con quienes estarán intercomunicados para potenciar sus acciones. De lo que se trata es de unir esfuerzos entre los diferentes actores.

Por otro lado, a partir de la vigencia de la presente norma, a fin de formalizar el mercado de la seguridad privada, por primera vez, las personas naturales y jurídicas que contraten servicios de seguridad privada no autorizados por la SUCAMEC serán sancionadas con una multa y compartirán la responsabilidad civil en caso de que la prestación de los servicios de seguridad genere problemas o afecten a terceros.

Bajo este nuevo marco, quienes contraten servicios de seguridad privada deberán verificar en la página web de la SUCAMEC si la empresa a contratar tiene autorización vigente. Este sistema promoverá la formalización y pretende terminar con la competencia desleal de las empresas informales.

Actualmente existen 757 empresas de seguridad privada y 82,385 agentes de seguridad privada autorizados por la SUCAMEC a nivel nacional.

La capacitación del personal de seguridad privada también será un aspecto fundamental que considerar, pues además de implementarse departamentos de formación dentro de las empresas de seguridad privada, se crearán Centros de Formación y Especialización (CEFOESP) autorizados por la SUCAMEC, los cuales podrán brindar cursos básicos y de perfeccionamiento. Asimismo, las universidades o institutos superiores podrán dictar cursos dirigidos al personal de seguridad privada.

“Estas disposiciones, además de promover en un mejor desempeño, impulsan la especialización dentro del rubro. La seguridad privada será así una opción para desarrollar una interesante línea de carrera, pero sobre todo para revalorar la labor del agente de seguridad”, sostuvo Derik Latorre Boza.

Además, el Decreto Legislativo N° 1213 considera a los servicios de seguridad privada como una actividad de alto riesgo y por tanto el personal de seguridad debe contar con un seguro complementario de trabajo de riesgo, obligación que será supervisada por el Estado a través de la SUCAMEC y la SUNAFIL. De esta manera, ante eventuales accidentes, sus beneficios serán mayores.

La nueva norma también fortalece la capacidad de control de la SUCAMEC a través del establecimiento de sanciones más disuasivas que las actuales. Así se establece que las multas serán a partir de 1.5 UIT hasta 50 IUT (la ley vigente establece un máximo de 5 UIT de multa). Del mismo modo, la SUCAMEC podrá inhabilitar temporalmente a las empresas por períodos que van desde los 30 hasta los 180 días calendario.

Una novedad importante es que ante una falta muy grave la SUCAMEC tendrá por primera vez la potestad de cancelar definitivamente a una empresa o persona que presta servicios de seguridad en cualquier modalidad.

La Decreto Legislativo N° 1213 entrará en vigencia a partir de la publicación de su reglamento en el diario oficial El Peruano. El reglamento será elaborado por una comisión multisectorial que deberá conformarse en un plazo de 10 días hábiles. La comisión estará integrada por representantes de la SUCAMEC y de

los sectores Justicia y Derechos Humanos, Defensa, Trabajo y Promoción del Empleo, Transporte y Comunicaciones e Interior.

Los cambios que contiene este decreto, en comparación con la ley derogada, pueden ser descargados en la página web de la SUCAMEC.

ORGANISMOS DE CONTROL

El Ministerio del Interior es la autoridad competente para la regulación, control y supervisión de los servicios de seguridad privada, en cualquiera de las modalidades normadas en esta Ley. La competencia la ejerce el sector a través de la Dirección General de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, en adelante DICSCAMEC.

La DICSCAMEC en su rol de control y supervisión, realiza acciones inopinadas y aleatorias de control y supervisión de las empresas dedicadas exclusivamente a prestar servicios de seguridad privada; labor que a requerimiento de DICSCAMEC, y de forma específica, puede efectuar la Policía Nacional del Perú, la misma que al finalizar dicha labor, debe presentar un informe a la DICSCAMEC sobre las actividades realizadas.

Toda mención que se realice en la presente Ley referida a autoridad competente se entiende por DICSCAMEC.

ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY N° 28879

Toda persona natural o jurídica que realiza, en cualquier lugar del territorio nacional, actividades de servicio de seguridad privada bajo modalidad normada en esta Ley, se sujeta a las disposiciones contenidas en la presente Ley.

ANÁLISIS INTERNO

▪ Gerente General

La gerencia de Century SAC está representada por Robert Javier Gil Sevillano el cual a su vez es el representante legal de la empresa, pero debido a que este tiene otros negocios reconoció que no iba a estar al 100% en Century SAC. Ante esta situación encargo a Omar Raúl Villegas Diaz, contador de profesión y a su vez su familiar, en la administración y la gerencia que la empresa llevaría.

Con el tiempo Omar ha desarrollado un buen ambiente de trabajo y ha desarrollado en los trabajadores responsabilidad y puntualidad en las obligaciones que estos desempeñan pero la inducción de un trabajador entrante no es adecuada, debido a que no se realiza sino que el trabajador solo se adecua conforme pase el tiempo. No se ha enfocado a trazar metas que la empresa se esfuerce por alcanzar, provocando que el futuro de Century SAC sea incierto. Esto ha traído como consecuencia una baja rentabilidad por la utilidad mínima que la empresa logra, siendo un problema por los costos fijos que la empresa debe atender cada cierto periodo.

Análisis: La empresa cuenta con órganos directivos y de gerencia, que se encuentran en una etapa de aprendizaje, buen clima laboral, la puntualidad y compromiso se considera que se cuenta con una FORTALEZA, pero la falta de un pensamiento a futuro y el no buscar la mejora de sus procesos constantemente genera la empresa se considera una DEBILIDAD en lo que corresponde a la Administración/Gerencia.

▪ Área Comercial

Century SAC desempeña de manera muy convencional la actividad de mercadeo, utilizando la publicidad en el mercado, esta alternativa se convierte en una necesidad que se deberá concretar cuanto antes para el conocimiento de las bondades de sus servicios en el mercado, y esto debido a la alta competencia y necesidad de Posicionamiento.

El posicionamiento de Century SAC es uno de los problemas más difíciles de solucionar debido al alto grado de competencia y el posicionamiento de otras empresa mejor reconocidas que tienen una mayor participación en el mercado.

Análisis: La empresa debe darle mayor impulso al trabajo social de la propuesta como manera de generar posicionamiento, es por esto que por el momento es una DEBILIDAD.

- **Área de Operaciones**

Century SAC es considerada una empresa que brinda un adecuado servicio razón por el cual no han existido quejas por parte de sus clientes. Century reconoce por parte de la competencia el alto nivel de capacidad de sus procesos, y la calidad del servicio siendo un punto en contra para la empresa debido a la falta de implementación tecnológica en sus procesos. Además, sus operaciones, lo cual se centra en una sede ubicado en Chimbote, están enfocados en la zona norte del país no estando presentes en la totalidad del territorio peruano.

Análisis: El Servicio brindado se considera buen servicio ya que aún no se ha recibido quejas de nuestros clientes siendo una FORTALEZA, pero la faltad de mejora y actualización en sus procesos, la única sede que posee en Chimbote y el atender a todo el país como expansión son una DEBILIDAD.

- **Área de Contabilidad**

Century SAC mantiene una situación financiera ajustada, debido a que la falta de planificación gerencial ha traído como consecuencia una baja utilidad al analizar los periodos contables considerándose una empresa poco rentable. Si bien es cierto, el tener otros negocios el Gerente General ha ayudado a Century SAC a cumplir sus gastos fijos que de atender pero también no se ha librado de préstamos con entidades financieras para poder cubrir la totalidad de sus gastos, además del incremento de cuentas por cobrar debido a que los clientes no cancelan con totalidad a la empresa.

Se debe reconocer que los precios ofertados por la empresa son los mejores en comparación de los que brinda la competencia, estos son todavía bastante elevados para un segmento de mercado acostumbrado a la contratación informal de trabajadores.

Análisis: El aspecto financiero de Century SAC es una DEBILIDAD, ya que en el año 2017 se ha obtenido una mínimo utilidad, pero el precio bajo dado a sus servicios son una FORTALEZA para ella.

- **Área de Recursos Humanos**

Century SAC reconoce debido a los cambios y a necesidades del mercado, se necesita colaboradores con experiencia y comprometidos para el desarrollo de las ventas y contactos con los clientes. La mano de obra calificada en el Perú hace que el mercado sea bastante competitivo, es por esto que una de los factores que marca la ventaja competitiva de Century SAC, porque cuenta con personal altamente calificado, no sólo en conocimiento de las habilidades básicas de la función, sino que se capacita al personal como un medio de mejorar la imagen de la empresa y con esto el posicionamiento de la misma, es por esto que la empresa vela para que el personal tenga excelentes estándares de calidad del servicio y buenas prácticas.

Análisis: La continuidad de Century en el mercado han hecho que la empresa cuente con personal experimentado para el servicio, es por esto que se considera a los RRHH como una FORTALEZA, pero la falta de inducción a manera que se le comprometa a las metas de la empresa se considera una DEBILIDAD.



Figura 2: Examen de ingreso para postular en la empresa Century SAC

Fuente: Información Proporcionada Por La Empresa De Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C

ANÁLISIS FODA

El análisis FODA siendo una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios para identificar los factores internos como fortalezas y debilidad; así como factores externos como oportunidades y amenazas, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas para incrementar la productividad y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora.

De acuerdo al análisis interno realizado se ha podido identificar fortalezas y amenazas que se expresan en el siguiente cuadro.

Tabla 2: Matriz de consolidación del análisis del interno

AREA	MATRIZ DE CONSOLIDACION	CLASIFICACION	
	Variables: Analisis Interno	Fortaleza	Debilidad
ADMINISTRATIVO	Buen clima laboral	X	
	Falta de objetivos a un futuro		X
	No mejora de sus procesos		X
	Puntualidad	X	
	Compromiso	X	
	TOTAL	3	2
COMERCIAL	Falta de un impulso al trabajo social		X
	TOTAL	0	1
OPERACIONES	Trabajo sin quejas de clientes	X	
	Falta de actualización en sus procesos		X
	Unica sede		X
	No expansión de servicios		X
	TOTAL	1	3
FINANCIERO	Baja utilidad en el año 2017		X
	Bajo precio de sus servicios	X	
	TOTAL	1	1
RECURSO HUMANOS	Personal experimentado	X	
	Falta de inducción a agente de		X
	TOTAL	1	1
TECNOLOGIA	Falta de un sistema de planificación		X
	TOTAL	0	1
TOTAL		6	9

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, de acuerdo a los factores del análisis externo se ha reconocido las oportunidades y amenazas concernientes a la empresa.

Tabla 3: Matriz de consolidación del análisis externo

AREA	MATRIZ DE CONSOLIDACION	CLASIFICACION	
	Variables: Analisis Externo	Oportunidad	Amenaza
POLITICO	Requisitos mas rigurosos en la ley		x
	Demanda de una seguridad	x	
	Reduccion de plazos de licencia de		X
	TOTAL	1	2
ECONOMICO	Prestamos bancarios mas fáciles	X	
	Alto intereses a largo plazo		X
	Alto crecimiento del sector	X	
	Penalizaciones por pago anticipado		
TOTAL	0	1	
SOCIAL	Inseguridad ciudadana	X	
	Unica sede		X
	No expansión de servicios		X
	TOTAL	1	3
TECNOLOGICO	Mayor uso de redes sociales		X
	Bajo precio de sus servicios	X	
	TOTAL	1	1
SOCIEDAD	Personal experimentado	X	
	Falta de inducción a agente de		X
	TOTAL	1	1
TOTAL		6	9

Fuente: Elaboración propia

Análisis Pre Test

- Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

Indicador de Eficiencia: Para determinar la eficiencia en horas hombre se tomaron como datos a la cantidad de horas hombre programado y la cantidad de horas hombre utilizadas promedio que usa un agente de seguridad para brindar el servicio de vigilancia presencial en el mes de marzo.

Tabla 4: Eficiencia en horas hombre que usa un agente de seguridad durante el mes de ENERO.

DIA	FECHA	H. PROG	H. UTIL	EFICIENCIA
1	01/01/2018	8.00	6	0.75
2	02/01/2018	8.00	6.5	0.81
3	03/01/2018	8.00	6	0.75
4	04/01/2018	8.00	6.5	0.81
5	05/01/2018	8.00	5.6	0.70
6	06/01/2018	8.00	6.5	0.81
7	07/01/2018	8.00	5	0.63
8	08/01/2018	8.00	6	0.75
9	09/01/2018	8.00	6.8	0.85
10	10/01/2018	8.00	6	0.75
11	11/01/2018	8.00	6.4	0.80
12	12/01/2018	8.00	6	0.75
13	13/01/2018	8.00	6.5	0.81
14	14/01/2018	8.00	5	0.63
15	15/01/2018	8.00	6	0.75
16	16/01/2018	8.00	7	0.88
17	17/01/2018	8.00	6	0.75
18	18/01/2018	8.00	6	0.75
19	19/01/2018	8.00	5	0.63
20	20/01/2018	8.00	6	0.75
21	21/01/2018	8.00	6.5	0.81
22	22/01/2018	8.00	6	0.75
23	23/01/2018	8.00	5	0.63
24	24/01/2018	8.00	6	0.75
25	25/01/2018	8.00	6.5	0.81
26	26/01/2018	8.00	6	0.75
27	27/01/2018	8.00	6.5	0.81
28	28/01/2018	8.00	5	0.63
29	29/01/2018	8.00	6	0.75
30	30/01/2018	8.00	6.4	0.80
31	31/01/2018	8.00	6.4	0.80
TOTAL		248.00	187.10	0.75

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 4, podemos observar el total de horas programadas y el total de horas utilizadas en el mes de ENERO(2018) para brindar el servicio de vigilancia privada, el resultado promedio obtenido es de 0.75, lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad es eficiente solo con un 75% del tiempo total programado.

Tabla 5: Eficiencia en horas hombre que usa un agente de seguridad durante el mes de FEBRERO.

DIA	FECHA	H. PROG	H. UTIL	EFICIENCIA
1	01/02/2018	8.00	7.8	0.98
2	02/02/2018	8.00	7.5	0.94
3	03/02/2018	8.00	7.6	0.95
4	04/02/2018	8.00	7	0.88
5	05/02/2018	8.00	6	0.75
6	06/02/2018	8.00	6.5	0.81
7	07/02/2018	8.00	5	0.63
8	08/02/2018	8.00	7.4	0.93
9	09/02/2018	8.00	6.8	0.85
10	10/02/2018	8.00	6	0.75
11	11/02/2018	8.00	7	0.88
12	12/02/2018	8.00	6	0.75
13	13/02/2018	8.00	6.5	0.81
14	14/02/2018	8.00	7.5	0.94
15	15/02/2018	8.00	6	0.75
16	16/02/2018	8.00	7	0.88
17	17/02/2018	8.00	6	0.75
18	18/02/2018	8.00	6.5	0.81
19	19/02/2018	8.00	5	0.63
20	20/02/2018	8.00	7.7	0.96
21	21/02/2018	8.00	6.6	0.83
22	22/02/2018	8.00	6	0.75
23	23/02/2018	8.00	7	0.88
24	24/02/2018	8.00	6	0.75
25	25/02/2018	8.00	7	0.88
26	26/02/2018	8.00	7.4	0.93
27	27/02/2018	8.00	6.5	0.81
28	28/02/2018	8.00	7.6	0.95
TOTAL		224.00	186.90	0.83

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 5, podemos observar el total de horas programadas y el total de horas utilizadas en el mes de FEBRERO(2018) para brindar el servicio de vigilancia privada, el resultado promedio obtenido es de 0.83, lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad es eficiente solo con un 83% del tiempo total programado.

Tabla 6: Eficiencia en horas hombre que usa un agente de seguridad durante el mes de MARZO

DIA	FECHA	H. PROG	H. UTIL	EFICIENCIA
1	01/03/2018	8.00	7.5	0.94
2	02/03/2018	8.00	7.6	0.95
3	03/03/2018	8.00	7.7	0.96
4	04/03/2018	8.00	7	0.88
5	05/03/2018	8.00	6	0.75
6	06/03/2018	8.00	6.5	0.81
7	07/03/2018	8.00	7.4	0.93
8	08/03/2018	8.00	7.4	0.93
9	09/03/2018	8.00	6.8	0.85
10	10/03/2018	8.00	7.7	0.96
11	11/03/2018	8.00	7	0.88
12	12/03/2018	8.00	6	0.75
13	13/03/2018	8.00	6.5	0.81
14	14/03/2018	8.00	6.6	0.83
15	15/03/2018	8.00	6	0.75
16	16/03/2018	8.00	7	0.88
17	17/03/2018	8.00	6	0.75
18	18/03/2018	8.00	6.3	0.79
19	19/03/2018	8.00	7.6	0.95
20	20/03/2018	8.00	6	0.75
21	21/03/2018	8.00	7	0.88
22	22/03/2018	8.00	6	0.75
23	23/03/2018	8.00	7.6	0.95
24	24/03/2018	8.00	7.5	0.94
25	25/03/2018	8.00	7	0.88
26	26/03/2018	8.00	6	0.75
27	27/03/2018	8.00	6	0.75
28	28/03/2018	8.00	7.5	0.94
29	29/03/2018	8.00	7	0.88
30	30/03/2018	8.00	7.2	0.90
31	31/03/2018	8.00	7.2	0.90
TOTAL		248.00	212.60	0.86

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 6, podemos observar el total de horas programadas y el total de horas utilizadas en el mes de Marzo(2018) para brindar el servicio de vigilancia privada, el resultado promedio obtenido es de 0.86, lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad es eficiente solo con un 86% del tiempo total programado.

INDICADOR DE EFICACIA: Para determinar la eficacia en el desarrollo del servicio de seguridad privada se tomó en cuenta la cantidad de servicios programados y la cantidad de servicios atendidos en mes de enero, febrero y Marzo (2018). A continuación se presenta el cronograma de servicios correspondiente de los siguientes meses:

En la tabla 7, se observa el cronograma del servicio de seguridad privada, donde los **servicios no atendidos se encuentran resaltados**. Bajo este contexto se procede a realizar al cálculo de la eficiencia en el servicio de seguridad privada.

Tabla 7: Cronograma del Servicio de Seguridad Privada durante el mes de ENERO.

CENTURY SAC																																	
CRONOGRAMA DE SERVICIOS PROGRAMADOS - ENERO DEL 2018																																	
CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
AMIEL INVERSIONES S.A.C.	1	1				1		1			1	1								1		1	1		1	1				1	1	16	
ANDINA SERVICIOS Y REPRESENTACIONES E.I.R.L.	1	1	1		1	1			1	1	1	1	1	1	1	1			1	1		1	1		1		1	1		1	1	21	
CASA CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION S.A	1			1	1	1		1	1		1				1		1	1				1	1		1		1	1	1	1	1	17	
COAM CONTRATISTAS SAC	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
HOSPITAL REGIONAL DE TRUJILLO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
CORPORACION SOLANO E.I.R.L.	1	1		1	1	1				1		1	1	1	1		1	1			1				1	1	1	1	1	1	1	18	
COPY VENTAS S.R.L.	1		1	1	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS GENERALES CONSERMET S.A.C	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	
CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS GENERALES CONSERMET S.A.C	1	1	1	1	1				1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	
MULTISERVICIOS D&A S.A.C.	1	1			1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1			1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	24	
INGEMEC PERU S.A.C		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	
JARDINES DE LA PAZ S.A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
TOTAL SERVICIOS PROGRAMADOS	9	10	8	8	9	11	7	9	9	9	10	9	9	9	12	8	9	8	9	9	8	10	9	9	12	9	9	9	9	9	283		
TOTAL SERVICIOS REAL ATENDIDOS	6	6	6	5	6	6	7	5	7	6	6	8	7	7	7	8	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	196	

Servicios atendidos = Servicios no atendidos

Servicios atendidos
Servicios no atendidos

283
87

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 7, se puede apreciar el total de servicios programados y el total de servicios atendidos en el mes de enero, en donde el resultado promedio obtenido es de 0.70, lo que significa que los trabajadores encargados de brindar el servicio de vigilancia solo cumplen con el 70% del total de servicios, es decir no se cumple con una eficacia adecuada.

Tabla 8 : Cronograma del Servicio de Seguridad Privada durante el mes de FEBRERO.

CENTURY SAC																													
CRONOGRAMA DE SERVICIOS PROGRAMADOS - FEBRERO DEL 2018																													
CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	TOTAL
AMIEL INVERSIONES S.A.C.		1		1	1	1		1		1	1				1		1		1		1	1	1	1	1		1		16
ANDINA SERVICIOS Y REPRESENTACIONES E.I.R.L.	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
CASA CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION S.A		1		1		1		1	1		1	1	1	1			1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	20
COAM CONTRATISTAS SAC	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
HOSPITAL REGIONAL DE TRUJILLO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
CORPORACION SOLANO E.I.R.L.	1	1		1	1	1	1	1		1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
COPY VENTAS S.R.L.	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS GENERALES CONSERMET S.A.	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS GENERALES CONSERMET S.A.	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	25
MULTISERVICIOS D&A S.A.C.	1	1	1	1	1	1		1	1	1			1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	22
INGEMEC PERU S.A.C		1	1		1		1		1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
JARDINES DE LA PAZ S.A	1	1	1			1	1					1		1		1		1	1	1	1	1		1					13
																													265
TOTAL SERVICIOS PROGRAMADOS	9	12	9	10	9	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	12	9	9	12	9	9	10	9	9	265	
TOTAL SERVICIOS REAL ATENDIDOS	8	8	6	5	5	6	5	6	8	8	6	6	8	7	7	7	8	5	6	7	7	6	8	8	6	5	7	6	185

Servicios atendidos = Servicios no atendidos

Servicios atendidos 265
 Servicios no atendidos 80

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 8, se puede apreciar el total de servicios programados y el total de servicios atendidos en el mes de febrero, en donde el resultado promedio obtenido es de 0.71, lo que significa que los trabajadores encargados de brindar el servicio de vigilancia solo cumplen con el 71% del total de servicios, es decir no se cumple con una eficacia adecuada.

Tabla 9: Cronograma del Servicio de Seguridad Privada durante el mes de MARZO.

CENTURY SAC																																	
CRONOGRAMA DE SERVICIOS PROGRAMADOS - MARZO DEL 2018																																	
CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
AMEL INVERSIONES S.A.C.		1	1			1		1	1	1	1		1		1		1		1		1	1		1					1		1		16
ANDINA SERVICIOS Y REPRESENTACIONES E.I.R.L.	1		1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1			1	1		1	1		1			1	1	1		21	
CASA CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION S.A		1	1	1	1	1	1	1	1		1		1				1	1			1	1			1	1	1	1	1	1		20	
COAM CONTRATISTAS SAC	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
HOSPITAL REGIONAL DE TRUJILLO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
CORPORACION SOLANO E.I.R.L.				1		1			1	1		1	1	1			1	1			1			1	1	1	1	1	1	1	1	17	
COPY VENTAS S.R.L.	1	1	1	1	1		1	1				1		1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	24	
CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS GENERALES CONSERMET S.A	1		1			1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1		1	1		1	1	1	1	1	1	23	
CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS GENERALES CONSERMET S.A.C	1	1	1	1						1	1	1	1					1			1	1	1	1				1	1	1	16		
MULTISERVICIOS D&A S.A.C.	1	1			1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24		
INGEMEC PERU S.A.C		1	1	1	1			1				1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1		1	1	1	1	1	1	20	
JARDINES DE LA PAZ S.A	1						1					1		1		1		1		1				1	1		1	1		1	12		
																																254	
TOTAL SERVICIOS PROGRAMADOS	7	8	9	8	7	8	7	7	8	8	10	8	10	8	8	8	7	10	8	7	8	8	8	9	8	9	8	9	10	8	8	254	
TOTAL SERVICIOS REAL ATENDIDOS	7	6	6	5	5	7	7	7	6	5	5	6	5	6	7	6	5	5	6	5	6	5	6	8	5	6	6	6	6	7	7	185	

Servicios atendidos = Servicios no atendidos

Servicios atendidos 254
 Servicios no atendidos 69

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 9, se puede apreciar el total de servicios programados y el total de servicios atendidos en el mes de marzo, en donde el resultado promedio obtenido es de 0.74, lo que significa que los trabajadores encargados de brindar el servicio de vigilancia solo cumplen con el 74% del total de servicios, es decir no se cumple con una eficacia adecuada.

Tabla 10: Eficacia de los trabajadores durante el mes de ENERO.

DIA	FECHA	S.PROG	REAL	EFICACIA
1	01/01/2018	9	6	0.67
2	02/01/2018	10	6	0.60
3	03/01/2018	8	6	0.75
4	04/01/2018	8	5	0.63
5	05/01/2018	9	6	0.67
6	06/01/2018	9	6	0.67
7	07/01/2018	11	7	0.64
8	08/01/2018	7	5	0.71
9	09/01/2018	9	7	0.78
10	10/01/2018	9	6	0.67
11	11/01/2018	9	6	0.67
12	12/01/2018	10	8	0.80
13	13/01/2018	9	7	0.78
14	14/01/2018	9	7	0.78
15	15/01/2018	9	7	0.78
16	16/01/2018	12	8	0.67
17	17/01/2018	8	5	0.63
18	18/01/2018	9	6	0.67
19	19/01/2018	8	7	0.88
20	20/01/2018	9	7	0.78
21	21/01/2018	9	6	0.67
22	22/01/2018	8	6	0.75
23	23/01/2018	10	6	0.60
24	24/01/2018	9	6	0.67
25	25/01/2018	9	6	0.67
26	26/01/2018	12	7	0.58
27	27/01/2018	9	7	0.78
28	28/01/2018	9	6	0.67
29	29/01/2018	9	6	0.67
30	30/01/2018	9	6	0.67
31	31/01/2018	9	6	0.67
TOTAL		283.00	196.00	0.70

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 10, podemos observar el total de días de servicios programados y el total de días de servicios real atendidos en el mes de ENERO (2018) para brindar el servicio de vigilancia privada, el resultado promedio obtenido es de 0.70, lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad es eficiente solo con un 70% del total de servicios programados.

Tabla 11: Eficacia de los trabajadores durante el mes de FEBRERO.

DIA	FECHA	S.PROG	REAL	EFICACIA
1	01/02/2018	9	8	0.89
2	02/02/2018	12	8	0.67
3	03/02/2018	9	6	0.67
4	04/02/2018	10	5	0.50
5	05/02/2018	9	5	0.56
6	06/02/2018	9	6	0.67
7	07/02/2018	10	5	0.50
8	08/02/2018	9	6	0.67
9	09/02/2018	9	8	0.89
10	10/02/2018	9	8	0.89
11	11/02/2018	9	6	0.67
12	12/02/2018	9	6	0.67
13	13/02/2018	9	8	0.89
14	14/02/2018	9	7	0.78
15	15/02/2018	9	7	0.78
16	16/02/2018	9	7	0.78
17	17/02/2018	9	8	0.89
18	18/02/2018	10	5	0.50
19	19/02/2018	12	6	0.50
20	20/02/2018	9	7	0.78
21	21/02/2018	9	7	0.78
22	22/02/2018	12	6	0.50
23	23/02/2018	9	8	0.89
24	24/02/2018	9	8	0.89
25	25/02/2018	10	6	0.60
26	26/02/2018	9	5	0.56
27	27/02/2018	9	7	0.78
28	28/02/2018	9	6	0.67
TOTAL		265.00	185.00	0.71

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 11, podemos observar el total de días de servicios programados y el total de días de servicios real atendidos en el mes de FEBRERO (2018) para brindar el servicio de vigilancia privada, el resultado promedio obtenido es de 0.71, lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad es eficiente solo con un 71% del total de servicios programados.

Tabla 12: Eficacia de los trabajadores durante el mes de MARZO.

DIA	FECHA	S.PROG	REAL	EFICACIA
1	01/03/2018	7	7	1.00
2	02/03/2018	8	6	0.75
3	03/03/2018	9	6	0.67
4	04/03/2018	8	5	0.63
5	05/03/2018	7	5	0.71
6	06/03/2018	8	7	0.88
7	07/03/2018	7	7	1.00
8	08/03/2018	7	7	1.00
9	09/03/2018	8	6	0.75
10	10/03/2018	8	5	0.63
11	11/03/2018	10	5	0.50
12	12/03/2018	8	6	0.75
13	13/03/2018	10	5	0.50
14	14/03/2018	8	6	0.75
15	15/03/2018	8	7	0.88
16	16/03/2018	8	6	0.75
17	17/03/2018	7	5	0.71
18	18/03/2018	10	5	0.50
19	19/03/2018	8	6	0.75
20	20/03/2018	7	5	0.71
21	21/03/2018	8	6	0.75
22	22/03/2018	8	5	0.63
23	23/03/2018	8	6	0.75
24	24/03/2018	9	8	0.89
25	25/03/2018	8	5	0.63
26	26/03/2018	9	6	0.67
27	27/03/2018	8	6	0.75
28	28/03/2018	9	6	0.67
29	29/03/2018	10	6	0.60
30	30/03/2018	8	7	0.88
31	31/03/2018	8	7	0.88
TOTAL		254.00	185.00	0.74

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 12, podemos observar el total de días de servicios programados y el total de días de servicios real atendidos en el mes de MARZO (2018) para brindar el servicio de vigilancia privada, el resultado promedio obtenido es de 0.74 lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad es eficiente solo con un 74% del total de servicios programados.

Cálculo de la productividad

Para realizar el cálculo de la productividad en el análisis Pre test, tomamos como datos a la eficiencia y eficacia anteriormente calculadas:

Tabla 13: Productividad de los trabajadores durante el mes de ENERO.

DIA	FECHA	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTIVIDAD
1	01/01/2018	0.75	0.67	0.50
2	02/01/2018	0.81	0.60	0.49
3	03/01/2018	0.75	0.75	0.56
4	04/01/2018	0.81	0.63	0.51
5	05/01/2018	0.70	0.67	0.47
6	06/01/2018	0.81	0.67	0.54
7	07/01/2018	0.63	0.64	0.40
8	08/01/2018	0.75	0.71	0.54
9	09/01/2018	0.85	0.78	0.66
10	10/01/2018	0.75	0.67	0.50
11	11/01/2018	0.80	0.67	0.53
12	12/01/2018	0.75	0.80	0.60
13	13/01/2018	0.81	0.78	0.63
14	14/01/2018	0.63	0.78	0.49
15	15/01/2018	0.75	0.78	0.58
16	16/01/2018	0.88	0.67	0.58
17	17/01/2018	0.75	0.63	0.47
18	18/01/2018	0.75	0.67	0.50
19	19/01/2018	0.63	0.88	0.55
20	20/01/2018	0.75	0.78	0.58
21	21/01/2018	0.81	0.67	0.54
22	22/01/2018	0.75	0.75	0.56
23	23/01/2018	0.63	0.60	0.38
24	24/01/2018	0.75	0.67	0.50
25	25/01/2018	0.81	0.67	0.54
26	26/01/2018	0.75	0.58	0.44
27	27/01/2018	0.81	0.78	0.63
28	28/01/2018	0.63	0.67	0.42
29	29/01/2018	0.75	0.70	0.52
30	30/01/2018	0.80	0.67	0.53
31	31/01/2018	0.80	0.67	0.53
TOTAL		0.75	0.70	0.52

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 13, podemos observar la productividad alcanzada en el mes de ENERO (2018) tomando en cuenta la eficiencia y eficacia obtenida en el mes mencionado, el resultado promedio obtenido es de 0.52 lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad es no esta cumpliendo adecuadamente las horas programadas al brindar el servicio de seguridad privada y la atención de los servicios programados.

Tabla 14: Productividad de los trabajadores durante el mes de FEBRERO.

DIA	FECHA	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTIVIDAD
1	01/02/2018	0.89	0.89	0.79
2	02/02/2018	0.67	0.67	0.44
3	03/02/2018	0.67	0.67	0.44
4	04/02/2018	0.50	0.50	0.25
5	05/02/2018	0.56	0.56	0.31
6	06/02/2018	0.67	0.67	0.44
7	07/02/2018	0.50	0.50	0.25
8	08/02/2018	0.67	0.67	0.44
9	09/02/2018	0.89	0.89	0.79
10	10/02/2018	0.89	0.89	0.79
11	11/02/2018	0.67	0.67	0.44
12	12/02/2018	0.67	0.67	0.44
13	13/02/2018	0.89	0.89	0.79
14	14/02/2018	0.78	0.78	0.60
15	15/02/2018	0.78	0.78	0.60
16	16/02/2018	0.78	0.78	0.60
17	17/02/2018	0.89	0.89	0.79
18	18/02/2018	0.50	0.50	0.25
19	19/02/2018	0.50	0.50	0.25
20	20/02/2018	0.78	0.78	0.60
21	21/02/2018	0.78	0.78	0.60
22	22/02/2018	0.50	0.50	0.25
23	23/02/2018	0.89	0.89	0.79
24	24/02/2018	0.89	0.89	0.79
25	25/02/2018	0.60	0.60	0.36
26	26/02/2018	0.56	0.56	0.31
27	27/02/2018	0.78	0.78	0.60
28	28/02/2018	0.67	0.67	0.44
TOTAL		0.71	0.71	0.52

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 14, podemos observar la productividad alcanzada en el mes de FEBRERO (2018) tomando en cuenta la eficiencia y eficacia obtenida en el mes mencionado, el resultado promedio obtenido es de 0.52, un promedio que no ha variado al mes pasado, lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad sigue no esta cumpliendo adecuadamente las horas programadas al brindar el servicio de seguridad privada y la atención de los servicios programados.

Tabla 15: Productividad de los trabajadores durante el mes de MARZO.

DIA	FECHA	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTIVIDAD
1	01/03/2018	0.94	1.00	0.94
2	02/03/2018	0.95	0.75	0.71
3	03/03/2018	0.96	0.67	0.64
4	04/03/2018	0.88	0.63	0.55
5	05/03/2018	0.75	0.71	0.54
6	06/03/2018	0.81	0.88	0.71
7	07/03/2018	0.93	1.00	0.93
8	08/03/2018	0.93	1.00	0.93
9	09/03/2018	0.85	0.75	0.64
10	10/03/2018	0.96	0.63	0.60
11	11/03/2018	0.88	0.50	0.44
12	12/03/2018	0.75	0.75	0.56
13	13/03/2018	0.81	0.50	0.41
14	14/03/2018	0.83	0.75	0.62
15	15/03/2018	0.75	0.88	0.66
16	16/03/2018	0.88	0.75	0.66
17	17/03/2018	0.75	0.71	0.54
18	18/03/2018	0.79	0.50	0.39
19	19/03/2018	0.95	0.75	0.71
20	20/03/2018	0.75	0.71	0.54
21	21/03/2018	0.88	0.75	0.66
22	22/03/2018	0.75	0.63	0.47
23	23/03/2018	0.95	0.75	0.71
24	24/03/2018	0.94	0.89	0.83
25	25/03/2018	0.88	0.63	0.55
26	26/03/2018	0.75	0.67	0.50
27	27/03/2018	0.75	0.75	0.56
28	28/03/2018	0.94	0.67	0.63
29	29/03/2018	0.88	0.60	0.53
30	30/03/2018	0.90	0.88	0.79
31	31/03/2018	0.90	0.88	0.79
TOTAL		0.86	0.74	0.64

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 15, podemos observar la productividad alcanzada en el mes de MARZO (2018) tomando en cuenta la eficiencia y eficacia obtenida en el mes mencionado, el resultado promedio obtenido es de 0.64, un promedio que ha presentado un incremento al mes pasado, lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad esta cumpliendo en un pequeño porcentaje las horas programadas al brindar el servicio de seguridad privada y la atención de los servicios programados.

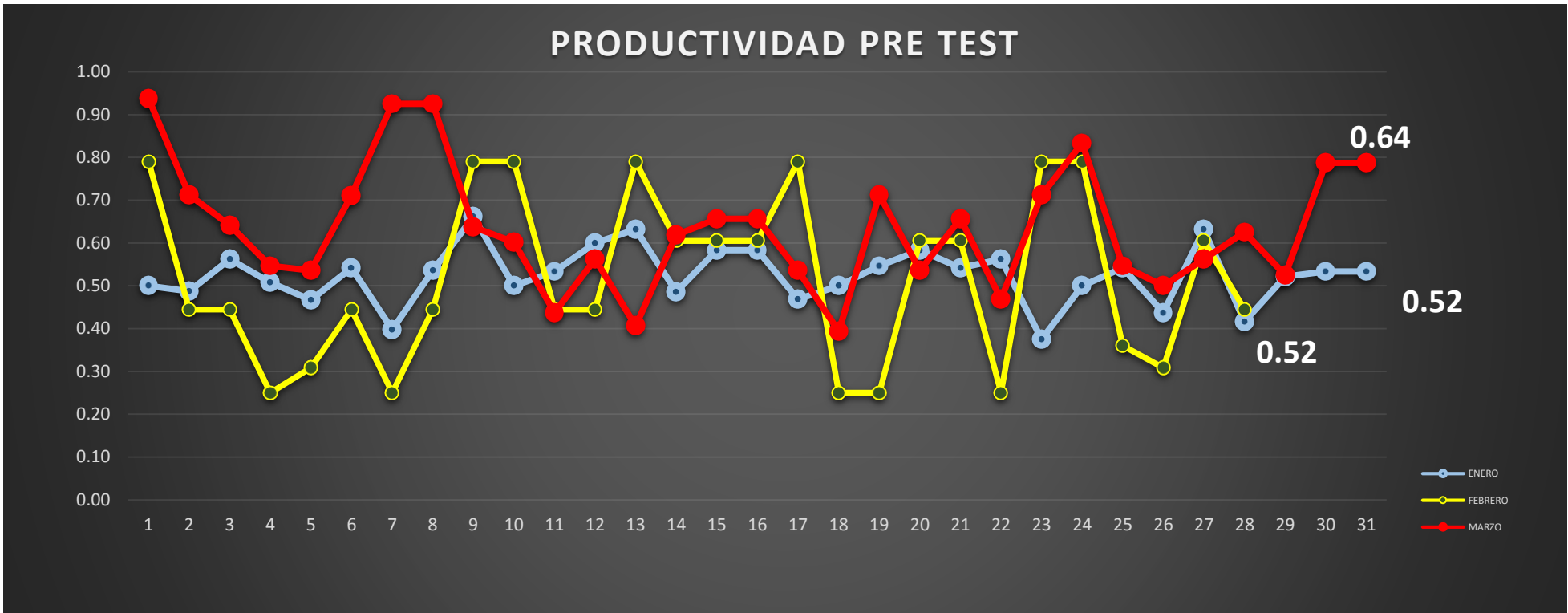


Figura 3: Productividad de los trabajadores durante el mes de ENERO, FEBRERO Y MARZO.

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Interpretación: Se puede deducir que la productividad en la empresa CENTURY SAC, en los respectivos meses es de enero (0.52), febrero (0.52) y marzo (0.64) actualmente lo que significa que los colaboradores encargados de brindar el servicio de vigilancia privada solo utilizan el 64% en el mes de marzo todos los recursos disponibles, se espera que con la aplicación de la mejora continua bajo la herramienta del ciclo Deming se logre incrementar la productividad.

Propuesta de mejora

Para el desarrollo del trabajo de investigación se realizaron una serie de actividades, es necesario precisar que se contó con el visto bueno de la gerencia para la realización de las mismas. Las actividades se clasificaron de acuerdo con la metodología PHVA, según se muestra a continuación:

- a) Planificar:
 - Recopilación de datos históricos
 - Reunión con el Gerente General de la empresa
 - Análisis para la toma de datos
 - Diagnóstico de la situación actual de la empresa
 - Elaboración del Diagrama Causa Raíz

- b) Hacer:
 - Implementación del nuevo procedimiento para ejecución del servicio de seguridad privada
 - Seguimiento y control de las capacitaciones técnicas
 - Programa plan implementación 5´s

- c) Verificar:
 - Recopilación de datos después de la mejora
 - Reporte de los resultados de indicadores después de las mejoras

- d) Actuar:
 - Retroalimentación teniendo en cuenta los objetivos del proyecto
 - Planear acciones correctivas
 - Ejecución actividades de mejora

LLUVIA DE IDEAS (Brainstorming)

Gracias a esta técnica se pueden generar una gran cantidad de ideas que permiten identificar las causas o las soluciones posibles de la baja productividad que se busca mejorar con este estudio.

A continuación se describe las posibles causas que ocasiona la realidad problemática descrita:

1. Procesos no documentados
2. No existe una adecuada supervisión
3. Falta de liderazgo
4. Agente de seguridad sin una adecuad capacitación
5. No hay trabajo en equipo
6. Baja motivación
7. No hay política de incentivos por metas cumplidas
8. Falta de comunicación
9. Falta de disciplina
10. Falta de orden, seguridad, limpieza e higiene
11. Falta de supervisión
12. Falta de estandarización de formatos de control de los procesos
13. Falta de uso de software para un adecuado control de los procesos
14. Falta de control, planificación de equipos adquiridos para la seguridad
15. No existencia de equipos informáticos de seguridad actuales
16. Falta de inversión
17. Falta de planificación de compras
18. Baja calidad de servicio
19. Falta de estudio de proveedores potenciales para la empresa

PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA CENTURY SAC

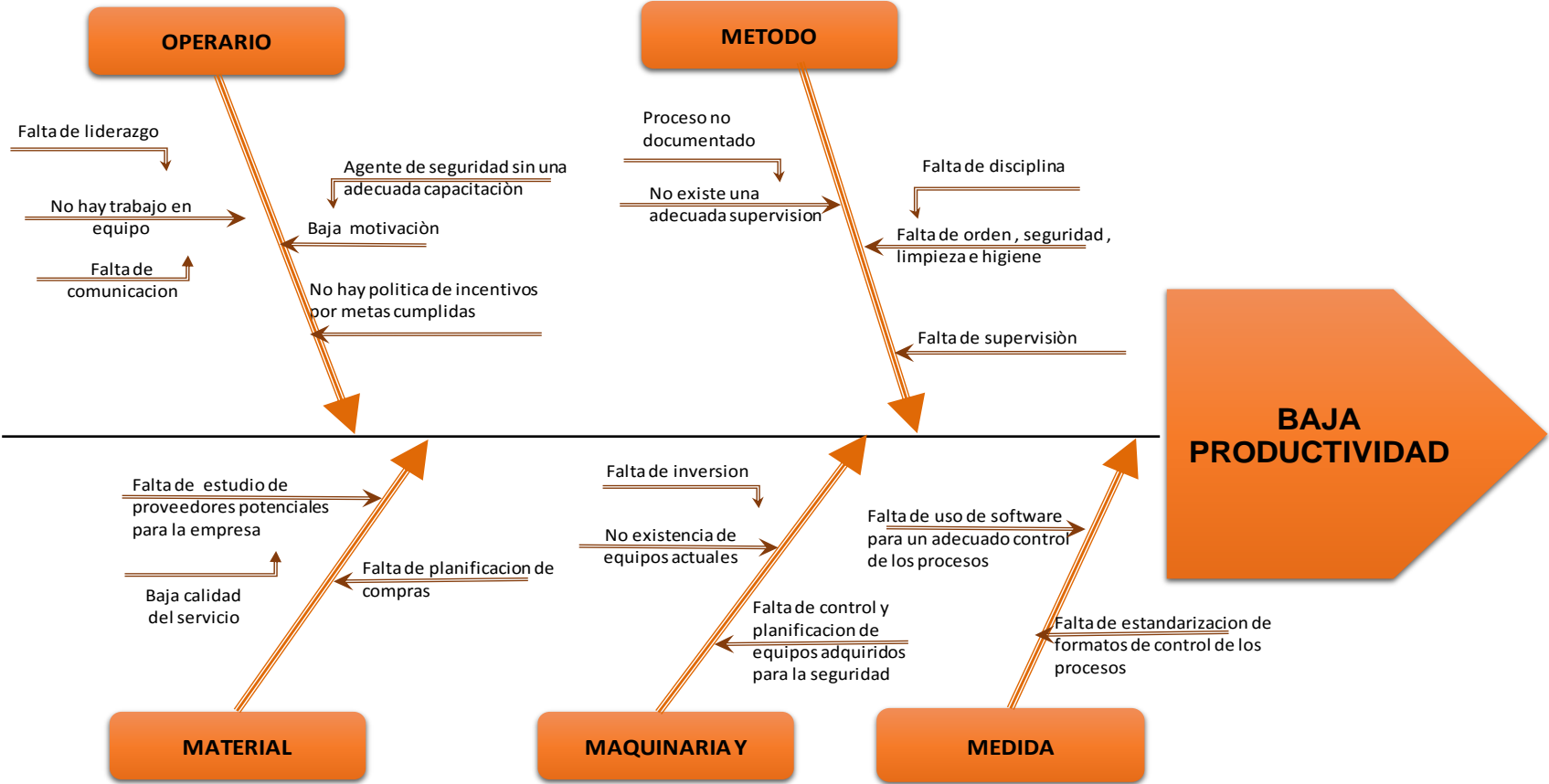


Figura 4: Diagrama De Ishikawa (5m)

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

ANÁLISIS DE CAUSAS RAÍZ EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE CENTURY SAC

Tabla 16: Análisis de causas raíz en el proceso productivo de Century SAC.

ANÁLISIS DE CAUSAS- RAIZ DE LA PROBLEMÁTICA EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA CENTURY S.A.C							
ELEMENTOS	CAUSAS			IMPACTO	SOLUCION	IMPLEMENTACIÓN	PROPUESTA
	PRIMARIAS	SECUNDARIAS	TERCIARIAS				
Operario	Baja motivación	Falta de conocimiento de las meta y objetivos de la empresa		Incumplimiento con la produccion establecida	Establecer programas de reconocimiento e incentivos basados en el cumplimiento de metas	x	
		No hay politica de incentivos por metas cumplidas					
	No hay trabajo en equipo	Falta de liderazgo		*Incumplimiento con la produccion establecida *Perdidas económicas	Taller de trabajo en equipo	x	
		Falta de comunicación con las demas áreas	No existe sentido de la cultura organizacional				
Formacion insuficiente		Falta de capacitacion	Sobrecostos por deficiencias	Capacitar al personal	x		
Metodo	No existe una adecuada supervision en los procesos	Proceso no documentado		Reprocesos, deficiencias en los procedimientos	Establecer formatos de control que permita tener registrado las actividades de cada proceso	x	
	Falta de orden, seguridad, limpieza en al area administrativa			Desorden en el proceso productivo, Demoras durante el proceso productivo	Implementacion de las 5s	x	
Material	Falta de estudio de proveedores potenciales para la empresa	Altos costos de complementos para un agente de seguridad	Mala seleccion de proveedores	Reduccion de las ventas de servicio	Buscar proveedores potenciales	x	
	Falta de planificacion de compras						
Maquinaria y equipos	Falta de inversion en equipos actuales	Baja capacidad para brindar el servicio			Inversion en equipos	x	
Medida	Falta de uso de software para un adecuado control de los procesos			Procesos no documentados	Estandarizar formatos de control en el proceso productivo	x	
	Falta de estandarizacion de formatos de control de los procesos						

Fuente: Elaboración propia

Cronograma de actividades para el desarrollo de la mejora

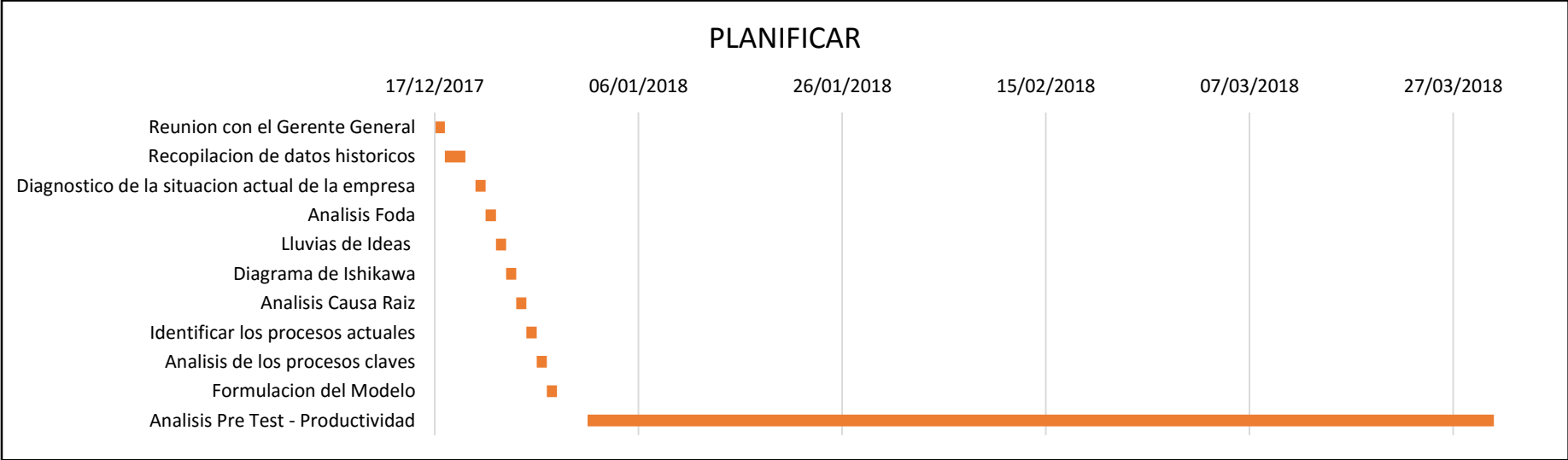


Figura 5: Cronograma de actividades para el desarrollo de la etapa Planificar.
Elaboración: Propia

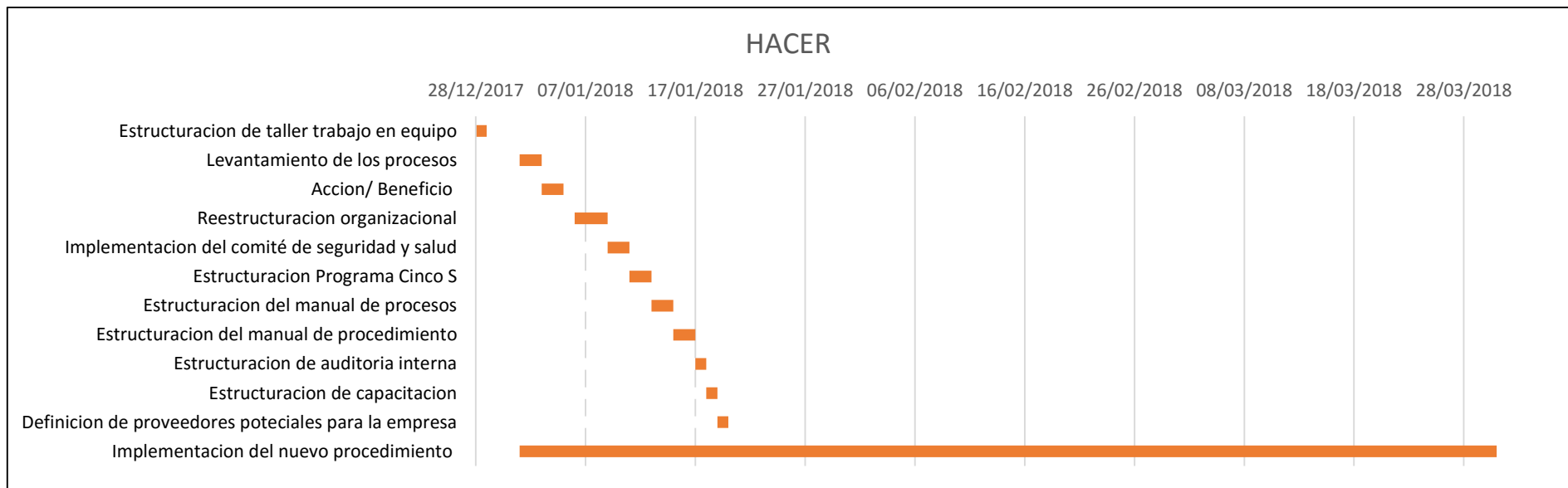


Figura 6: Cronograma de actividades para el desarrollo de la etapa Hacer
 Elaboración: Propia

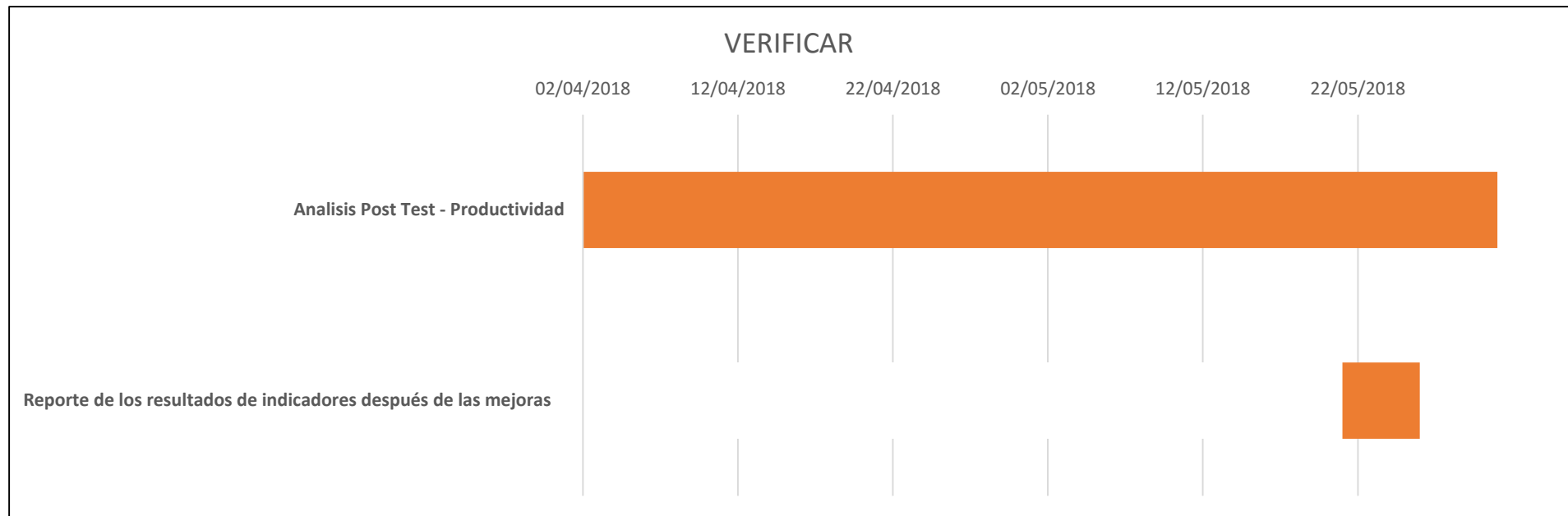


Figura 7: Cronograma de actividades para el desarrollo de la etapa Verificar

Elaboración: Propia

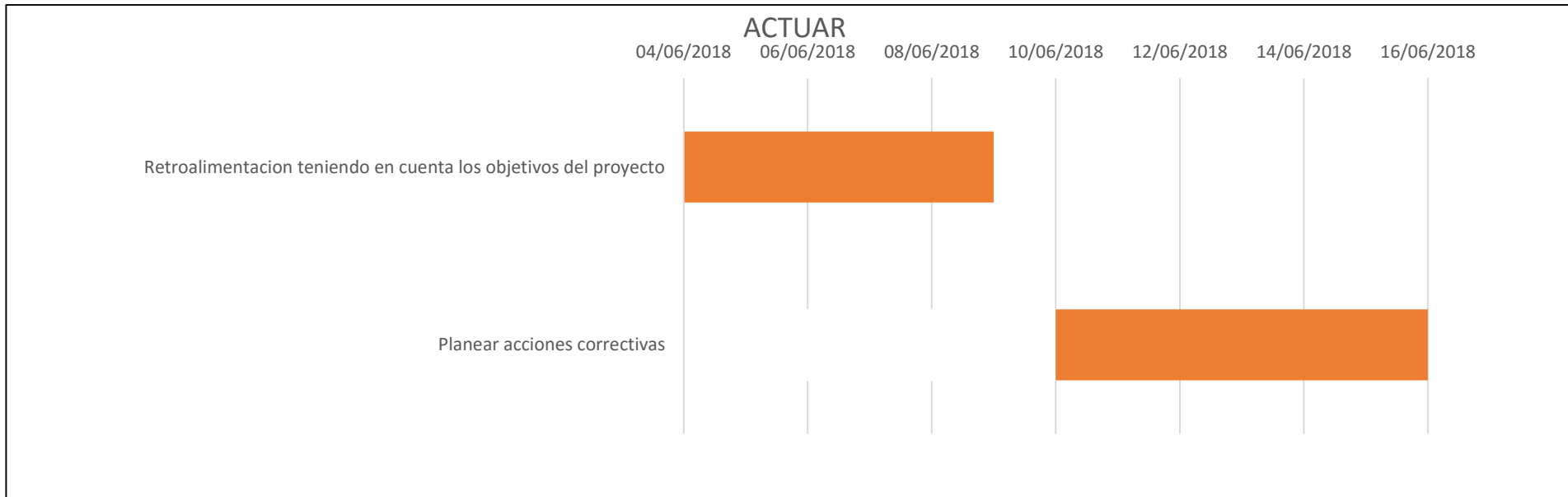


Figura 8: Cronograma de actividades para el desarrollo de la etapa Actuar

Elaboración: Propia

HACER (DO)

SEGUNDO OBJETIVO: IDENTIFICAR LOS PROCESOS ACTUALES DE LA EMPRESA CENTURY S.A.C

3.2 PUESTOS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD CENTURY SAC

3.2.1 Gerente General

Identificación de puesto	
Área	Gerencia General
Cargo	Gerente General
Supervisor inmediato	-

Misión

Procurar que la empresa de seguridad CENTURY SAC sea reconocida a nivel nacional. Adicionalmente conseguir el buen funcionamiento de la entidad, ejerciendo una revisión periódica de los aspectos administrativos y operativos.

Descripción de Funciones

- Convocar a reuniones de junta general
- Pago de nomina
- Asistir a reuniones con clientes y futuros clientes
- Representar legalmente, judicial y extrajudicialmente a la compañía.
- Dictar los reglamentos administrativos de la compañía conforme a las directrices que señale la junta general de accionistas.
- Presentar a la junta General de la compañía los informes de las actividades de la misma, así como el balance general y los indicadores de gestión y financieros.
- Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar todas las actividades, administrativas, técnicas y financieras de la compañía asegurándose que estas estén de acuerdo a la razón social de la compañía.
- Cumplir con las obligaciones tributarias, legales y de más que tienen relación con existencia de la compañía.
- Planificar el rumbo de la organización con relación al futuro (planificación estratégica, procesos internos y del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo).

Competencias Requeridas

- Tener conocimientos legales necesarios
- Capacidad de toma de decisiones
- Proyectar confianza y seguridad para los clientes externos e internos
- Líder
- Integridad personal
- Auto motivación
- Expandir mercados
- Relaciones publicas

3.2.2 Jefa de Recursos Humanos

Identificación de puesto	
Área	Recursos Humanos
Cargo	Jefa de Recursos Humanos
Supervisor inmediato	Gerente General

Misión

Preocuparse por el bienestar del personal, normar su operación y mantener el espíritu de trabajo y autoestima.

Descripción de Funciones

- Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones disciplinarias y reglamentarias.
- Supervisar y controlar la elaboración de nóminas, la liquidación de prestaciones sociales, el registro de vacaciones, permisos, etc.
- Legalización de contratos y liquidaciones del personal.
- Suministrar periódicamente información escrita o verbal sobre los temas generales que involucran o que pueden ser de interés de los trabajadores de la empresa.
- Manejo de carpetas del personal activo y cesante.
- Selección del personal operativo.
- Toma de pruebas cognitivas de seguridad al personal operativo.
- Realizar inducción al personal nuevo.
- Elaboración de actas de finiquito.
- Planificación de programas y cursos de capacitación para el personal administrativo y operativo.

- Representar a la compañía en litigios legales, civiles, laborales, tributarios, etc.

Competencias Requeridas

- Habilidad en el manejo de personas
- Experiencia en selección de personal por competencias
- Experiencia en tramites con las entidades de control (Ministerio de Relaciones Laborales, Seguridad y Salud)
- Integridad personal
- Auto motivación
- Expandir mercados
- Relaciones publicas

3.2.3 Asistente de Recursos Humanos

Identificación de puesto	
Área	Recursos Humanos
Cargo	Asistente de Recursos Humanos
Supervisor inmediato	Jefa de Recursos Humanos

Misión

Ser soporte de las políticas de emprendimiento gestadas en el Departamento de Talento Humano.

Descripción de Funciones

- Elaboración de contratos..
- Selección de candidatos.
- Mantener al día y ordenados todos los documentos exigidos por los organismos de control.
- Representar a la compañía en los litigios laborales.
- Coordinar con la jefatura de Recursos Humanos la capacitación del personal.

Competencias Requeridas

- ❖ Estar cursando sus estudios de nivel superior en una carrera afín al cargo a desempeñarse.
- ❖ Habilidad en el manejo de grupos numerosos.
- ❖ Experiencia en elaboración de planes de capacitación.

- ❖ Conocimientos del código laboral.

3.2.4 Jefa de Contabilidad

Identificación de puesto	
Área	Contabilidad
Cargo	Jefa de Contabilidad
Supervisor inmediato	Gerente General

Misión

Optimizar la gestión de cobranzas con la finalidad de proveer a la compañía de la liquidez necesaria, aplicando un adecuado, técnico y eficaz método de gestión de cobro.

Descripción de Funciones

- Control de facturación.
- Entrega de facturas a clientes.
- Gestión de cobranza.
- Elaboración de comprobantes de ingreso.

Competencias Requeridas

- Título de nivel superior en Administración de Empresas.
- Demostrar experiencia en el manejo de cartera.
- Habilidad de gestión de cobro.
- Conocimiento en elaboración de Estados de Cuentas.

3.2.5 Jefe de Operaciones

Identificación de puesto	
Área	Operaciones
Cargo	Jefe de Operaciones
Supervisor inmediato	Gerente General

Misión

Planificar y Organizar los grupos operativos de trabajo, ser el enlace adecuado entre la Gerencia General y la parte operativa de compañía.

Descripción de Funciones

- Controlar a los supervisores.
- Solucionar conflictos en los puntos de servicio.
- Actualizar diariamente lista de personal operativo.
- Diseñar estrategias de supervisión.
- Realizar la inducción al personal nuevo
- Controlar los puestos de los agentes
- Realizar conjuntamente con Recursos Humanos los horarios de trabajo.
- Llevar un archivo de las novedades de los trabajadores y puestos.
- Elaboración de cuadros de vacaciones del personal operativo.

Competencias Requeridas

- Licencia A y B
- Uso y manejo de armas
- Manejo de Grupos.
- Experiencia en elaboración de turnos.
- Solución de conflictos internos.
- Conocimiento en temas de seguridad física.

3.2.6 Jefe de Comercio

Identificación de puesto	
Área	Comercial
Cargo	Jefe de comercio
Supervisor inmediato	Gerente General

Misión

Alcanzar los objetivos económicos y afrontar con éxito los cambios constantes en el mercado en el que actúa ésta.

Descripción de Funciones

- Marcar los objetivos concretos a toda la fuerza comercial a su cargo.
- Dar ejemplo a toda la estructura de ventas.
- Elaborar las previsiones de ventas junto al departamento de marketing.
- Reclutar, seleccionar y formar al personal de ventas.
- Elegir las formas de retribución de éstos (fijo, variable, incentivos, comisiones)
- Motivarlos y dinamizarlos para que consigan los objetivos marcados.
- Controlar la labor desempeñada por éstos.

Competencias Requeridas

- Actuar como líder.
- Saber resolver problemas comerciales y/o de marketing.
- Tomar decisiones cuando resulte necesario y oportuno.
- Controlar la labor desempeñada por éstos.

3.2.7 Supervisor de grupo

Identificación de puesto	
Área	Operaciones
Cargo	Supervisor
Supervisor inmediato	Jefe de Operaciones

Misión

Controlar, regular y supervisar que todas las normas, procedimientos y políticas de trabajo cumpla el personal operativo.

Descripción de Funciones

- Controlar a los agentes de Seguridad.
- Solucionar conflictos en los puntos de servicio.
- Controlar la presentación personal de los agentes de seguridad.
- Colaborar con las necesidades operativas de los agentes de seguridad.
- Llevar un archivo de las novedades de los puestos.
- Reportar las novedades por escrito al jefe de operaciones.
- Llenar los informes de los puestos supervisados.

Competencias Requeridas

- Licencia tipo A y B.
- Instrucción y Capacitación en supervisión de personal de seguridad.
- Manejo de personal.
- Manejo de conflictos.
- Uso y manejo de armas.
- Conocimiento de tácticas de supervisión.

3.2.8 Agente de Seguridad

Identificación de puesto	
Área	Operaciones
Cargo	Agente de Seguridad
Supervisor inmediato	Supervisor

Misión

Cumplir y hacer cumplir las normas, procedimientos y disposiciones de la Gerencia General o el jefe de operaciones, ejecutando estrategias y técnicas de seguridad.

Descripción de Funciones

- Llegar puntual a su puesto de trabajo.
- Hacerse cargo del puesto bien uniformado y equipado.
- Llenar el libro de novedades.
- Cumplir eficientemente el servicio de seguridad.
- Acatar disposiciones de la compañía y de los clientes.
- Reportar oportunamente a la central o al supervisor de turno las novedades del puesto.

Competencias Requeridas

- Mínimo Terminado el Ciclo básico.
- Aprobado el servicio militar.
- Mínimo 1.65 de estatura.
- No registrar antecedentes penales o judiciales.
- Uso y manejo de armas.
- Conocimiento de tácticas y estrategias de seguridad.

SERVICIOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA CENTURY SAC

Vigilancia privada

Es aquel servicio prestado por empresas que han desarrollado un nivel de especialización y comprende únicamente las siguientes actividades:

- a) La protección de la vida e integridad física de personas;
- b) La seguridad de instalaciones públicas o privadas;
- c) La seguridad para el normal desarrollo de eventos.

Este tipo de servicios presenta dos grupos estratégicos: VP en Sector Público y VP en Sector Privado, que se diferencian porque aplican distintas estrategias debido a los requerimientos que plantean los clientes de los sectores público y privado. Por el marco jurídico que regula las adquisiciones y contrataciones en el sector público, las empresas que son seleccionadas para desarrollar el servicio son aquellas que ofrecen el mejor precio por el servicio en general.

En el grupo estratégico VP del Sector Público las empresas deben lidiar con el poder de negociación de los clientes, que es muy fuerte y muchas veces impone condiciones. Debido al gran respaldo económico financiero que requieren las empresas para lograr contratos con empresas públicas, (por lo general con oficinas en todo el país), este grupo es pequeño y entre ellos hay una competencia muy fuerte.

En el sector privado, las empresas pueden desarrollar, dentro de las limitaciones que impone la norma, cierto nivel de diferenciación tanto en el servicio específico que ofrece cada agente como en los servicios complementarios y esto da mayor flexibilidad en los precios de los puestos ofrecidos. Este grupo de empresas es más numeroso.

Seguridad Personal y patrimonial

Este es el grupo más numeroso de empresas que ofrecen el servicio de seguridad a las personas y al patrimonio personal y empresarial, las barreras para ingreso de este tipo de empresas son menores porque los costos de equipamiento son más asequibles.

PROCESOS RELEVANTES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA

En el estudio realizado se logró identificar que las empresas de Seguridad y Vigilancia tienen procesos Gobernantes, Operativos y de Apoyo como se muestra en la figura 9.

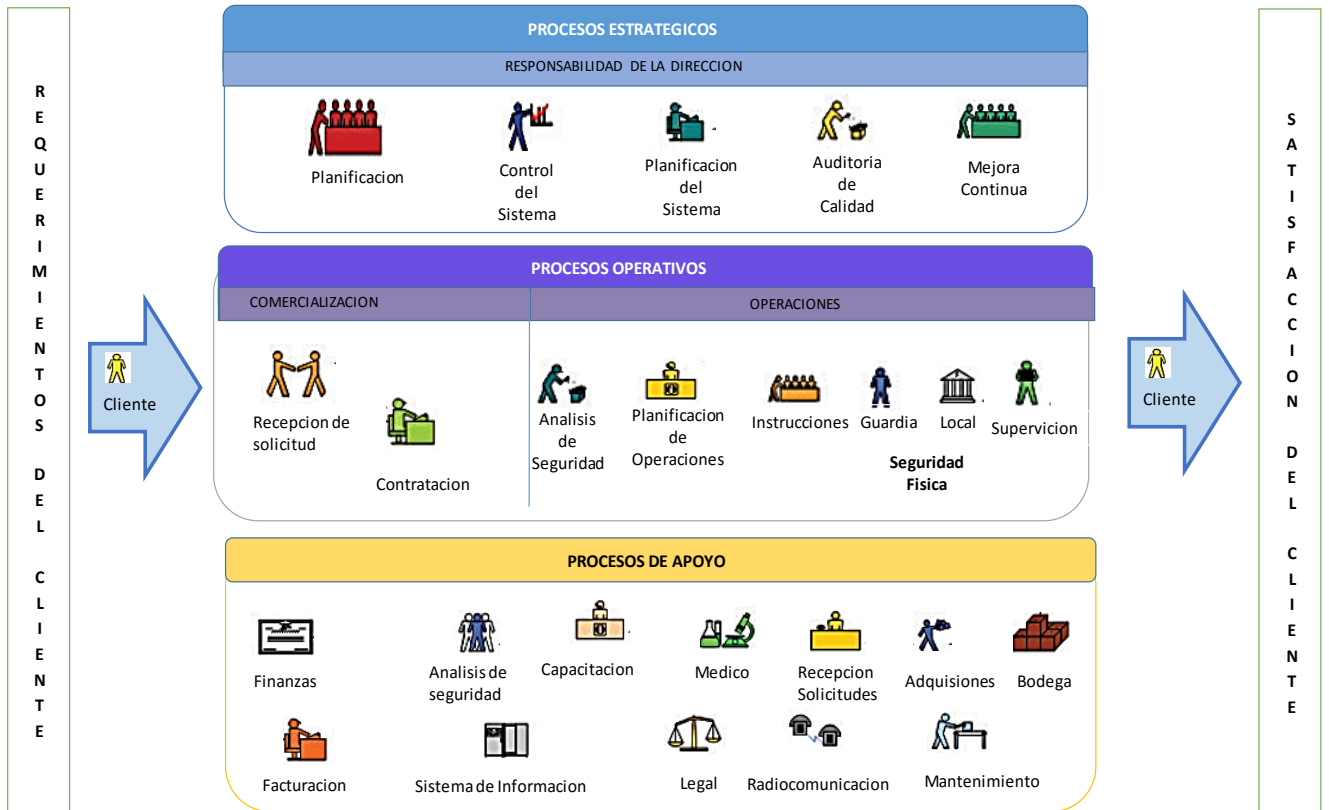


Figura 9: Mapa de Procesos de una Empresa de Seguridad Privada

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Los procesos más relevantes con los que una empresa de Seguridad y Vigilancia cuenta en su negocio se evidencian en el Tabla 17 hasta el Tabla 21.

Tabla 17: Procesos del Departamento de Operaciones

OPERACIONES		
Proceso	Objetivo	Usuario
Proceso de Supervisión	Proceso revisión y rondas por parte de los supervisores a los diferentes puestos de vigilancia	Supervisores
Proceso de Radio Operadores	Administración y control de las comunicaciones vía radio	Radio Operador
Proceso de Investigaciones	Estudio de eventos delincuenciales en los puestos de vigilancia	Jefe de investigaciones Investigadores
Proceso de Carnetización	Identificación del personal operativo	Operaciones
Procesos Manejo y control de armas	Control de inventarios de armas	Supervisor / Agentes de Seguridad
Proceso de mantenimiento parque Automotriz	Control de los mantenimientos de los vehículos empresariales	Operaciones Mecánicos
Proceso de legalización	Obtención de los permisos de armas, tenencias generales	Operaciones
Proceso de quejas y reclamos	Recepción y seguimiento de quejas de los clientes	Supervisor/ Jefe/ Asistente de Operaciones
Proceso de Monitoreo	Monitoreo electrónico a los clientes que tienen nuestro servicio	Monitoreo

Elaboración: Propia



Figura 10: Reunion semanal con agentes de seguridad para el inicio de operaciones

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Tabla 18: Procesos del Departamento de Talento Humano

TALENTO HUMANO		
Proceso	Objetivo	Usuario
Administración de cuentas	Apertura y administración de las cuentas bancarias del personal	Asistente Talento Humanos
Trámites administrativos	Registro de ingresos a la empresa del personal operativo, vacaciones y permisos	
Trámites de Seguro Social	Tramites de afiliación y salidas del Seguro Social	
Proceso de Licitaciones	Recopilación de bases para los procesos de Licitación	
Manejo de quejas y reclamos cliente interno	Administración y seguimiento de reclamos por parte de personal operativo y administrativo	

Elaboración: Propia

Tabla 19: Procesos del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional
(NO EXISTE ACTUALMENTE)

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
Proceso	Objetivo	Usuario
Divulgación del Manual de Seguridad y Salud Ocupacional	Capacitación y Divulgación de las normas de Seguridad y Salud Ocupacional	Todo el Personal
Proceso para investigación de accidentes e incidentes	Seguimiento de los incidentes de trabajo para validar si es un accidente de trabajo	Recursos Humanos
Proceso de Bioseguridad	Esterilización del instrumental que usa el consultorio medico	Todo el Personal
Proceso para la atención de farmacia	Administración de las medicinas	Todo el Personal
Proceso para la atención medica de los pacientes en el consultorio médico	Atención médica al personal operativo y administrativo	Todo el personal

Elaboración: Propia

Tabla 20: Procesos del Departamento de Contabilidad

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD		
Proceso	Objetivo	Usuario
Administración de cuentas	Apertura y administración de las cuentas bancarias del personal	Encargada del Área de Contabilidad
Recolección de información	Asegurarse que toda la información que se ha estipulado sea confiable.	Gerente General
Clasificación y registro	Registro de las operaciones que afecten la situación financiera de la empresa	Todo el Personal
Estados financieros	Son el producto final del estado contable y tiene como objeto presentar la información financiera	Todo el Personal

Elaboración: Propia

Tabla 21: Procesos del Departamento Comercial

DEPARTAMENTO COMERCIAL		
Proceso	Objetivo	Usuario
Estabilidad del personal.	Ser capaces de soportar las bajas de personal sin grandes pérdidas de eficacia, rentabilidad y adecuada atención al cliente.	Jefe de Area Comercial
Flexibilidad	La organización ha de ser capaz de adaptarse a las situaciones cambiantes del mercado, previniéndolas y haciendo frente a los cambios de negocios,	
Coordinación.	Armonizar las acciones de los diversos comerciales, de modo que no se creen interferencias ni duplicidades en el trabajo.	

Elaboración: Propia

FORMULACIÓN DEL MODELO

Partiendo de la cadena de valor genérica de una empresa de seguridad y vigilancia figura 11, se determinan los procesos principales que están involucrados en la generación de valor de un servicio de seguridad.

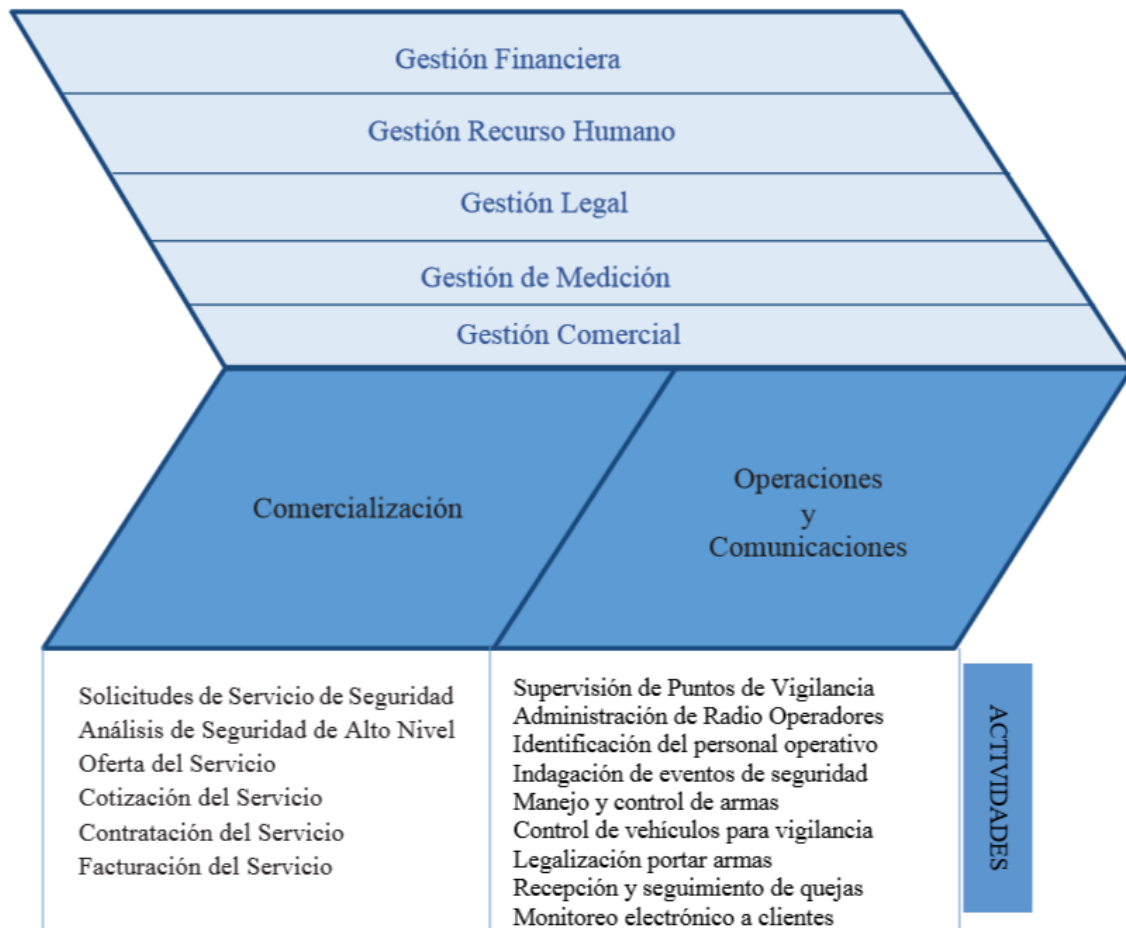


Figura 11: Cadena de Valor de una empresa de seguridad y vigilancia

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CLAVES

Una vez descritos los procesos, es necesario hacerlo de manera simplificada para un mejor entendimiento, a través de las técnicas detalladas anteriormente para descripción de los procesos de la empresa.

Tabla 22: Descripción detallada de Proceso de comercialización



UNIDAD RESPONSABLE: Gerencia		PROCESO: Comercialización	
CARGO:		DOCUMENTACIÓN VINCULADA:	
Jefe de Comercialización		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de contrato ✓ Detalle de prestación de servicio ✓ Diseño de seguridad ✓ Cotización ✓ Contratos 	
OBJETIVO: Incrementar la cartera de clientes con el propósito de aumentar los ingresos económicos de la empresa y sobre todo incrementar las plazas de empleo.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
Código	Actividad	Descripción	Responsable
P-CM-01	Búsqueda de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • El potencial cliente solicita los servicios de seguridad a la compañía. • Se presenta ofertas para concursos a través del portal de compras públicas 	Jefe de comercializacion
P-CM-02	Elaboración de proformas	Se averigua las reales necesidades y se elabora la propuesta económica y de ser necesario un estudio de seguridad.	Recursos Humanos
P-CM-03	Envío de proformas	Se envía las proformas a los potenciales clientes.	Recursos Humanos
P-CM-04	Interés del Cliente por el servicio	El cliente analiza la proforma y determina si acepta o no la contratación del servicio.	Cliente Externo

P-CM-05	Elaboración de contrato de prestación de servicio	Si el cliente está de acuerdo con lo establecido en la proforma, se pone en contacto con el Gerente, se establecen los términos contractuales y se procede a la elaboración del contrato de prestación de servicios	Recursos humanos
P-CM-06	Inicio de Operaciones	Se comunica al jefe de Operaciones la apertura del o los nuevos puestos y se inicia con el Proceso de Operaciones, quienes hacen un reconocimiento del sitio de trabajo para analizar vulnerabilidades, para determinar el servicio de vigilancia a adoptarse.	Gerente General
P-CM-07	Ingreso de información en fichas de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • En base a la información establecida en el contrato y estudios de seguridad, se procede a ingresar los datos en los formatos de Revisión de contrato y Detalle de prestación de servicio. • Se procede a elaborar los procedimientos e instructivos de consignas generales y específicas del trabajo. 	Jefe de Operaciones
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:			
	TECNOLOGIA	Internet, computadoras.	
	COMUNICACIÓN	Radios, teléfonos y celulares	
	FISICA	Armamento, uniformes, vehículos.	

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

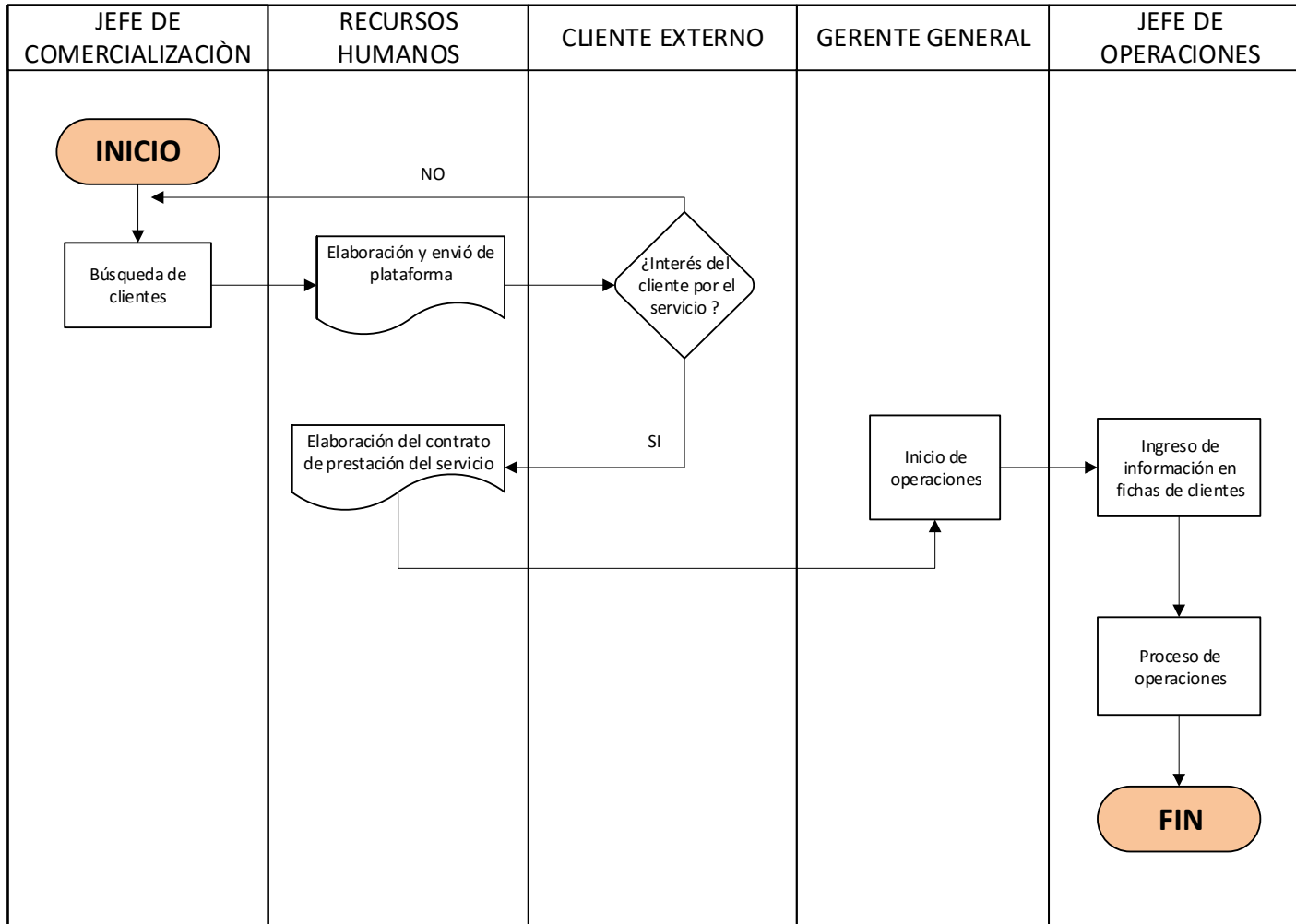


Figura 12: Flujograma del proceso de comercialización

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Tabla 23: Descripción detallada de Proceso de operaciones



UNIDAD RESPONSABLE: Gerencia		PROCESO: Operaciones	
CARGO: Jefe de Operaciones		DOCUMENTACIÓN VINCULADA: ✓ Procedimiento Operativo <input type="checkbox"/> ✓ Bitácora	
OBJETIVO: Incrementar la cartera de clientes con el propósito de aumentar los ingresos económicos de la empresa y sobre todo incrementar las plazas de empleo.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
Código	Actividad	Descripción	Responsable
P-CM-01	Elaboración de la planificación de operaciones	Se realiza la planificación de los relevos, francos, horas extras, faltas, personal de vacaciones, ingresos, salidas de personal, consignas	Jefe de Operaciones
P-CM-02	Dar a conocer la planificación al personal de operaciones	Se difunde y coordina las operaciones con los supervisores y el personal de guardias.	Jefe de Operaciones
P-CM-03	Prestación del servicio de seguridad	Se otorga el servicio contratado, cada guardia procede a realizar las actividades de acuerdo a los procedimientos generales y específicos entregados y cumplir los horarios establecidos.	Agente de Seguridad
P-CM-04	Llenar bitácora	Todo tipo de observación debe ser llenada en la bitácora para llevar un registro control de todas las actividades.	Agente de Seguridad
P-CM-05	Recibir estado de las operaciones	Diariamente el Supervisor recibe llamadas de cada	Supervisor de grupo

		puesto, dando a conocer novedades y el estado de la operación.	
P-CM-06	Supervisar la ejecución de las operaciones	La supervisión se la realiza todos los días y se da informe al Jefe de Operaciones, en donde se receptorán novedades en caso de haberlas, además cada mes se realizará una inspección minuciosa del puesto en el que se evaluarán varios aspectos como: cumplimiento de consignas, presentación personal, control de bitácora, etc.	Supervisor de grupo
P-CM-07	Evaluar las operaciones	Se realizará una evaluación del servicio prestado, en el que se analiza nuevos requerimientos del cliente, en el caso de haberlos, se dan recomendaciones, mejoras y disposiciones.	Jefe de Operaciones
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:			
	TECNOLOGIA	Internet, computadoras.	
	COMUNICACIÓN	Radios, teléfonos celulares	
	FISICA	Armamento, uniformes, vehículos, motocicletas.	

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

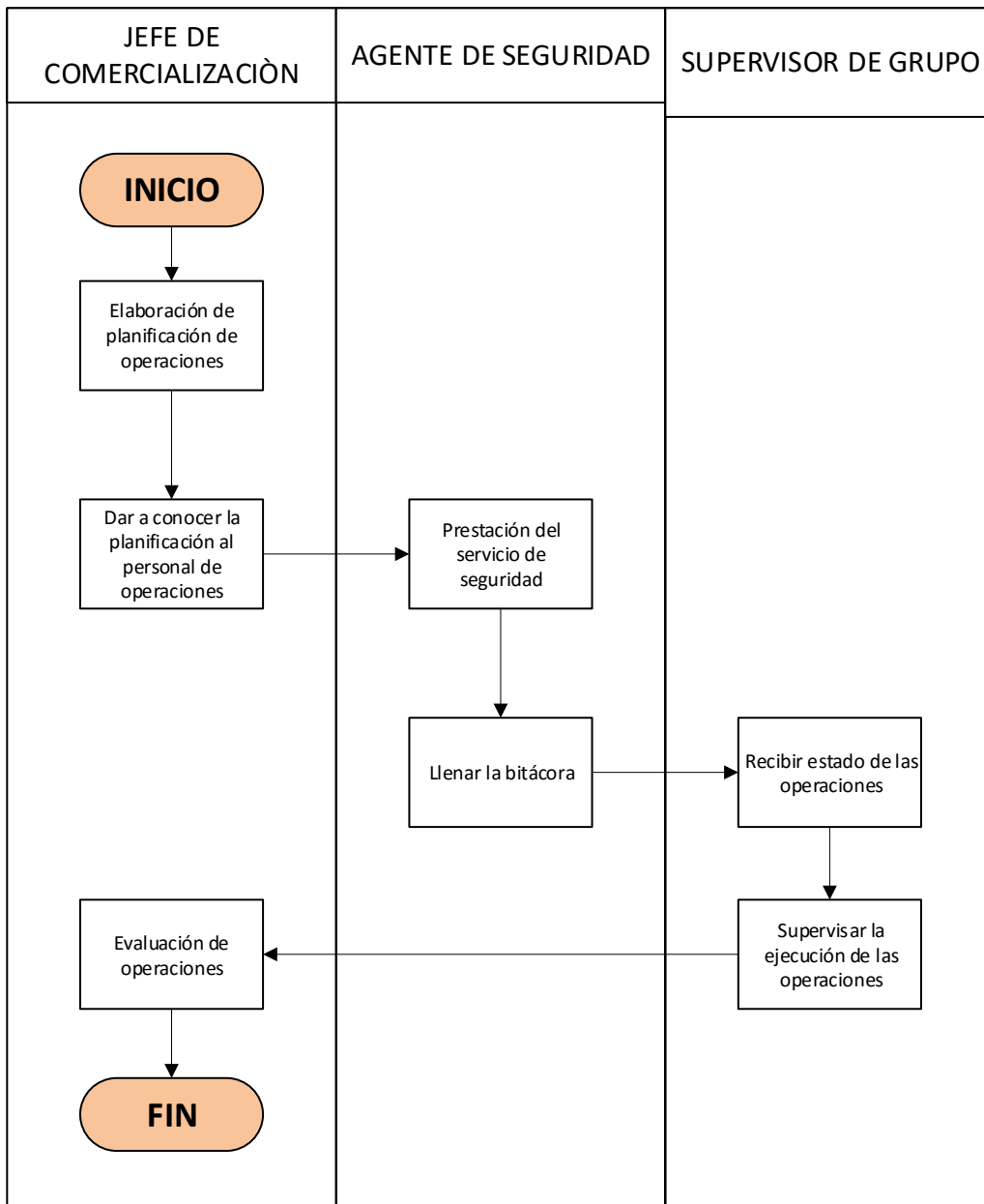


Figura 13: Flujograma del proceso de operaciones.

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
 Elaboración: Propia

Tabla 24: Descripción detallada de Proceso de operaciones / Agente de seguridad



UNIDAD RESPONSIBLE: Gerencia		PROCESO: Operaciones/Agente de Seguridad	
CARGO:		DOCUMENTACIÓN VINCULADA:	
Agente de seguridad		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento Operativo □ ✓ Bitácora 	
OBJETIVO: Incrementar la cartera de clientes con el propósito de aumentar los ingresos económicos de la empresa y sobre todo incrementar las plazas de empleo.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
Código	Actividad	Descripción	Responsable
P-OPG-01	Cambio de Turno de Servicio	<p>Presentación al compañero, enseña la tarjeta de identificación de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El guardia relevado llamará por teléfono al centro de operaciones, para verificar que se trata de la misma persona y solo ahí, abrirá la puerta. ✓ Autorizada la entrada procederá a uniformarse y hacerse cargo del puesto. 	Jefe de Operaciones
P-OPG-02	Carpeta del puesto	<p>Es un documento que el agente de seguridad deberá estudiar apenas llega por primera vez a cualquier instalación y repararlo a menudo, contiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Teléfonos de importancia y emergencia. ✓ Consignáis de Century SAC. ✓ Consignas del puesto 	Supervisor
P-OPG-03	Llenar libro de novedades	<p>Del Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe anotar todo lo que ocurre en el 	Agente de Seguridad

		transcurso del servicio (respecto exclusivamente al cliente). De la Empresa ✓ Debe anotar todas las novedades relacionadas con el personal y materiales de la empresa.	
P-OPG-04	Arma con dotación de cartuchos	Debe revisar su buen estado, calibre, marca, número de serie y número de cartuchos del arma y munición dotación del puesto.	Agente de seguridad
P-OPG-05	Reloj de control del agente de seguridad	Deberá cumplir con la orden impartida cada cierto tiempo dentro del turno de trabajo.	Agente de seguridad
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:			
	TECNOLOGIA	Internet, computadoras, reloj de control.	
	COMUNICACIÓN	Radios, teléfonos y celulares	
	FISICA	Armamento, uniformes, vehículos.	

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

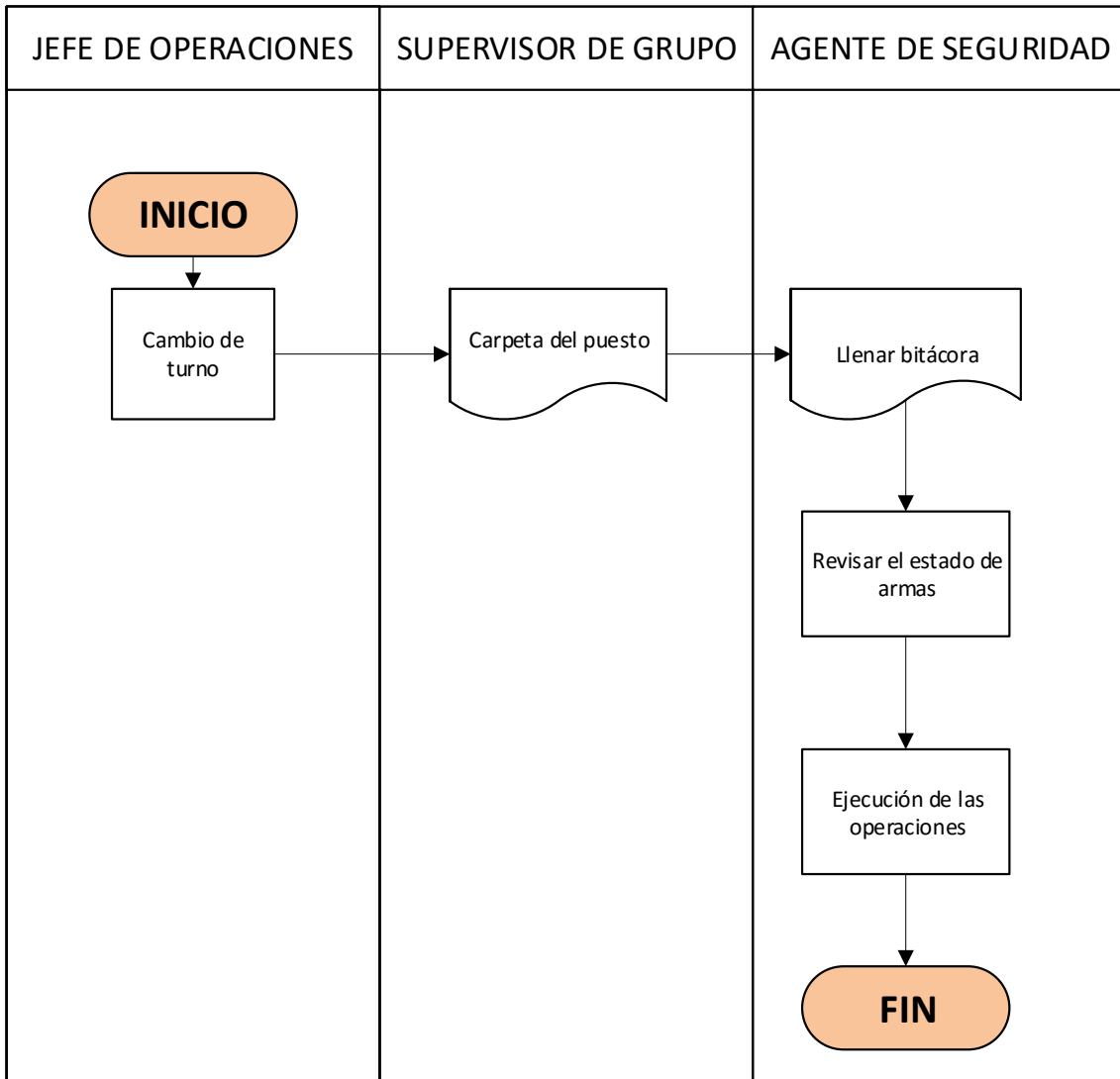


Figura 14: Flujograma del proceso de operaciones /guardia

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Tabla 25: Descripción detallada de Proceso de operaciones / agentes de seguridad.



UNIDAD RESPONSIBLE: Gerencia		PROCESO: Agente de Seguridad	
CARGO: Agente de Seguridad		DOCUMENTACIÓN VINCULADA: ✓ Procedimiento Operativo □	
OBJETIVO: Incrementar la cartera de clientes con el propósito de aumentar los ingresos económicos de la empresa y sobre todo incrementar las plazas de empleo.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
Código	Actividad	Descripción	Responsable
P-OPA-01	Cambio de turno	Deberá presentarse con quince minutos de antelación al cambio de turno para recibir las consignas del agente saliente	Jefe de Operaciones
P-OPA-02	Control y Verificación	Controlar que todo el personal de la empresa porte su tarjeta de identificación.	Supervisor de grupo
P-OPA-03	Entrega de tarjetas de accesos	Se deberá entregar las tarjetas de acceso a las diferentes áreas, a los usuarios, clientes y proveedores, previo al canje de la cedula de identidad o a la credencial a la que representa.	Supervisor de grupo
P-OPA-04	Llenar libro de novedades	<u>Del Cliente</u> Debe anotar todo lo que ocurre en el transcurso del servicio (respecto exclusivamente al cliente). <u>De la Empresa</u> Debe anotar todas las novedades relacionadas con el personal y materiales de la empresa.	Agentes de Seguridad
P-OPA-05	Control del personal y equipaje	✓ Dar parte o informar al supervisor, si alguna persona este libando o salga en	Agente de

		estado ético de las dependencias de la empresa ✓ Verificar entrada y salida de maletas, paquetes, mochilas que lleve el personal y personas ajenas.	seguridad
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:			
	TECNOLOGIA	Camaras visuales	
	COMUNICACION	Radios, telefonos y celulares	
	FISICA	Uniformes	

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

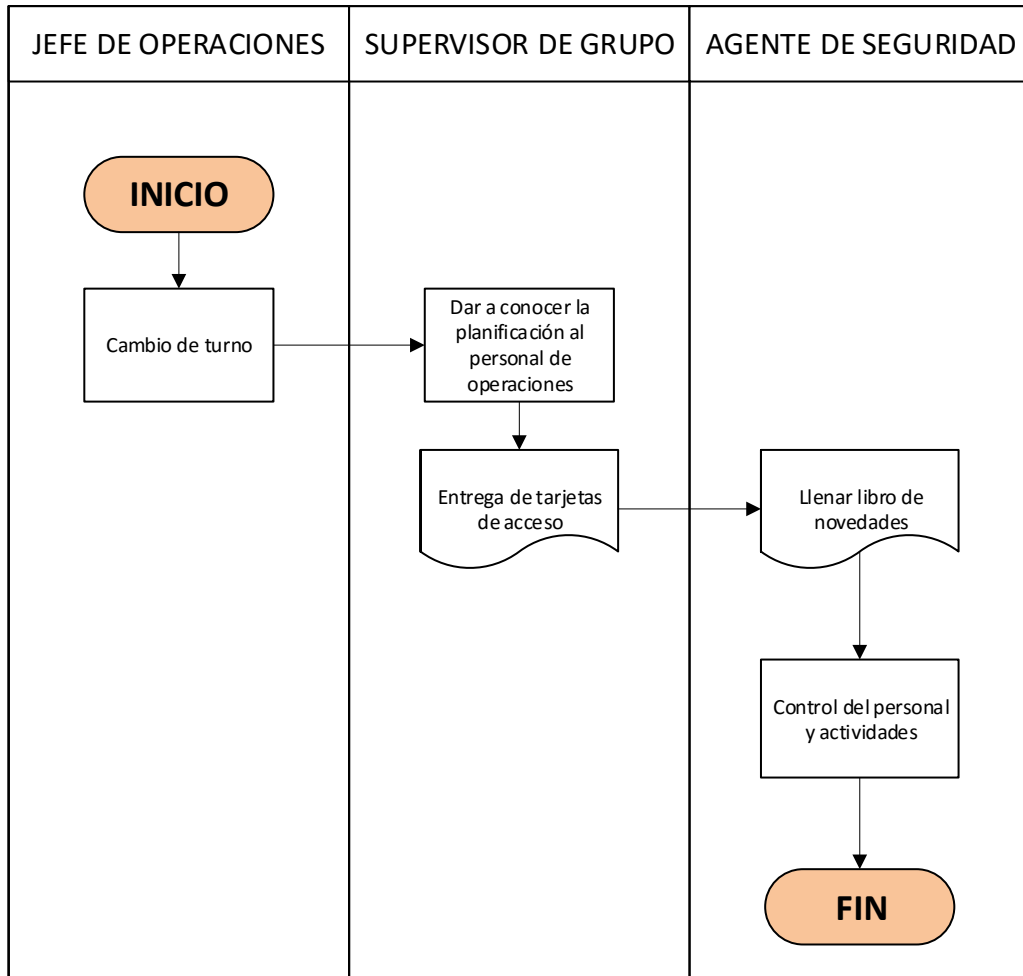


Figura 15: Flujograma del proceso de operaciones / agentes de seguridad.
Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

Tabla 26: Descripción detallada de Proceso de recursos humanos.



UNIDAD RESPONSIBLE: Gerencia		PROCESO: Recursos Humanos	
CARGO:		DOCUMENTACIÓN VINCULADA:	
Jefe de Recursos Humanos		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudio de seguridad para empleados <input type="checkbox"/> ✓ Requisitos del personal ✓ Descripción de funciones ✓ Plan anual de capacitación ✓ Registro de asistencia a capacitación <input type="checkbox"/> ✓ Código de trabajo 	
OBJETIVO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Reclutar y seleccionar el personal idóneo que cumpla con lo establecido en el manual de funciones y proveer de éste en el tiempo estimado a todas las áreas. • Realizar capacitaciones constantes para contar con un personal calificado 			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
Código	Actividad	Descripción	Responsable
Reclutamiento, selección y contratación del personal			
P-RH-01	Solicitud de Candidatos	El Jefe de Operaciones solicita a recursos humanos para ocupar vacantes por apertura de nuevo puesto, abandono, renuncia o reemplazo.	Recursos humanos
P-RH-02	Verificar la existencia de candidatos	<p>El Jefe de Operaciones, verifica en la base de datos los candidatos que cumplan con los requisitos para ocupar la vacante solicitada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En caso de no existir solicitan referidos o publican en medios de comunicación para convocar al personal. ✓ En caso de contar con los candidatos se procederá a analizar los datos de los mismos y se convocará a la entrevista 	Recursos humanos
P-RH-03	Realizar entrevista al personal	Se procede a realizar la entrevista personal a los candidatos, si el candidato cumple con	Recursos humanos

		los requisitos continua con el proceso, caso contrario se lo califica como no apto.	
P-RH-04	Elaborar el contrato de trabajo	<p>✓ Conjuntamente el Jefe de Personal con el Jefe de Operaciones y/o G. General determinan si el candidato es apto dependiendo de las pruebas y entrevista.</p> <p>✓ En caso de ser electo, el Jefe de Personal procede a elaborar el contrato de trabajo, con un período de prueba de tres meses, luego un año y pasado este período se convertirá en indefinido.</p> <p>✓ Para la evolución de período de prueba y de un año se realiza en el formato evolución de período de prueba.</p>	Recursos humanos
P-RH-05	Inducción y capacitación general del personal	El Jefe de Personal y Jefe de Operaciones realizan la inducción del nuevo personal y la capacitación en el puesto de trabajo. Esto se registrará en el Formato Constancia de Inducción y Capacitación.	Recursos humanos
P-RH-06	Colocar en el puesto de trabajo	El Supervisor es el responsable de colocarlo en su puesto de trabajo al personal capacitado.	Supervisor de grupo
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			
P-RH-07	Evaluación del personal	Se aplica anualmente a todo el personal la evaluación de desempeño.	Recursos humanos
P-RH-08	Detectar necesidades de capacitación	Analiza las evaluaciones de desempeño de todo el personal y determina las necesidades de capacitación.	Recursos humanos
P-RH-09	Evaluar el plan anual de capacitación	Una vez detectadas las necesidades se procede a armar el	Recursos humanos

		Plan Anual de Capacitación.	
P-RH-10	Ejecutar el plan de capacitación	Se procede a ejecutar el Plan de Capacitación de acuerdo a las fechas establecidas, para dichas capacitaciones se debe llenar el formato Constancia de Capacitación.	Recursos humanos
P-RH-11	Evaluar la eficiencia de la capacitación	Los Jefes inmediatos de cada área informan a Gerente General, el desempeño del personal a su cargo luego de recibida la capacitación.	Jefe de operaciones
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:			
	TECNOLOGIA	Internet	
	COMUNICACIÓN	Correo electrónico, teléfono, celular	
	FISICA	Oficina, archivo, sala de capacitación	

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

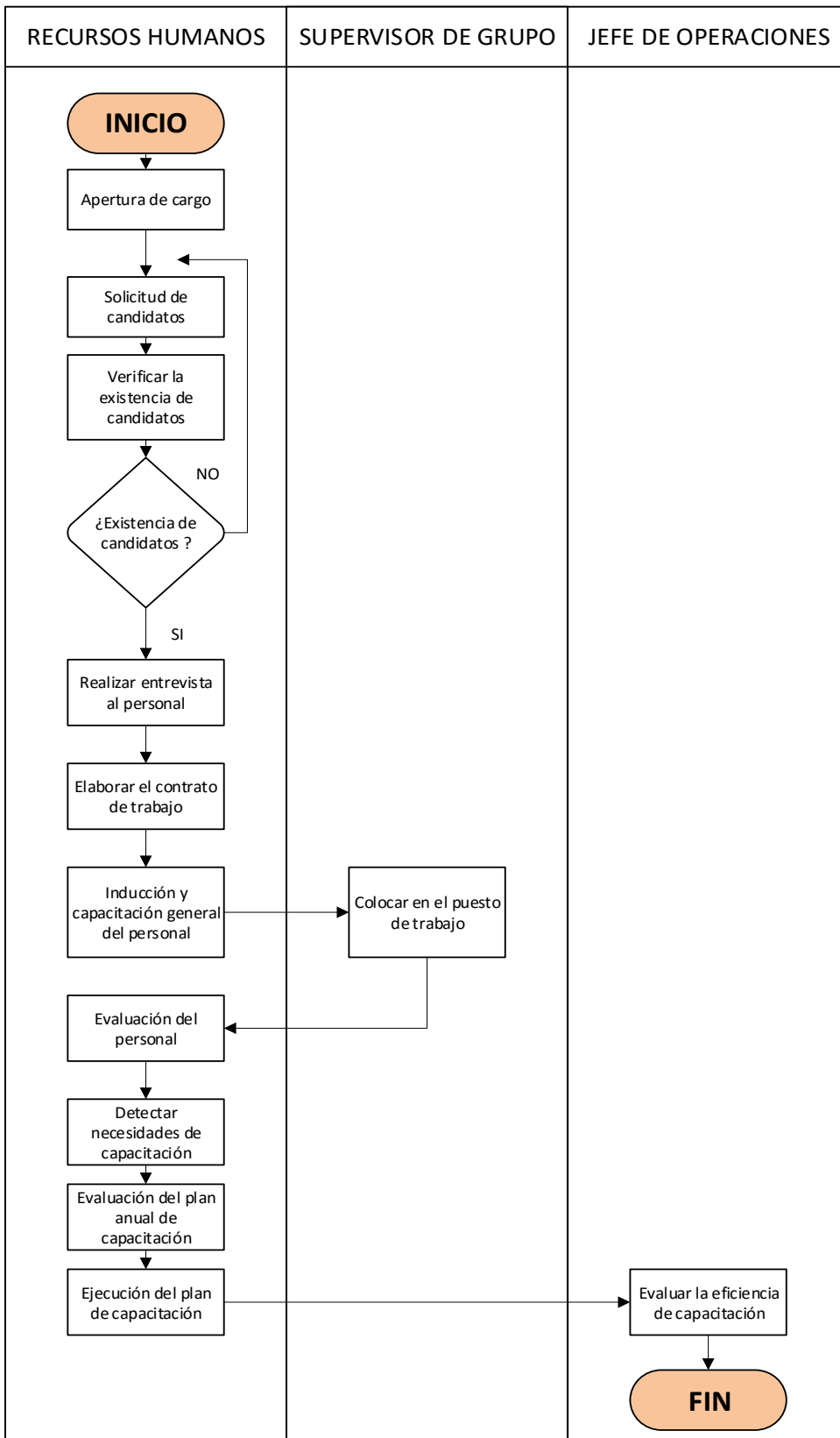


Figura 16: Flujoograma del proceso de recursos humanos

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Tabla 27: Descripción detallada de Proceso de logística.



UNIDAD RESPONSIBLE: Gerencia		PROCESO: Logística	
CARGO:		DOCUMENTACIÓN VINCULADA:	
Secretaria		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hoja de requerimientos uniformes. ✓ Orden de compra. ✓ Registro de Proveedores. ✓ Evaluación de Proveedores. ✓ Lista de proveedores evaluados. ✓ Inspección de materiales, equipos. ✓ Hoja de requerimientos de suministros. □ ✓ Control de Materiales en Bodega. ✓ Servicio No Conforme. 	
OBJETIVO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Abastecer, comprar, almacenar y suministrar productos de alta calidad a un buen precio, el cual nos permita cubrir las necesidades operativas. 			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
Código	Actividad	Descripción	Responsable
P-LG-01	Entrega de hoja de requerimientos	Recibe la Hoja de Requerimientos por parte del personal de Operaciones.	Jefe de operaciones
P-LG-02	Verificación de stock	Verifica si cuenta con el stock para satisfacer las necesidades del requerimiento.	Jefe de operaciones
P-LG-03	Registro de salida de bodega	<p>Si cuenta con el stock del producto requerido, se procederá a llenar el formato Acta de entrega-recepción, registrando la cantidad y el producto que se está entregando, y las firmas de quien entrega y recibe el o los productos.</p> <p>✓ Se entrega el material y el formato de Acta de entrega-recepción se archiva en Logística.</p>	Jefe de operaciones
P-LG-04	Elaboración de orden de	Si no existe stock en bodega, comunica a Gerencia el requerimiento. se procede a realizar la compra empleando la	Jefe de operaciones

	compra	lista de proveedores aprobados. En caso de no existir el producto solicitado en cualquier de los proveedores señalados en la lista, se procederá a pedir cotizaciones y a seleccionar el proveedor.	
P-LG-05	Envío de orden de compra	Elabora la Orden de Compra y envía al proveedor seleccionado.	Jefe de operaciones
P-LG-06	Preparación de pedido	<ul style="list-style-type: none"> • El proveedor en base a lo solicitado procede a preparar el pedido. 	Proveedor
P-LG-07	Verificación de pedido	<ul style="list-style-type: none"> • El momento que llega el producto solicitado a las instalaciones de la empresa, se procede a realizar la inspección del pedido, verificando que cumpla con los siguientes puntos: • La calidad del producto. • El terminado del producto. • Cantidad solicitada 	Jefe de operaciones
P-LG-08	Registro de ingreso de producto a bodega	Si el producto no presenta ninguna novedad se procede a realizar el ingreso a la bodega, llenando el formulario Control de Materiales en Bodega, detallando el producto y la cantidad que está ingresando.	Jefe de operaciones
P-LG-09	Devolución de producto	<ul style="list-style-type: none"> • Si no cumple con las características del pedido se procede a devolverlo, comunicándole al proveedor la no conformidad. 	Jefe de operaciones
P-LG-10	Calificación de proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Posteriormente que se haya realizado la compra se procede a realizar la calificación al proveedor calificando los siguientes parámetros <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad producto y/o servicio 	Jefe de operaciones

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de entrega ▪ Tiempo de atención 	
P-LG-11	Entrega de prendas	<ul style="list-style-type: none"> • Se entrega el material, se actualiza el Control de Materiales en bodega y se archiva el Acta de entrega-recepción en Logística. 	Jefe de operaciones
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:			
	TECNOLOGIA	Internet	
	COMUNICACIÓN	Teléfono. celulares	
	FISICA	Bodega	

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

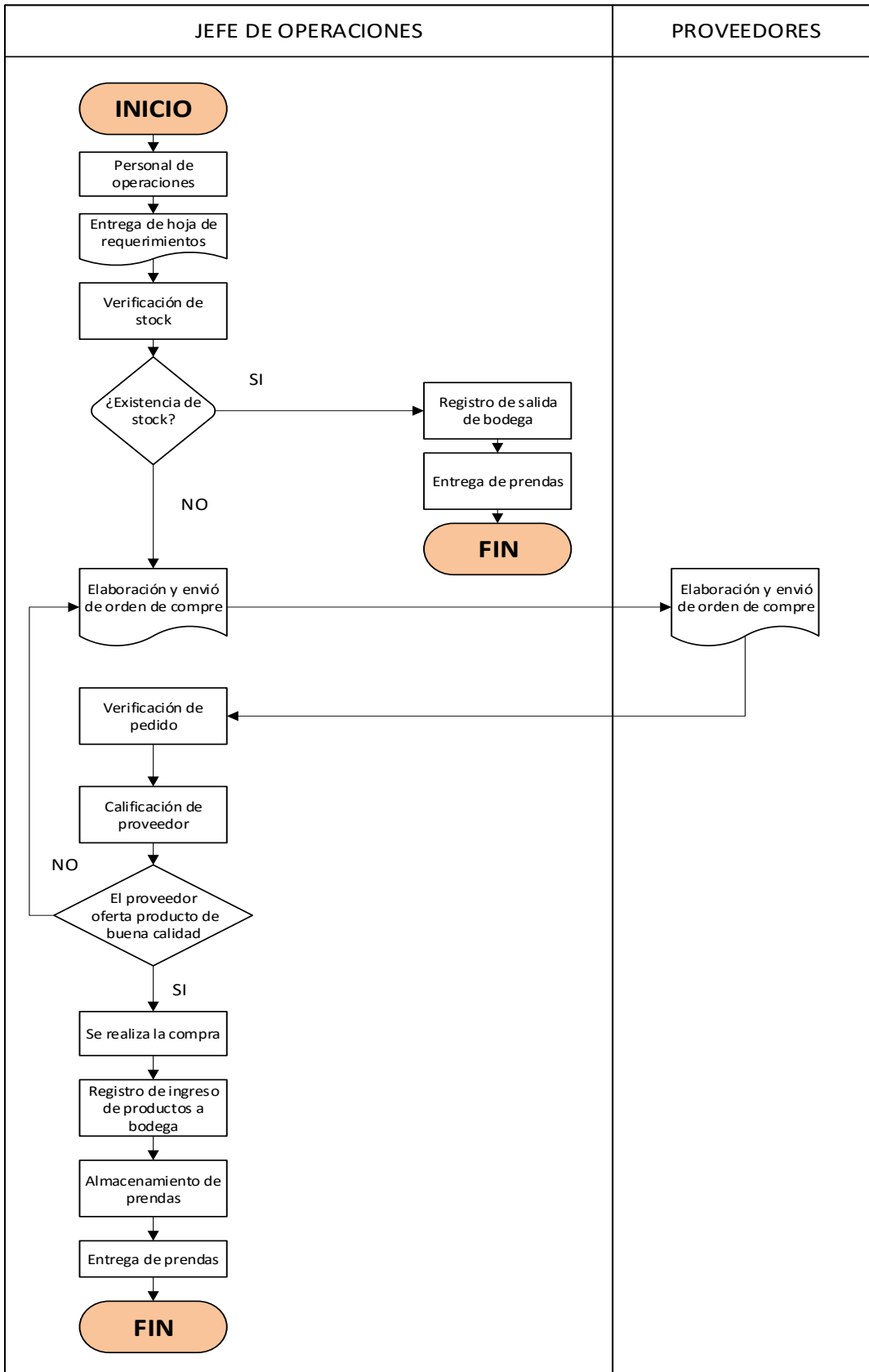


Figura 17: Flujograma del proceso de logística.

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Tabla 28: Descripción detallada de Proceso contable.



UNIDAD RESPONSIBLE: Gerencia		PROCESO: Contable	
CARGO: Contadora		DOCUMENTACIÓN VINCULADA: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprobantes de Ingreso y Egreso <input type="checkbox"/> ✓ Estados de Cuenta <input type="checkbox"/> ✓ Planillas de ventas <input type="checkbox"/> ✓ Registro Diario <input type="checkbox"/> ✓ Facturas 	
OBJETIVO: <ul style="list-style-type: none"> • Mantener información detallada de las transacciones que se realizan diariamente. • Mantener información oportuna sobre los saldos de las cuentas corrientes bancarias de la empresa • Registro de una operación económica de compra o venta de materiales y/o prestación de servicios. • Elaborar con calidad y oportunidad los estados financieros: Balance de Situación y Estado de Resultados. • Informar de los pagos y plazos que se tiene para cada uno de los créditos. 			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
Código	Actividad	Descripción	Responsable
P-CTB-01	Registro Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe documentos que especifican el pago o cobro de servicio. • Clasifica, registra los documentos en ingresos y egresos. • Imprime comprobantes de ingreso o egreso. • Se mantiene original y copia de los comprobantes. 	Contador
P-CTB-02	Conciliación Bancaria	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe estados de cuenta del banco para su respectiva conciliación. • Revisa saldos de las diferentes cuentas a través de la página web de cada uno de los bancos, donde lleva los movimientos de las mismas. • Obtiene impresión de los documentos correspondientes a la 	Contador

		<p>conciliación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza conciliación didáctica mediante el cotejo o cruce entre el estado de cuenta comparando con comprobantes de ingreso y egreso. • Procede a verificar que el banco haya acreditado íntegramente los recursos depositados, incluyendo transferencias e intereses ganados. • Informa verbalmente los saldos de las cuentas a Gerente o Jefe administrativa para toma de decisiones. • Archiva dichas conciliaciones para constancia y uso correspondiente del Área. 	
P-CTB-03	Facturación	<p>Recibe detalle de planillas de ventas cada 30.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica si el cliente ya existe en la base de datos del programa. • Verifica que los documentos e información necesaria para facturar estén completos. • En caso de no estarlo solicita los datos y/o documentos faltantes. • Generar la factura al cliente. • Las facturas se imprimen y entregan a: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cliente Original ▪ Archivo Copia 	Contador
P-CTB-04	Elaboración de Balances	<p>Al cierre de cada mes se extrae las informaciones contenidas en los mayores generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determina saldos de ingresos y egresos a fin de determinar la utilidad del período. 	Contador

		<ul style="list-style-type: none"> • Recoge información de los saldos de cada una de las cuentas respectivas para los rubros de activo, pasivo y patrimonio. • Incluye firmas de Gerente General y Contadora. • Incluye firmas de Gerente General y Contadora. 	
P-CTB-05	Cuentas por Pagar	<p>Recibe facturas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa de las cuentas que se deben pagar primero. • Clasifica según la fecha de pago. • Realiza el listado de los pagos a instituciones financieras. • Detalla el monto a pagar mensualmente. • Imprime detalle de los gastos a pagar. • Entrega copia en papel y en digital a Gerente. 	Contador
P-CTB-06	Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Al final de cada mes, se revisa la cartera. • Verificación de cobros o contacto con el cliente. • Ingreso a Caja. 	Contador
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO:			
	TECNOLOGIA	Excell	
	COMUNICACIÓN	Teléfono. Celulares, internet	
	FISICA	Oficina y archivo	

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

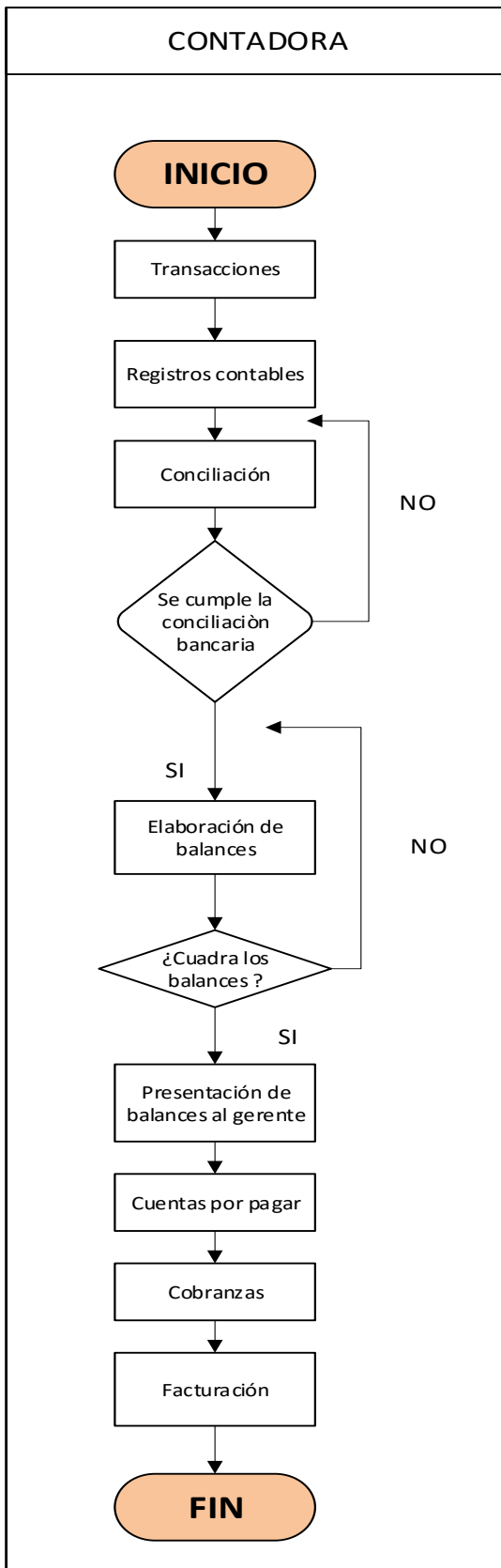


Figura 18: Flujograma del proceso de contable.

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

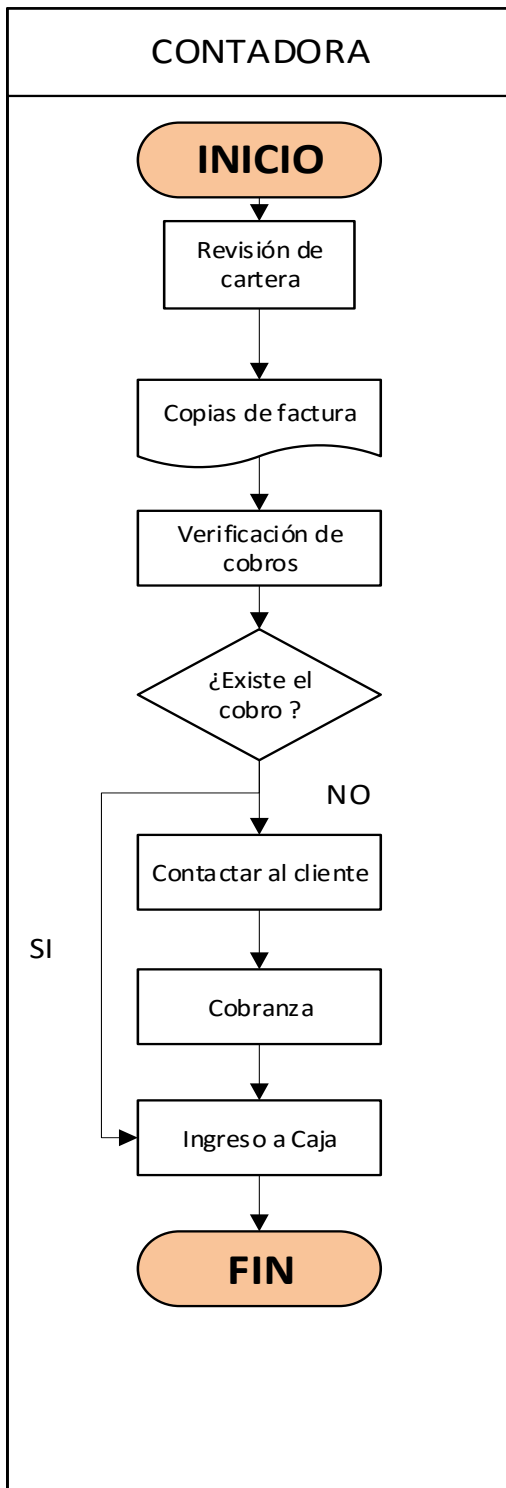


Figura 19: Flujograma del proceso de cobranza.

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

CADENA DE VALOR

- Proceso de Gerencia General

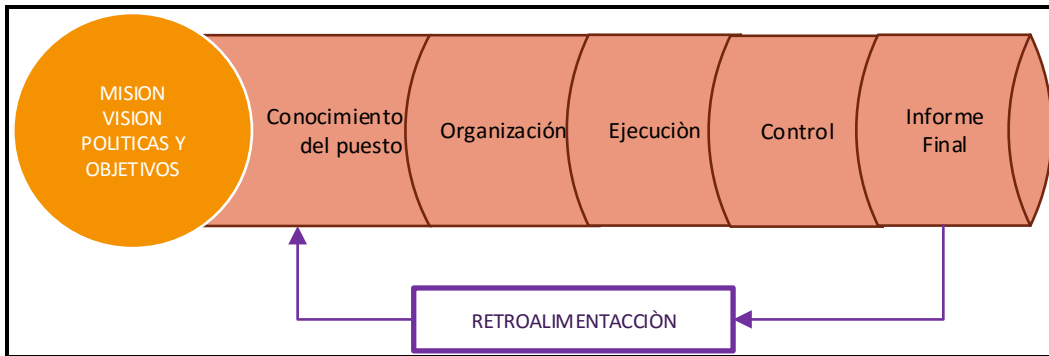


Figura 20: Proceso de gerencia general

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

- | | | | | |
|---|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos legales necesarios • Capacidad de toma de decisiones • Proyectar confianza y seguridad para los clientes externos e internos • Líder • Integridad personal • Auto motivación • Expandir mercados • Relaciones publicas | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la compañía • Diseño de objetivos específicos y estratégicos • Diseño de estrategias para atacar mercados estratégicos • Diseño de reglamentos administrativos y operativos | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de objetivos específicos y estratégicos • Implementación de estrategias para atacar mercados estratégicos • Implementación de reglamentos administrativos y operativos | <ul style="list-style-type: none"> • Control administrativo • Control operativo • Control de talento humano y capacitaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de documentación final • Toma de decisiones • Socialización de toma de decisiones • Evaluación de resultados |
|---|---|---|---|--|

- Proceso de Capacitación de Personal

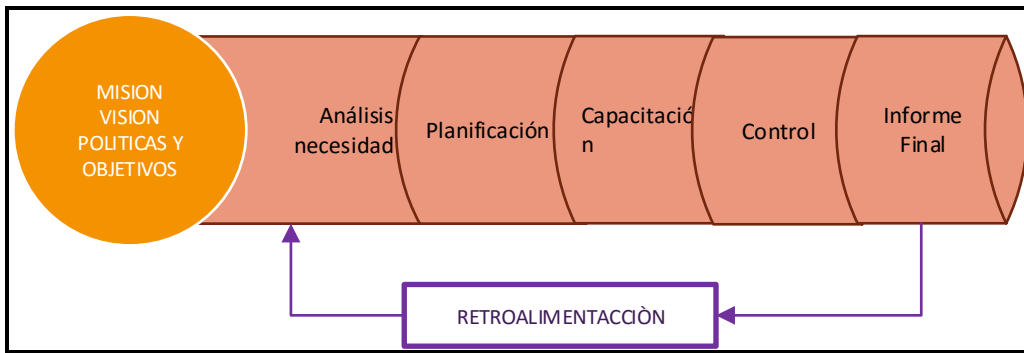


Figura 21: Proceso de capacitación de personal

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

- | | | | | |
|---|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los objetivos y estrategias del departamento en función de la compañía • Control de todas las disposiciones disciplinarias y reglamentarias • Inducción de puestos | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de objetivos de la compañía • Esquema de procesos de planificación • Asignación de puestos | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar necesidad • Establecer metodología de capacitación • Identificar responsable, horario y lugar de capacitación • Sociabilización de cronograma • Finalización de capacitación | <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control del cronograma a seguir • Control de asistencia • Control de aprendizaje a través de evaluación • Resultados de capacitación (Retroalimentación) | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de informe • Presentación de informe • Retroalimentación |
|---|--|--|---|--|

- Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal

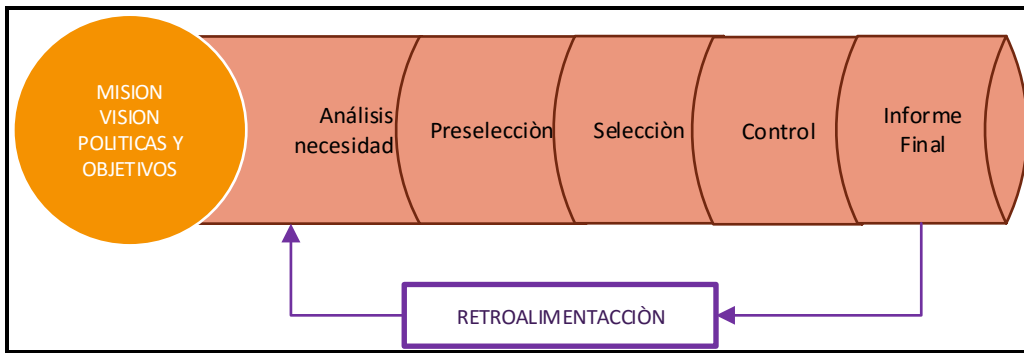


Figura 22: Proceso de reclutamiento y selección de personal

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

- | | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los objetivos y estrategias del departamento en función de la compañía • Recepción de solicitud de selección del personal del área que lo necesita • Análisis de factibilidad de selección | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de candidatos tanto de base de datos interna como externa • Convocatoria de candidatos • Preparación de pruebas a candidatos • Realización de entrevista • Verificación de información provista por el candidato | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados pruebas • Análisis d entrevista • Toma de decisión • Capacitación del candidato seleccionado | <ul style="list-style-type: none"> • Control de documentación de candidato elegido • Control de aprendizaje de candidato elegido • Archivo de documentación | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de informe • Presentación de informe • Retroalimentación |
|---|---|--|--|--|

- Proceso de Cobranza

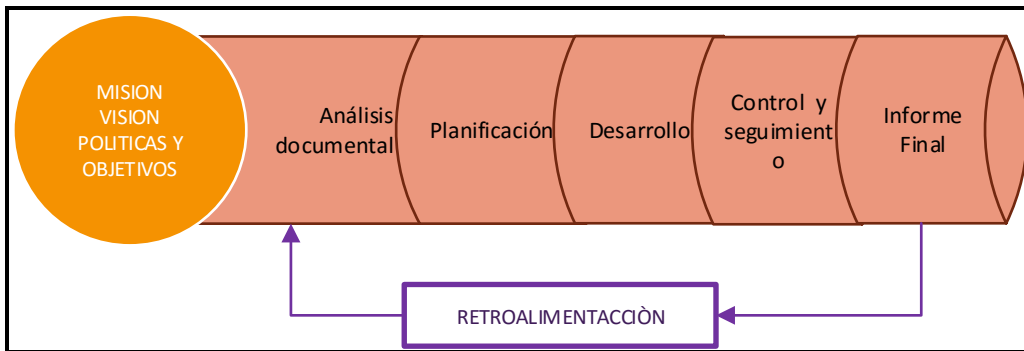


Figura 23: Proceso de cobranza

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

- | | | | | |
|--|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Emisión de facturas • Recepción de documentación (facturas emitidas de compra y de venta) • Revisión de documentación (Facturas caducadas) | <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de actividades (Facturas por cobrar) • Planificación de receptor documentación legal necesaria | <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de facturas a clientes • Gestión de recuperación de retenciones (10 días como máximo) • Gestión de recuperación de cartera • Realizar comprobantes de ingreso • Pasar documentación contabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control del cronograma a seguir • Control de facturas pagadas y no pagadas • Seguimiento de documentación • Análisis de documentación presentada | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de informe • Presentación de informe • Retroalimentación |
|--|---|--|---|--|

- Proceso de Desarrollo del Servicio

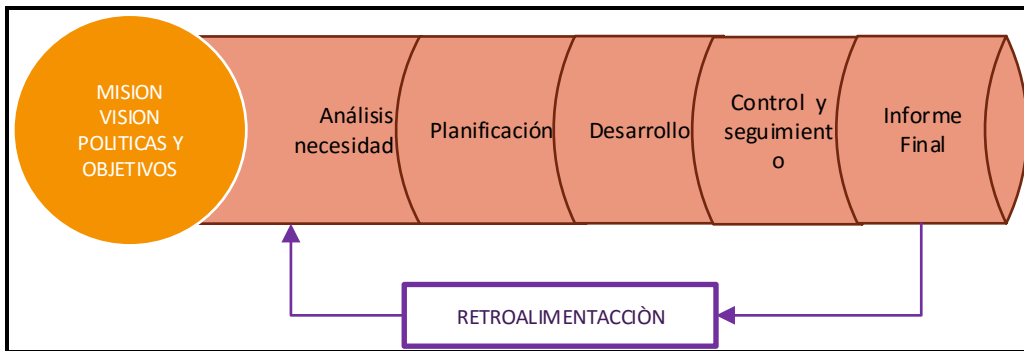


Figura 24: Proceso de desarrollo del servicio

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

- | | | | | |
|---|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de documentación (solicitud de servicio) • Análisis de documentación • Archivo de documentación | <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cuantos puestos de trabajo se necesita para el requerimiento • Determinar que tipo de suministros se van a utilizar para el puesto • Determinar que supervisión se a a realizar | <ul style="list-style-type: none"> • Proveer de armamento de acuerdo con el puesto • Proveer de uniformes y materiales a utilizar • Capacitación o inducción al puesto | <ul style="list-style-type: none"> • Control de adecuada presencia al puesto • Control de asistencia • Control por parte de supervisor al puesto • Recepción y atención de quejas y novedades | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de informe • Presentación de informe • Retroalimentación |
|---|--|---|---|--|

- Proceso de Desarrollo del Servicio

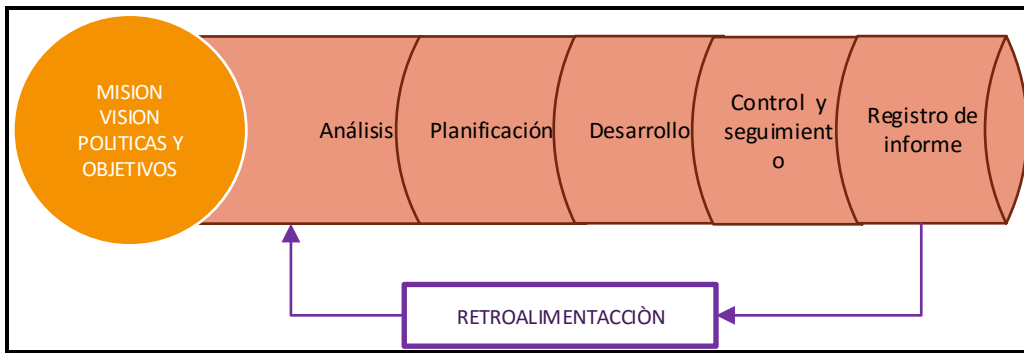


Figura 25: Proceso de desarrollo

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

- | | | | | |
|---|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de documentación (solicitud de servicio) • Análisis de documentación • Archivo de documentación | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer cronogramas • Fijación de normas • Determinar qué tipo de suministros • Determinar presupuesto • Requerimientos de equipos | <ul style="list-style-type: none"> • Fijación de prioridades para poder determinar los suministros para la comprar • Pedir cotizaciones • Determinar proveedores • Toma de decisión | <ul style="list-style-type: none"> • Control de resultados según parámetros establecidos • Calificación de proveedores • Control del rendimiento de suministros y materiales provistos a los clientes internos • Paso de facturas | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de informe de rendimientos de suministros y materiales • Recomendación de materiales • Retroalimentación |
|---|---|---|---|--|

HACER (DO)
TERCER OBJETIVO: DISEÑAR EL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA CENTURY S.A.C.
LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE CENTURY SAC

Tabla 29: Diseño de procesos

PERSONAL CENTURY SAC		
Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Contratación de personal
Observación:		Llenar una nueva vacante; o reemplazo de personal
Pasos	Responsable	Procedimiento
1	Gerente General	Analiza e identifica la necesidad de contratación de personal , solicitar requerimiento al departamento de Talento Humano
2	Recursos Humanos	Revisa la requisición de la contratación de personal(cuantos puestos y perfil) la firma de aprobación
3	Recursos Humanos	Busca la vacante internamente(posible asenso) externamente (publicación en medios)
4	Recursos Humanos	Recepta la solicitud de asenso y las carpetas las mismas que envía a la jefatura de talento humano para la revisión de las mismas.
5	Recursos Humanos	Revisa las carpetas de los solicitantes del puesto vacante
6	Recursos Humanos	Llama a los pre-candidatos al puesto para la entrevista, realiza y envía informe y cronograma de citas al jefe de talento humano.
7	Recursos Humanos	Realiza la entrevista del candidato al puesto, si el candidato es apto se realiza las evaluaciones del puesto caso contrario se comunica la no aceptación
8	Recursos Humanos	Si el candidato es apto se procede a la verificación de datos proporcionados por el aspirante al puesto
9	Recursos Humanos	Si el candidato es apto se procede a la verificación de datos proporcionados por el aspirante al

		puesto, y se procede a llamar al candidato para la entrevista final
10	Recursos Humanos	Realiza la entrevista final si el candidato es apto se procede a solicitarle la documentación necesaria para la carpeta y se procede a realizar el contrato , enviándolo a la gerencia para firma y revisión , caso contrario se comunica al aspirante la no aceptación y se envía a gerencia el informe
11	Recursos Humanos	Recibe el contrato el mismo que procede a legalizarlo , ingresa a la persona contratada a nomina

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

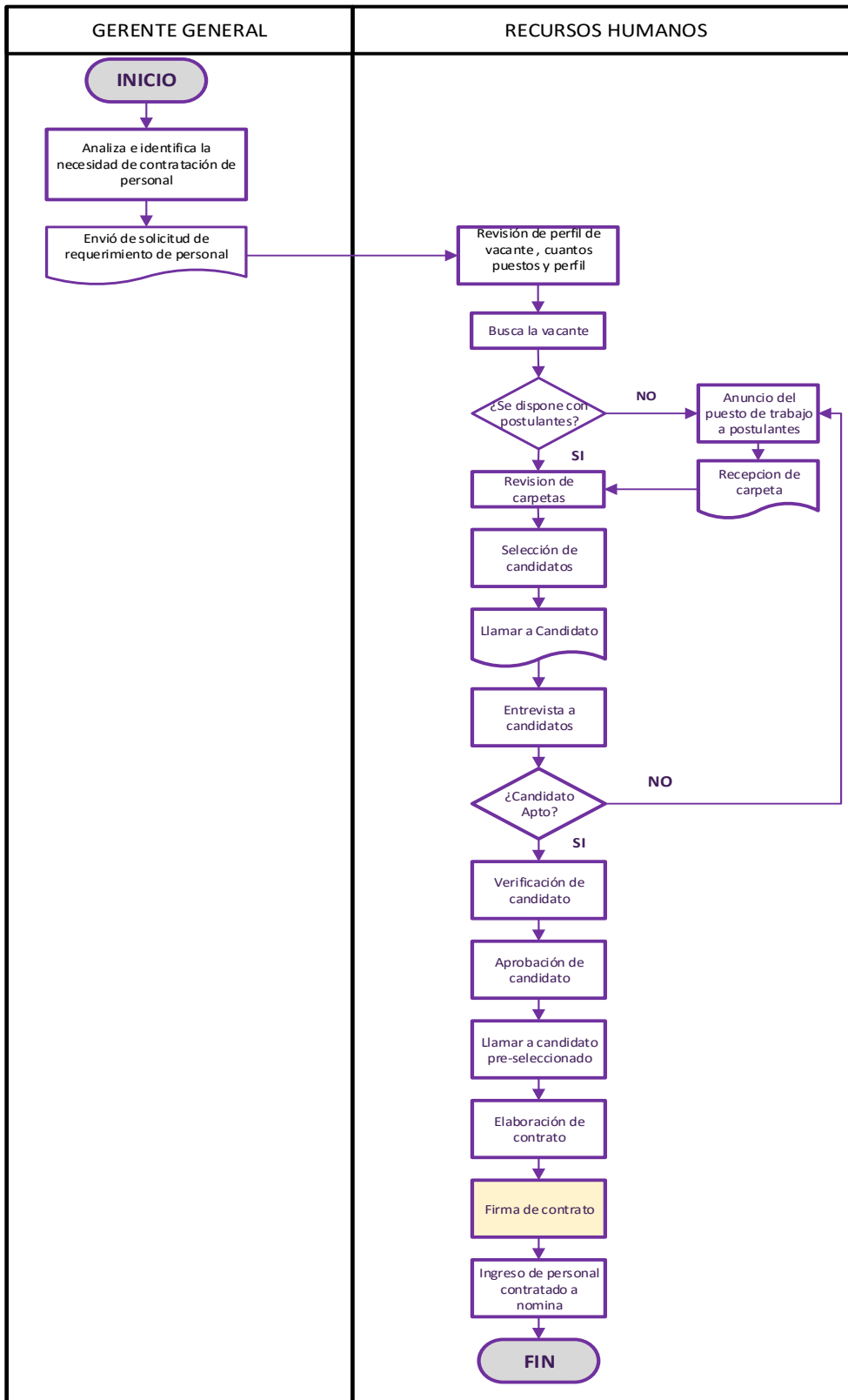


Figura 26: Flujo de procesos de contratación.

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Tabla 30: Diseño de procesos.

PERSONAL CENTURY SAC

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Administrativo
Unidad responsable:		Gerente General ; Jefe de Operaciones; Recursos Humanos
Observación:		Dotación de uniformes e implementos.
Pasos	Responsable	Procedimiento
1	Jefe de operaciones	Realiza la revisión de necesidad de cambio o depreciación de equipos, uniformes y envía requerimiento a Gerencia General
2	Recursos Humanos	Manifiesta la necesidad de uniformes e implementos , enviando el requerimiento a Gerencia General
3	Recursos Humanos	Revisa requerimiento de uniformes e implementos
4	Recursos Humanos	Revisa stock En caso de contar con el mismo entrega la respectiva documentación y uniformes o implementos al Jefe de Operaciones caso contrario
5	Recursos Humanos	Realiza gestión de cotizaciones y de las opciones se realiza la compra de implementos entrega de documentación y uniformes o implementos al Jefe de Operación
6	Jefe de operaciones	Entrega de uniformes e implementos requeridos por cada empleado haciendo firmar el recibido del mismo, esta constancia es entregada al Gerente Generak
7	Recursos Humanos	Archiva la documentación entregada por el Jefe de operaciones

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

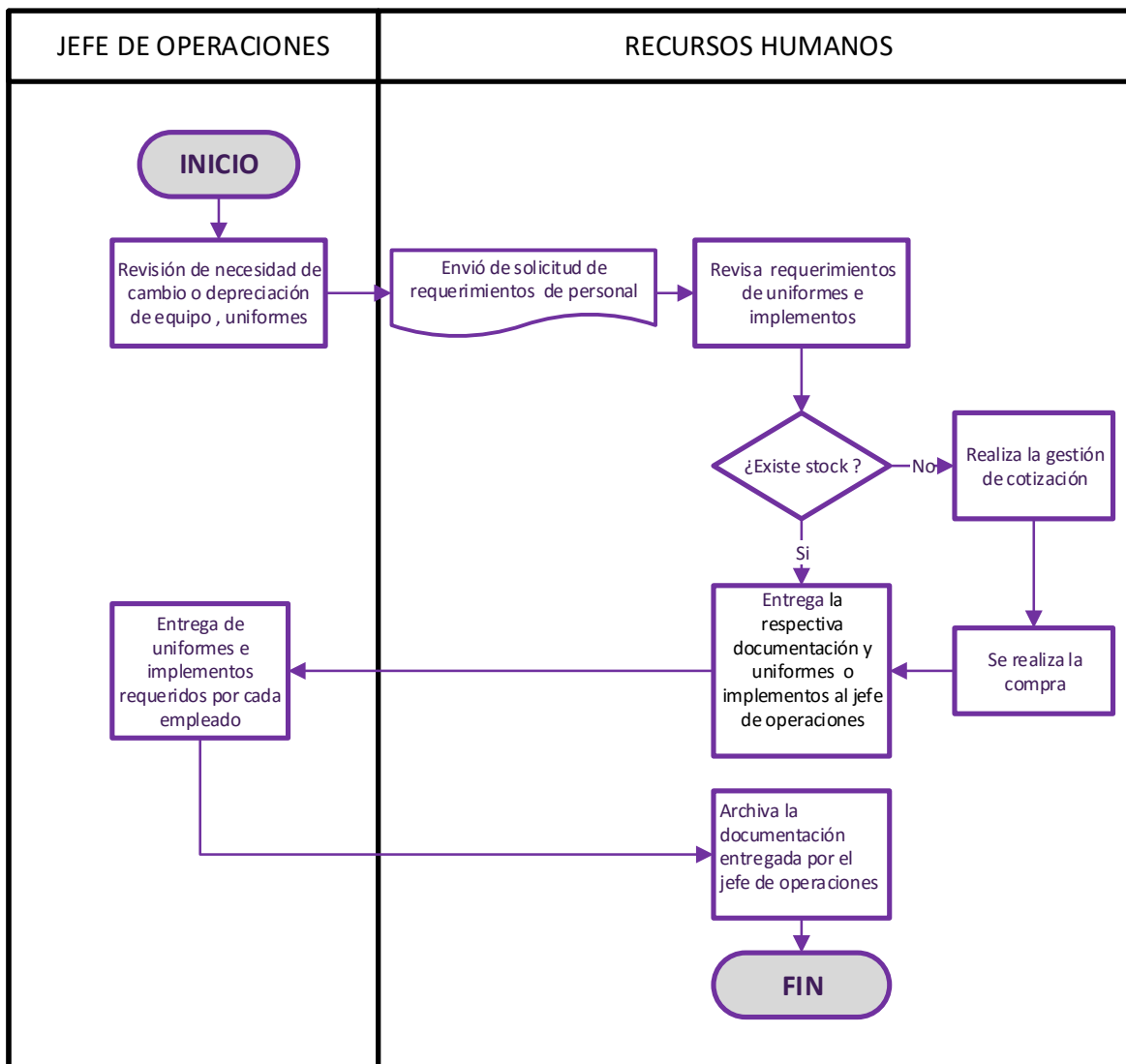


Figura 27: Flujo de procesos de dotación de uniformes

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Tabla 31: Diseño de procesos.

COBROS CENTURY SAC

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Cobranza
Unidad responsable:		Gerente General ; Contadora
Observación:		Recuperación de cartera crediticia
Pasos	Responsable	Procedimiento
1	Jefe de Operaciones	Revisa los valores por facturar que se proporcionarían a los clientes
2	Jefe de Operaciones	Solicita la emisión de facturas a contabilidad.
3	Contadora	Recibe las facturas de Contabilidad, revisa datos y valores de los clientes.
4	Contadora	Envía las facturas a los supervisores para la entrega a los diferentes clientes.
5	Supervisor de Grupo	Entregan las facturas a los clientes firmando la copia como constancia de recepción de la misma.
6	Supervisor de Grupo	Entregan las copias de las facturas a la contadora
7	Contadora	Da seguimiento a los clientes hasta la cancelación de las facturas enviadas.
8	Contadora	Una vez confirmado el pago de la factura retira el cheque.
9	Contadora	Registra el número de cheque y valor y procede a depositar en la cuenta de la empresa
10	Contadora	Realiza un informe para la gerencia detallando las facturas canceladas y pendientes

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
 Elaboración: Propia

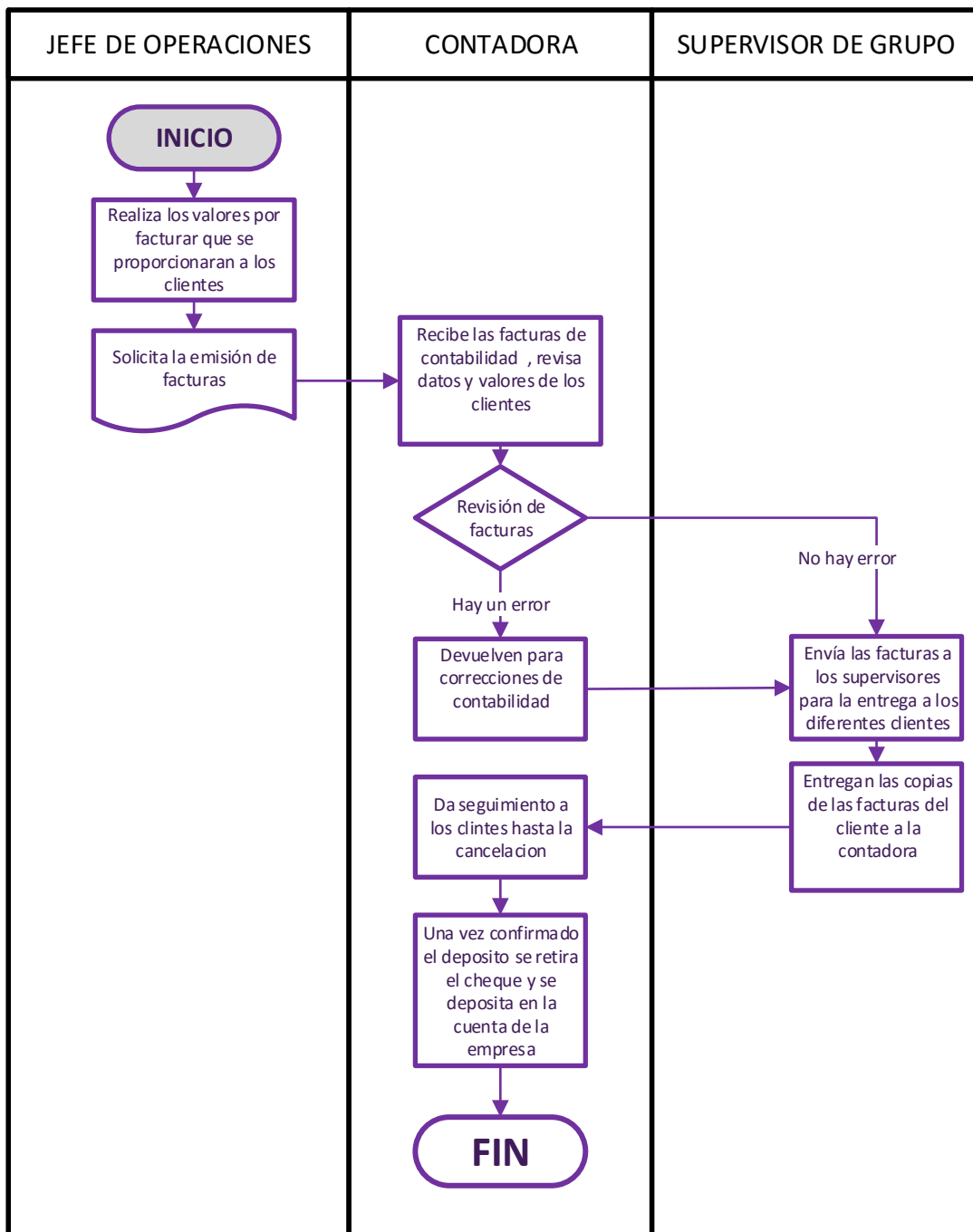


Figura 28: Flujo de procesos de cobros

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
 Elaboración: Propia

Tabla 32: Diseño de procesos

PERSONAL CENTURY SAC

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Talento Humano
Unidad responsable:		Gerente General; Jefe de Operaciones; Recursos humanos
Observación:		Pago de nomina
Pasos	Responsable	Procedimiento
1	Supervisor De Grupo	Envía informe de atrasos , multas, faltas, y horas extras del personal
2	Jefe De Operaciones	Consolida y revisa la información recibida por cada uno de los supervisores autorizando los respectivos descuentos que se generaran por estos conceptos
3	Recursos Humanos	Revisión de nomina descuentos e ingresos, realización de roles de pagos individuales y grupales Envío de roles de pago al gerente general
4	Gerente General	Recibe roles de pagos Revisión de roles de pago si el rol de pago no se aprueba se devolverá a la Jefatura de Talento Humano para su corrección. Si el rol es aprobado se procede a realizar la acreditación de pagos a las cuentas bancarias de cada uno de los empleados de la compañía.
5	Gerente General	Recepción de roles de pago por parte de gerencia general Hace firmar los roles y archiva las copias

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

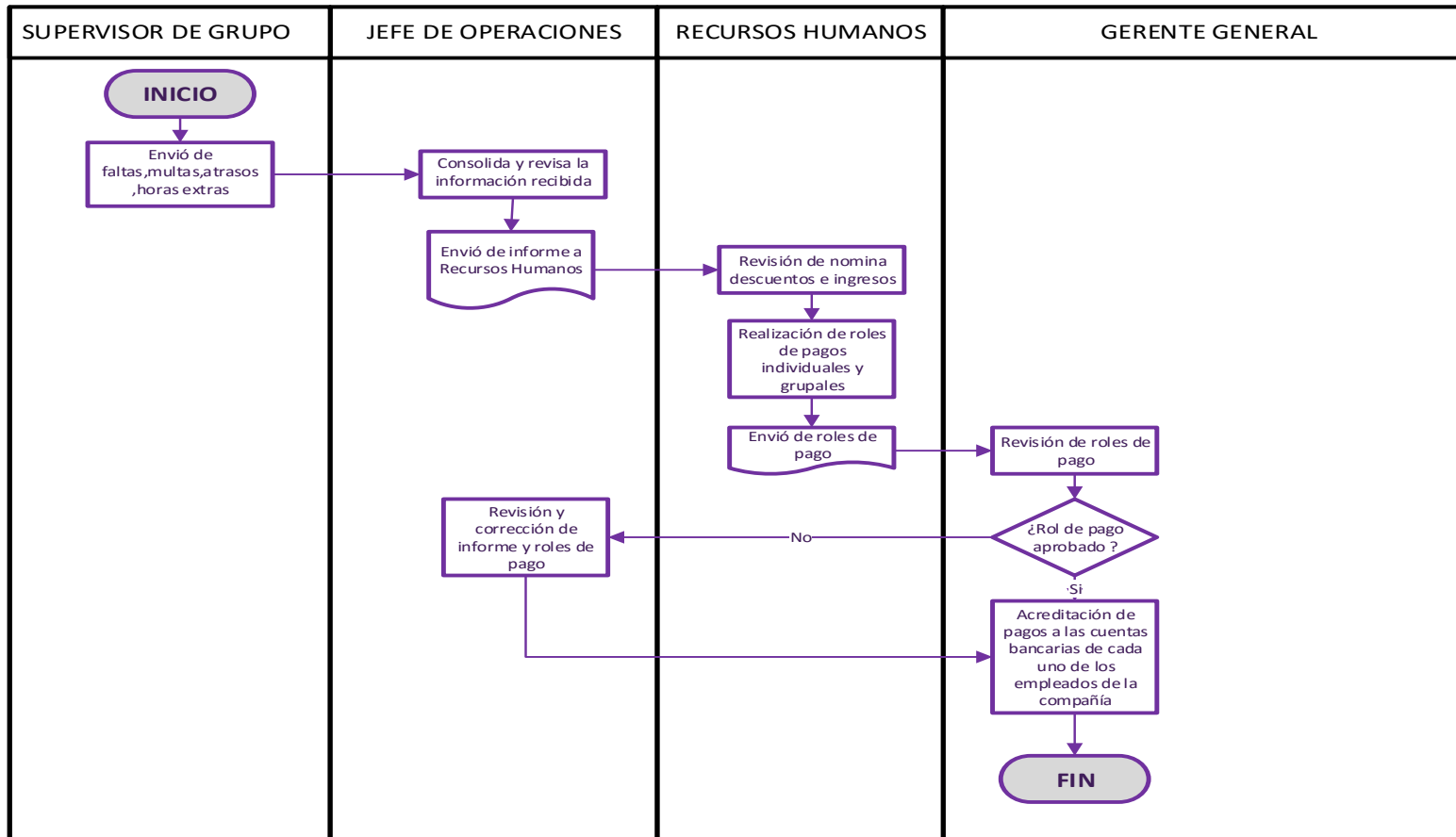


Figura 29: Flujo de procesos de pago de nomina

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Tabla 33 : Diseño de procesos.

INFORMES DE PUESTOS CENTURY SAC

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Operación
Unidad responsable:		Agente de Seguridad; Supervisor de Grupo; Jefe de Operaciones
Observación:		Procedimiento para apertura de locales y relevo del puesto
Pasos	Responsable	Procedimiento
1	Agente de Seguridad	Llegar al puesto 15 minutos antes de la hora del parte
2	Agente de Seguridad	Verificar la bitácora, consignas y herramientas de trabajo.
3	Agente de Seguridad	Asegurar el perímetro para la apertura del local
4	Agente de Seguridad	Dar parte a la central de como recibió el puesto
5	Supervisor de grupo	Recibir el parte de la central de los puestos relevados y de cualquier novedad.
6	Supervisor de grupo	Verificar que los puestos no presenten novedades.
7	Supervisor de grupo	Realizar el informe sobre las novedades de todos los puestos.
8	Jefe de Operaciones	Revisa el informe y las hojas de reporte.

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
 Elaboración: Propia

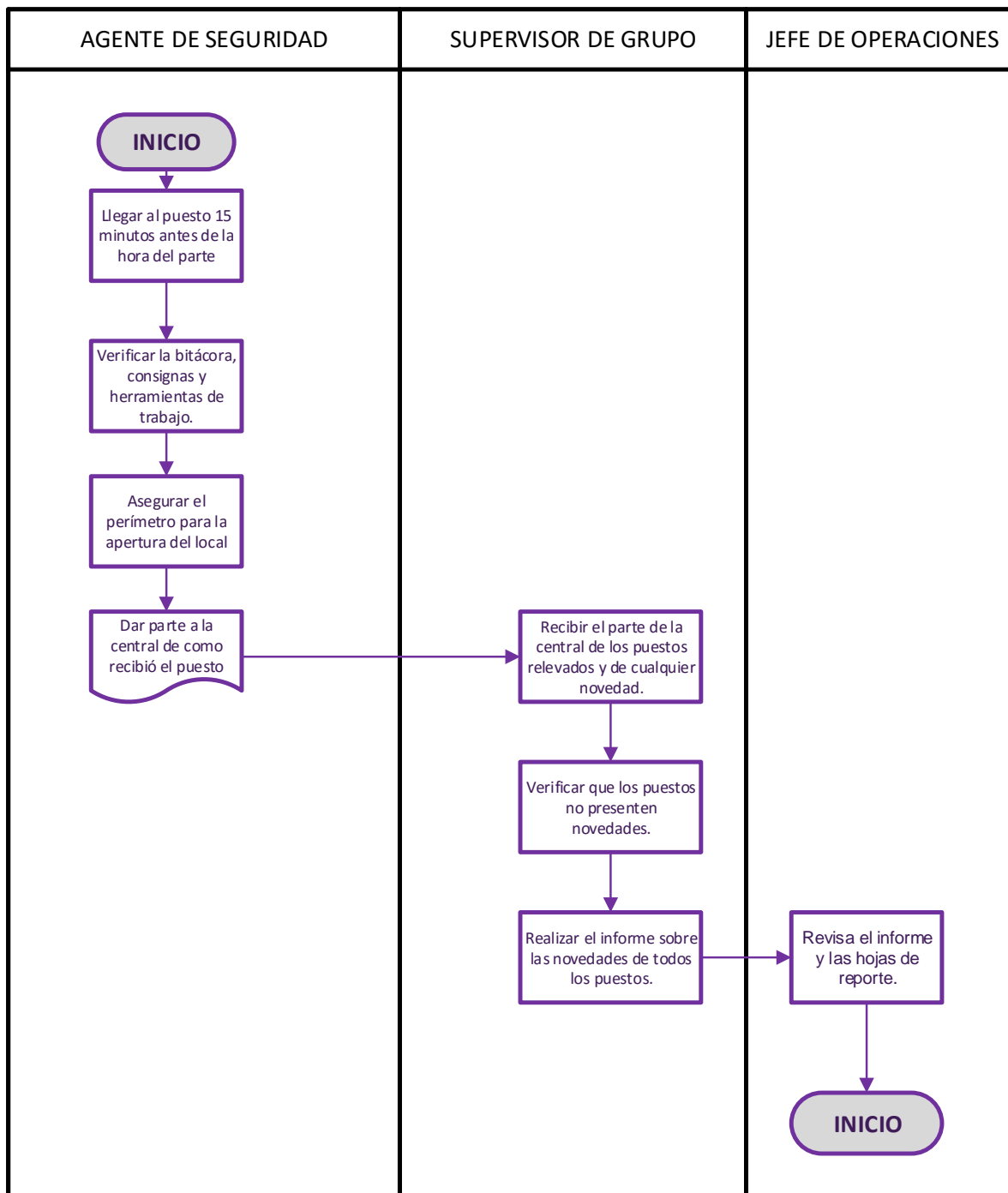


Figura 30: Flujo de procesos para apertura de locales y relevo del puesto
Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

Tabla 34: Diseño de procesos

INFORMES DE PUESTOS CENTURY SAC

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Operación
Unidad responsable:		Agente de Seguridad; Supervisor; de Grupo ; Jefe de Operaciones
Observación:		Procedimiento en caso de incendios
Columna1	Responsable	Procedimiento
1	Agente de Seguridad	Deberá acudir inmediatamente al lugar del incendio el Agente de seguridad que esté más cerca
2	Agente de Seguridad	Una vez que esté en el lugar el Guardia evaluará el incendio si es de grandes proporciones avisará a la central de la compañía de seguridad para que se pida ayuda a los bomberos y si no es de mayor magnitud y dispone de extintores el guardia deberá estar en capacidad de apagar el incendio
3	Agente de Seguridad	Paralelamente a esto el Guardia que acude primero deberá evacuar al personal que se encuentre dentro del área de riesgo y conducirlos hacia la zona de reunión que se ha establecido que sea en los parqueaderos externos o la parte externa del Centro Comercial
4	Supervisor de Grupo	El supervisor de turno deberá acudir lo más pronto para dar apoyo a los agentes de seguridad.
5	Agente de Seguridad	inmediatamente reportada esta novedad impedirán el ingreso de personas extrañas al local y se mantendrá alerta ante cualquier acto de vandalismo o intento de saqueo.
6	Supervisor de Grupo	El agente de seguridad y/o el coordinador permitirá únicamente el ingreso de las unidades de apoyo público (Bomberos, 911, policía, etc.)
7	Supervisor de Grupo	Realizar el informe sobre las novedades.
8	Jefe de Operaciones	Revisa el informe y reporta a la Gerencia
9	Gerente General	Comunica a los clientes las novedades presentadas.

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
 Elaboración: Propia

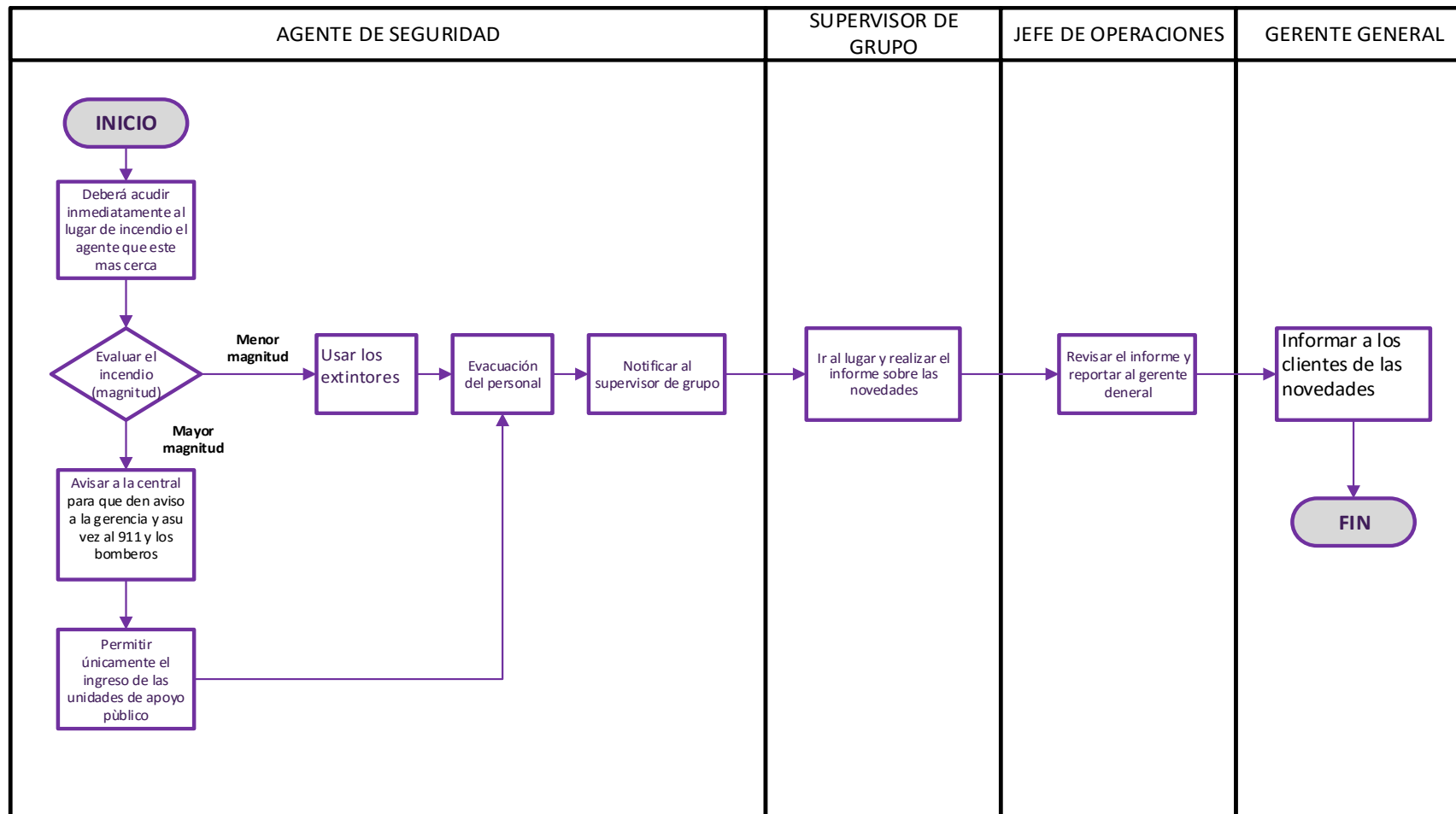


Figura 31: Flujo de procesos en caso de incendio

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Tabla 35: Diseño de procesos**INFORMES DE PUESTOS CENTURY SAC**

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Hoja de Reportes
Unidad responsable:		Supervisor de Grupo; Jefe de Operaciones
Observación:		Informe diario
Columna1	Responsable	Procedimiento
1	Jefe de Operaciones	Elaboración de reportes de acuerdo a los puestos dependiendo el sector
2	Jefe de Operaciones	Entrega al supervisor de turno la hoja de reportes
3	Supervisor de Grupo	Recibe las hojas de reportes y verifica los puestos a supervisar
4	Supervisor de Grupo	Realiza el recorrido por los puestos a supervisar anotando en la hoja de reporte cualquier novedad y el nombre del agente de turno
5	Supervisor de Grupo	En caso de encontrar dormido al agente de seguridad se le procede a multar, de ser reiterativo se le realiza un memo.
6	Supervisor de Grupo	Al finalizar el recorrido el supervisor procede a realizar un informe diario de las novedades, detallando el consumo de gasolina y kilometraje recorrido
7	Jefe de Operaciones	Revisa el informe y las hojas de reporte.

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

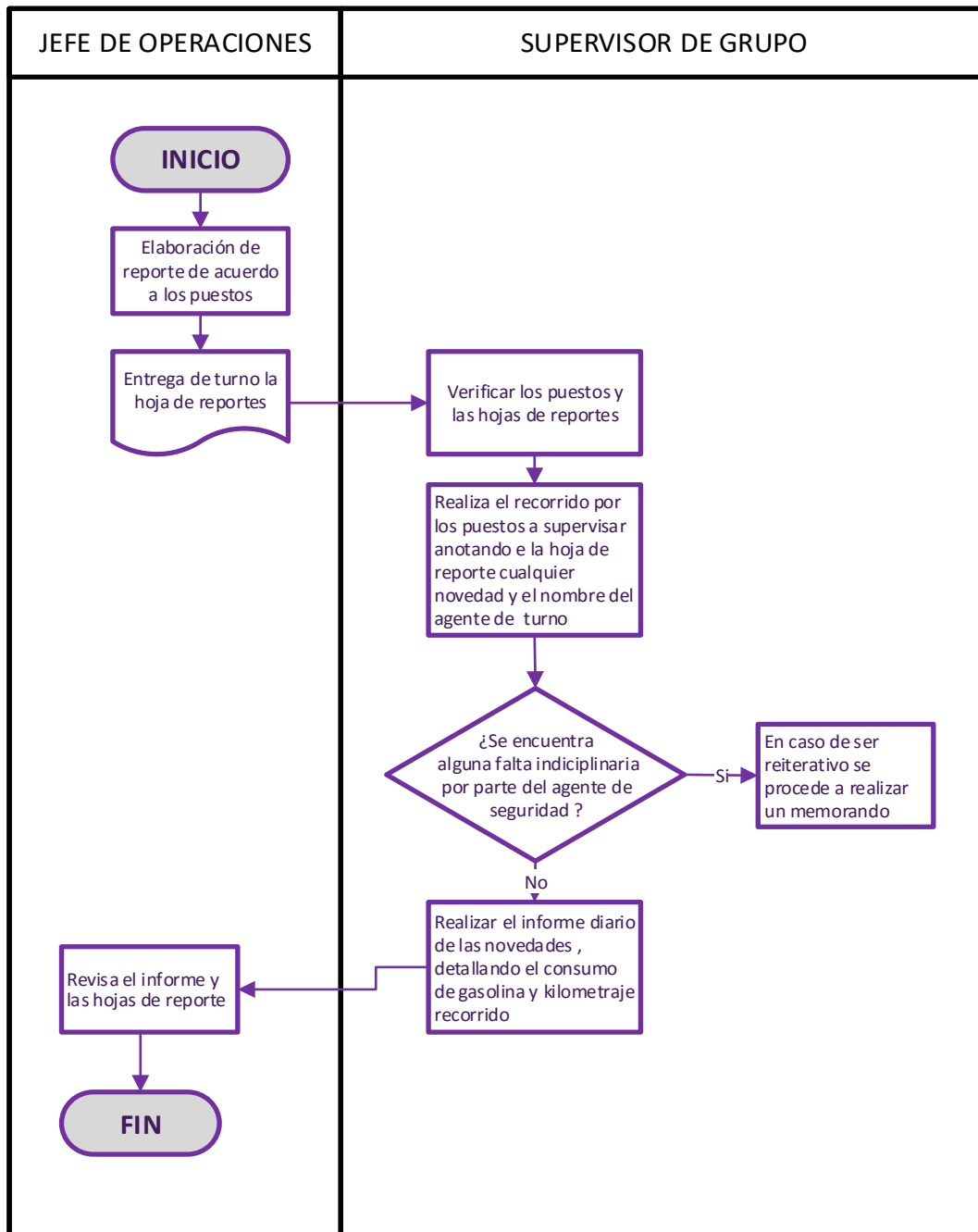


Figura 32: Flujo de procesos de informe de puestos

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

Tabla 36: Diseño de procesos.

VACACIONES CENTURY SAC

Procedimiento:		Administrativo
Aplicación:		Operaciones
Unidad responsable:		Agente de Seguridad ; Jefe de Operaciones;Gerente General
Observación:		Vacaciones
Columna1	Responsable	Procedimiento
1	Agentes de Seguridad	Llenar la solicitud de vacaciones y enviar al Jefe de Operaciones.
2	Jefe de Operaciones	Revisa solicitudes de vacaciones que se encuentren dentro del plazo del año trabajado y planifica la salida de los mismos.
3	Jefe de Operaciones	Busca remplazos temporales para los agentes y supervisores en sus vacaciones
4	Jefe de Operaciones	Realiza cuadro de vacaciones para la aprobación de la gerencia.
5	Gerente General	Verifica el cuadro de vacaciones y aprueba el pago de las mismas.
6	Jefe de Operaciones	Procede a notificar a los agentes o supervisores la aprobación de su salida de vacaciones.

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
 Elaboración: Propia

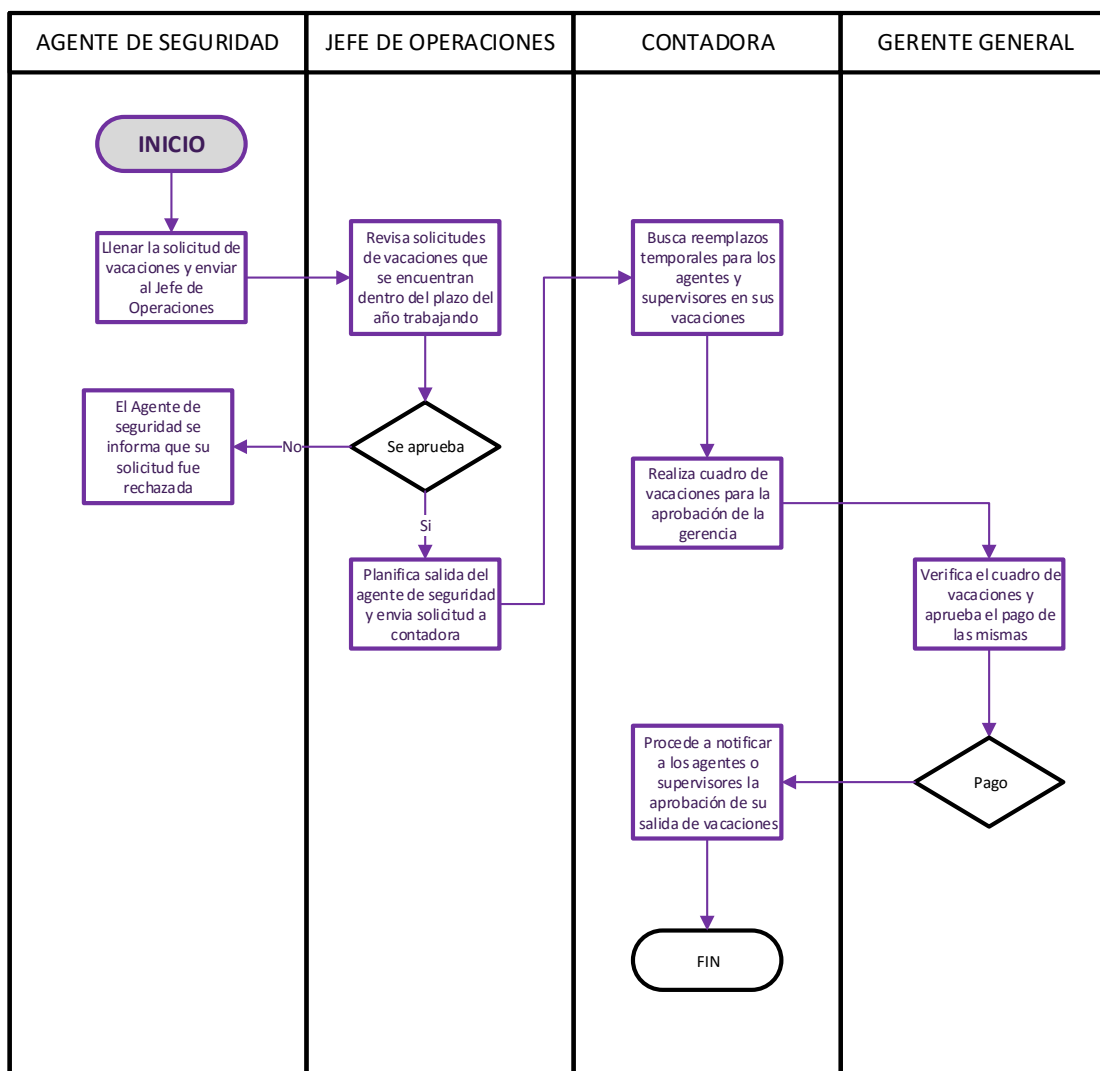


Figura 33: Flujo de procesos de vacaciones

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

VERIFICAR (CHECK)

CUARTO OBJETIVO: IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA CENTURY S.A.C.

PLAN DE MEJORA

ESTRUCTURACION DE AREAS A INCLUIR EN ORGANIGRAMA

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Para poder plantear la propuesta de solución será necesario valernos del estudio que se realizó anteriormente, en el cual se pudo determinar los problemas críticos que enfrenta la empresa Century SAC.

Una vez analizados cada uno de ellos se va a proceder al planteamiento de una propuesta para mejorar y minimizar estos inconvenientes, con la finalidad de fortalecer la ventaja competitiva y de esta manera dar paso a incrementar su productividad, sin olvidar su objetivo principal como empresa, que es satisfacer a todos los clientes ofreciendo servicios de guardianía y seguridad con la mejor calidad.

REESTRUCTURACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Century SAC., tiene definida su estructura organizacional pero al realizar el levantamiento de procesos e ir analizando los problemas que se presentan en cada una de las áreas de la empresa se ha propuesto realizar cambios, por lo tanto se sugiere proceder a una reestructuración del organigrama enfocada a la mejora continua.

Organigrama estructural

Luego de haber identificado los niveles jerárquicos y las funciones que se desarrollan en la empresa, se recomienda redefinir el organigrama estructural, el mismo que se lo ha modificado según las necesidades que tienen la empresa actualmente como desarrollar áreas como de Seguridad y Salud Ocupacional el cual servirá a la empresa a dedicar funciones que en la actualidad son necesarios para desarrollar el servicio de seguridad privada.

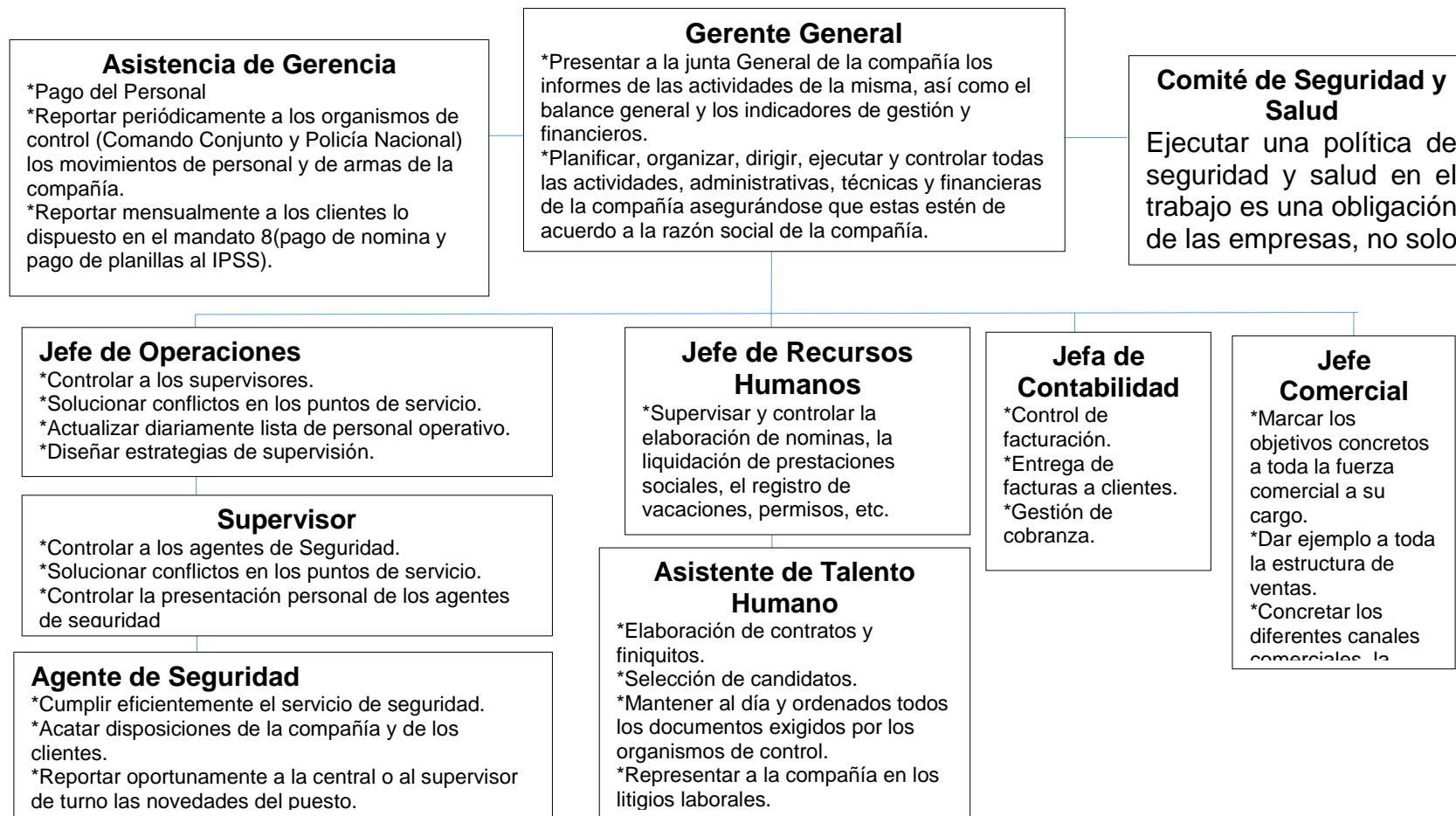


Figura 34: Organigrama Funcional de la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century SAC

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo

Resumen ejecutivo de la actividad de la empresa

La empresa Century S.A.C., empresa privada dedicada al sector de seguridad privada, cuenta con una sede principal se encuentra en la ciudad de Chimbote. Nos comprometemos a realizar nuestras actividades brindando un lugar seguro y saludable a nuestros colaboradores y a dar cumpliendo todas las disposiciones establecidas en la normativa legal vigente.

La empresa CENTURY S.A.C. se encuentra ubicada en la provincia de Chimbote, en el distrito de Nuevo Chimbote, Departamento de Ancash, Av. Central Mza. B2 Lote 26. Urb. Las Casuarinas 2da. Etapa., identificada con RUC 20540085383.

Objetivos y alcance

Objetivos

Art. N° 1: Este reglamento tiene como objetivos:

- Garantizar las condiciones de seguridad y salvaguardar la vida, la integridad física y el bienestar de los trabajadores, mediante la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales.
- Fomentar una cultura de prevención de riesgos laborales en todos los niveles dentro de la organización, así como en todo el personal proveniente de las empresas subcontratistas, trabajadores en modalidades de formación y personas que realicen trabajos independientes en tiempo parcial.
- Difundir las normas y disposiciones en materia de seguridad y salud a todas las personas bajo la responsabilidad de la empresa.
- Promover el conocimiento y fácil entendimiento de los estándares de seguridad y salud, procedimientos y prácticas para realizar trabajos bien hechos mediante la capacitación y el cumplimiento de los mismos.

Alcance

Art. N° 2: El alcance del reglamento comprende a todas las actividades, servicios y procesos que desarrolla la empresa en la vigilancia que ejecute. Asimismo, establece las funciones y responsabilidades que deben cumplir obligatoriamente los trabajadores con relación a la seguridad y salud, incluyendo al personal sujeto a regímenes de intermediación y tercerización, modalidades formativas laborales y quienes prestan servicios de manera independiente siempre y cuando desarrollen sus actividades en la empresa.

Liderazgo y compromisos

Liderazgo y compromisos

Art. N° 3: El personal directivo o la alta dirección se compromete a:

- Liderar y brindar los recursos para el desarrollo de todas las actividades en la organización y para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Asumir la responsabilidad de la prevención de accidentes y las enfermedades ocupacionales, fomentando el compromiso de cada trabajador mediante el estricto cumplimiento de disposiciones que contiene el presente reglamento.
- Proveer los recursos necesarios para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.
- Establecer programas de seguridad y salud en el trabajo, definidos y medir el desempeño en la seguridad y salud llevando a cabo las mejoras que se justifiquen.
- Operar en concordancia con las prácticas aceptables de la empresa y con pleno cumplimiento de las leyes y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo.
- Investigar las causas de los accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes; así como desarrollar acciones preventivas en forma efectiva.

- Fomentar una cultura de prevención de los riesgos laborales para lo cual se inducirá, entrenará, capacitará y formará a los trabajadores en el desempeño seguro y productivo de sus labores.
- Mantener un alto nivel de alistamiento para actuar en casos de emergencia, promoviendo su integración con el Instituto Nacional de Defensa Civil.
- Exigir que los proveedores y contratistas cumplan con todas las normas aplicables de seguridad y salud en el trabajo.
- Respetar y cumplir las normas vigentes sobre la materia.

Política de seguridad y salud en el trabajo

Art. N° 4: Nuestra organización tiene como política:

La empresa Century S.A.C. dedicada a brindar servicios de protección y vigilancia privada, reconoce que la gestión de la seguridad y salud en el trabajo es un componente importante en la organización, para lo cual asume los siguientes compromisos:

- Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable para las personas bajo la responsabilidad de la organización en todas las actividades con el fin de prevenir lesiones y enfermedades.
- Fomentar una cultura de prevención en la organización mediante capacitaciones, sensibilizaciones y mecanismos para la participación de los miembros de la organización.
- El mejoramiento continuo de la eficacia del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- El cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud ocupacional.

Atribuciones y obligaciones

Funciones y responsabilidades del empleador

Art. N° 5: El empleador asume su responsabilidad en la organización del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo; y garantiza el cumplimiento de todas

las obligaciones que sobre el particular establece la ley de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento, para lo cual:

- El empleador será responsable de la prevención y conservación del lugar de trabajo asegurando que esté protegido y dirigido de manera que suministre una adecuada protección a los trabajadores.
- El empleador instruirá a sus trabajadores, incluyendo al personal sujeto a los regímenes de intermediación y tercerización, modalidades formativas laborales y los que prestan servicios de manera independiente, siempre que estos desarrollen sus actividades total o parcialmente en las instalaciones de la empresa, respecto a los riesgos a que se encuentren expuestos en las labores que realizan y particularmente aquellos relacionados con el puesto o función (a efectos de que el trabajador conozca de manera fehaciente los riesgos a que está expuesto y las medidas de prevención y protección que debe adoptar o exigir al empleador), adoptando las medidas necesarias para evitar accidentes o enfermedades ocupacionales.
- El empleador desarrollará acciones de sensibilización, capacitación y entrenamiento destinados a promover el cumplimiento por los trabajadores de las normas de seguridad y salud en el trabajo. Las capacitaciones se realizarán dentro de la jornada de trabajo, sin implicar costo alguno para el trabajador.
- El empleador proporcionará a sus trabajadores los equipos de protección personal de acuerdo a la actividad que realicen para evitar accidentes.
- El empleador promoverá en todos los niveles una cultura de prevención de los riesgos en el trabajo.
- El empleador brindará al supervisor de seguridad y salud en el trabajo la autoridad que requiera para llevar a cabo sus funciones.
- El empleador garantizará el cumplimiento de los acuerdos que éste haya adoptado con el supervisor de seguridad y salud en el trabajo, que consten en el registro respectivo de conformidad con lo previsto en el artículo 52° de la ley de seguridad y salud en el trabajo.

Funciones y responsabilidades del supervisor de seguridad y salud en el trabajo

Art. N° 6: El supervisor de seguridad y salud en el trabajo, debe ser asentado en un libro de actas, exclusivamente destinado para estos fines. El supervisor tendrá las siguientes funciones:

- Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad del servicio de seguridad y salud en el trabajo.
- Aprobar el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.
- Aprobar el plan anual de seguridad y salud en el trabajo.
- Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas de seguridad y salud en el trabajo y de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Promover que todos los trabajadores nuevos reciban una adecuada formación, instrucción y orientación sobre prevención de riesgos.
- Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo; así como, el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.
- Asegurar que los trabajadores conozcan los reglamentos, instrucciones, especificaciones técnicas de trabajo, avisos y demás materiales escritos o gráficos relativos a la prevención de los riesgos en el lugar de trabajo.
- Promover el compromiso, la colaboración y la participación activa de todos los trabajadores en la prevención de los riesgos laborales, mediante la comunicación eficaz, la participación de los trabajadores en la solución de los problemas de seguridad, la inducción, la capacitación, el entrenamiento, concursos, simulacros, entre otros.
- Realizar inspecciones periódicas en las áreas administrativas, áreas operativas, instalaciones, maquinaria y equipos, a fin de reforzar la gestión preventiva.

- Considerar las circunstancias e investigar las causas de todos los incidentes, accidentes y de las enfermedades ocupacionales que ocurren en el lugar de trabajo, emitiendo las recomendaciones respectivas para evitar la repetición de estos.

Funciones y responsabilidades del comité técnico de seguridad y salud en el trabajo

Art. N° 7: Las obligaciones del comité técnico son:

- Liderar el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad del personal a su cargo.
- Asegurar que los trabajadores cumplan con el reglamento.
- Asegurar que los trabajadores cumplan con los estándares de trabajo, procedimientos, prácticas seguras y usen adecuadamente los equipos de protección personal y otros dispositivos de seguridad.
- Participar y realizar inspecciones planificadas y no planificadas, inducciones, capacitaciones y reuniones de seguridad de acuerdo a los programas establecidos.
- Evitar que se realicen trabajos inseguros y detenerlos hasta que las condiciones de trabajo sean seguras.

Funciones y responsabilidades de los trabajadores

Art. N° 8: Las obligaciones de los trabajadores son las siguientes:

- Seguir todas las disposiciones establecidas en el reglamento, estándares y procedimientos de seguridad.
- Detener las labores en el lugar de trabajo en caso de un incidente.
- Realizar labores para las cuales se le ha capacitado, contando con permisos vigentes de trabajo en caso sea necesario. Está terminantemente prohibido que un trabajador realice una labor para la cual no se encuentra capacitado.
- Participar en todas las charlas, capacitaciones y reuniones de seguridad.
- Reportar todos los incidentes ocurridos durante la jornada laboral.
- Abstenerse de intervenir, modificar, desplazar, dañar o destruir los dispositivos de seguridad o aparatos destinados para la protección personal.

Funciones y responsabilidades de las empresas, entidades públicas o privadas que brindan servicios

Art. N° 10: Las empresas contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios y cooperativas de trabajadores deberán garantizar:

- La seguridad y salud de los trabajadores que se encuentre en el lugar donde fueron destacados.
- La contratación de los seguros de acuerdo a las normas vigentes durante la ejecución del trabajo.
- El cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad y salud en el trabajo.



Figura 35: Charlas de 5 minutos a agentes de seguridad de Century SAC

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Tabla 37: Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos (iper)

CENTURY G SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y OBRAS											SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL											CÓDIGO:
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES											VERSIÓN:											
											FECHA DE APROBACIÓN											
Proceso	Sub-proceso	Actividad	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Tipo de aspecto	Prob	Ser	Riesgo Ambiental			Controles											
								RA = S x P	Acceptación	Eliminar	Sustituir	Inspección	Capacitación	Controles Ingeniería	Controles Administ.	EPP	Observaciones					
Vigilancia	Activación del Servicio	Inspección inicial de la instalación	Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos orgánicos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	2	4	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
		Instalación de mobiliario y equipos	Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos orgánicos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	2	4	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
	Desactivación del Servicio	Verificación de la instalación	Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos orgánicos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	2	4	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
		Inventario de los equipos	Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos orgánicos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	2	4	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
Privada	Antes de tomar el servicio	Desinstalación de mobiliario y equipos	Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos orgánicos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	2	4	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
		Repliegue de la instalación	Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Generación de residuos orgánicos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	2	4	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
	Traslado del personal a y desde las instalaciones del cliente	Uso de servicios higiénicos	Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
			Consumo de agua	Agotamiento del recurso natural	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Ahorro de Recursos							
			Consumo de energía	Agotamiento del recurso natural	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Ahorro de Recursos							
		Uso de duchas	Potencial Fuga y/o Derrame de combustible	Contaminación del agua, suelo y aire	Rutinaría	2	2	4	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de vehículos	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Uso de kits antiderrame	- Programa de Revisiones Técnicas							
			Generación de gases y vapores inorgánicos	Contaminación del aire	Rutinaría	2	2	4	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de vehículos	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Programa de Seguridad	- Programa de Revisiones Técnicas							
			Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente						
Relieve en puesto de Vigilancia	Uso de casilleros (locker)	Mantenimiento de Infraestructura	Contaminación del agua, suelo y aire	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente							
		Atraer productos peligrosos	Contaminación de suelo	No Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Fija de Seguridad								
		Consumo de energía eléctrica	Agotamiento del recurso natural energía eléctrica	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos								
	Tránsito hacia el PV	Consumo de Papel	Agotamiento del recurso natural	Rutinaría	3	1	3	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Ahorro de Recursos									
		Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente							
		Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaría	2	1	2	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos	- Según Política del Cliente							
Mantenimiento del armamento	Generación de residuos sólidos peligrosos (Casquillos, trapos con solvente, otros)	Contaminación del agua, suelo y aire	No Rutinaría	2	2	4	Acceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Separación de los Residuos	- Programa de Mantenimiento									



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES

CÓDIGO:
VERSIÓN:
FECHA DE APROBACIÓN:

Proceso	Sub-proceso	Actividad	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Tipo de aspecto	Prob	Ser	Riesgo Ambiental		Controles									
								RA = S x P	Acceptación	Eliminar	Sustituir	Inspección		Capacitación		Controles Ingeniería	Controles Administ.	EPP	Observaciones
Durante el servicio	Vigilancia de la apertura y cierre de la instalación.	Consumo de Papel	Agotamiento del recurso natural	Rutinaria	3	1	3	3	3	3	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Ahorro de Recursos		- Ahorro de Recursos			
		Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de residuos sólidos peligrosos (Casquillos, trapos con solvente, otros)	Contaminación del agua y suelo	No Rutinaria	2	2	4	4	4	4	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
	Vigilancia de la instalación	Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de residuos orgánicos	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	2	4	4	4	4	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de ondas electromagnéticas en el ambiente	Contaminación del aire	Rutinaria	2	2	4	4	4	4	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
	Rondas Internas	Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de residuos sólidos peligrosos (Casquillos, trapos con solvente, otros)	Contaminación de suelo	No Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
	Rondas Externas	Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de residuos sólidos peligrosos (Casquillos, trapos con solvente, otros)	Contaminación de suelo	No Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Emisión de gases por combustión	Contaminación del aire	Rutinaria	1	2	2	2	2	2	No	No	- Inspección de Vehículos	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Programa de Revisiones Técnicas	- Hojas de Seguridad		Quando sea unidades de Century SAC	
	Ronda Nocturna	Potencial Fuga y/o Derrame de combustible	Contaminación de suelo	Emergencia	1	2	2	2	2	2	No	No	- Inspección de Vehículos	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Programa de Revisiones Técnicas	- Plan de Emergencias y Simulacros	- Hojas de Seguridad		Quando sea unidades de Century SAC
		Generación de ruido	Contaminación sonora	Rutinaria	1	2	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos				Quando sea unidades de Century SAC	
		Generación de residuos sólidos peligrosos (Baterías, pilas, baterías de litio de baja, neumáticos de baja)	Disminución de la vida útil del relleno sanitario	Rutinaria	1	2	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Recipientes de Segregación	- Hoja de Seguridad		Quando sea unidades de Century SAC	
		Potencial Incendio	Contaminación de aire, suelo	Emergencia	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Recipientes de Segregación	- Anexo 02 Puesto de Reacción Inmediata - PRI		Quando sea unidades de Century SAC		
Durante el servicio	Recepción, entrega de Documentos, Control de acceso de personal, control de ingreso y salida de mercadería	Consumo de energía	Agotamiento del recurso natural energía eléctrica	Rutinaria	2	1	2	2	2	No	No	#_NOMBRE?	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos				
		Consumo de Papel	Agotamiento del recurso natural	Rutinaria	3	1	3	3	3	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos				
		Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Clasificación de residuos sólidos peligrosos (Baterías, pilas, baterías de litio de baja, neumáticos de baja)	Contaminación de suelo	No Rutinaria	1	3	3	3	3	3	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Almacenar productos peligrosos	Contaminación de suelo	No Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Hoja de Seguridad			
		Potencial de incendio por corto circuito	Contaminación de aire, suelo	Emergencia	2	2	4	4	4	4	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Anexo 02 Puesto de Reacción Inmediata - PRI			
	Manejo de vehículo (camioneta, cuatrimoto, tres ruedas)	Consumo de Combustible	Agotamiento del recurso natural	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de vehículos	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Programa de Revisiones Técnicas			
		Consumo de Papel	Agotamiento del recurso natural	Rutinaria	3	1	3	3	3	3	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos			
		Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de residuos sólidos peligrosos (Baterías, pilas, baterías de litio de baja, neumáticos de baja)	Contaminación de suelo	No Rutinaria	1	3	3	3	3	3	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Potencial Fuga y/o Derrame de combustible	Contaminación del agua, suelo y aire	Emergencia	2	2	4	4	4	4	No	No	- Inspección de Vehículos	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Uso de kits andarrame	- Programa de Revisiones Técnicas	- Hojas de Seguridad		Quando sea unidades de Century SAC
		Generación de gases y vapores inorgánicos	Contaminación del aire	Rutinaria	2	2	4	4	4	4	No	No	- Inspección de Vehículos	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Programa de Revisiones Técnicas			
		Emisión de gases por combustión	Contaminación del aire	Rutinaria	1	2	2	2	2	2	No	No	- Inspección de Vehículos	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Programa de Revisiones Técnicas	- Hojas de Seguridad		Quando sea unidades de Century SAC	
		Potencial de incendio por corto circuito	Contaminación de aire, suelo	Emergencia	2	2	4	4	4	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Anexo 02 Puesto de Reacción Inmediata - PRI		Quando sea unidades de Century SAC		
Durante el servicio	Control de acceso de vehículos, inspección de salida de vehículos	Consumo de Papel	Agotamiento del recurso natural	Rutinaria	3	1	3	3	3	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos				
		Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios limpieza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	2	2	2	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos - Según Política del Cliente			
		Generación de residuos sólidos peligrosos (Baterías, pilas, baterías de litio de baja, neumáticos de baja)	Contaminación de suelo	No Rutinaria	1	3	3	3	3	3	No	No	- Inspecciones de Ruina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Gestión de los Residuos	- Gestión de los Residuos			
		Potencial de incendio por corto circuito	Contaminación de aire, suelo	Emergencia	2	2	4	4	4	4	No	No	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Anexo 02 Puesto de Reacción Inmediata - PRI				



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL


IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES

CÓDIGO:
VERSIÓN:
FECHA DE
APROBACIÓN

Proceso	Sub-proceso	Actividad	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Tipo de aspecto	Prob	Ser	Riesgo Ambiental		Controles						
								RA = S x P	Aceptación	Eliminar	Sustituir	Inspección	Capacitación	Controles Ingeniería	Controles Administ.	EPP
Durante el servicio	Supervisión en Rondas	Consumo de Papel	Agotamiento del recurso natural	Rutinaria	3	1	3	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos		
		Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios impreza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente		
		Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente		
		Consumo de Combustible	Contaminación de aire, suelo	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de vehículos	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Programa de Revisiones Técnicas		
		Generación de residuos sólidos peligrosos (Baterías, pilas, baterías de lio de baja, neumáticos de baja)	Contaminación de suelo	No Rutinaria	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Gestión de los Residuos	- Gestión de los Residuos		Cuando sea unidades de Century SAC
Otros	Uso de servicios higiénicos	Consumo de agua	Agotamiento del recurso natural agua	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos		
		Consumo de energía	Agotamiento del recurso natural energía eléctrica	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos		
		Consumo de Papel	Agotamiento del recurso natural	Rutinaria	3	1	3	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos		
	Acuartelado	Generación de residuos sólidos y líquidos	Contaminación del agua	Rutinaria	3	1	3	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos		
		Generación de residuos sólidos peligrosos (Casquillos, trapos con solvente, otros)	Contaminación de suelo	No Rutinaria	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente - Hoja de Seguridad - Rombos de Seguridad		
		Generación de residuos sólidos no peligrosos (Lapiceros, papel, clips, cinta adhesiva, accesorios impreza, etc)	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente		
		Consumo de Papel	Agotamiento del recurso natural	Rutinaria	3	1	3	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos		
		Consumo de agua	Agotamiento del recurso natural agua	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos		
		Consumo de energía	Agotamiento del recurso natural energía eléctrica	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Ahorro de Recursos		
	Uso del arma	Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Según Política del Cliente		
		Generación de gases y vapores orgánicos	Contaminación del aire	No Rutinaria	3	1	3	Aceptable con restricción	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos		- Según Política del Cliente		
		Generación de residuos sólidos peligrosos (Casquillos, trapos con solvente, otros)	Contaminación de suelo	No Rutinaria	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Gestión de los Residuos	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente - Hoja de Seguridad - Rombos de Seguridad		
		Generación de ruido	Contaminación sonora	No Rutinaria	3	1	3	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos				
		Generación de gases y vapores orgánicos	Contaminación del aire	No Rutinaria	3	1	3	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos				
		Almacenamiento del Arma	Generación de residuos sólidos peligrosos (Baterías, pilas, baterías de lio de baja, neumáticos de baja)	Contaminación de suelo	No Rutinaria	1	3	3	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Gestión de los Residuos	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente - Hoja de Seguridad	
	Evacuación ante una emergencia	Potencial de incendio por munición almacenada	Contaminación de aire, suelo	No Rutinaria	3	1	3	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente		Anexo 02 Puesto de Reacción Inmediata - PR
		Generación de residuos sólidos no peligrosos	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente		
		Generación de residuos sólidos peligrosos (Accesorios de Impreza y Epp's en desuso)	Contaminación de suelo	Rutinaria	2	1	2	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Según Política del Cliente		
		Tormenta eléctrica	Contaminación de aire, suelo y aire	Emergencia	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Plan de Emergencias y Simulacros		
		Terremoto - Sismo	Contaminación de aire, suelo	Emergencia	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Plan de Emergencias y Simulacros		
		Alud	Contaminación del agua, suelo y aire	Emergencia	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Plan de Emergencias y Simulacros		
		Tsunami	Contaminación de agua, suelo	Emergencia	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Plan de Emergencias y Simulacros		
		Fuga o derrame de productos peligrosos	Contaminación del agua, suelo y aire	Emergencia	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Plan de Emergencias y Simulacros		
		Asalto	Contaminación de aire, suelo	Emergencia	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Plan de Emergencias y Simulacros		
		Pandillaje y saqueo	Contaminación de aire, suelo	Emergencia	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Plan de Emergencias y Simulacros		
		Amenaza de bomba	Contaminación del agua, suelo y aire	Emergencia	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Plan de Emergencias y Simulacros		
		Pero Nacional o Regional	Contaminación de aire, suelo	Emergencia	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No		- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Plan de Acción		
Incendio		Contaminación de aire, suelo	Emergencia	2	2	4	Aceptable con restricción	No	No	- Inspecciones de Rutina Ambientales	- Aspectos / impactos ambientales expuestos	- Según Política del Cliente	- Gestión de los Residuos Plan de Acción		Anexo 02 Puesto de Reacción Inmediata - PR	


CENTURY G TU SEGURIDAD NUESTRO COMPROMISO		SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
Registro de incidentes peligrosos e incidentes							
DATOS DEL EMPLEADOR PRINCIPAL:							
1. RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL	2. RUC	3. DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)			4. TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	5. N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
Completar sólo si contrata servicios de intermediación o tercerización:							
DATOS DEL EMPLEADOR DE INTERMEDIACIÓN, TERCERIZACIÓN, CONTRATISTA, SUBCONTRATISTA, OTROS:							
6. RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL	7. RUC	8. DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)			9. TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	10. N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
DATOS DEL TRABAJADOR (A): Completar sólo en caso que el incidente afecte a trabajador (es).							
11. APELLIDOS Y NOMBRES DEL TRABAJADOR ACCIDENTADO				12. N° DNI / CE		13. EDAD	
14. ÁREA	15. PUESTO DE TRABAJO	16. ANTIGÜEDAD EN EL EMPLEO	17. SEXO F / M	18. TURNO D/T/N	19. TIPO DE CONTRATO	20. TIEMPO DE EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO	
						21. N° HORAS TRABAJADAS EN LA JORNADA LABORAL (Antes del Suceso)	
INVESTIGACIÓN DEL INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE							
22. MARCAR CON (X) SI ES INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE							
23. INCIDENTE PELIGROSO N° TRABAJADORES POTENCIALMENTE AFECTADOS			24. INCIDENTE DETALLAR TIPO DE ATENCIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS (DE SER EL CASO)				
N° POBLADORES POTENCIALMENTE AFECTADOS							
25. FECHA Y HORA EN QUE OCURRIÓ EL INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE			26. FECHA DE INICIO DE LA INVESTIGACIÓN		27. LUGAR EXACTO DONDE OCURRIÓ EL HECHO		
DÍA	MES	AÑO	HORA	DÍA	MES	AÑO	
28. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE							
<p>Describe sólo los hechos, no escriba información subjetiva que no pueda ser comprobada.</p> <p>Adjuntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Declaración del afectado, de ser el caso. -Declaración de testigos, de ser el caso. -Procedimientos, planos, registros, entre otros que ayuden a la investigación del caso. 							
29. DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON EL INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE							
Cada empresa o entidad pública o privada, puede adoptar el modelo de determinación de causas, que mejor se adapte a sus características.							
30. MEDIDAS CORRECTIVAS							
DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA CORRECTIVA A IMPLEMENTARSE PARA ELIMINAR LA CAUSA Y PREVENIR LA RECURRENCIA		RESPONSABLE		FECHA DE EJECUCIÓN			ESTADO (Realizada, Pendiente, En Ejecución).
				DÍA	MES	AÑO	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
Insertar tantos renglones como sean necesarios.							
31. RESPONSABLES DEL REGISTRO Y DE LA INVESTIGACIÓN							
Nombre:		Cargo:		Fecha:		Firma:	
Nombre:		Cargo:		Fecha:		Firma:	

Figura 36: Formato de registro de incidentes peligrosos e incidentes.
Elaboración: Propia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Versión:
	REGISTRO DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES	Fecha

N° REGISTRO		REGISTRO DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES																
DATOS DEL EMPLEADOR PRINCIPAL																		
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL	RUC	DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)			TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA		N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL											
AÑO DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	COMPLETAR SÓLO EN CASO QUE LAS ACTIVIDADES DEL EMPLEADOR SEAN CONSIDERADAS DE ALTO RIESGO							LÍNEAS DE PRODUCCIÓN Y/O SERVICIOS										
	N° TRABAJADORES AFILIADOS AL SCTR	N° TRABAJADORES NO AFILIADOS AL SCTR	NOMBRE DE LA ASEGURADORA															
DATOS DEL EMPLEADOR DE INTERMEDIACIÓN, TERCERIZACIÓN, CONTRATISTA, SUBCONTRATISTA, OTROS:																		
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL	RUC	DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)			TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA		N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL											
AÑO DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	COMPLETAR SÓLO EN CASO QUE LAS ACTIVIDADES DEL EMPLEADOR SEAN CONSIDERADAS DE ALTO RIESGO							LÍNEAS DE PRODUCCIÓN Y/O SERVICIOS										
	N° TRABAJADORES AFILIADOS AL SCTR	N° TRABAJADORES NO AFILIADOS AL SCTR	NOMBRE DE LA ASEGURADORA															
DATOS REFERENTES A LA ENFERMEDAD OCUPACIONAL																		
TIPO DE AGENTE QUE ORIGINÓ LA ENFERMEDAD OCUPACIONAL	N° ENFERMEDADES OCUPACIONALES PRESENTADAS EN CADA MES POR TIPO DE AGENTE												NOMBRE DE LA ENFERMEDAD OCUPACIONAL	PARTE DEL CUERPO O SISTEMA DEL TRABAJADOR AFECTADO	N° TRABAJADORES AFECTADOS	ÁREA	N° DE CAMBIOS DE PUESTOS GENERADOS DE SER EL CASO	
	AÑO	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N						D
TABLA REFERENCIAL 1: TIPOS DE AGENTES																		
FÍSICO		QUÍMICO		BIOLÓGICO		DISERGONÓMICO		PSICO SOCIALES										
RUIDO	F1	GASES	Q1	VIRUS	B1	MANIPULACIÓN INADECUADA DE CARGA	D1	HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO	P1									
VIBRACIÓN	F2	VAPORES	Q2	BACILOS	B2	DISEÑO DE PUESTO INADECUADO	D2	ESTRÉS LABORAL	F2									
ILUMINACIÓN	F3	NEBLINAS	Q3	BACTERIAS	B3	POSTURAS INADECUADAS	D3	TURNO ROTATIVO	F3									
VENTILACIÓN	F4	ROCÍO	Q4	HONGOS	B4	TRABAJO REPETITIVO	D4	FALTA DE COMUNICACIÓN Y ENTRENAMIENTO	F4									
PRESIÓN ALTA O BAJA	F5	POLVO	Q5	PARÁSITOS	B5	OTROS, INDICAR	D5	AUTORITARISMO	F5									
TEMPERATURA (CALOR O FRÍO)	F6	HUMOS	Q6	INSECTOS	B6			OTROS, INDICAR	F6									
HUMEDAD	F7	LÍQUIDOS	Q7	ROEDORES	B7													
RADIACIÓN EN GENERAL	F8	OTROS, INDICAR	Q8	OTROS, INDICAR	B8													
OTROS, INDICAR	F9																	
DETALLES DE LAS CAUSAS QUE GENERAN LAS ENFERMEDADES OCUPACIONALES POR TIPO DE AGENTE																		

Figura 37: Formato registro de enfermedades ocupacionales.
Elaboración: Propia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Versión:
	REGISTRO DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES	Fecha

Adjuntar documento en el que consten las causas que generan las enfermedades ocupacionales y adicionalmente indicar una breve descripción de las labores desarrolladas por el trabajador antes de adquirir la enfermedad.

COMPLETAR SÓLO EN CASO DE EMPLEO DE SUSTANCIAS CANCERÍGENAS (Ref. D.S. 039-93-PCM / D.S. 015-2005-SA)						
RELACIÓN DE SUSTANCIAS CANCERÍGENAS				SE HAN REALIZADO MONITOREO DE LOS AGENTES PRESENTES EN EL AMBIENTE (SÍ / NO)		
MEDIDAS CORRECTIVAS						
DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN			COMPLETAR EN LA FECHA DE EJECUCIÓN PROPUESTA, EL ESTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIDA CORRECTIVA (REALIZADA, PENDIENTE, EN EJECUCIÓN)	
		DÍA	MES	AÑO		
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
Insertar tantos renglones como sean necesarios						
RESPONSABLES DEL REGISTRO Y DE LA INVESTIGACIÓN						
NOBRE	CARGO	FECHA		FIRMA		
NOBRE	CARGO	FECHA		FIRMA		

Figura 38: Formato registro de enfermedades ocupacionales
Elaboración: Propia

MANUAL DE PROCESOS

La propuesta del manual de procesos tiene como objetivo generar efectos positivos hacia la empresa ya que se podrá estandarizar los procedimientos administrativos, financieros y operativos, reduciendo costos, optimizando recursos con el fin de realizar de manera adecuada las actividades para brindar el servicio de calidad que se ofrece.

Manual de sistema de gestión de calidad

1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

El objeto del presente Manual es describir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad exigido por la Norma Internacional ISO 9001:2015, con el propósito de:

- Demostrar la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos de nuestros clientes.
- Implantar y controlar la Política de calidad.
- Implantar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Cumplir la legislación aplicable.
- Garantizar que las actividades encaminadas a conseguir la protección de personas, bienes e información, ante cualquier amenaza siga las directrices de Gestión de Control y Seguridad Física.
- Aplicar convenientemente el principio de Mejora Continua, que implica la mejora permanente de las actividades de nuestra organización.

Aplicación

El presente Manual de Calidad será de aplicación a todos los procesos y actividades desarrolladas por la organización para cumplir con el “Gerenciamiento, Comercialización y Prestación de Servicios de Seguridad Física”.

La organización se compromete a seguir las directrices de las normas y cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes ateniéndose a la hora de llevar a cabo su actividad a lo establecido legalmente por el Estado, ordenanzas municipales u otras normas legales voluntariamente adoptadas por la organización.

Referencias Normativas

Para la elaboración de éste Manual de Calidad se han tenido en consideración las siguientes normas internacionales:

- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos

Sistema de gestión de calidad

Requisitos generales

El presente manual explica la operación de CENTURY SAC cumpliendo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 y los procesos necesarios para cumplir con el “Gerenciamiento, Comercialización y Prestación de Servicios de Seguridad Física” que son controlados mediante actividades de gestión, provisión de recursos, control de procesos y mediciones para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y convenios suscritos voluntariamente.

Del mismo modo si se subcontrata cualquier proceso que afecte al sistema se realizan los controles necesarios para asegurar la calidad de los mismos.

Century SAC., tiene identificados sus procesos por medio de un Mapa de Procesos; los procedimientos, métodos y criterios para la operación de sus procesos, como también los controles de los mismos a través de indicadores de gestión.

Century SAC., en concordancia con lo anteriormente indicado asume el compromiso de llevar adelante el Sistema de Gestión de calidad asignando los recursos necesarios para el cumplimiento de las normas internacionales que ha asumido voluntariamente.

Este Manual es elaborado por el Responsable de Gestión de Calidad, revisado por el Representante de Recursos Humanos y aprobado por el Gerente General.

Century SAC., monitorea y toma acciones sobre los procesos de la organización, con el propósito de si se encuentran desviaciones en los procesos, especificaciones y consignas, corregirlos de manera oportuna con el fin de satisfacer las necesidades

de los clientes externos, internos y otras partes interesadas. La empresa toma como base de gestión la Mejora Continua pues en ella se destacan todas las acciones que se deben tomar para procurar el mejoramiento de su sistema de gestión de calidad, el desarrollo permanente de la organización y consecuentemente la satisfacción de sus clientes y partes interesadas. La empresa planifica las actividades a realizar para que su Sistema de Gestión de Calidad sea monitoreado constantemente por la organización con el propósito de cumplir con su Misión y objetivos empresariales.

Requisitos de la documentación

Generalidades

Century SAC planea implementar un Sistema de Gestión de Calidad documentado, como se describe en éste manual. Este sistema documentado asegura la conformidad del servicio de acuerdo a los requerimientos de los clientes, cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los requisitos legales y reglamentarios vigentes. El Responsable de Gestión de Calidad es el encargado de preparar y elaborar toda la documentación del Sistema de Calidad, el Representante de la Dirección es responsable de revisar la documentación y el Gerente General es responsable de aprobar la misma.

La documentación del Sistema de Calidad contempla: Manual de Calidad, Planes de Calidad, Procedimientos, Instructivos y Registros.

- Manual de Calidad (M). Una descripción general de la forma con que Century SAC. establece, implementa y mantiene su Sistema de Calidad, según los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Plan de Calidad (PC). Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.
- Procedimientos (P). Descripción de las actividades correspondientes a los procesos identificados en el sistema de la calidad. Definen qué?, quién? y cuándo? se realiza una actividad dentro del proceso.

- Instructivos (IT). Detalle de las actividades necesarias para asegurar la calidad del servicio o cómo realizar una tarea.
- Registros de Calidad(R).Son formatos, etiquetas y tarjetas de control, que dan fe de que algo ocurrió y son la evidencia de que el sistema está operando efectivamente.

Century SAC., cuenta con una política de calidad, la misma que está interrelacionada con los objetivos de calidad fijados por la empresa.

Century SAC., tiene identificados los procesos para la operación del sistema de gestión de calidad, los cuales son detallados a continuación.

Procesos de dirección

- Gestión de Calidad
- Mejoramiento Continuo

Procesos de prestación del servicio

- Comercialización
- Planificación del Servicio Operaciones

Procesos de apoyo

- Logística
- Recursos Humanos Financiero

Junto con cada uno de los procesos se encuentran detallados los procedimientos para la operación normal de los mismos.

Todo esto se encuentra apoyado por los registros generados por los procedimientos e instructivos y que son requeridos por la Norma.

Manual de calidad

El Manual de Calidad de Century SAC incluye:

- Declaración documentada de la Política de Calidad Documentación de los Objetivos de la Calidad
- Organigrama general
- Referencias a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de calidad
- Planes de Calidad del Sistema de Gestión de calidad
- Un Mapa de Procesos que muestra la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

Control de los documentos

Todos los documentos que son requisitos de ésta norma son revisados por el Representante de Recursos Humanos y aprobados para su uso por el Gerente General.

El encargado de cada área funcional es responsable de asegurar que las últimas ediciones de los documentos controlados de su área estén actualizadas y disponibles para su uso, manteniendo ejemplares legibles y archivados con una fácil manera de identificación y localización. El Responsable del SGC mantiene una Lista Maestra de los Documentos, la cual indica los niveles de revisión actuales de todos los documentos del sistema. Una copia de ésta lista, está disponible en el sistema a los usuarios de los documentos.

Todo cambio o modificación a los Documentos es realizada por el responsable del SGC; revisados por el Representante de Recursos Humanos y aprobados por el Gerente General. El Responsable del SGC es el responsable del control y distribución de los documentos. Los Documentos Controlados y entregados a los usuarios son sellados con la inscripción "Copia Controlada".

En vista de que todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad están sujetos a modificaciones, el Responsable del SGC archiva el ejemplar del documento donde se realizaron las modificaciones y actualiza el documento y la Lista Maestra de Documentos con el número de revisión y la fecha. En el documento

modificado queda registrado el número de revisión y la fecha. Se tienen identificados los documentos de origen externo y se controla su distribución mediante la Lista Maestra de Documentos Externos.

Control de los registros

Los registros que se establecen en este Manual son mantenidos en forma legible, identificable y recuperable.

Serán conservados por un período de un (1) año, salvo aquellos que por cuestiones legales deban ser guardados por un período diferente que será indicado en cada caso.

En caso de aquellos registros que involucran a más de un área los mismos serán conservados, almacenados y protegidos para asegurar su recuperación por un sector designado al efecto y que será el responsable de su archivo y conservación. Existe el procedimiento sobre el proceso en el cual se definen los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad.

Todas las áreas son responsables por la conservación, identificación, y protección de los registros que le competan.

Además, son responsables de la elaboración, revisión y aprobación de las instrucciones de trabajo y registros en los cuales se vea involucrada por los procesos que le son propios.

Todos los registros de evidencias objetivas operativas son llevados en los formatos del Sistema de Gestión de Calidad.

El Responsable del SGC mantiene una Lista Maestra de Registros, la cual indica los niveles de revisión actuales de todos los registros de calidad, los tiempos de retención y la disposición final de cada uno de ellos. La Lista Maestra de Registros está disponible a los usuarios en el sistema.

Las Auditorías Internas sirven para asegurar que los registros están siendo generados, utilizados y archivados según los procedimientos documentados.

Cuando un registro no se ajusta a la necesidad del usuario, éste realiza las modificaciones respectivas y las presenta al Responsable del SGC con la

justificación de los cambios, si amerita el cambio, modifica el registro y actualiza la Lista Maestra de Registros. El Responsable del SGC retiene el registro, lo sella con las palabras “COPIA OBSOLETA” y lo archiva en la carpeta correspondiente.

Gestión de Calidad es responsable de:

1. Controlar los cambios,
2. el estado de revisión de la documentación,
3. asegurar su legibilidad y fácil identificación,
4. la disponibilidad en todos los puntos de uso,
5. la destrucción de la documentación obsoleta, y
6. asegurar que los documentos de origen externo se identifican, conservan, controlan y distribuyen adecuadamente.



Figura 39: Llenado de formatos para el control de los procesos

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C



Figura 40: Puesta en practica de una buena cultura organizacional

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

FORMATOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CENTURY SAC

	ACTA ENTREGA - RECEPCION	REG-COP- 02
Estimado Colaborador: Todo lo que recibe es de exclusiva propiedad de la empresa y han sido entregados a usted de custodio, por tanto es el responsable directo del uniforme y se le pide el cuidado extremo y su correcta utilización.		
El momento en que usted deje de laborar está en la OBLIGACION de entregar todas las pertenencias asignadas, caso contrario se procederá al descuento respectivo.		
Nombres y Apellidos:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	
Fecha de entrega: ___ / ___ / ___ Fecha de Recepción: ___ / ___ / ___		
ENTREGA	Firma del trabajador Recibir CONFORME	
PARA GESTION HUMANA		
Motivo de Salida:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Ultimo día de trabajo:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Descuentos:
Horas al 25%	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Horas al 50%	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Horas al 100%	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>

Figura 41 Formato de entrega de implementos de seguridad al personal en servicio.
Elaboración: Propia



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

FECHA:

VERSION:

PAG:1-10

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL PERSONAL DE VIGILANTES DE SEGURIDAD

Toda profesión lícita tiene, para su mejor desarrollo, claras normas y reglamentos preestablecidos para el funcionamiento acorde y eficiente, así como también dentro del marco de la ley y con el propósito de ser útil a toda la comunidad. Pero existen reglas no escritas que todo profesional de determinada actividad respeta, cumple y hace cumplir a sus pares, en beneficio general para todos los trabajadores de su especialidad y en particular para el mismo.

No obstante lo ya expresado respecto a los valores éticos y morales que debemos respetar en todos los órdenes, existen reglas de comportamiento establecidas en la función de hombre de seguridad de "Disposiciones de Servicio" y se establecen las siguientes obligaciones:

Sin perjuicio de la observancia de las disposiciones que reglan en general las relaciones entre los trabajadores y los empleadores, los vigilantes deberán ajustarse a las siguientes disposiciones:

1. Prestar personalmente el servicio con responsabilidad, eficiencia, capacidad y diligencia. En el lugar, horarios y forma que se determinen en las disposiciones reglamentarias correspondientes.
2. Dar cumplimiento estricto a las órdenes impartidas por sus superiores jerárquicos con atribuciones y competencia y que tengan por objeto la realización actos del servicio.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

FECHA:

VERSION:

PAG:2-10

3. Guardar el secreto y observar la máxima discreción para los asuntos relativos a la empresa de quien dependa, el establecimiento donde preste el servicio o la persona cuya custodia le haya sido encomendada
4. Informar al superior Inmediato que corresponda de todo acto o procedimiento que llegue a su conocimiento y que pueda causar un perjuicio a su empleador, a la empresa al servicio o que implique la comisión de una falta o delito.
5. Observar en sus funciones o fuera de ellas, una conducta que no afecte ni ofenda la moral y las buenas costumbres.
6. Mantener el orden en su puesto de trabajo
7. Llevar consigo la credencial de identidad que el empleador le haya entregado y devolverla cuando cese su relación de dependencia con el mismo, cualquiera que sea el motivo.
8. Mantener actualizado su domicilio real en su legajo, hoja de vida que se tenga en la empresa o empleador. En ese domicilio serán practicadas y consecuentemente validas a todos los efectos legales las notificaciones inherentes a la relación de trabajo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

FECHA:

VERSION:

PAG:3-10

1. Hacerse presente en su puesto de trabajo, con antelación debida, a los efectos de imponerse de las novedades que haya en el servicio o recibir con relación al mismo, las instalaciones correspondientes
2. Salvo causa debidamente justificada, no abandonar su puesto de vigilancia, aun cuando no haya sido relevado a la finalización de su respectivo turno de servicio, en cuyo caso, y a los efectos de que se adopten al temperamento debido, hará saber esa circunstancia al superior jerárquico que corresponda.
3. Poner especial cuidado a los bienes que se someten a su custodia, manteniéndose siempre bien atento a los efectos de evitar robos, hurtos o daños.
4. Usar la totalidad de las prendas que comprendan el uniforme, manteniéndolo limpio y en buen estado de presentación, con absoluta prohibición de usarlo fuera de su lugar de trabajo, debiendo devolverlo en las mismas condiciones a efectos de uso cuando cese su relación con la empresa.
5. Cuidar y mantener el buen estado de conservación y funcionamiento del arma que eventualmente se le confié, la cual en ningún caso ni circunstancia podrá retirarla del objetivo en que se halle prestando el servicio.

6. El vigilante no deberá consumir bebidas alcohólicas no sustancias controladas psicotrópicas durante el servicio, ni concurrir al mismo bajo efectos de haberlas ingerido.
7. Los supervisores en los distintos turnos deberán tomar las anotaciones necesarias con el objeto de que el personal se notifique de las órdenes consignadas que deberán ser complementadas durante la prestación del servicio. Las notificaciones se harán por escrito y el personal afectado a las mismas deberán firmar de conformidad.
8. Cuando el vigilante, por razones debidamente justificadas, tenga la necesidad de faltar a sus tareas habituales, se solicitara, el respectivo permiso con 48 horas de anticipación. Se exceptúa de lo precedente expresado, los casos de enfermedad de familiares a cargo, respecto a los cuales efectuara por sí o por medio de un tercero, la pertinente comunicación la empresa, como así en caso de fallecimiento de algún miembro de su familia.
9. El vigilante es responsable ante el empleador, de los daños que eventualmente causare a los intereses de este, por dolo o culpa en el ejercicio de sus funciones.
10. El vigilante no tomara parte en los conflictos que se susciten en la empresa manteniéndose al margen de cualquier echo en contra de los interese de la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

FECHA:

VERSION:

PAG:5-10

- o Siniestros, de cualquier índole o Accidentes ocurridos o inminentes de fuerza mayor o Atentados contra bienes físicos o personas.
- o Exigencias excepcionales de la empresa de conformidad con la apreciación que se efectuó sobre la base de la colaboración y solidaridad que en todo momento debe existir respecto a los fines perseguidos por el servicio, los excedentes de horas extras trabajadas se abonaran con los recargas que dispongan las normas vigentes.

DEL TRATO CON LAS PERSONAS

El vigilante evitará en todo momento discutir sus indicaciones, dado que en conocimiento de sus funciones, es totalmente responsable de sus actos y decisiones, teniendo para la toma de las mismas la prudencia suficiente y cordura necesaria, con la que logrará así también el reconocimiento y respeto debido a su trabajo.

Ante la necesidad de su intervención por un hecho propio de su misión de control de personas y/o vehículos, o identificación de los mismos, actuará, en los casos en que deba hacer valer su condición de hombre de seguridad, sin pasiones que excedan sus atribuciones, evitando formarse juicios apresurados y parciales, razón por la cual se limitara a cumplir con las directivas que le fueren impartidas oportunamente al respecto; por tal motivo tenga siempre presente que usted es un hombre de seguridad y no un funcionario público.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

FECHA:

VERSION:

PAG:6-10

DEL LIBRO DE SERVICIO

El libro de servicio será llevado, en lo que a su confección y registro de información se refiere, por el vigilante encargado del turno, cuando lo haya por la magnitud del objetivo a cubrir, y en la última instancia por el vigilante que preste el servicio, sea el objetivo que fuere.

El mismo se encontrara rubricado y foliado y allí se asentaran las novedades correspondientes a cada turno de vigilancia, siendo consideradas como tales:

1. Horario del turno de vigilancia
2. Encargado del turno (si lo hubiera) personal a cargo, o simplemente el vigilante
3. Listado de los elementos provistos al puesto de vigilancia (Ej.: botiquín de primeros Auxilios, linternas, armamento, y municiones etc.)
4. Notificación de las órdenes que se impartan con anterioridad a la toma del servicio.
5. Novedades ocurridas durante el horario de trabajo, en forma clara y precisa, sin omitir detalles o dato alguno, dejando constancia de numeraciones cuando correspondan a documentos de identidad de personas o de identificaciones de vehículos y/o mercancías

6. Recopilación de boletas control de accesos, planillas y de ingreso por las diferentes porterías que deberán estar plena mente diligenciadas por las diferentes recepcionista o persona a cargo.
7. Objetos y/o valores hallados en las rondas
8. Verificación de las puertas de cada una de las oficinas y cerrar aquellas que deban estar o permanecer cerradas
9. Objetos y/o valores que sean de motivo de secuestro en los puestos de salida indebida o sin autorización correspondiente, con mención descriptiva del objeto y/o valor datos personales y demás referencias de la persona a la cual se le efectuara secuestro, superior y demás personas a las que correspondiera comunicar la novedad la novedad y solicitarles a las directivas del procedimiento a seguir con el causante testigos del procedimiento de revisión, retención así mismo no olvidar sentar los distintos horarios en que fueron desarrollándose los hechos
10. Se asentaran con formula de recibo las entregas de objetos y/o valores, haciéndose constar nuevamente el detalle de los mismos, y datos identificatorios del receptor, quien firmara juntamente con el vigilante a cargo del puesto en su respectivo turno. Debe tenerse en cuenta que el libro de Servicio es un elemento probatorio en diversas y variadas circunstancias.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

FECHA:

VERSION:

PAG:8-10

11. Una vez completo el libro de servicio será entregado a su superior jefe de seguridad y vigilancia correspondiente quien arbitrara los medios para su inmediato reemplazo por otro nuevo, y procediendo al archivo del entregado por el término que corresponde, a cuyo vencimiento se le podrá destruir. En todos los casos se mantendrá la reserva absoluta de su contenido, salvo requisitoria a las autoridades de fiscalización y control de la empresa, o por autoridad judicial actuante, de allí la importancia de su correcta confección y conservación.

DE LA RONDA

La Ronda es el recorrido que realiza el vigilante dentro del perímetro y/o predio donde se ubica su objetivo, con el propósito de prevenir ilícitos o siniestros y/o detectarlos para actuar en conformidad.

Al hacerlo el vigilante deberá poner su atención en la tarea, puesto que su ronda sistematizada podría dar lugar a ser sorprendido por delincuentes, o pasar por alto, por ejemplo un principio de incendio.

El propósito principal de este sistema es la de prevención, reiterando que es el pilar básico fundamental de la Seguridad, ya que una vez ocurridos los hechos, poder revertirlos sin una adecuada previsión será difícilmente posible, o bien de lograrlo, los resultados no siempre serán óptimos.

De nada sirve si el vigilante se encuentra adormilado, o ido en sus pensamientos por considerar su función una rutina. Éticamente hablando, sería inmoral su actitud, mientras que disciplinariamente estaría actuando con irresponsabilidad e ineficiencia.

DE LA IDENTIFICACIÓN Y/O CONTROL DE LAS PERSONAS

De acuerdo con las características y disposiciones que corresponden a cada tipo de servicio u objetivo, el vigilante podrá tener, dentro de sus funciones, la de identificar a las personas que van a ingresar al objetivo:

- o **Visitantes:** Tratándose de todas aquellas personas que no pertenecen al establecimiento, y que concurren por vez primera, o asiduamente, a entrevistarse con el responsable o integrante de un área determinada, por razones laborables, comerciales, personales u otras.

- o **Clientes.-Proveedores-Cobradores:** Tales como las denominaciones lo indican, se trataría de personas que concurren con un propósito determinado específicamente, y con la intención de concurrir a un área determinada de la empresa, y para la cual se encontraran habilitados para transitar únicamente previa autorización del funcionario que los atenderá.

- o **Empleados:** Los mismos, al momento de su ingreso, serán debidamente identificados, existiendo a tal fin diversos métodos, y con el propósito de evitar el ingreso de extraños, lo que no siempre lo harán con buenas intenciones, siendo uno muy común el de la presentación de la tarjeta de identificación extendida por la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

FECHA:

VERSION:

PAG:10-10

DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

De acuerdo con la categoría del motivo de su presencia podrá diferenciarse por código de colores que determine las áreas por donde el individuo podrá circular.

DEL VIGILANTE

El hombre de Seguridad, habiendo tomado la vigilancia como profesión y medio habitual de vida, debe considerar que no es simplemente un individuo que vistiendo un uniforme representativo de la empresa se encuentra en un puesto u objetivo determinado observando y esperando el paso de las horas.

FICHA DE PROCESOS	
FICHA DE PROCESO	EDICION
	1
MISION DEL PROCESO	
<p>Brindar protección y tranquilidad a cada cliente, con personal altamente calificado alcanzando a plena satisfacción de nuestros usuarios con una óptima seguridad integral dirigida a entidades públicas y privadas de los diversos sectores económicos de la región La Libertad, diseñando estrategias de alto nivel que adapte a cada necesidad.</p>	
ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO	
RESPONSABLES DEL PROCESO	
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO
PROCESOS RELACIONADOS	
MAQUIARIA / EQUIPOS	
REGISTROS / ARCHIVOS	

GERENTE GENERAL	SUPERVISOR	AGENTE DE SEGURIDAD
Nombre:	Nombre:	Nombre:

Figura 42: Formato de ficha de procesos.
Elaboración: Propia

AUDITORÍAS INTERNAS

Propósito

Establecer la manera de conducir y llevar a cabo las Auditorías Internas a fin de asegurar la eficacia del Sistema de Calidad en Century SAC. Estas auditorías se las puede realizar con auditores propios si existe personal capacitado para esta actividad o se puede contratar este servicio externamente.

Definiciones

- **Evidencia objetiva.** - Es un hecho, dato, información o resultado de actividad que puede ser comprobada.
- **Observaciones.** - Información sobre actividades o datos que no han sido comprobados.
- **No conformidad.**- Incumplimiento a un requisito establecido

Responsables

Líder del Equipo Auditor: Responsable por:

- a) Elabora el Cronograma anual de auditorías, el Plan de Auditoría y la agenda de la auditoría.
- b) Hace las reuniones de preparación con el equipo auditor, realizando el análisis de la documentación correspondiente.
- c) Conduce las reuniones de apertura y cierre.
- d) Conduce las reuniones de coordinación del equipo auditor con el fin de analizar las evidencias de la auditoría y determinar los hallazgos.
- e) Prepara y presenta el informe de auditoría y presenta a Gerencia General o al Representante de la Dirección.

- f) El trabajo del equipo auditor termina con la presentación del informe de auditoría.

Auditores.- Responsables por:

- Cumplir con el Cronograma Anual de Auditorías y el plan de auditorías
- Ejecutar las Auditorías de acuerdo al Plan de auditoría interna
- Participar en las reuniones de revisión (intermedias), mantenidas con el Auditor Líder durante la auditoría, para la definición de los hallazgos de auditoría.

Auditados.- Responsables por:

- Informarse y programar sus labores para atender las actividades de Auditoría Interna
- Brindar las facilidades brindando acceso y presentando la información que le sea requerida a efecto de establecer las evidencias.

Proceso de auditorías

- a) El Auditor Líder elabora el Cronograma Anual de Auditorías. Este programa contempla, de forma general, el número y tipo de Auditorías a realizarse en el período de un año y las fechas tentativas de su realización.
- b) Para cada auditoría selecciona el Equipo Auditor (Líder y miembros).
- c) El Líder del Equipo de Auditoría elabora el “Plan de Auditoría Interna”, y la agenda de la auditoría y convoca al equipo de auditores internos para presentar y discutir el cronograma y la determinación de los equipos de trabajo.
- d) El Líder del Equipo Auditor conduce un estudio de escritorio con su

equipo con el fin de preparar las listas de verificación a usarse en la auditoría.

- e) Se realiza la reunión de apertura, conducida por el líder del equipo de auditoría.
- f) Se conducen las entrevistas con los auditados de acuerdo al plan. Durante las mismas se levantan las evidencias de auditoría. Las evidencias detectadas, son discutidas con cada uno de los responsables del proceso.
- g) Se conduce la reunión de clausura por parte del líder del equipo auditor. En esta reunión se presentan los hallazgos de auditoría (positivos y NC). En caso de haber divergencias de criterios deberán ser anotadas en Informe de Auditoría y resueltas por el representante de dirección. EL Informe se entrega en un plazo no mayor de 12 días calendario al representante de dirección y/o a la GG.
- h) Una vez entregado del Informe de Auditoría, el representante de dirección lo gestiona a través del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y servicio no conforme.

Conformación del equipo de auditores internos

Para la conformación del equipo de Auditores Internos, la Gerencia General asignará los recursos requeridos para su preparación, entrenamiento y calificación a solicitud del representante de dirección o el auditor líder para garantizar la competencia del personal que conforma el equipo y nuevos miembros que se requiera incorporar. O la empresa podrá contratar el servicio de auditorías internas a empresas o auditores calificados para esta actividad.

Requisitos para auditores internos

Son Auditores Internos, habilitados para participar en el equipo de Auditores, los trabajadores que se encuentran incluidos en la Lista de Auditores

Calificados.Los requisitos para ser parte del equipo de Auditores Internos son:

- Ser trabajador de Century SAC., poseer estudios secundarios completos y poseer competencia para actuar como Auditor.
- Haber asistido y aprobado al menos uno de los cursos de formación de Auditores Internos de la Calidad auspiciados por la empresa, así como haber asistido a los cursos de capacitación adicional referentes al tema de calidad a los que se le haya invitado. Contar con la aceptación del Auditor Líder.

Conformación del equipo de auditores internos

Para la conformación del equipo de Auditores Internos, la Gerencia General asignará los recursos requeridos para su preparación, entrenamiento y calificación a solicitud del gerente general o el auditor líder para garantizar la competencia del personal que conforma el equipo y nuevos miembros que se requiera incorporar. O la empresa podrá contratar el servicio de auditorías internas a empresas o auditores calificados para esta actividad.

Requisitos para auditores internos

Son Auditores Internos, habilitados para participar en el equipo de Auditores, los trabajadores que se encuentran incluidos en la Lista de Auditores Calificados.Los requisitos para ser parte del equipo de Auditores Internos son:

- Ser trabajador de Century SAC., poseer estudios secundarios completos y poseer competencia para actuar como Auditor.
- Haber asistido y aprobado al menos uno de los cursos de formación de Auditores Internos de la Calidad auspiciados por la empresa, así como haber asistido a los cursos de capacitación adicional referentes al tema de calidad a los que se le haya invitado. Contar con la aceptación del Auditor Líder.

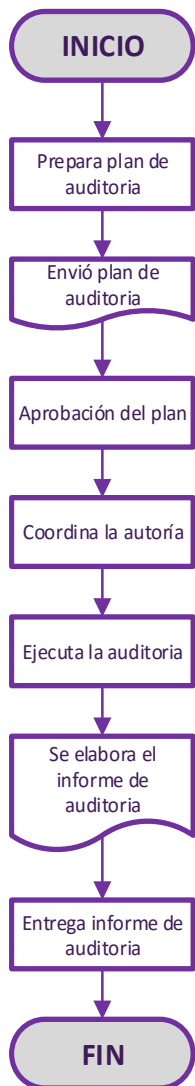


Figura 43: Auditoria Interna

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

**FICHA DE EVALUACION DEL TRABAJADOR PROACTIVO
CENTURY SAC**

COLABORADOR: _____

AREA: _____

EVALUADOR: _____

FECHA DE EVALUACION: _____

INSTRUCCIONES: Lea bien el contenido y en forma objetiva asigne el puntaje correspondiente. Recuerde que en escala correspondiente a un nivel que va muy bajo a muy alto.

	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACION DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de su equipamiento de seguridad						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
Relaciones interpersonales						
Evita conflictos dentro de la empresa						
INICIATIVA						
Se muestra asequible al cambio						
Tiene gran capacidad de resolver problemas						
Planifica sus actividades						
Trabajo en equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos de la empresa.						
Muestra amabilidad, liderazgo con los demás colaboradores.						
PUNTAJE TOTAL						

Figura 44: Formato de evaluación del trabajador proactivo.
Elaboración: Propia

	SOLICITUD DE VACACIONES	REG – COP- 1
---	--------------------------------	--------------

Trujillo, _____ de _____ del _____

Yo, _____

C.I. _____ Trabajador (a) de Century SAC,
como (Cargo) _____

, me permito solicitar muy comedidamente se me autorice tomar
vacaciones anuales correspondiente al periodo comprendido entre:

El _____ al _____

Las mismas que las gozare:

Desde: _____ al _____

Debiendo integrarme a mis actividades el día:

OBSERVACIONES: _____ Fecha _____ de _____ ingreso: _____

Días pendientes o adicionales:

Atte.

TRABAJADOR


GERENTE GENERAL

JEFE DE OPERACIONES

RECURSOS HUMANO

Figura 45: Formato de solicitud de vacaciones.
Elaboración: Propia

Plan de Incentivos Laborales

	PLAN DE INCENTIVOS LABORALES	FECHA:
		VERSION:
		PAG:1-8
1.-INTRODUCCION Los incentivos son medidas planificadas que motivan a los empleados a alcanzar por su propia voluntad determinadas metas, siendo recompensadas para llevarlas a cabo y estimulando a los trabajadores a ejercer una mayor actividad y a obtener mejores resultados .Estos incentivos son importantes ya que motivan de forma individual o colectiva al equipo de trabajo, aumentando la productividad de CENTURY S.A.C La finalidad de estos es propiciar condiciones en el clima laboral que favorezcan en el desarrollo de la creatividad, identidad y la participación de sus trabajadores; por otro lado, el bienestar consiste en un equilibrio físico, mental, espiritual y de buenas relaciones, ya que debe responder a la satisfacción de las necesidades tanto de la entidad como en el trabajador. De esta manera se asumen retos, haciendo partícipes a los trabajadores por medio de planes y proyectos, de tal manera los fines de estos se puedan establecer generando una mejor producción a los trabajadores. Dado lo anterior, se diseña un plan de incentivos de acuerdo a la normatividad legal vigente y las políticas organizacionales, teniendo en cuenta aspectos como salarios, cargo, estrategias a manejar, entre otros; los cuales ayudaran a la mejora de la productividad tanto de la empresa como de los empleados.		



**PLAN DE
INCENTIVOS
LABORALES**

FECHA:

VERSION:

PAG:2-8

2.-JUSTIFICACIÓN

El plan de incentivos dirigido hacia los trabajadores de CENTURY S.A.C, se enfoca principalmente en estimular y motivar a los mismos; a través de incentivos monetarios y no monetarios, de tal forma que se incrementen elementos imprescindibles para el buen clima laboral y buen ejercicio de las labores de como su desempeño, productividad, gratitud con la organización, sentido de pertenencia, efectividad, contribuyendo así al desarrollo de sus habilidades. Igualmente, se busca satisfacer necesidades personales en cuanto al mejoramiento del clima laboral y entorno social, con lo cual se contribuye al logro de las metas propuestas o solo por la organización sino a manera individual por cada uno de los trabajadores.

Con este propósito, se diseña un plan de incentivos que sirva de apoyo a la organización en el óptimo desarrollo misional de la misma.



**PLAN DE
INCENTIVOS
LABORALES**

FECHA:

VERSION:

PAG:3-8

3.-OBJETIVOS

3.1.-OBJETIVO GENERAL

- Incentivar a los trabajadores de CENTURY S.A.C a través de un Plan de Incentivos, incrementando los niveles de productividad tanto de la empresa como de los trabajadores; siendo reconocida en el mercado laboral.

3.2.-OBJETIVO ESPECIFICOS

- Diseñar un plan de incentivos en base a las necesidades de motivación y bienestar, generando un óptimo desarrollo misional de la empresa de acuerdo a su actividad económica.
- Fomentar las habilidades y productividad de cada trabajador, mediante incentivos equitativos de acuerdo a su cargo, contribuyendo al desarrollo integral del mismo.
- Suplir las necesidades de los trabajadores de CENTURY S.A.C, a través del plan de incentivos y evaluaciones de satisfacción, identificando acciones correctivas.



**PLAN DE
INCENTIVOS
LABORALES**

FECHA:

VERSION:

PAG:4-8

4.-MARCO CONCEPTUAL

En esta parte del trabajo se elaborara una ruta clara para el lector, referente a la investigación que a continuación se señala:

Desde lo referenciado en primera instancia se dará a conocer la importancia del bienestar en los trabajadores según escrito por José Castillo Aponte en su libro administración del personal: un enfoque hacia la calidad, nos menciona que la función del bienestar laboral es considerada como la creación y manejo de un conjunto de servicios que la empresa coloca a disposición del trabajador y su familia, en forma gratuita o semi-gratuita, con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas. Busca el desarrollo integral del trabajador, es decir toma en consideración tanto sus necesidades superiores derivadas de su condición de ser racional. Para un buen desarrollo del bienestar del trabajador es necesario crear un clima laboral satisfactorio, como la menciona María Dolores García Sánchez en su libro Manual de Marketing(2008),señala que el clima laboral son todas aquellas características que constituyen el ambiente de trabajo y lógicamente influyen en el comportamiento de los empleados positiva o negativamente. Por eso un buen clima laboral favorece una mejor orientación al cliente, de otra manera si no hay un clima laboral es muy complicado, prestar una esmerada atención al cliente.

Por lo tanto es importante un buen desempeño en los trabajadores, según Eduardo Soto Pineda, Eduardo Soto, Simón L, en su libro los pymes ante el desafío del siglo XXI: los nuevos mercados globales; se puede medir el desempeño de un individuo, de un proceso, de una área específica, así como el de una empresa. El desempeño es la salida, o el resultado de un trabajo producido de un determinado proceso. Su medición es fundamental para el aumento de la productividad en la organización. Este concepto, sin embargo no debe confundirse con el comportamiento en el trabajo, sino que debe enfocarse en el trabajo realizado o en la salida producida. Algunos autores afirman que el desempeño “es lo que queda detrás del trabajo diario”(Harbour, 1997)

Con lo mencionado anteriormente es de gran importancia mantener a los trabajadores motivados como lo cita el autor Herbert L. Petri, Jhon M en su obra Motivación: teoría, investigación y aplicaciones nos da a conocer que es el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para que inicie y dirija la conducta .Nos valemos del concepto para explicar las diferencias de intensidad de la conducta. Las conductas más intensas se consideran resultado de una motivación mayor. Por eso es de gran importancia generar una recompensa a los trabajadores de las organizaciones como lo describe el libro Hormonas, instintos y emociones en la editorial complutense en el año (1996).



**PLAN DE
INCENTIVOS
LABORALES**

FECHA:

VERSION:

PAG:5-8

La recompensa es todo elemento o estímulo que asociado a una conducta determinada hace que esta aumente la probabilidad de que se repita, por tanto es un proceso que alterna la conducta de una persona y por lo cual puede suplir o adaptarse a una necesidad y al medio que se rodea.

Cabe resaltar que un estímulo según Piaget puede provocar una respuesta, esto solo es posible si el organismo ha sido sensibilizado o posee la capacidad de reacción necesaria para hacerlo. Las diferencias entre este enfoque y las tesis conductistas son considerables: mientras que para Skinner el cerebro es el lugar donde se establecen asociaciones pasivas de estímulos y respuestas gracias a las técnicas de condicionamiento, para Piaget, en cambio, la mente se transforman en una facultad de organizadora de los estímulos. Así, el conocimiento es construido por el sujeto a través de la interacción de sus estructuras cognitivas con el ambiente. Estas interacciones conducen a nuevos aprendizajes, a niveles superiores de conocimiento. Por tanto, Piaget destaca la mutua influencia entre la mente y el medio externo. El sujeto integra activamente, bajo la forma de sus esquemas previos, lo que capta; pero, a la vez, modifica sus estructuras mentales para adaptarlas a los nuevos problemas que aparecen en su existencia cotidiana. De esa manera, el pensamiento se define como un conjunto de estructura cuya misión consiste en organizar y dar sentido a los elementos de la realidad.



PLAN DE INCENTIVOS LABORALES

FECHA:

VERSION:

PAG:6-18

CARGOS	MONETARIOS	NO MONETARIOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS
GERENTE GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> •Bono de S/300 en Falabella (Semestral), como reconocimiento a su compromiso con la empresa •Canasta navideña (anuales) 	<ul style="list-style-type: none"> •Reconocimiento al frente de todos los empleados de CENTURY S.A.C por su compromiso con la empresa. •Memorando de reconocimiento por mejor desempeño en sus labores (trimestrales) 	Recompensar el desempeño del trabajador por el tiempo laborado.	Hacer seguimiento efectivo al momento de planear y dirigir a los empleados, de una manera responsable ya que por ser el miembro con mayor jerarquía es un ejemplo a seguir	Ejecutar este incentivo cada 6 meses, llevando un control acerca del desempeño del trabajador, logrando la satisfacción de este.
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> •Bono de S/200 en Falabella (Semestral), como resultado de su buen desempeño. •Celebración e cumpleaños, con la decoración de su puesto de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> •Reconocimiento del mejor empleado, frente a todos los trabajadores, resaltando los aspectos positivos en sus tareas asignadas. (trimestrales) 	Reconocer al trabajador por mostrar un mejor desempeño en el desarrollo de sus labores a través de los incentivos y	Comunicar al trabajador a través de su correo electrónico sobre los incentivos que recibirá con mensajes llamativos haciendo alusión a continuar con el buen desempeño.	Brindar los incentivos de acuerdo al rendimiento, siendo la bonificación semestral y el cumpleaños anual, generando bienestar en el trabajo.

	<ul style="list-style-type: none"> •Canastas navideñas (anuales) 	<ul style="list-style-type: none"> •Memorando de reconocimiento por mejor desempeño en sus labores (trimestrales) 	no monetarios.		
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> •Entradas al centro recreativo MIRADOR (Anual),de acuerdo al núcleo familiar. •Bono S/150 en compras a Falabella, como motivación a desempeñarse óptimamente. (Semestral) •Celebración de cumpleaños con la decoración de su puesto de trabajo . •Canasta navideña (Anual) 	<ul style="list-style-type: none"> •Reconocimiento del mejor empleado, frente a todos los trabajadores, resaltando los aspectos positivos en sus tareas asignadas. (trimestrales) •Memorando de reconocimiento, por mejor desempeño en sus labores. (Trimestrales) 	Incentivar al trabajador a realizar óptimamente sus labores, generándole gratitud con la organización a través de los incentivos.	Realizar un seguimiento a la hora de ejecutar los incentivos, con el fin de verificar si se cumple el objetivo o no.	Efectuar los incentivos de acuerdo a su rendimiento laboral, siendo la salida familiar una vez al año, la bonificación, semestral y el cumpleaños, anual, fomentando al reconocimiento y gratitud del trabajador con la empresa.
AGENTE DE SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> •Bono del 30% de descuento en tiendas Adidas. (trimestrales) •Celebración de cumpleaños con la 	<ul style="list-style-type: none"> •Otorgar reconocimiento por el buen desempeño propiciando así una cultura de trabajo el cual deberá estar orientado a la excelencia, a la 	Brindar los incentivos monetarios y no monetarios al trabajador, con el fin de	Satisfacer las necesidades del cliente, brindándole una mayor satisfacción y superando sus expectativas.	Brindar los incentivos de acuerdo a las estrategias, actividades acordadas al trabajador, fomentando el buen desempeño de labores del trabajador.

		decoración de su puesto de trabajo. •Canasta navideña (Anual)	calidad y productividad. •Memorando de reconocimiento, por mejor desempeño en sus labores. (Trimestrales)	generar en la motivación, cumplimiento de logros personales.		
	JEFE DE OPERACIONES	•Entradas a El Mirador (Anual), de acuerdo al núcleo familiar. •Canasta navideña (Anual)	•Preocuparse por la familia de los trabajadores es el mayor incentivo. Recordar siempre fechas como el día del niño, navidad u otros. Saludarlos y mantener canales de comunicación con ellos resulta central, ya que ello aumenta la sensación de seguridad del trabajador y de sus seres queridos. •Memorando de reconocimiento, por mejor desempeño en sus labores. (trimestrales)	Motivar al trabajador a través de los incentivos monetarios y no monetarios a desarrollar óptimamente cada una de las funciones de su cargo.	Realizar evaluaciones respecto al desempeño de los trabajadores, verificando si los incentivos si fomentaron su productividad.	Lograr que el trabajador cumpla en una 100% con las actividades requeridas de su puesto de trabajo y ejecutar efectivamente los incentivos reconociendo el ingreso de los trabajadores anualmente.

<p style="text-align: center;">ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Salidas de integración a parques (Semestral), fortaleciendo el clima laboral. •Boletas para salida a Salitre Mágico, de acuerdo al núcleo familiar. (Anual) •Celebración de cumpleaños, con la decoración de su puesto de trabajo. •Canasta navideña (Anual) 	<ul style="list-style-type: none"> •Bono de descuento de un 30% en compras en las tiendas Adidas •Reconocimiento del mejor empleado, frente a todos los trabajadores, resaltando los aspectos positivos en sus tareas asignadas (trimestral) •Frase motivacional (Semanal) •Memorando de reconocimiento, por mejor desempeño en sus labores. (trimestrales) 	<p>Incentivar al asistente de recursos humanos al buen desarrollo continuo de sus labores por su buen desempeño.</p>	<p>Realizar evaluaciones respecto al desempeño de los trabajadores, verificando si los incentivos fomentaron su productividad.</p>	<p>Efectuar los incentivos, de acuerdo al tiempo estipulado, logrando y evaluando la efectividad de los mismos.</p>
<p style="text-align: center;">SUPERVISOR DE SEGURIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Salidas de integración a parques (Semestral), fortaleciendo el clima laboral. •Boletas para el centro recreativo El 	<ul style="list-style-type: none"> •Bono de descuento de un 25% en compras en las tiendas Adidas. •Reconocimiento del mejor empleado, frente a todos los trabajadores, 	<p>Incentivar al trabajador continuo desarrollo de sus habilidades, enriqueciendo o el</p>	<p>Monitorear el desempeño del supervisor de seguridad, con el fin de verificar si los incentivos lo impulsan a</p>	<p>Verificar el desempeño de los trabajadores de acuerdo a lo que estipule la organización, para así analizar si aplica o no para dicho incentivo, para así estimular mejorando su producción y desempeño</p>

	<p>Mirador , de acuerdo al núcleo familiar. (Anual)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Celebración de cumpleaños, con la decoración de su puesto de trabajo. •Canasta navideña (Anual) 	<p>resaltando los aspectos positivos en sus tareas asignadas (trimestral)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frase motivacional (Semanal) •Memorando de reconocimiento, por mejor desempeño en sus labores. (trimestrales) 	<p>desarrollo de las funciones de su cargo.</p>	<p>desempeñarse correctamente.</p>	<p>en toda actividad que realice.</p>
<p>ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Salidas de integración a parques (Semestral), fortaleciendo el clima laboral. •Boletas para el centro recreativo El mirador , de acuerdo al núcleo familiar. (Anual) •Celebración de cumpleaños, con la decoración de su puesto de trabajo. •Canasta navideña (Anual) 	<ul style="list-style-type: none"> •Bono de descuento de un 25% en compras en las tiendas Adidas •Reconocimiento del mejor empleado, frente a todos los trabajadores, resaltando los aspectos positivos en sus tareas asignadas (trimestral) •Frase motivacional (Semanal) 	<p>Motivar al trabajador a presentar un buen desempeño de cada una de sus labores a través de incentivos monetarios y no monetarios.</p>	<p>Dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los incentivos analizando la reacción de los trabajadores si se cumple o no el objetivo.</p>	<p>Ejecutar los incentivos de acuerdo al tiempo estipulado, verificado si el trabajador cumple en un 100% con los criterios que estipula la organización, logrando que todos los trabajadores se sientan a gusto con sus tareas a realizar y la organización.</p>



**PLAN DE
INCENTIVOS
LABORALES**

FECHA:

VERSION:

PAG:7-8

6.-RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones van dirigidas a CENTURY S.A.C, teniendo como finalidad llevar a cabo un plan de incentivos; debido a que estos mejoraran la productividad de la empresa y trabajadores.

Este plan, debe proporcionar incentivos al trabajador que contribuyan a un óptimo clima laboral, en el cual los empleados se sientan a gusto y comprometidos con la organización, promoviendo el sentido de pertenencia del trabajador con la organización. Es necesario llevar un cronograma de actividades/incentivos, con tiempos, objetivos, metas, estrategias de acuerdo a la valorización de los diferentes procesos y cargos, mantenimiento y brindando un plan actualizado con espacios recreativos y culturales.

Adicionalmente las personas encargadas (Área de recursos humano), al ejecutar el plan de incentivos, debe adquirir un compromiso con el buen desarrollo del mismo, teniendo en cuenta la normativa vigente en el proceso de planear, hacer, verificar, y actuar de cada una de las actividades de bienestar laboral



PLAN DE INCENTIVOS LABORALES

FECHA:

VERSION:

PAG:8-8

FLUJOGRAMA

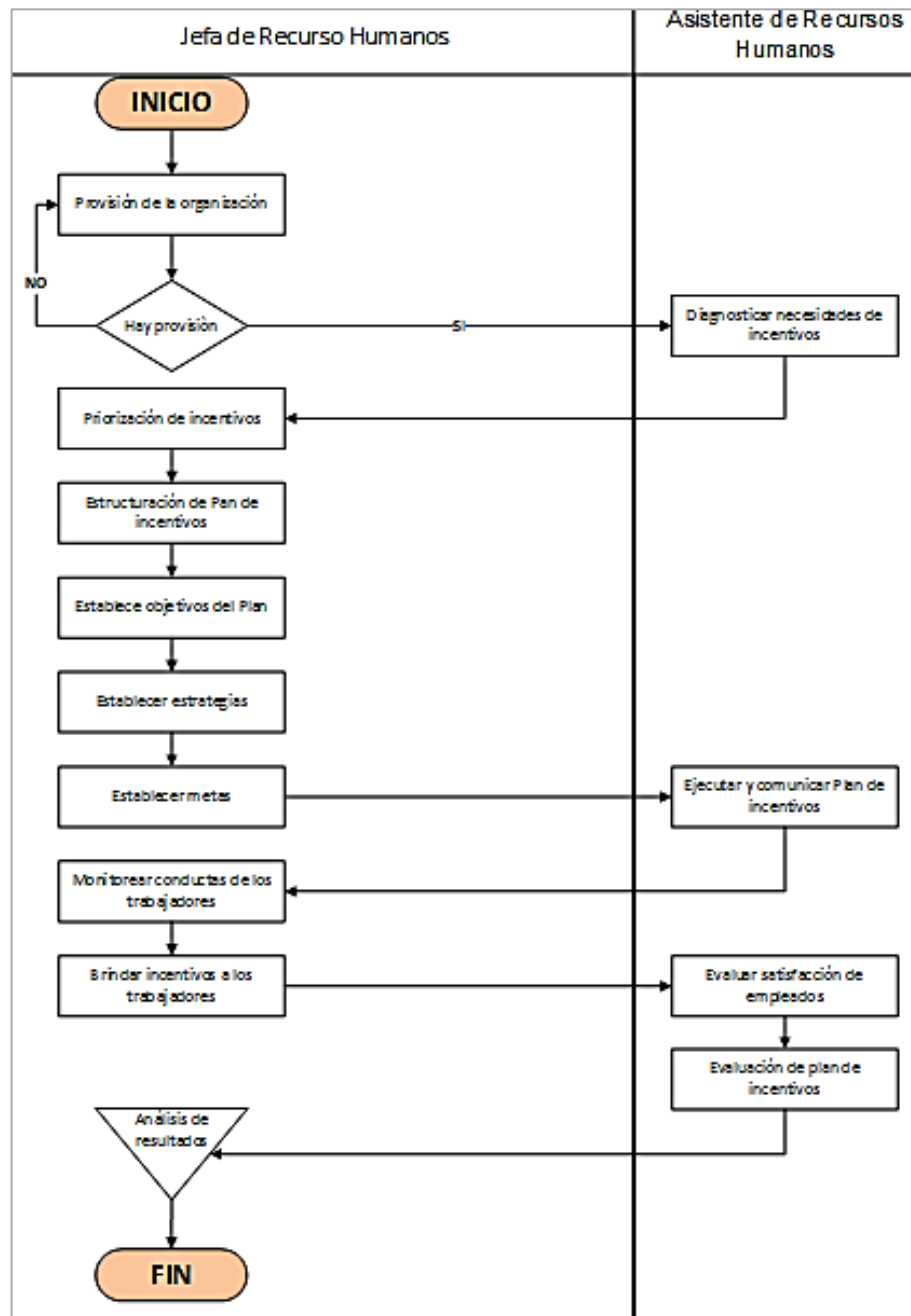




Figura 47: Entrega de canastas familiares a personal operativo

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C



Figura 48: Entrega de canastas familiares a personal administrativo

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

DISEÑO DE PLANES DE CAPACITACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Objetivo

Preparar al personal de CENTURY SAC, ante el correcto procedimiento establecido para las actividades internas y externas de los servicios de guardianía física y electrónica de la empresa.

Alcance

El Plan tiene como alcance abracar a todos los trabajadores de CENTURY SAC Seguridad como; en la dirección, en la supervisión y en las operaciones.

Desarrollo

El departamento de Talento Humano conjuntamente con la Dirección de la empresa deberá determinar en base a la planificación estratégica y objetivos, las capacitaciones, charlas y entrenamientos para el personal administrativo y operativo que permita crear personal competitivo mediante la formación y retribución de actuación para con los procesos de la empresa, lo cual será uno de los factores primordiales que pueda evidenciarse en los procesos y sobre todo en la satisfacción de los clientes.

Ante ello es importante señalar que anualmente de acuerdo a la planificación inicial de actividades por parte de Talento Humano, se debería entregar a Gerencia los posibles temas de capacitación a ser aprobados con el respaldo de las áreas que serán capacitadas, conjuntamente con los objetivos y las horas que tomarán para delimitar las respectivas planeaciones del personal.

Así mismo, los niveles de actuación en eventos emergentes aplicables a los parámetros expuestos de inserción permitirán mantener un contacto más frecuente con el cliente de manera que pueda percibirse como parte del proceso que gestiona la empresa con altas probabilidades de mejorar la expectativa con respecto a la comunicación del personal de CENTURY SAC, con clientes.

Así mismo un punto importante en la mejora de los procesos se da por realizar la gestión del talento humano, enfatizado en el de formar personal competente y comprometido con la empresa, de tal manera que se pueda reducir la alta rotación existente en el personal de guardiana física.

Importancia

Se busca desarrollar a futuro un diseño de gestión por procesos de mejora enfocado en los procesos administrativos y operativos que permita mejorar la comunicación y relaciones internas y externas en la empresa. Para ello es de suma importancia definir aspectos como el de la incursión de ítems en el Mapa de Procesos para el buen desarrollo de la gestión por procesos:

- **Gestión por Procesos**

El gestionar la incursión de una implementación basado en procesos permitirá en la empresa coordinar las actividades administrativas y fijación de objetivos y metas, de tal manera que se pueda desarrollar un análisis cronológico de los cumplimientos. Mediante este desarrollo se pretende crear una tendencia de mejora en los procesos administrativos enfocados en la gestión e importancia que cada departamento debe realizar con sus subalternos de manera que se puedan establecer procedimientos, manuales y por ende mejorar la comunicación interna y crear valor en el talento humano evitando la rotación del personal.

- **Gestión del Conocimiento**

La inserción de creación de conocimientos y enfocarlos en transmitirlos son procesos sistemáticos bases de la gestión del conocimiento que aplicar a mejoras de la empresa en los objetivos, procesos, personas y en el servicio, creando un ambiente laboral amigable ligados a la creación y transmisión de resultados organizacionales.

- **Visitas de Puntos**

La supervisión personalizada es un factor determinante para conocer los requerimientos, incertidumbres y mejoras que necesiten los clientes, ya que de esta manera se puede levantar información necesaria que sirva como indicador para medir la satisfacción del cliente de acuerdo a cada punto de vigilancia física o electrónica. Adicionalmente esta inserción en la empresa distinguirá el servicio,

ya que el cliente se podrá sentir asistido, escuchado y por ende respaldado en la vigilancia física de sus activos.

- **Seguimiento de Requerimientos**

El dar seguimiento y asistencia inmediata en los requerimientos permitirán dar soluciones a pedidos, solicitudes y quejas que pueden darse en los servicios de la empresa, de tal manera que pueda definirse programas de asistencia de acuerdo a programas post venta, mantenimiento y levantamiento de información para la generación de estadísticas e indicadores de gestión de asistencia en clientes y usuarios del servicio de guardianía privada.

- **Soporte de servicios**

El soporte de servicios para el mejoramiento de los procesos que permitan mejorar la percepción de calidad de los clientes se determina de acuerdo a la gestión establecida por el control organizacional iniciando desde los procesos administrativos a operativos. Esta gestión se establecerá en el apoyo y respaldo que se establezca de parte de los supervisores con los guardias, de los centralistas con supervisores y de jefes de áreas con sus subalternos de tal manera que se den cumplimientos de servicios y de objetivos sistemáticos entre el personal interno y externo de la empresa.

- **Gestión de Compras**

Este departamento deberá establecerse de manera que se evidencia la buena adquisición de materiales, herramientas, equipos e implementos de seguridad como armas, municiones, vehículos, motocicletas, ropa de trabajo y equipos de protección personal, los cuales deben acoplarse a la identidad y autenticidad de la empresa, y de manera primordial por la legitimidad de los uniformes, ya que en muchos casos se ha verificado que la delincuencia con el fin de cometer actos delincuenciales, optan por comprar o falsificar uniformes similares a los de empresas de seguridad privada e incluso de la Policía Nacional.

Demostración o Refutación (antítesis de la hipótesis) comparar

Century SAC de acuerdo a los tipos de servicios que ofrece mediante actividades vigilancia física, al comparar los resultados mantenidos de las encuestas realizadas, es primordial realizar gestión de mejora en los procesos administrativos y operativos. Para ello se debe considerar los cambios

establecidos de acuerdo a la propuesta de gestión y para ello se determinan los factores de cambios.

Se pretende con la inserción de lo antes mencionado mejorar los procesos de comunicación y servicio, lo cual sea determinante en la percepción de la productividad presente en la empresa en base a las horas programadas para el vigilante en su punto de trabajo y los servicios programados en un periodo. Cabe recalcar que, dentro de estos cambios, se deben incluir inversiones para poder mejorar el área administrativa con la incursión de nuevos y mejorados equipos de tecnología, siendo lo más principal, radios de comunicación, Smartphone, y renovación de equipos y dispositivos de seguimiento y control en la central de monitoreo.

Así mismo es fundamental determinar dar cumplimiento en mejorar la asistencia al cliente por lo cual se deberán incluir dentro de las actividades de servicios, vehículos de transporte como nuevos automóviles para Jefes de Operaciones y nuevas motocicletas para supervisores, de manera de poder realizar los respectivos controles y seguimiento de clientes.

Por último, acorde a la incursión de gestión del conocimiento es fundamental mantener personal y capital humano en óptimas condiciones y con la mayor preparación y competencia, que permita evitar la rotación y a su vez crear más fuerza en el ambiente laboral. Por ello es importante crear programas de capacitación enmarcados al giro del negocio y al fortalecimiento de los lazos internos y que puedan ser transmitidos hacia los clientes.

Capacitación

Dado el problema de poco personal preparado para cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la empresa, se propone invertir en capacitaciones a los candidatos tanto del trabajo a desarrollar como los beneficios que generan los puestos de las vacantes para incentivar al personal, haya más demanda y así poder cubrir las vacantes con mayor facilidad, para que el trabajo elaborado sea acorde a lo estipulado en el manual de procesos. Para dar inicio será imprescindible realizar un plan de capacitación, donde se vea representado un cronograma de actividades.

Tabla 38: Procesos de capacitación al personal.

PROCESO DE LA CAPACITACION AL PERSONAL				
Nº	CODIGO	ACTIVIDADES	PROBLEMA	SOLUCION
1	P-RH-07	Evaluación del personal	-	
2	P-RH-08	Detectar necesidades de capacitación	-	
3	P-RH-09	Evaluar el plan anual de capacitación	-	
4	P-RH-10	Ejecutar el plan de capacitación	-	
5	P-RH-11	Evaluar la eficacia de la capacitación	Renuncias inmediatas	Evaluar al personal

Elaboración: Propia



Figura 49: Capacitación a personal operativo por instructores de la Sucamed

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C



Figura 50: Capacitación a personal operativo en primeros auxilios

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C



Figura 51: Entrenamiento de personal operativo en el uso de armas

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Tabla 39: Cronograma de Capacitación de la empresa Century SAC.

PERIODO:	2018												INSTRUCTOR	HORAS	ASISTENTES	OBSERVACIONES	
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE					
TEMA	INCLUIR EL DIA PROGRAMA O FECHA DE EJECUCIÓN																
Prevencion de riesgos laborales														EXTERNO	10	Todo el personal	
Planes de emergencia y contingencia														EXTERNO	10	Todo el personal	
Guardia de vigilancia y seguridad privada														EXTERNO	120	Personal Operativo(60)	
Induccion al sistema de gestiòn														EXTERNO	4	Personal Administrativo	
Instrucción ,manual de seguridad														INTERNO	6	Todo el personal	
Trabajos en equipo y valores organizacionales														EXTERNO	8	Todo el personal	

Elaboración: Propia

TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

	TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO	FECHA:
		VERSION:
		PAG:1-16

TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO PARA EL PERSONAL DE VIGILANTES DE SEGURIDAD

I. Competencias

En esta actividad de cuatro módulos, podrás potenciar la capacidad de trabajar en equipo y comprender cuán importante es reconstruir espacios relacionales para compartir los beneficios y las dificultades de llevar a cabo las tareas que tu empresa necesita que emprendas.

El trabajo en equipo te permite visualizar la importancia central que cumples cuando eres llamado a relacionarte con otros en espacios de colaboración relacional en pos del bienestar individual y colectivo.

II. Unidades de aprendizaje

El taller está organizado en cuatro unidades de aprendizaje de igual duración, distribuidas en teoría - práctica, que implica el desarrollo de actividades de aprendizaje en interacción con el relator, compañeros y recursos didácticos. En cada unidad se desarrollan diversos temas de interés, junto con actividades de aprendizaje que te permitirán alcanzar los siguientes aprendizajes esperados; cada módulo posee una serie de criterios de evaluación donde se señala exactamente que se espera sea capaz de hacer y demostrar, hasta asegurarnos que lograste el aprendizaje esperado.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1 :	Identificar objetivos para el funcionamiento de un equipo de trabajo exitoso.
HORAS :2 horas y media cronológicas	Horas teóricas : 30 min
	Horas prácticas : 120 min
APRENDIZAJE ESPERADO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> 1.1. Analizan los conceptos de : Equipo de trabajo/ grupo de trabajo 1.2. Identifican los factores de un Flujo de trabajo 1.3. Conocen las Herramientas de la comunicación efectiva 1.4. Aplican las cinco C del equipo de trabajo 1.5. Comprenden Clima laboral nutritivo como factor clave 1.6. Identifican los factores que afectan el comportamiento 1.7. Analizan la importancia de la toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> 1.1.1. Comprenden su papel dentro del equipo de trabajo 1.1.2. Comprenden la importancia de la escucha efectiva 1.1.3. Comprenden las tareas y funciones que le corresponden dentro del equipo de trabajo. 1.1.4. Comprenden que el clima laboral debe ser nutritivo

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2 :	Identificar habilidades para colaborar y generar confianza en el equipo
HORAS :2 horas y media cronológicas	Horas teóricas : 30 min
	Horas prácticas : 120 min
APRENDIZAJE ESPERADO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>2.1.-Analizan las etapas para iniciar un equipo</p> <p>2.2.- Identifican la importancia de la asignación de roles</p> <p>2.3.-Comprenden la importancia de la Sinergia para trabajar en equipo</p> <p>2.4.-Conocen los Principios y valores en un equipo de trabajo</p>	<p>2.1.1. Resuelven problemas que se presentan intra– extra grupos</p>

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3 :	Identificar los factores de la comunicación y perfiles de los integrantes del equipo
HORAS :3 horas cronológicas	Horas teóricas : 60 min
	Horas prácticas : 120 min
APRENDIZAJE ESPERADO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>3.1. Aplican estrategias para usar los dominios constitutivos del lenguaje</p> <p>3.2. Reflexionan para Desarrollar equipos del alto rendimiento</p> <p>3.3. Analizan el papel del jefe</p> <p>3.4. Aplican estrategias para diseñar cargos</p> <p>3.5. Conocen las función de los directivos</p> <p>3.6. Aplican técnicas de trabajo en equipo</p> <p>3.7.- Conocen las técnicas de conducción de una reunión</p>	<p>.1. Identifican los actos del habla</p> <p>.2. Explican las funciones dentro del equipo</p> <p>.3. Señalan las técnicas de trabajo en equipo</p> <p>.4. Analizan las diferencian equipo / grupo</p>



**TALLER DE TRABAJO
EN EQUIPO**

FECHA:

VERSION:

PAG:5-16

UNIDAD DE APRENDIZAJE 4 :	Definir habilidades para resolver problemas en el equipo de trabajo
HORAS :3 horas cronológicas	Horas teóricas : 60 min
	Horas prácticas : 120 min
APRENDIZAJE ESPERADO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4.1. Conocen la inteligencia emocional</p> <p>4.2.-Conocen las habilidades sociales</p> <p>4.3.- identifican la razón de ser del conflicto</p> <p>4.4.-Comprenden los Paradigmas para iniciar el manejo de conflictos</p> <p>4.5.Reconocen los Problemas/conflicto/negociación</p> <p>4.6.- Usan las técnicas de resolución de un conflicto</p> <p>4.7.- Ordenan las ideas principales para usar la mediación</p>	<p>Identifican problemas</p> <p>Explican los pasos para resolver un conflicto</p> <p>Describen un problema – conflicto</p>

	TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO	FECHA:
		VERSION:
		PAG:6-16

**UNIDAD DE APRENDIZAJE 1:
IDENTIFICAR OBJETIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN EQUIPO
EXITOSO**

Un equipo de trabajo está compuesto por un pequeño número de empleados que tienen habilidades que se complementan, que participan en un proyecto, que están comprometidos por un propósito y que en conjunto, son los responsables de desempeñar tareas que contribuyan a la consecución de las metas de la organización.

Para formar un equipo de trabajo, sus integrantes deben compartir una meta alcanzable, si hay comunican y compromiso.

Las principales razones que señalan los Administradores, para explicar por qué organizan y potencian el trabajo en forma de equipos, es que los colaboradores se sienten mejor, mejoran en razón de la innovación, la velocidad, la reducción de costos y las mejoras de la calidad.

Hay seis tipos de equipos de trabajo que suelen marcar presencia en las organizaciones:

Equipos de trabajo para la solución de problemas:

Está compuesto por colaboradores de distintas áreas de la organización y su meta es analizar la manera en que algo se podría hacer mejor. Estos equipos se pueden reunir de forma permanente durante un par de semanas.



TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

FECHA:

VERSION:

PAG:7-16

Círculos de calidad:

Es un conjunto de colaboradores que se reúnen de forma regular a efecto de identificar, analizar, y proponer soluciones a diversos tipos de problemas que se presentan en el centro del trabajo.

Las reuniones duran alrededor de una hora, una vez a la semana dentro del horario formal o fuera de él.

Fuerzas de tarea:

Es un equipo que se forma para alcanzar una meta específica de suma importancia para la organización.

Las fuerzas de la tarea suelen reunirse de forma intensiva durante algunas semanas o meses y luego se disuelven.

Equipos de trabajo Funcionales:

Incluye a miembros de un solo departamento, los cuales tienen la meta común de analizar asuntos y resolver problemas que quedan dentro del campo de la experiencia y su responsabilidad.

Son formados a efecto de cumplir con sus tareas diarias, son estables y duran mientras la organización mantiene su estructura básica

a) Equipos de trabajo multidisciplinarios:

Está integrado por colaboradores de distintas áreas funcionales y, a veces, de varios niveles de la organización, los cuales trabajan en conjunto en una tarea específica. Estos equipos son como los de fuerzas de la tarea, sin embargo estos son centrales para desempeñar el trabajo central de la organización



TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

FECHA:

VERSION:

PAG:8-16

b) Equipos de trabajo auto dirigidos:

Están formados por colaboradores que tienen casi toda la responsabilidad y autoridad necesarias para trabajar juntas, para crear un producto completo, o brindar un servicio completo.

La característica distintiva de este tipo de equipo es el grado de responsabilidad que el propio equipo tiene en cuanto a las distintas tareas de la organización

c) Equipos Virtuales:

Se reúnen y desarrollan sus tareas sin que todos los integrantes estén presentes en el mismo lugar o ni siquiera al mismo tiempo. Los miembros por lo general trabajan en lugares dispersos por toda la geografía del mundo y a menudo de distintas zonas horarias.

Estos equipos están adquiriendo cada vez más importancia.

En gran medida el equipo como un todo y no sólo su líder, decide qué debe hacer el equipo y cómo hacerlo.

Adquiere un solo compromiso con la misión de la organización, goza de la autonomía necesaria para controlar sus actividades, cree en sí mismo y tiene la posibilidad de ver de forma directa las consecuencias de sus actividades.



TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

FECHA:

VERSION:

PAG:10-16

Desarrollo del modulo

1. Se inicia el conversacional con el tema “ Qué es un grupo de trabajo”
2. Se retoman las herramientas de la comunicación efectiva
3. Se trabaja con las cinco C del equipo de trabajo
4. Se trabaja el tema del clima laboral
5. Video el vuelo de los gansos
6. Se trabaja reflexionando y emitiendo juicios sobre el Caso Viven
7. Se trabaja con los factores que afectan el comportamiento humano grupal
8. Se trabaja con los indicadores de toma de decisiones



TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

FECHA:

VERSION:

PAG:9-16

ACTIVIDADES A DESARROLLARSE EN EL MÓDULO 01

(1 y 2, preguntas de reflexión – 3 extraer información explícita – 4 análisis /reflexión – 5 extraer información explícita)

1.- ¿Cómo me siento y qué hago cuando percibo que alguien que me importa tiene una actitud hostil o desagradable conmigo?

2.- ¿Cómo me siento y qué hago cuando alguien dice algo positivo de mí?

3.- En un mapa de burbujas, ubique las cinco c del decálogo trabajo en equipo

4.- Analizan comportamientos humanos en el caso “viven” (“milagro en los andes”) ¿Qué aprendizaje sobre trabajo en equipo es aplicable a su trabajo sobre esta experiencia de vida?


5.- En un diagrama, escriba las cuatro fases en la evolución del trabajo en equipo, y señale en cual piso se encuentra

Para qué sirven las actividades pre evaluativas:

- Reconocer e identificar las tareas y funciones que le corresponden dentro del equipo.
- Descubrir estrategias de participación activa dentro del equipo.

Materiales

- Laptop □
- Pizarra

	TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO	FECHA:
		VERSION:
		PAG11-16
<p>UNIDAD DE APRENDIZAJE 2:</p> <p>IDENTIFICAR HABILIDADES PARA COLABORAR Y GENERAR CONFIANZA EN EL EQUIPO.</p> <p>Hoy las competencias se manifiestan como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer (Tobón, 2013).</p> <p>¿Qué son las competencias? en este caso, nos referimos como competencias a todos aquellos comportamientos formados por habilidades cognitivas, actividades de valores, destrezas motoras y diversas informaciones que hacen posible llevar a cabo, de manera eficaz, cualquier actividad.</p> <p>Las competencias deben entenderse desde un enfoque sistémico como actuaciones integrales para resolver problemas del contexto con base en el proyecto ético de vida. Las competencias son un conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas dentro de un contexto determinado (Vázquez Valerio Francisco Javier). En todo el planeta cada vez es más alto el nivel educativo requerido a hombres y mujeres para participar en la sociedad post modernista y resolver problemas de carácter práctico. En éste contexto es necesaria una educación básica que contribuya al desarrollo de competencias para convivir en una sociedad que cada vez es más complejizada; tomando para ello la habilidad de comunicarse bien en lo verbal y no verbal, el uso de la tecnología, la capacidad para actuar en un equipo de manera autónoma.</p>		



TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

FECHA:

VERSION:

PAG:12-16

ACTIVIDADES

Actividades a desarrollarse en el módulo 02

(Ocho preguntas de reflexión con respuestas explícitas – una pregunta de reflexión y comparación)

- ¿Cuáles son las características o atributos claves de un equipo efectivo y del trabajo en equipo?
- ¿Cómo son los miembros entre ellos/as?
- ¿Ellos/as trabajan juntos siempre?
- ¿Hay una energía que atrae unos a otros?
- ¿Los líderes se rotan, se divide el trabajo del liderazgo?
- ¿Cómo es el cuidado de unos por otros?
- ¿Los miembros alientan al líder y viceversa?
- ¿Cuál es el nivel de responsabilidad e integridad que muestran?
- ¿Cuáles son los atributos de los equipos en donde han participado?

Para qué sirven las actividades pre evaluativas:

- Reconocer e identificar las tareas y funciones que le corresponden dentro del equipo.
- Comparar y enriquecer estrategias de participación activa dentro del equipo.

Materiales

- Laptop
- Pizarra

Desarrollo del modulo

10. Se inicia señalando las etapas para lograr un equipo de trabajo
11. Se establecen las diferencias entre grupo y equipo
12. Se trabaja en el establecimiento de las metas del equipo
13. Se señalan las ventajas del trabajo colaborativo
14. Video “Los 33 de Atacama”
15. Se trabaja con los principios y valores de un equipo exitoso
16. Se menciona la Sinergia como factor constitutivo y nutritivo en un equipo



TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

FECHA:

VERSION:

PAG:13-16

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3:

IDENTIFICAR LOS FACTORES DE LA COMUNICACIÓN Y PERFILES DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO

Fernando Flores (2000) señala que los actos del lenguaje son cinco grupos de actos lingüísticos fundamentales:

1. **Afirmaciones:** marcan el terreno común para la comunicación intersubjetiva, lo “objetivo”, por eso afirmar algo nos compromete a su veracidad. En principio las afirmaciones son falsables, es decir puedes contrastarse con la realidad y demostrarse objetivamente como verdaderas o falsas.
2. **Ofertas, promesas y peticiones:** No necesitan explicación, sólo resaltar que estos tres actos tienen implícito un compromiso
3. **Declaraciones:** si las afirmaciones describen el mundo, las declaraciones -de amor, perdón, ignorancia, agradecimiento, aceptación, rechazo...- lo construyen. □
 - **Juicios:** Son un tipo particular de declaraciones que engloban valoraciones, opiniones... no son por tanto verdaderos ni falsos en si mismos, son actos que definen nuestra
 - identidad como un conjunto de elecciones, de miradas sobre la realidad
 - Ellos están presentes en toda conversación y más aun presentes en los equipos de trabajo, que pueden potenciar o enemistar; es por ello, que para trabajar en equipos de requieren el dominio y la coordinación de coordinaciones consensuales y recursivas

Para que funciones los equipos, el feje, los cargos, las técnicas de trabajo y la conducción de las reuniones formales e informales se requieren habilidades en los actos del habla.



TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

FECHA:

VERSION:

PAG:14-16

ACTIVIDADES

Actividades a desarrollarse en el módulo 03

(Cuatro trabajos personales con respuestas de reflexión - explicita)

- ¿Reflexión: mi equipo de trabajo... que aportan y que apporto yo?
- ¿Cualidades de mi equipo de trabajo?
- ¿Análisis de casos?
- ¿Autoevaluando a mí equipo?

Para qué sirven las actividades pre evaluativas:

- Reconocer e identificar las tareas y funciones
- Analizar la posición dentro del grupo y como lo enriquezco o lo disminuyo.

Materiales

- Laptop
- Pizarra

Desarrollo del módulo

17. Se inicia el modulo con los actos del habla
18. Se establecen los aspectos básicos del trabajo en equipo
19. Se establece los elementos que se requieren para formar un equipo
20. Se analizan los roles, la complementariedad del equipo
21. Primer trabajo de reflexión
22. Segundo trabajo de reflexión
23. El jefe y los diseños de cargos
24. Análisis de casos
25. Técnicas de trabajo (formato de reunión)
26. Autoevaluación de los equipos de trabajo



TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

FECHA:

VERSION:

PAG:15-16

UNIDAD DE APRENDIZAJE 4: DEFINIR HABILIDADES PARA RESOLVER PROBLEMAS EN EL EQUIPO

Lo que sienten las personas es un aspecto importante en el trabajo en equipo, pero la forma en cómo se comportan podría ser aún más importante.

Las normas de conducta son las reglas de conducta que son compartidas por todos y que aplican los miembros de un equipo de trabajo.

Su función principal es regular y estandarizar las conductas que los miembros del equipo consideran importantes. Las normas especificarían la cantidad de trabajo que se debe desempeñar, la manera de tratar a los clientes, la importancia de una gran calidad, la manera en que deben vestir, el tipo de bromas.

Dos tipos importantes de normas son:

1. **Las que regulan el comportamiento:** existe una norma de conducta apropiada para los miembros del equipo, los miembros deben estar de acuerdo respecto de la norma en general, y por último; los miembros del equipo deben estar conscientes de que el equipo la apoye por medio de un sistema de recompensas y castigos.
2. **Normas para manejar los conflictos:** cuando estas apagan los conflictos se puede presentar el síndrome del pensamiento grupal, que significa una mentalidad de estar de acuerdo sin importar el costo, la cual da por resultado que el grupo no tome decisiones efectivas y puede llevar a malas soluciones.

Una forma de manejar los desacuerdos es tener controversias productivas; se presentan cuando los miembros conceden valor a distintos puntos de vista y tratan de sacarlos a efecto de facilitar una solución creativa a los problemas. Sin embargo, también el sistema externo puede causar problemas de desempeño en los equipos.

El sistema externo de un equipo incluye las condiciones y las influencias del exterior que existen antes de que se conforme el equipo y después de su formación.



TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

FECHA:

VERSION:

PAG:16-16

ACTIVIDADES

Actividades a desarrollarse en el módulo 04

(Cuatro trabajos personales con respuestas de reflexión explicitan)

- Test de autoconocimiento
- ¿trabajo individual – debate “No más AFP?”
- ¿Preguntas claves - retroalimentación?
- ¿video – mediación – debate?

Para qué sirven las actividades pre evaluativas:

- Reconocer e identificar problemas vs/ conflicto
- Saber hacer

Materiales

- Laptop
- Pizarra

Desarrollo del módulo

27. Se inicia con un abstract de Inteligencia emocional
28. Se continua con las habilidades emocionales
29. Se trabaja el tema de las competencias emocionales
30. Se aplica test para auto conocerse
31. Se trabaja con la motivación y la emoción
32. Se ingresa al tema del conflicto
33. Se trabaja con los paradigmas de los manejos de un conflicto
34. Se establecen las pautas del manejo de un conflicto
35. Se trabaja en forma individual y luego debate ante el conflicto No más AFP
36. Se aplica una batería de preguntas relacionadas al conflicto
37. Se establecen las diferencias entre problema – conflicto
38. Video de una mediación
39. Se finaliza con el tema de la mediación ante un conflicto

CRONOGRAMA DE TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

1. Identificar objetivos para el funcionamiento de un equipo de trabajo exitoso.

- ✓ Equipos de trabajo para la solución de problemas:
- ✓ Círculos de calidad:
- ✓ Fuerzas de tarea:
- ✓ Equipos de trabajo Funcionales:

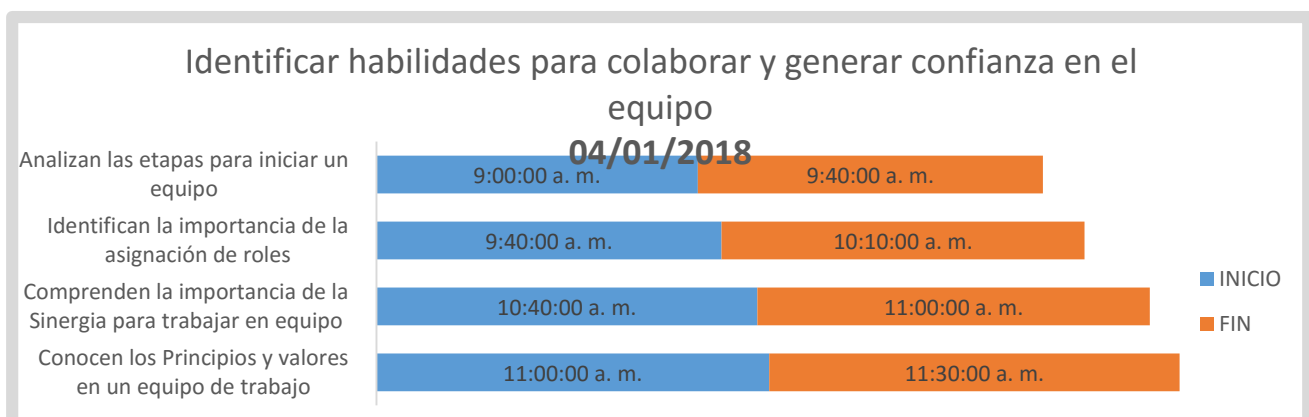
INICIO	FIN
08/01/2018	
09:00:00 a.m.	09:40:00 a.m.
09:40:00 a.m.	10:10:00 a.m.
10:40:00 a.m.	11:00:00 a.m.
11:00:00 a.m.	11:30:00 a.m.



2. Identificar habilidades para colaborar y generar confianza en el equipo

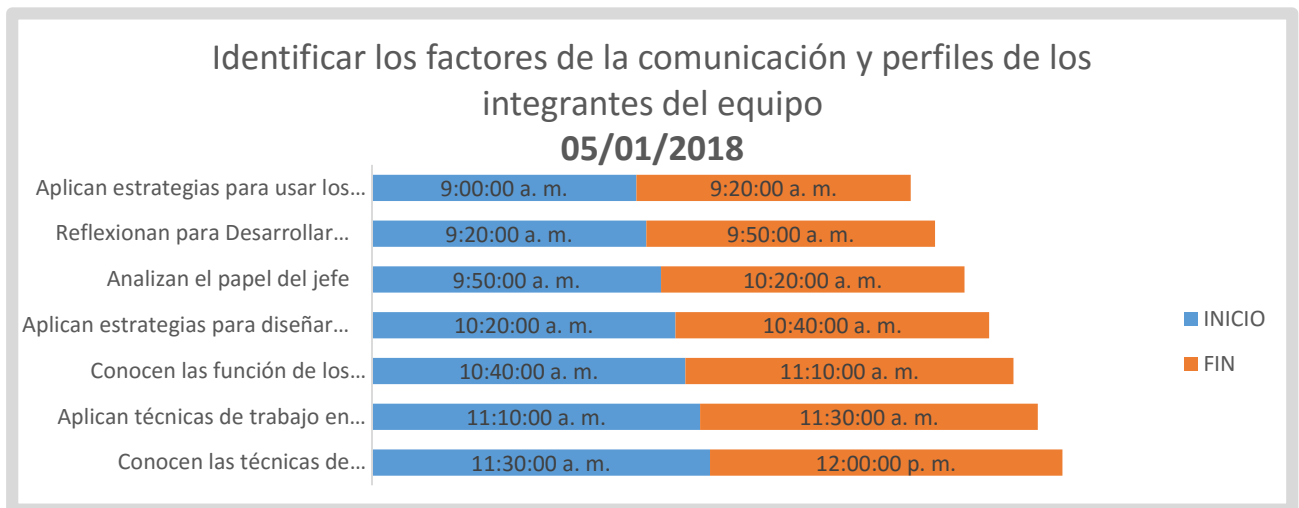
- Analizan las etapas para iniciar un equipo
- Identifican la importancia de la asignación de roles
- Comprenden la importancia de la Sinergia para trabajar en equipo
- Conocen los Principios y valores en un equipo de trabajo

INICIO	FIN
04/01/2018	
09:00:00 a.m.	09:40:00 a.m.
09:40:00 a.m.	10:10:00 a.m.
10:40:00 a.m.	11:00:00 a.m.
11:00:00 a.m.	11:30:00 a.m.



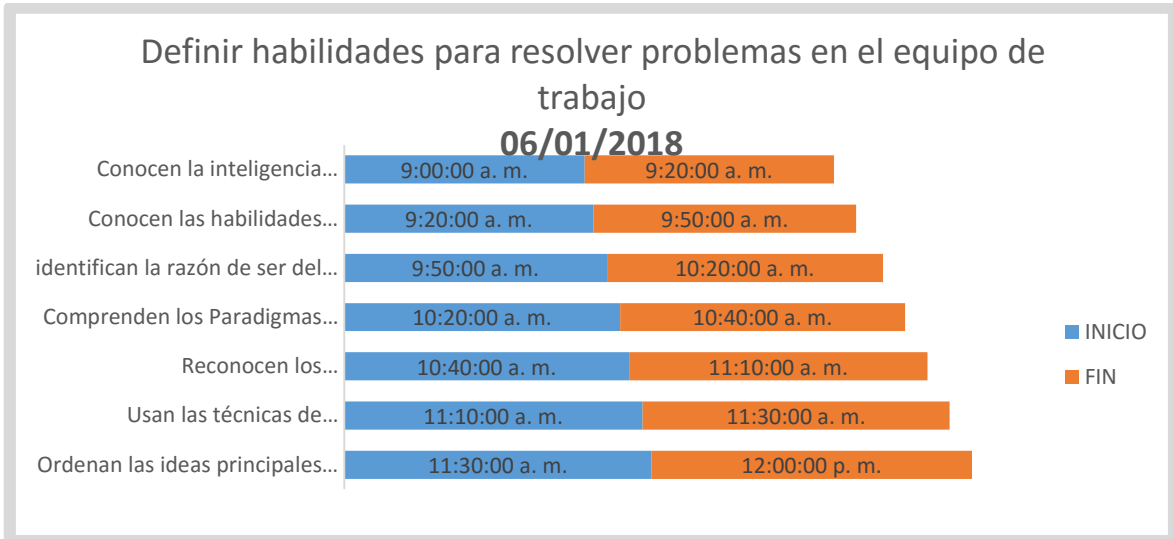
3. Identificar los factores de la comunicación y perfiles de los integrantes del equipo

	INICIO	FIN
	05/01/2018	
Aplican estrategias para usar los dominios constitutivos del lenguaje	09:00:00 a.m.	09:20:00 a.m.
Reflexionan para Desarrollar equipos del alto rendimiento	09:20:00 a.m.	09:50:00 a.m.
Analizan el papel del jefe	09:50:00 a.m.	10:20:00 a.m.
Aplican estrategias para diseñar cargos	10:20:00 a.m.	10:40:00 a.m.
Conocen las función de los directivos	10:40:00 a.m.	11:10:00 a.m.
Aplican técnicas de trabajo en equipo	11:10:00 a.m.	11:30:00 a.m.
Conocen las técnicas de conducción de una reunión	11:30:00 a.m.	12:00:00 p.m.



4. Definir habilidades para resolver problemas en el equipo de trabajo

	INICIO	FIN
	05/01/2018	
Conocen la inteligencia emocional	09:00:00 a.m.	09:20:00 a.m.
Conocen las habilidades sociales	09:20:00 a.m.	09:50:00 a.m.
identifican la razón de ser del conflicto	09:50:00 a.m.	10:20:00 a.m.
Comprenden los Paradigmas para iniciar el manejo de conflictos	10:20:00 a.m.	10:40:00 a.m.
Reconocen los Problemas/conflicto/negociación	10:40:00 a.m.	11:10:00 a.m.
Usan las técnicas de resolución de un conflicto	11:10:00 a.m.	11:30:00 a.m.
Ordenan las ideas principales para usar la mediación	11:30:00 a.m.	12:00:00 p.m.



PROVEEDORES POTENCIALES DE LA EMPRESA

El mercado proveedor constituye muchas veces un factor tanto o más crítico que el mercado consumidor. Muchos proyectos tienen una dependencia extrema de la calidad, cantidad, oportunidad de la recepción y costo de los materiales. No son pocos los proyectos que basan su viabilidad en este mercado.

Tabla 40: Proveedores potenciales de la empresa.

PROVEEDORES	PRODUCTO	NIVEL DE CRÉDITO	MONTO DE CRÉDITO	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA	TIEMPOS DE ENTREGA	NÚMERO DE PEDIDOS
ARMAQ S.A	ARMAS	ALTO	TARJETA	BUENO	1 DIA	52
ARMAQ S.A	MUNICION	ALTO	50,000.00	BUENO	INSTANTE	
ARMAQ S.A	CACERINAS	ALTO	50,000.00	BUENO	INSTANTE	
Armeria Eagles E.I.R.L.	ARMAS	BAJO	100,000.00	BUENO	2 DIAS	6
Lima Guns S.A.	ARMAS	MEDIO	250,000.00	BUENO	2 DIAS	5
Lima Guns S.A.	CHALECOS ANTIBALAS	ALTO	ILIMITADO	BUENO	INSTANTE	
Lima Guns S.A.	MUNICION	ALTO	ILIMITADO	BUENO	INSTANTE	
Hunters Armas E.I.R.L.	ARMAS	30000	30,000.00	BUENO	1 DIA	1
Hunters Armas E.I.R.L.	KIT DE LIMPIEZA DE ARMAS	ALTO	80,000.00	BUENO	1 DIA	
Hunters Armas E.I.R.L.	CACERINAS	BAJO	10,000.00	BUENO	2 DIA	
Peru Airsoft Shop S.A.C	ARMAS	MEDIO	TARJETA	BUENO	INSTANTE	61
Peru Airsoft Shop S.A.C	MUNICION	ALTO	50,000.00	BUENO	2 DIAS	
Armeria Top Guns S.A.C.	ARMAS	ALTO	50,000.00	BUENO	2 DIAS	1

Armeria Top Guns S.A.C.	MUNICION	BAJO	20,000.00	BUENO	4 DIAS	
Premium Guns S.A.C	CHALECOS ANTIBALAS	BAJO	10,000.00	BUENO	INSTANTE	5
Impala Sport S.A.C	ACCESORIOS PROTECCION INTEGRAL	ALTO	ILIMITADO	BUENO	2 DIAS	2
WD Armas S.A.A	ARMAS	ALTO	ILIMITADO	BUENO	2 DIAS	4
La Casa de Armas	ARMAS	48000	30,000.00	BUENO	INSTANTE	2
La Casa de Armas	MUNICION	ALTO	80,000.00	BUENO	INSTANTE	
Armeria Top Guns S.A.C.	ARMAS	MEDIO	TARJETA	BUENO	INSTANTE	1
Armeria Top Guns S.A.C.	CACERINAS	ALTO	TARJETA	BUENO	1 DIA	
ISEG PERU S.A.C.	CAPACITACION DE GRUPO	ALTO	50,000.00	BUENO	1 DIA	1
IMPORTACIONES ENZO S.A.C.	MUNICION	BAJO	50,000.00	BUENO	2 DIA	5
ARMERIA FORZA S.A.C.	ARMAS	BAJO	50,000.00	BUENO	INSTANTE	3
ARMERIA FORZA S.A.C.	CHALECOS ANTIBALAS	MEDIO	50,000.00	BUENO	2 DIAS	
Importaciones El Conquis S.A.	MANTENIMIENTO DE ARMAS	ALTO	50,000.00	BUENO	2 DIAS	10
GRUPO ASC PERU S.A.C	CAPACITACION DE GRUPO	ALTO	100,000.00	BUENO	INSTANTE	1
CADDIN S.A.C.	ARMAS	BAJO	90,000.00	BUENO	2 DIAS	2
CADDIN S.A.C.	MUNICION	BAJO	ILIMITADO	BUENO	2 DIAS	

Blinsegur S.R.L.	CAPACITACION DE GRUPO	ALTO	ILIMITADO	BUENO	INSTANTE	5
J & V Resguardo S.A.C.	CAPACITACION DE GRUPO	ALTO	30,000.00	BUENO	2 DIAS	8
CAUTUS SECURITY S.A.C	UNIFORMES DE SEGURIDAD	ALTO	80,000.00	MEDIO	2 DIAS	1
Bunkse S.A.C.	CHALECOS ANTIBALAS	ALTO	10,000.00	BUENO	INSTANTE	1
Armisa Slocovich S.C.R.L	ARMAS	BAJO	ILIMITADO	BUENO	INSTANTE	1
El Halcon E.I.R.L.	BOTAS DE SEGURIDAD	MEDIO	30,000.00	BUENO	INSTANTE	5
INSEG S.A.	CAPACITACION DE GRUPO	ALTO	50,000.00	BUENO	1 DIA	2
Importaciones Asturias E.I.R.L	ARMAS	ALTO	50,000.00	BUENO	1 DIA	1
Importaciones Asturias E.I.R.L	ACCESORIOS PARA ARMAS	50000	50,000.00	BUENO	INSTANTE	
SODIMAC PERU SA	ESTANTES	ALTO	100,000.00	BUENO	1 DIA	2
SODIMAC PERU SA	ESCRITORIOS	ALTO	110,000.00	BUENO	1 DIA	
HOMECENTERS PERUANOS SA	ESTANTES	ALTO	ILIMITADO	BUENO	1 DIA	4
COPY VENTAS S.R.L.	UTENCILIOS DE OFICINA	ALTO	ILIMITADO	BUENO	1 DIA	1

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración: Propia

PROGRAMA CINCO S

Para poder cumplir el objetivo de un mejoramiento de procesos, es necesario aplicar en primaria instancia este programa de las 5S, ya que tiene relación con la infraestructura en la que se lleva a cabo cada una de las actividades en las áreas de empresa.

Este programa debe ser ejecutado en la implementación del mejoramiento con el objetivo de crear un lugar digno y seguro donde se trabaja, por lo que se darán las pautas de cómo se deben hacer de la siguiente manera:

- SEIRI (Enderezar): Seleccionar y descartar todos los objetos innecesarios del lugar de trabajo, tales como: herramientas obsoletas, maquinaria o equipos no utilizados, papeles y documentos innecesarios.



Figura 52: Selección de papeles obsoletos para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC



Figura 53: Selección de papeles necesarios para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC

- SEITON (Poner las cosas en orden): Ordenar todos los objetos que quedan, para minimizar el tiempo de búsqueda de manera que se puedan utilizar el momento que se necesite.



Figura 54: Vista de escritorio de oficina para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC



Figura 55: Ordenamiento de escritorio de oficina para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC

- SEISO (Limpieza): Mantener limpio el lugar de trabajo. También incluye mantenimiento de maquinaria y equipos.



Figura 56: Vista de área de oficina para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC



Figura 57: Ordenamiento de àrea de oficina para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC

- SEIKETSU (Aseo personal): Aseo de cada persona, y de las herramientas y equipos que tenga a su cargo.



Figura 58: Vista de estante de oficina para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC



Figura 59: Vista de estante de escritorio de oficina para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC



Figura 60: Ordenamiento de estante de escritorio de oficina para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC

- SHITSUKE (Disciplina): Hacer las actividades de manera correcta y rigurosa a fin de mejorar progresivamente en cada procedimiento que se desarrolla en la empresa



Figura 61: Vista de escritorio de oficina para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC



Figura 62: Ordenamiento de escritorio de oficina para la empresa Century
Fuente: Oficina de la empresa Century SAC

Cronograma de limpieza semanal

Tabla 41: Cronograma de limpieza semanal para la empresa Century SAC

CRONOGRAMA DE LIMPIEZA SEMANAL																								
MESES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Grupo N°01	X			X	X			X			X			X			X			X			X	
Grupo N°02		X				X			X			X			X			X			X			X
Grupo N°03			X				X			X			X			X			X			X		
MESES	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Grupo N°01	X			X	X			X			X			X			X			X			X	
Grupo N°02		X				X			X			X			X			X			X			X
Grupo N°03			X				X			X			X			X			X			X		

Elaboración Propia.

Se iniciara un cronograma de limpieza semanal para la empresa Century SAC con los trabajadores de oficina. Se designaran tres grupos los cuales se turnaran para la limpieza del ambiente de trabajo asi como del equipo de trabajo.

Los trabajadores que integraran los grupos son los siguientes:

Grupo N°01:

- Alan Perez Silva
- Nelson Pashanasi Navarro
- Ruiz Solsol Roberstson

Grupo N°02:

- Giovanna Cueva Fuentes
- Víctor Aspilcueta Espinoza

Grupo N°03:

- Rosamaría Tuesta Cuba
- Ricardo Pereda Percy Sebastian

QUINTO OBJETIVO: EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD DESPUÉS DE IMPLEMENTAR LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA CENTURY S.A.C.

ANALISIS POST TEST

- **Variable dependiente:** Productividad

Análisis descriptivo

Base de datos antes y después de la implementación de la mejora continua

Tabla 42: Eficiencia en horas hombre que usa un agente de seguridad durante el mes de ABRIL.

DIA	FECHA	H. PROG	H. UTIL	EFICIENCIA
1	01/04/2018	8.00	7.9	0.99
2	02/04/2018	8.00	7.8	0.98
3	03/04/2018	8.00	7.6	0.95
4	04/04/2018	8.00	7.8	0.98
5	05/04/2018	8.00	7	0.88
6	06/04/2018	8.00	6	0.75
7	07/04/2018	8.00	7.4	0.93
8	08/04/2018	8.00	7.4	0.93
9	09/04/2018	8.00	6.5	0.81
10	10/04/2018	8.00	7.7	0.96
11	11/04/2018	8.00	7	0.88
12	12/04/2018	8.00	7	0.88
13	13/04/2018	8.00	7.5	0.94
14	14/04/2018	8.00	6	0.75
15	15/04/2018	8.00	6.5	0.81
16	16/04/2018	8.00	7	0.88
17	17/04/2018	8.00	7.4	0.93
18	18/04/2018	8.00	6	0.75
19	19/04/2018	8.00	7.6	0.95
20	20/04/2018	8.00	6.5	0.81
21	21/04/2018	8.00	7	0.88
22	22/04/2018	8.00	7.7	0.96
23	23/04/2018	8.00	7.6	0.95
24	24/04/2018	8.00	7.5	0.94
25	25/04/2018	8.00	7	0.88
26	26/04/2018	8.00	6.5	0.81
27	27/04/2018	8.00	6	0.75
28	28/04/2018	8.00	6.5	0.81
29	29/04/2018	8.00	7	0.88
30	30/04/2018	8.00	7.2	0.90
TOTAL		248.00	187.10	0.88

Elaboracion Propia

Interpretacion: En la TABLA 49, podemos observar el total de horas programadas y el total de horas utilizadas en el mes de ABRIL (2018) para brindar el servicio de vigilancia privada, el resultado promedio obtenido es de 0.88, lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad ha incrementado su eficiencia con respecto al mes de Enero que registraba 75% y que en Abril se ha calculado un 88% del tiempo total programado.

Tabla 43: Eficiencia en horas hombre que usa un agente de seguridad durante el mes de MAYO.

DIA	FECHA	H. PROG	H. UTIL	EFICIENCIA
1	01/05/2018	8.00	7.8	0.98
2	02/05/2018	8.00	7.7	0.96
3	03/05/2018	8.00	7.4	0.93
4	04/05/2018	8.00	7	0.88
5	05/05/2018	8.00	7.6	0.95
6	06/05/2018	8.00	7	0.88
7	07/05/2018	8.00	7.4	0.93
8	08/05/2018	8.00	7.4	0.93
9	09/05/2018	8.00	6.8	0.85
10	10/05/2018	8.00	7.7	0.96
11	11/05/2018	8.00	7	0.88
12	12/05/2018	8.00	7.6	0.95
13	13/05/2018	8.00	7	0.88
14	14/05/2018	8.00	7	0.88
15	15/05/2018	8.00	7.6	0.95
16	16/05/2018	8.00	7	0.88
17	17/05/2018	8.00	7.8	0.98
18	18/05/2018	8.00	7.9	0.99
19	19/05/2018	8.00	7.6	0.95
20	20/05/2018	8.00	7.8	0.98
21	21/05/2018	8.00	7	0.88
22	22/05/2018	8.00	7	0.88
23	23/05/2018	8.00	7.6	0.95
24	24/05/2018	8.00	7.5	0.94
25	25/05/2018	8.00	7	0.88
26	26/05/2018	8.00	7	0.88
27	27/05/2018	8.00	7	0.88
28	28/05/2018	8.00	7.5	0.94
29	29/05/2018	8.00	7	0.88
30	30/05/2018	8.00	7.2	0.90
31	31/05/2018	8.00	7.6	0.95
TOTAL		248.00	227.50	0.92

Elaboracion Propia

Interpretacion: En la TABLA 50, podemos observar el total de horas programadas y el total de horas utilizadas en el mes de MAYO (2018) para brindar el servicio de vigilancia privada, el resultado promedio obtenido es de 0.92, lo que quiere decir que el personal encargado de brindar seguridad ha incrementado su eficiencia con un 92% del tiempo total programado.

Tabla 44: Cronograma del Servicio de Seguridad Privada durante el mes de ABRIL.

CENTURY SAC																															
CRONOGRAMA DE SERVICIOS PROGRAMADOS - ABRIL DEL 2018																															
CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL
AMIEL INVERSIONES S.A.C.	1			1	1	1	1		1	1	1	1			1	1	1		1	1		1			1	1		1	1		19
E.I.R.L.	1	1			1	1	1			1	1	1	1	1	1	1		1			1		1	1	1	1	1	1		1	23
CASA CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION S.A		1	1	1		1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
COAM CONTRATISTAS SAC	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
HOSPITAL REGIONAL DE TRUJILLO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
CORPORACION SOLANO E.I.R.L.	1		1				1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
COPY VENTAS S.R.L.			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS GENERALES CONSERMET S.A.C	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	27
CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS GENERALES CONSERMET S.A.C	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	27
MULTISERVICIOS D&A S.A.C.	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1				1		1	1		1	1	1	1	1	1	21
INGEMEC PERU S.A.C		1		1	1	1	1			1			1			1	1			1		1	1		1		1		1	15	
JARDINES DE LA PAZ S.A			1		1											1										1				4	
TOTAL SERVICIOS PROGRAMADOS	8	8	8	8	9	9	11	7	8	9	8	10	9	9	9	12	8	9	8	8	8	8	10	9	9	12	9	9	9	9	267
TOTAL SERVICIOS REAL ATENDIDOS	7	8	6	5	8	8	10	7	8	5	8	10	8	6	8	11	8	8	6	8	8	8	10	8	8	12	8	8	8	7	238

Servicios atendidos = Servicios no atendidos

Servicios atendidos 267
 Servicios no atendidos 29

Interpretacion: En la TABLA 51 se puede apreciar el total de servicios programados y el total de servicios atendidos en el mes de abril, en donde el resultado promedio obtenido es de 0.89, lo que significa que los trabajadores encargados de brindar el servicio de vigilancia cumplen con el 89% del total de servicios lo cual es una mejora significativa ya que en enero se solo registro un 70%.

Tabla 46: Eficacia de los trabajadores durante el mes de ABRIL.

DIA	FECHA	S.PROG	REAL	EFICACIA
1	01/04/2018	8	7	0.88
2	02/04/2018	8	8	1.00
3	03/04/2018	8	6	0.75
4	04/04/2018	8	5	0.63
5	05/04/2018	9	8	0.89
6	06/04/2018	9	8	0.89
7	07/04/2018	11	10	0.91
8	08/04/2018	7	7	1.00
9	09/04/2018	8	8	1.00
10	10/04/2018	9	5	0.56
11	11/04/2018	8	8	1.00
12	12/04/2018	10	10	1.00
13	13/04/2018	9	8	0.89
14	14/04/2018	9	6	0.67
15	15/04/2018	9	8	0.89
16	16/04/2018	12	11	0.92
17	17/04/2018	8	8	1.00
18	18/04/2018	9	8	0.89
19	19/04/2018	8	6	0.75
20	20/04/2018	8	8	1.00
21	21/04/2018	8	8	1.00
22	22/04/2018	8	8	1.00
23	23/04/2018	10	10	1.00
24	24/04/2018	9	8	0.89
25	25/04/2018	9	8	0.89
26	26/04/2018	12	12	1.00
27	27/04/2018	9	8	0.89
28	28/04/2018	9	8	0.89
29	29/04/2018	9	8	0.89
30	30/04/2018	9	7	0.78
TOTAL		267.00	238.00	0.89

Elaboracion Propia

Tabla 47: Eficacia de los trabajadores durante el mes de MAYO.

DIA	FECHA	S.PROG	REAL	EFICACIA
1	01/05/2018	9	9	1.00
2	02/05/2018	8	8	1.00
3	03/05/2018	9	9	1.00
4	04/05/2018	10	10	1.00
5	05/05/2018	9	9	1.00
6	06/05/2018	10	9	0.90
7	07/05/2018	10	10	1.00
8	08/05/2018	10	10	1.00
9	09/05/2018	8	8	1.00
10	10/05/2018	8	7	0.88
11	11/05/2018	10	10	1.00
12	12/05/2018	10	9	0.90
13	13/05/2018	10	10	1.00
14	14/05/2018	8	7	0.88
15	15/05/2018	10	10	1.00
16	16/05/2018	8	8	1.00
17	17/05/2018	9	9	1.00
18	18/05/2018	10	10	1.00
19	19/05/2018	8	6	0.75
20	20/05/2018	10	8	0.80
21	21/05/2018	8	7	0.88
22	22/05/2018	10	8	0.80
23	23/05/2018	8	8	1.00
24	24/05/2018	9	9	1.00
25	25/05/2018	10	8	0.80
26	26/05/2018	9	9	1.00
27	27/05/2018	8	6	0.75
28	28/05/2018	9	9	1.00
29	29/05/2018	10	9	0.90
30	30/05/2018	10	9	0.90
31	31/05/2018	8	7	0.88
TOTAL		283.00	265.00	0.94

Elaboracion Propia

Cálculo de la productividad

Para realizar el cálculo de la productividad en el análisis Post test, tomamos como datos a la eficiencia y eficacia anteriormente calculadas en abril y mayo como última referencia para comprobar si se logró mejorar la productividad obtenida en el Pre Test:

Tabla 48: Productividad de los trabajadores durante el mes de ABRIL.

DIA	FECHA	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTIVIDAD
1	01/04/2018	0.99	0.88	0.86
2	02/04/2018	0.98	1.00	0.98
3	03/04/2018	0.95	0.75	0.71
4	04/04/2018	0.98	0.63	0.61
5	05/04/2018	0.88	0.89	0.78
6	06/04/2018	0.75	0.89	0.67
7	07/04/2018	0.93	0.91	0.84
8	08/04/2018	0.93	1.00	0.93
9	09/04/2018	0.81	1.00	0.81
10	10/04/2018	0.96	0.56	0.53
11	11/04/2018	0.88	1.00	0.88
12	12/04/2018	0.88	1.00	0.88
13	13/04/2018	0.94	0.89	0.83
14	14/04/2018	0.75	0.67	0.50
15	15/04/2018	0.81	0.89	0.72
16	16/04/2018	0.88	0.92	0.80
17	17/04/2018	0.93	1.00	0.93
18	18/04/2018	0.75	0.89	0.67
19	19/04/2018	0.95	0.75	0.71
20	20/04/2018	0.81	1.00	0.81
21	21/04/2018	0.88	1.00	0.88
22	22/04/2018	0.96	1.00	0.96
23	23/04/2018	0.95	1.00	0.95
24	24/04/2018	0.94	0.89	0.83
25	25/04/2018	0.88	0.89	0.78
26	26/04/2018	0.81	1.00	0.81
27	27/04/2018	0.75	0.89	0.67
28	28/04/2018	0.81	0.89	0.72
29	29/04/2018	0.88	0.89	0.78
30	30/04/2018	0.90	0.78	0.70
TOTAL		26.45	0.70	0.78

Elaboracion Propia.

Tabla 49: Productividad de los trabajadores durante el mes de MAYO.

DIA	FECHA	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTIVIDAD
1	01/05/2018	0.98	1.00	0.98
2	02/05/2018	0.96	1.00	0.96
3	03/05/2018	0.93	1.00	0.93
4	04/05/2018	0.88	1.00	0.88
5	05/05/2018	0.95	1.00	0.95
6	06/05/2018	0.88	0.90	0.79
7	07/05/2018	0.93	1.00	0.93
8	08/05/2018	0.93	1.00	0.93
9	09/05/2018	0.85	1.00	0.85
10	10/05/2018	0.96	0.88	0.84
11	11/05/2018	0.88	1.00	0.88
12	12/05/2018	0.95	0.90	0.86
13	13/05/2018	0.88	1.00	0.88
14	14/05/2018	0.88	0.88	0.77
15	15/05/2018	0.95	1.00	0.95
16	16/05/2018	0.88	1.00	0.88
17	17/05/2018	0.98	1.00	0.98
18	18/05/2018	0.99	1.00	0.99
19	19/05/2018	0.95	0.75	0.71
20	20/05/2018	0.98	0.80	0.78
21	21/05/2018	0.88	0.88	0.77
22	22/05/2018	0.88	0.80	0.70
23	23/05/2018	0.95	1.00	0.95
24	24/05/2018	0.94	1.00	0.94
25	25/05/2018	0.88	0.80	0.70
26	26/05/2018	0.88	1.00	0.88
27	27/05/2018	0.88	0.75	0.66
28	28/05/2018	0.94	1.00	0.94
29	29/05/2018	0.88	0.90	0.79
30	30/05/2018	0.90	0.90	0.81
31	31/05/2018	0.95	0.88	0.83
TOTAL		0.92	0.94	0.86

Elaboracion Propia

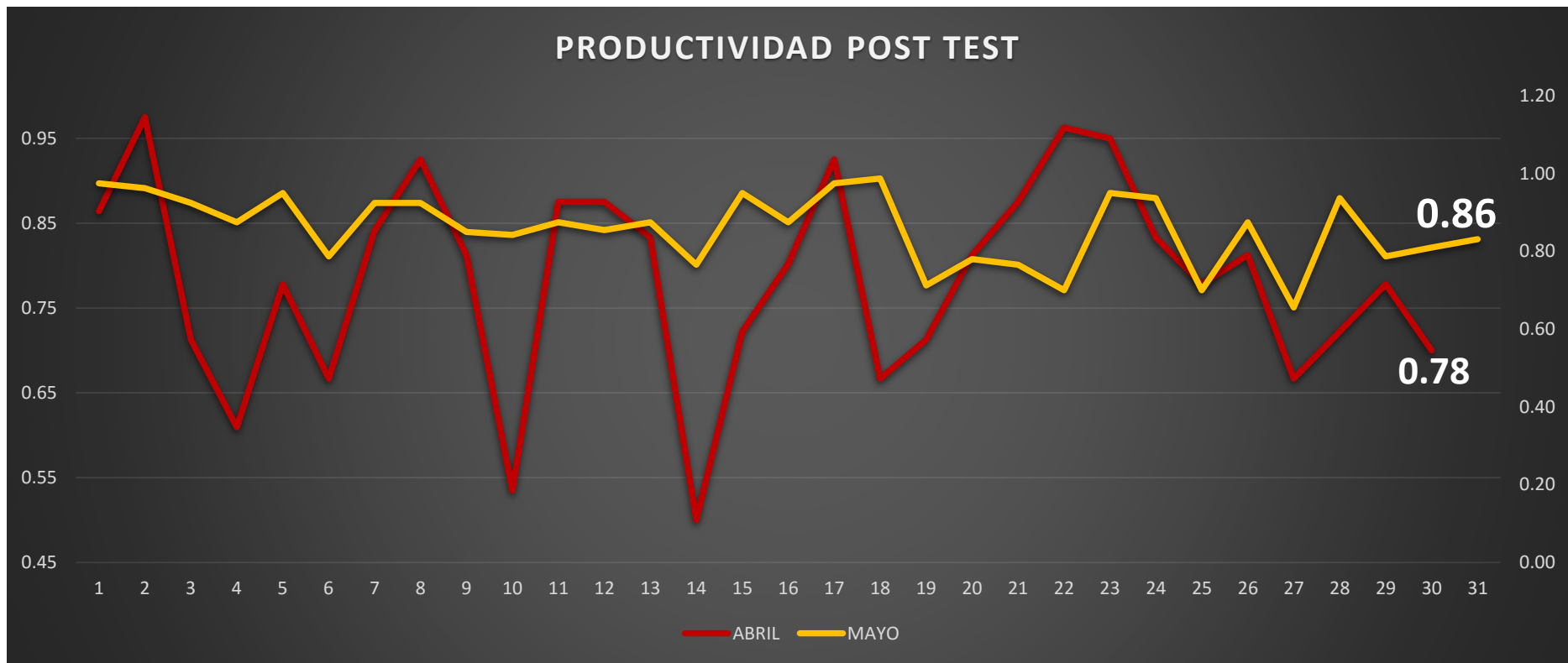


Figura 63: Productividad de los trabajadores durante el mes de ABRIL Y MAYO

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboracion Propia.

Interpretación: Se puede deducir que la productividad en la empresa CENTURY SAC, en el mes de abril se contabilizo una productividad del 78% y en el mes de mayo un 86% lo que significa que con la aplicación de la mejora continua bajo la herramienta del ciclo Deming se logró incrementar la productividad

ACTUAR (ACT)

A partir de los resultados conseguidos en la fase anterior se procede a recopilar lo aprendido y a ponerlo en marcha. También suelen aparecer recomendaciones y observaciones que suelen servir para volver al paso inicial de Planificar y así el círculo nunca dejará de fluir. Finalmente, luego del periodo de prueba se estudiaron los resultados y se compararon estos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Los resultados obtenidos en el post test son satisfactorios y se seguirá implementando la mejora en forma definitiva y a gran escala en la organización

PRE TEST VS POST TEST

EFICIENCIA

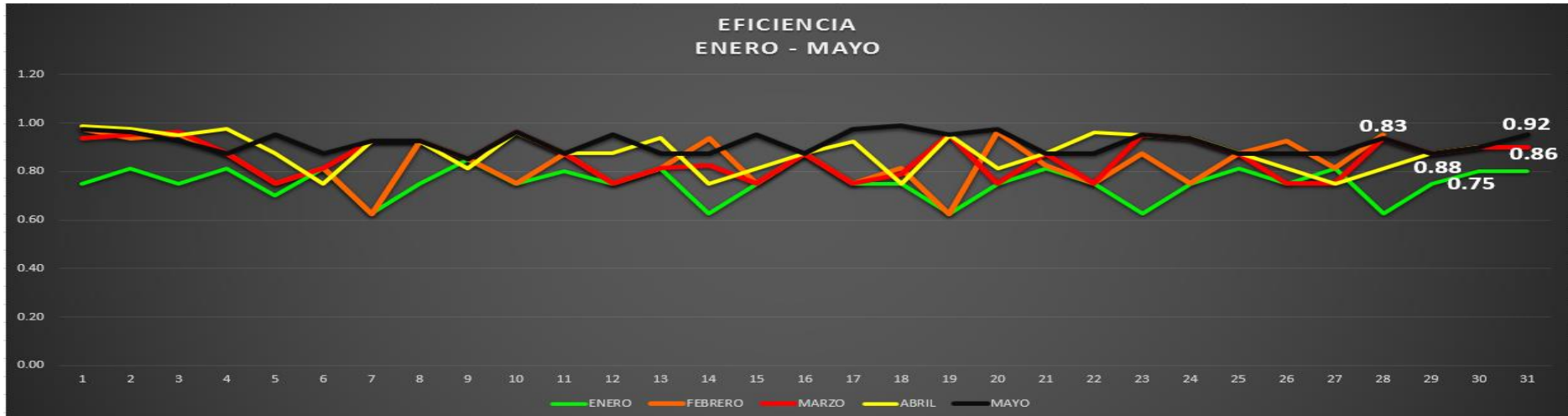


Figura 64: Eficiencia de la empresa durante los meses de ENERO a MAYO

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboracion Propia.

Interpretación: El concepto de eficiencia operacional engloba la práctica de volver sus procesos (las actividades desempeñadas por la empresa Century SAC, con el objetivo de llegar a un mejor servicio final). Como se puede observar en los meses de enero a mayo la eficiencia ha ido incrementándose gradualmente lo cual significa que el agente de seguridad está mejorando en el cumplimiento de las horas designadas por la empresa y esto debido a las buenas prácticas de estandarización que se han implantado como mejora. Se pudo registrar a comienzo de este año una eficiencia de 75%, luego esta se incrementó en 10.60% registrado 83% en febrero, luego incremento en 2.74% obteniendo 86% en marzo, posteriormente también se contabilizo un incremento a 2.85% obteniendo 88% en abril y finalmente un incremento del 4.05% registrando un eficiencia de 92% en mayo.

EFICACIA

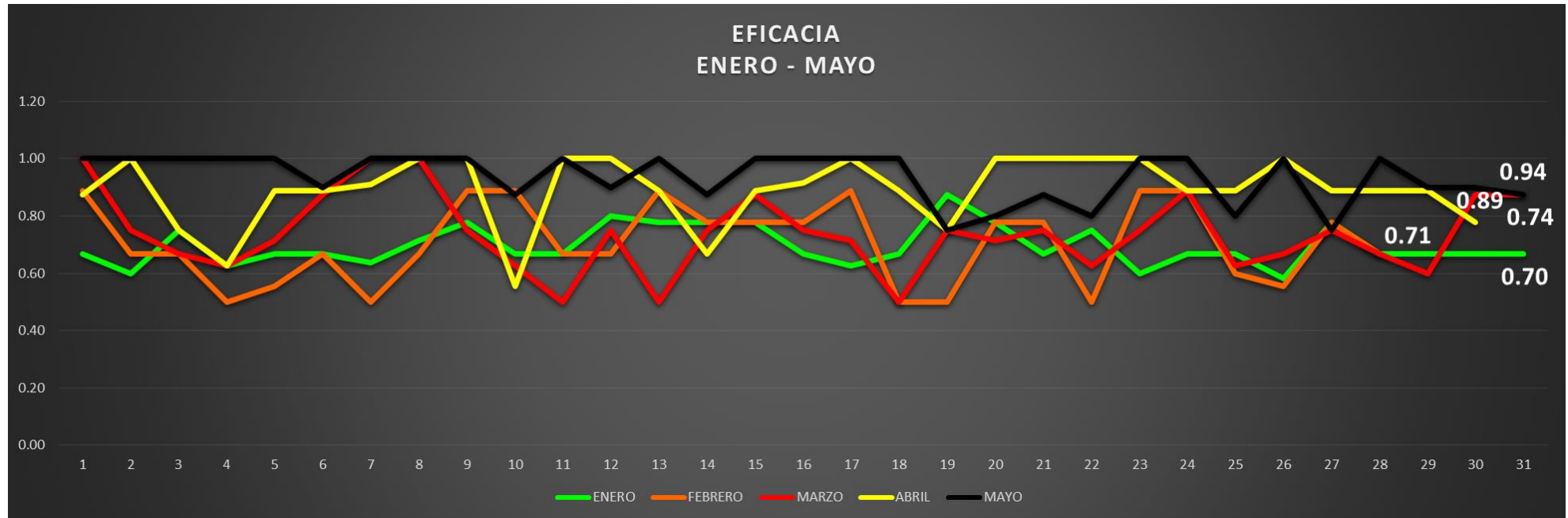


Figura 65: Eficacia de la empresa durante los meses de ENERO a MAYO

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboración Propia.

Interpretación: La eficacia operativa tiene que ver con lo relativo a identificar los procesos antieconómicos y los recursos que desperdician los beneficios de la empresa Century SAC. En la eficacia como se puede ver en la figura 51, el índice promedio ha ido incrementándose desde enero a mayo lo cual significa para la empresa que los servicios programados se han venido cumpliendo esto debido a la planificación estandarizada que la empresa ha venido desarrollando sus procesos lo cual le ha permitido cumplir los servicios de seguridad designados a la empresa.

PRODUCTIVIDAD

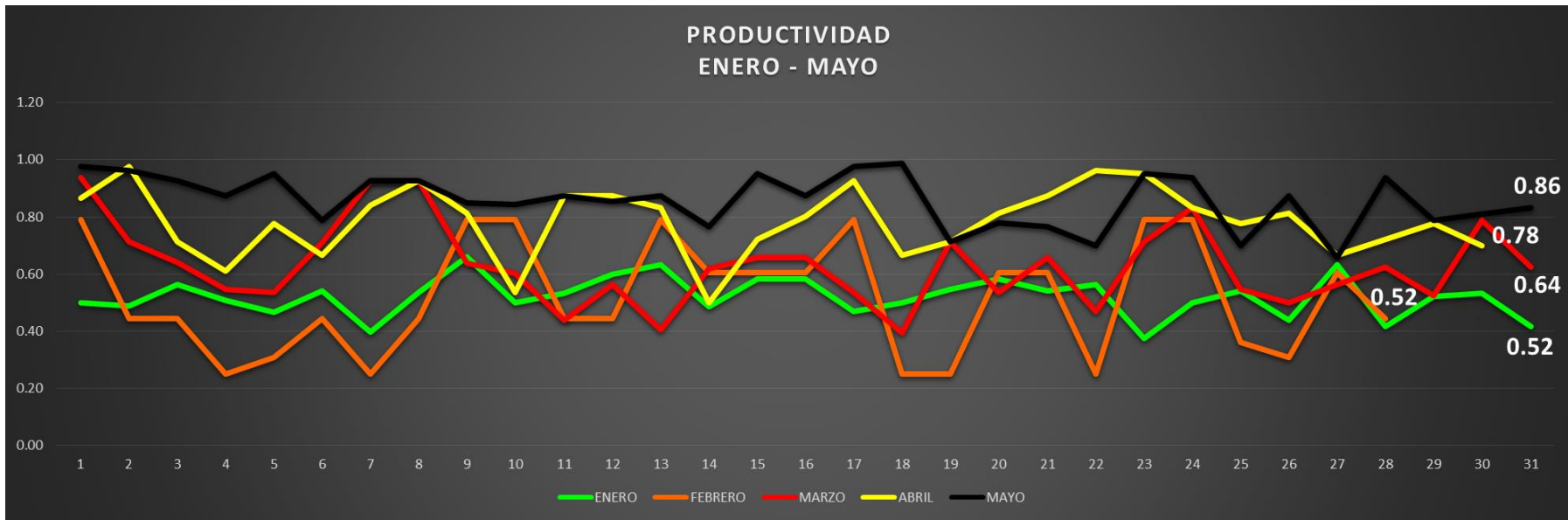


Figura 66: Productividad de la empresa durante los meses de ENERO a MAYO

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C

Elaboracion Propia

Interpretación: La productividad para Century SAC se puede mejorar en el corto o largo plazo. Si la empresa hace un cambio que incide de forma inmediata en el desempeño, se trata de un cambio en la productividad operativa. Finalmente, la productividad tal como se muestra en la figura 52, se ha incrementado notablemente y esto va acorde con el incremento también de los indicadores de eficiencia y eficacia que se han podido registrar y que son los que han podido hacer mejorarlo finalmente. Así pues es necesario que la empresa pueda prestar más atención al cumplimiento de los servicios programados y las horas que un agente de seguridad brinda realmente ya que estos harán posible a través del tiempo que la productividad se incremente constantemente.

CICLO CON LA REALIMENTACIÓN PARA ACERCAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez comprobado el incremento de la productividad a través del desarrollo del sistema de gestión por procesos esto se mantendrá en la empresa para estandarizar sus acciones para un control más ordenado. Este sistema se resume finalmente en 7 fases los cuales se describen a continuación:

FASE 1

POLÍTICAS Y OBJETIVOS

“Elaborar las políticas y objetivos de calidad y seguridad”

Política Integrada De Calidad Y Seguridad

Ante la necesidad del crecimiento competitivo CENTURY SAC., ha decidido implementar un Sistema integrado de Gestión de Calidad y de Seguridad, que abarque todas las áreas de la empresa para de esta forma mantener un crecimiento continuo, mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, entregar a nuestros clientes servicios que satisfagan sus necesidades y requerimientos a través de estándares internacionales de seguridad.

Para ello, basará su Política Integrada de calidad y seguridad en los siguientes principios:

- Control en los procesos de prestación de servicios.
- Capacitación permanente del personal involucrado.
- Compromiso permanente con nuestros clientes.
- Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables de nuestra actividad.
- Manteniendo prácticas seguras libres de actividades ilícitas.

Objetivos De Seguridad

- Reducir las amenazas potenciales (robos, asaltos y secuestros) a menos del 1% anual, mediante el cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos en materia de seguridad.
- Garantizar un ambiente seguro para sus empleados, clientes y visitantes.

- Cumplir al 100% con todas las normas jurídicas, impositivas, laborales y otras que rigen la actividad.

FASE 2.

SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD

“Establecer los sistemas de gestión en control y seguridad”

Alcance Del Sistema De Gestión

Aplica a todas las personas, instalaciones, operaciones y demás recursos utilizados por la empresa para desempeñar sus actividades de Vigilancia y Seguridad.

Revisiones De La Alta Dirección

Se realizarán revisiones periódicas con el objetivo de mantener el funcionamiento correcto y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad de la empresa. Se ha establecido el realizar por lo menos una reunión semestral con el equipo de trabajo.

Auditorías Internas

Se realizarán auditorías internas del sistema de gestión por lo menos dos veces al año para garantizar que los requisitos de seguridad sean cumplidos en su totalidad. Estas auditorías serán realizadas de la siguiente forma: una auditoría formal coordinada y comunicada al personal con 15 días anteriores a su realización, y una auditoría sorpresiva ejecutada sin previo aviso.

Los resultados de las auditorías internas serán utilizados como información primaria para las revisiones de la Alta Dirección

Acciones Correctivas Y Preventivas

Las Acciones Correctivas y Preventivas serán levantadas posteriores a cada auditoría interna y externa realizada, siempre que se hayan evidenciado no conformidades en el sistema.

En caso de presentarse observaciones u oportunidades de mejora, estas serán tratadas directamente por los responsables y no será necesario levantar registros de su realización.

FASE 3.

SELECCIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES

“Elaborar el sistema de selección de clientes y proveedores

Clientes

Se seleccionará a los clientes de la empresa aplicando el procedimiento establecido en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Proveedores

Se seleccionará a los proveedores de la empresa aplicando el procedimiento establecido en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Una vez aceptados los proveedores, para aquellos considerados como críticos/de riesgo para la empresa, se establecerán Acuerdos de

Seguridad para garantizar una relación mutuamente beneficiosa para ambas empresas.

Adicionalmente, se realizarán visitas a las instalaciones de los proveedores con el objetivo de verificar que los Acuerdos de Seguridad sean cumplidos en su totalidad. Se considerará como proveedores críticos a los siguientes: Confección de uniformes, Frecuencia de Radios, Confección de Chalecos, Armas, Sistemas informáticos e Imprenta (Uso de Logo).

FASE 4.

CONTROLES DE ACCESO Y SEGURIDAD FÍSICA

“Diseñar los controles de acceso y seguridad física”

Manejo De La Correspondencia

Todo paquete, sobre o documento que ingrese a las oficinas de la empresa, será registrado y distribuido exclusivamente por la Secretaria de la Gerencia.

Personas No Identificadas O No Autorizadas

Se considera persona no identificada a todo visitante, cliente o proveedor que se encuentre en las instalaciones sin haber sido registrado previamente en la bitácora de ingreso para visitantes y/o que no porte un carnet de identificación proporcionado por la empresa.

Se considera persona no autorizada a todo visitante, cliente o proveedor que se encuentre en las instalaciones sin haber sido autorizado su ingreso a las mismas.

En casos en los que la persona sea considerada como peligrosa, cualquier persona de la empresa deberá contactar a la policía o personal de vigilancia de la propia organización para acudir a las oficinas y brindar la protección necesaria.

Inspecciones De Seguridad

Se realizarán inspecciones de seguridad dos veces al año para garantizar el buen funcionamiento de la seguridad física y documental de la organización. Se ha considerado este tiempo, basados en la estructura y tamaño de la oficina.

Identificación De Riesgos Y Procedimiento De Emergencias

a) Identificación de Riesgos

La organización ha definido los siguientes posibles riesgos que puedan atentar contra la integridad de los bienes, personas e información.

- Riesgos Naturales:
 - Inundaciones.- Posibilidad de inundaciones provocadas por fallas o ruptura en el sistema de tuberías del edificio.
 - Terremotos.- Posibilidad de que ocurran movimientos sísmicos, temblores y terremotos.
- Riesgos no naturales:

- Incendios.- Posibilidad de explosiones, cortocircuitos o descuidos con cigarrillos y otros que provoquen eventualmente un incendio.
- Perpetraciones.- Posibilidad de cualquier tipo de ingreso sin autorización dentro de las instalaciones de la empresa, entre estos tenemos: Asaltos, Robos, Secuestros, ingresos no autorizados de otra índole, etc.
- Accidentes.- Posibilidad de accidentes de tránsito del personal de vigilancia, caídas y golpes en las instalaciones del edificio y otros accidentes causados por personas externas a la organización.
- Fuga de información o documentos.- Posibilidad de perder mediante pérdida, robo o traspaso de información sensible de la empresa a terceros con el fin de perjudicar a la organización.
- Posibilidad de la pérdida o sustracción de documentación sensible o confidencial del giro de negocio.

b) Plan de Contingencias y Emergencias

Una vez determinado los riesgos de orden natural y no natural, se han establecido procedimientos que ayuden a tener un correcto desempeño que mitiguen las graves consecuencias que se puede tener como resultado la materialización de estos riesgos.

- **Alertas.-** Para alertar al personal sobre una emergencia, la persona encargada de seguridad, alertará inmediatamente mediante el uso de las herramientas o mecanismos establecidos por la empresa, alertando al personal presente en las instalaciones sobre cualquier situación de peligro que sea identificada.
- **Evacuaciones.-** una vez que se haya producido un siniestro de orden natural, el responsable de seguridad de la empresa ordenará y supervisará la evacuación del personal del edificio, guiándolos hacia un punto de encuentro a salvo ubicado en las afueras de las instalaciones. En caso de existir heridos o contusos, se llamará de inmediato a los teléfonos de ayuda como la policía, bomberos, cruz roja u otros y, se vigilará su traslado hacia las casas asistenciales u hospitales de emergencia.

- **Procedimiento en caso de accidentes.-** Cuando se tenga conocimiento de una persona accidentada en las oficinas o fuera de ellas, el responsable del departamento de recursos humanos, hará el primer contacto con las casas asistenciales, los familiares, y de ser el caso, el representante del bróker de seguros para el trámite respectivo.
- **Procedimientos en caso de fuga de información o documentos.-** En caso de existir una pérdida de documentación perteneciente a la empresa, se notificará de inmediato a los superiores y se realizará la denuncia respectiva a la Policía Judicial, para el inicio de las investigaciones del caso.
Cuando se evidencie fuga de información física o electrónica por parte de un funcionario, se aplicará las penalidades respectivas que la Alta Dirección de la empresa haya establecido para el efecto.
- **Procedimientos en caso de perpetraciones.-** Si una violación al perímetro de la empresa se suscitase, las personas deberán seguir las instrucciones del o los delincuentes, mantendrán la calma a todo momento y una vez finalizado el acto ilícito, procederán a contactarse con la policía, personal de seguridad de la empresa, la fiscalía y, cualquier otra organización de protección y salvamento de ser necesario, para iniciar las investigaciones pertinentes.

FASE 5.

ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD DE RR.HH.

“Establecer la administración y seguridad de los recursos humanos”

Selección De Trabajadores Y Análisis De Antecedentes

Se seleccionará al personal de acuerdo a los procedimientos y requisitos establecidos en la empresa.

Se considerará como personal crítico a todo el personal de la organización por la naturaleza misma del giro de negocio y por lo tanto les serán aplicados todos los procedimientos establecidos como son: El estudio de seguridad y la ejecución de Visitas domiciliarias.

Visitas Domiciliarias

Se realizarán las Visitas domiciliarias al personal de guardias hasta los tres primeros meses a partir de su ingreso efectivo a la empresa.

Desvinculación De Personal

Todo trabajador que salga de la empresa, deberá seguir el siguiente procedimiento:

- Presentación de la renuncia formal por escrito.
- Entrega y registro de la devolución de uniformes y carné de identificación utilizando el formato R-RH-24 al área de Recursos Humanos.
- Recibir firmado por el Jefe de recursos Humanos al ex trabajador el documento de “Entrega de uniformes al personal de guardias* como constancia de su retiro.
- Presentación para la liquidación formal del trabajador.

En caso de que el trabajador se retire sin previo aviso o simplemente abandone la organización se realizará lo siguiente:

- Llamar al ex trabajador para que se presente y devuelva los uniformes.
- En caso de no poder contactarse vía teléfono, se lo visitará a su domicilio.
- De fallar estos medios, se esperará la visita del ex trabajador a retirar su liquidación y se aplicará el procedimiento normal indicado en el párrafo anterior.

FASE 6.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS DOCUMENTOS

“Establecer la seguridad de la información y de los documentos”

Seguridad De La Tecnología Informática

Toda persona responsable de un computador propiedad de CENTURY SAC utilizará una clave/contraseña para proteger el equipo de cualquier robo o fuga de información.

Las claves/contraseñas deberán cumplir con la siguiente estructura alfanumérica: 4 letras y 2 números. Dichas claves/contraseñas se deberán cambiar cada seis meses.

Política De Seguridad Informática

Consta de cinco reglas básicas para un buen uso de los computadores y sistema informático en la empresa:

- Mantener claves de acceso alfanumérico en las computadoras.
- Al momento de introducir CD´s o memorias extraíbles deberán ser analizadas por el antivirus.
- No ingresarse a páginas de internet que nada tengan que ver con giro del negocio.
- Cambiar semestralmente las claves de acceso a los computadores
- Al salir apague la computadora correctamente.

El buen uso de cada computador y sistema informático, es enteramente responsabilidad de cada trabajador.

La Internet no se encuentra restringida, la empresa mantiene como herramientas principales de trabajo la utilización del HOTMAIL por su correo electrónico, y, las páginas de FACEBOOK Y TWITER como mecanismos de contacto con sus clientes y proveedores, sin embargo, de detectarse un abuso o utilización para fines que atenten contra moral de sus compañeros o visitantes, puede generar el respectivo llamado de atención y se aplicarían las sanciones definidas en el Reglamento Interno de Trabajo si lo ameritase.

Respaldos De La Información

Cada trabajador realiza un respaldo en discos compactos de la información guardada en sus computadores cada seis meses.

Estos respaldos son manejados por la Gerencia General de la empresa y se los mantiene fuera de las instalaciones por seguridad y protección.

Control De Los Documentos

La empresa mantiene el control de sus documentos, registros, formatos y procedimientos, de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo ISO 9001-2015.

Archivo Y Entrega De La Documentación

Toda la documentación de CENTURY SAC Es mantenida dentro de las oficinas de la empresa ubicadas en el distrito de Nuevo Chimbote, Departamento de Ancash, Av. Central Mza. B2 Lote 26. Urb. Las Casuarinas 2da. Etapa.

Los únicos documentos o registros que salen fuera de las instalaciones de la empresa, son aquellos que serán utilizados para cualquier tipo de trámite legal u oficial que requiera realizarse para CENTURY SAC.

FASE 7.

PLAN OPERATIVO ANUAL POR ÁREAS DE LA EMPRESA

“Elaborar el plan operativo anual por áreas de la empresa”

Se plantea siete áreas, que se detalla a continuación:

- Comercialización
- Financiero
- Gestión de Seguridad
- Mejora Continua
- Operaciones
- Recursos Humanos

Plan del proceso de Comercialización

Caracterización del proceso

- Objetivo del proceso

Incrementar la cartera de clientes con el propósito de aumentar los ingresos económicos de la empresa e incrementar las plazas de empleo.

- Proveedores del Proceso

Clientes

- **Responsables del Proceso**

Jefe de Operaciones

- **Clientes del Proceso**

Operaciones

- **Colaboradores del Proceso**

Asistente de Contabilidad

Asistente de Recursos Humanos

Recursos Para El Proceso

- Recursos Humanos

Jefe de Operaciones

- Búsqueda y contacto de potenciales clientes
- Promocionar los servicios de la empresa
- Cierre de negociaciones
- Hacer una verificación y un estudio de seguridad de clientes
- Elaboración de contratos

Asistente de Contabilidad

- Completar información requerida en el portal de compras públicas.

Asistente de Recursos Humanos

- Actualización de documentos de la empresa.

Infraestructura Del Proceso

- Tecnología: Hardware, Software
- Comunicación: Teléfonos, celulares, radios
- Física: Oficina, vehículo

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE LOS PROCESOS PARA EL AGENTE DE SEGURIDAD

Por último es necesario implantar acciones que prevengan errores en los procesos para asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de la Gestión por Procesos.

Metodología

Acciones Correctivas:

La determinación de acciones correctivas necesarias, para eliminar las causas de no conformidades (no cumplimiento de requisitos, defectos o fallas, relacionados al servicio, proceso y Sistema de Gestión de la Calidad) serán identificadas de las siguientes formas:

- Por el registro diario durante el análisis de los informes resultantes de sus actividades y del análisis de los indicadores de los procesos.
- El personal y jefes de grupo de cada proceso quienes identifican el problema y comunican al Supervisor

Este analiza la información y define su tratamiento, ya sea Como una corrección, una acción correctiva o una acción preventiva. Llena el formulario y entrega al responsable del proceso para su corrección.

- Por el asistente de gerencia y jefes de grupo quienes receptan las quejas, reclamos y devoluciones del cliente, informando de ellas al Supervisor o Representante de Dirección, para que analice la información y establezca la necesidad de levantar una Solicitud de Acción Correctiva.
- Por Gerencia General al realizar el seguimiento de los objetivos de la Calidad.
 - Durante la realización de auditorías internas del Sistema de Gestión.
 - Cuando se realicen auditorías externas.
 - Al realizar el análisis de las fuentes de información, como son encuestas de satisfacción de los clientes, informes de Oportunidad de mejora del servicio o de los informes de quejas de cliente.

Acciones preventivas:

Una Acción Preventiva nace luego de analizar las fuentes de información disponibles, por parte de cualquier miembro de Century SAC.

Las fuentes de información pueden ser:

- Observaciones de los procesos y operaciones de trabajo que afectan la calidad del producto.
- Durante las Auditorías internas los auditores identifican directamente una Solicitud de Acción Preventiva.
- Registros de Calidad.
- Informes de servicio al cliente (encuestas).
- Quejas y reclamos de los clientes.
- Informes mensuales de los resultados
- Actas de la Revisión por la Dirección.
- Cualquier fuente adicional.

Corrección o acción inmediata:

El responsable del Proceso analiza la No Conformidad, y establece una corrección o acción inmediata, y comunica al Representante de Dirección para que sea verificada.

Investigación de las causas

- La investigación de las causas de la No Conformidad es realizada por el responsable del proceso involucrado o el supervisor. Esta investigación es registrada en el formato respectivo y entregada al Representante de Dirección, quién realiza el seguimiento.
- En el caso de Acciones Preventivas deberá hacerse un análisis del riesgo, con el fin de justificar su implementación.
- En caso de ser necesario el responsable del proceso generará un grupo de mejoramiento para que maneje el problema.

Determinación e implementación de acciones

- Una vez identificadas las causas de la No Conformidad, el responsable del Proceso involucrado establece el plan de acción con fechas de cumplimiento en el formato establecido.
- El representante de dirección realiza el seguimiento del plan de acción verificando que se haya llenado con fechas de cumplimiento.

Registro de resultados de las acciones tomadas

- Luego de cumplir los plazos establecidos por los responsables, el Representante de Dirección verifica el cumplimiento de las acciones tomadas y analizan los resultados conseguidos, registrando dichos resultados y anota la fecha respectiva

Tabla 50: Cuadro de indicadores de gestion para la empresa Century SAC

INDICADORES DE GESTION								
AREA	OBJETIVO DEL CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META	RESPONSABLE DE LA MEDICION	FORMATO REGISTRO	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
Recursos Humanos	Capacitar al personal en los diferentes ámbitos	Horas de capacitación impartidas/Horas de capacitación programadas al año	Anual	100%	Giovanna Cueva Fuentes	Plan de capacitacion	Factura	Las capacitaciones la realizan con un instructor de la SUCAMEC
	Índice de no rotación de personal	0 – (Nº Personal saliente/Total de personal)	Mensual	90%	Giovanna Cueva Fuentes	Medicion Indicadores de Gestion	Avisos de salida a la SUCAMEC	Rotación de guardias en su casi totalidad.
Operaciones	Mantener controlado las fallas	1- (Nº de Fallos/ Total de persona)	Mensual	95%	Víctor Aspilcueta Espinoz	Medicion Indicadores de Gestion	Nomina general	Las faltas lo realizan al cambio de guardia
	Mantener control sobre las horas extras	1- (Horas Extras/Total de Horas trabajadas)	Mensual	90%	Víctor Aspilcueta Espinoz	Medicion Indicadores de Gestion	Informe de horas extras	Demora entrega de puesto y faltas
Comercialización	Tiempo de respuestas	Tiempo objetivo / Tiempo promedio todos los días	Mensual	10 min.	Rosamaría Tuesta Cuba	Registro de area	Reporte de novedades	Mide el tiempo promedio que se demora llegar
	Incrementar los puestos de seguridad, manteniendo los	1- (Nº de puestos nuevos/ Nº de puestos existentes)	Anual	90%	Rosamaría Tuesta Cuba	Medicion indicadores de Gestion	Por el numero del puesto incrementado	Varia dependiendo si gano o no
Mejora Continua	Medir el grado de satisfaccion de los clientes externo	Indice de satisfaccion del cliente externo	Anual	75%	Gino Varesse Liza	Medicion Indicadores de Gestion		
	Medir el grado de satisfaccion del cliente interno	Indice de satisfaccion del cliete interno	Anual	80%	Gino Varesse Liza	Medicion Indicadores de Gestion		
	Reducir las amenazas potenciales a menos del 1% anual, mediante el cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos en	Número de guardias capacitados en materia de seguridad al año/ Total de guardias	Anual	100%	Gino Varesse Liza		Certificado Gypasec	Se dicta cursos para tener guardias profesionales
	Garantizar un ambiente seguro para sus empleados, clientes y visitantes.	1- (número de incidentes en el año en instalaciones de clientes / número de puestos de vigilancia)	Anual	100%	Gino Varesse Liza		Parte de novedades	

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
Elaboración: Propia

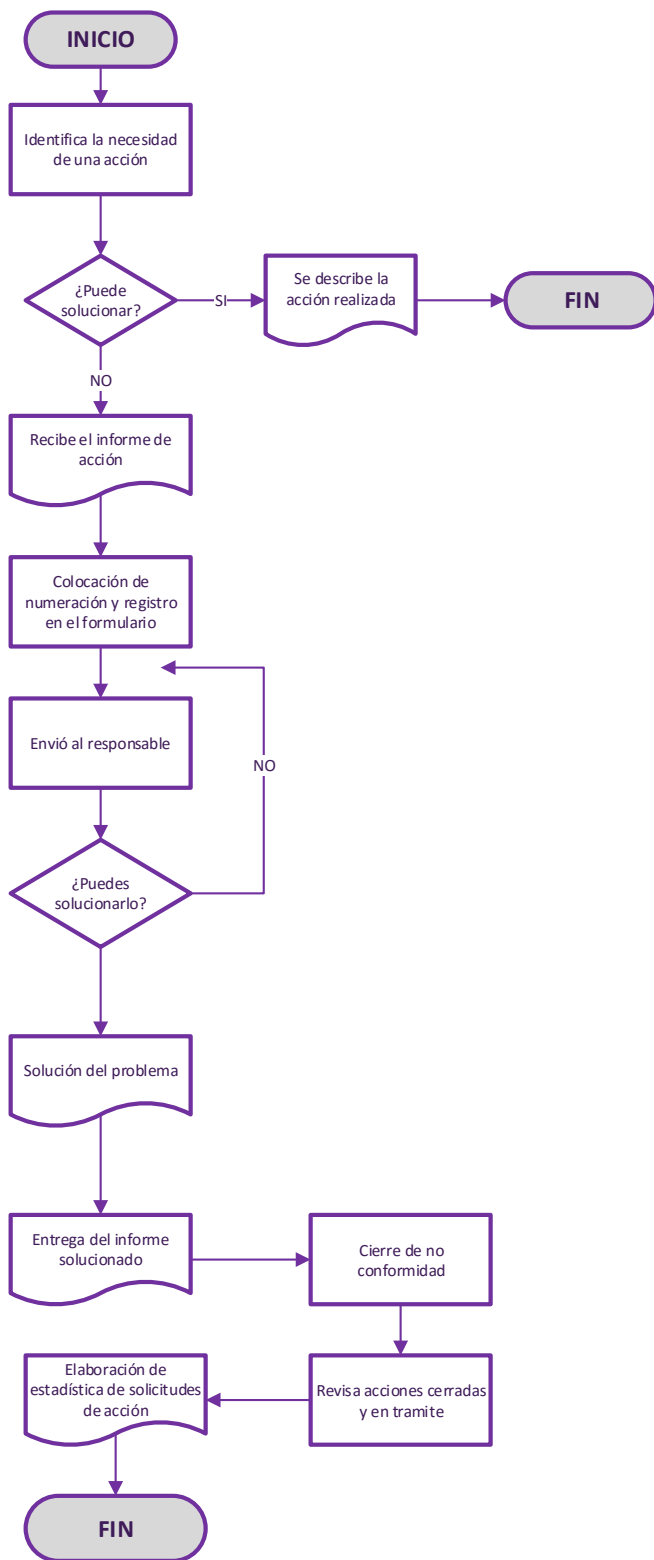


Figura 67: Acciones correctivas y preventivas

Fuente: Información Proporcionada por la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada Century S.A.C
 Elaboración: Propia

ANÁLISIS INFERENCIAL

Análisis de la hipótesis general

Ha: La aplicación de la gestión por procesos incrementa la productividad en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC

Prueba de normalidad

A fin de poder contrastar la hipótesis general, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a las series de la productividad antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad 28, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

H0: Los datos de la productividad no presentan un comportamiento normal

H1: Los datos de la productividad presentan un comportamiento normal

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Si $p_{valor} > 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Tabla 51: Prueba de normalidad de Productividad con Shapiro Wilk

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	,088	28	,200*	,953	28	,237

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla 58, se puede verificar que la significancia de las productividades, después con un 0.237, dado que la productividad después es mayor que 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se asume para el análisis de la contrastación de la hipótesis el uso de un estadígrafo paramétrico, para este caso se utilizará la **prueba de T Student**.

Contrastación de la hipótesis general

Ho: La aplicación de la gestión por procesos no incrementa la productividad en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC

Ha: La aplicación de la gestión por procesos incrementa la productividad en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC

Regla de decisión:

Ho: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$

Ha: $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

Tabla 52: Comparación de medias de productividad antes y después con T Student

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PRETEST	55,7143	28	9,17265	1,73347
	POSTTEST	82,6071	28	8,77851	1,65898

En la regla de decisión, se pudo determinar a través de la prueba T Student que la media de productividad antes es de 0.557143 y después tienen un comportamiento de 0.826071 para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad 28.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el pvalor o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de T Student a ambas productividades.

Regla de decisión:

Si $pvalor \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $pvalor > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla 53: Estadísticos de prueba de T Student para Productividad

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	PRETEST - POSTTEST	-26,89286	11,46117	2,16596	-31,33704	-22,44868	-12,416	27	,000

De la tabla 60, se puede verificar que la significancia de la prueba de T Student, aplicada a la productividad antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la aplicación de la mejora continua incrementa la productividad en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC.

Análisis de la primera hipótesis específica

Ha: La aplicación de la gestión por procesos incrementa la eficiencia en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC.

Prueba de normalidad

A fin de poder contrastar la hipótesis general, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a las series de la eficiencia antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad 28, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

H0: Los datos de la productividad no presentan un comportamiento normal

H1: Los datos de la productividad presentan un comportamiento normal

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Si $p_{valor} > 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Tabla 54: Prueba de normalidad de Eficiencia con Shapiro Wilk

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	,113	28	,200*	,951	28	,211

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla 61, se puede verificar que la significancia de las eficiencias después es de 0.211, dado que la eficiencia después es mayor que 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se asume para el análisis de la contrastación de la hipótesis el uso de un estadígrafo paramétrico, para este caso se utilizará la prueba de **T Student**.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Ho: La aplicación de la gestión por procesos no incrementa la eficiencia en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC

Ha: La aplicación de la gestión por procesos incrementa la eficiencia en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC

Regla de decisión:

Ho: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$

Ha: $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

Tabla 55: Comparación de medias de Eficiencia antes y después con T Student.

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PRETEST	81,3214	28	5,18583	,98003
	POSTTEST	90,0714	28	4,91354	,92857

De la tabla 62, ha quedado demostrado que la media de la eficiencia antes (0.813214) es menor que la media de la eficiencia después (0.910714), por consiguiente no se cumple $H_0: \mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la aplicación de la mejora continua no incrementa la eficiencia, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la aplicación de la mejora continua incrementa la eficiencia en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC.

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el pvalor o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de T Student a ambas eficiencias.

Regla de decisión:

Si $pvalor \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $pvalor > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla 56: Estadísticos de prueba

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	PRETEST - POSTTEST	-8,75000	6,84552	1,29368	-11,40441	-6,09559	-6,764	27	,000

De la tabla 63, se puede verificar que la significancia de la prueba de T Student, aplicada a la eficiencia después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la aplicación de la mejora continua incrementa la eficiencia en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC.

Análisis de la segunda hipótesis específica

Ha: La aplicación de la gestión por procesos incrementa la eficacia en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC.

Prueba de normalidad

A fin de poder contrastar la hipótesis general, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a la serie de la eficiencia antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad 28, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

H0: Los datos de la productividad no presentan un comportamiento normal

H1: Los datos de la productividad presentan un comportamiento normal

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Si $p_{valor} > 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Tabla 57: Prueba de normalidad de Eficacia con Shapiro Wilk

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	,131	28	,200*	,965	28	,459

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla 64, se puede verificar que la significancia de las eficacias después es 0.459, dado que la eficacia después es mayor que 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se asume para el análisis de la contrastación de las hipótesis el uso de un estadígrafo paramétrico, para este caso se utilizará la prueba de T Student.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Ho: La aplicación de la gestión por procesos no incrementa la eficacia en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC

Ha: La aplicación de la gestión por procesos incrementa la eficacia en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC

Regla de decisión:

Ho: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$

Ha: $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

Tabla 58: Comparación de medias de Eficacia antes y después con T Student

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PRETEST	71,2857	28	7,51718	1,42061
	POSTTEST	91,6429	28	8,03333	1,51816

De la tabla 65, ha quedado demostrado que la media de la eficacia antes (0.712857) es menor que la media de la eficacia después (0.916429), por consiguiente no se cumple Ho: $\mu_{Pa} \leq \mu_{Pd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la aplicación de la mejora continua no incrementa la eficacia, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la aplicación de la mejora continua incrementa la eficacia en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC

A fin de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el pvalor o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de T Student a ambas eficacias.

Regla de decisión:

Si $pvalor \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $pvalor > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla 59: Estadísticos de prueba de T Sudent para Eficacia

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	PRETEST - POSTTEST	-20,35714	10,77794	2,03684	-24,53639	-16,17789	-9,994	27	,000

De la tabla 66, se puede verificar que la significancia de la prueba de T Student, aplicada a la eficacia después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la aplicación de la mejora continua incrementa la eficacia en el servicio de seguridad privada en la empresa Century SAC

ACCIÓN/BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA EMPRESA CENTURY SAC

Tabla 60: Acción /beneficio

STAKEHOLDERS	ACCIÓN	BENEFICIO
Clientes internos	Mejora del clima laboral, estabilidad y crecimiento profesional dando seguimiento a procesos	Mejora continua
Clientes externos	Brindar un servicio adecuado a las exigencias del mercado	Fidelización del cliente
Proveedores	Compromiso y Respaldo de los procesos planteados	Cumplimiento de requerimientos
Accionistas	Aumento de utilidades al final del periodo	Mayor rentabilidad
Entidades reguladoras	Cumplimiento con la legislación	Evitar multas y contratiempos con entidades del estado
Comunidad local	Fuente de empleo y desarrollo	Mejora de imagen de la compañía
Ambiente	Disminución del Consumo de recursos, Reciclaje.	Categorización de empresa amigable con el medio ambiente

Elaborado por: Kristie Risco Mendoza

Fuente: Investigación directa

El cuadro anterior muestra una relación directa entre acción y beneficio, de los participantes del giro de negocio de la empresa CENTURY SAC, evidenciando así una mejora continua como resultado de la implementación de procesos.

IV. DISCUSSION

- Al evaluar la productividad en la empresa Century SAC. podemos concluir que la eficiencia registrada en el mes de enero fue del 75%, luego para febrero esta se incrementó en 10.60% registrándose un 83%, posteriormente en marzo se incrementó en un 2.74% obteniendo un 86%, así también para abril se obtuvo 88% incrementándose en un 2.85%, por último, en mayo se incrementó en un 4.05% registrándose un 92%. De acuerdo a la eficacia en enero se registró un 70% del total de los servicios atendidos, luego en febrero se incrementó en un 1.51% obteniendo un 71%, así también en marzo se registró en 74% incrementándose 4.56%. Como se puede observar la productividad ha ido creciendo conforme se han aplicado el sistema de gestión por procesos, ya que antes sus procedimientos eran muy desordenados y no seguían una secuencia lógica, esta realidad se asemeja con MORALES y YEPEZ (2013) que concluyo en su investigación que la falta de la estandarización en sus procesos y las instalaciones no adecuadas provocaron que la productividad de su personal operativo sea baja. Esto se sustenta con lo dicho por CRUZ y otros autores (2008) en su libro gestión de la calidad donde señala que una falta de orden lógico a los procesos de una empresa provocara la disminución de su productividad ya que, en una gestión por procesos, la estandarización de procesos tiene el objetivo de unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso. Por otro lado, se debe observar el método con el cual los investigadores analizan la productividad en las empresas en estudio, en el presente trabajo se hizo a través del análisis documental así también como la investigación de MORALES y YEPEZ.
- Al identificar los procesos actuales de la empresa Century SAC. se reconoció cinco áreas de trabajo con un total de ocho puestos identificando a los encargados de tal modo que se pudo reconocer los procesos relevantes de las áreas de la organización. Así también se hizo el análisis de los procesos claves a través de un flujograma de procesos. De esta forma se pudo reconocer los procesos actuales de la empresa así como también el estudio de POALASIN (2015) que identifico los procesos de su empresa a través de la diagramación de sus procesos. Esto se

sustenta con dicho por MALDONADO (2015) en su obra gestión por procesos donde señala que para identificar los procesos se debe reconocer los puestos de trabajo y detallar lo concerniente a estos a través de un flujograma de procesos. Por otro lado, se debe observar el método con el cual los investigadores identifican los procesos en las empresas en estudio, en el presente trabajo se hizo a través del análisis documental así también como la investigación de POALASIN.

- Al diseñar el sistema de gestión por procesos en la empresa Century SAC. se realizó un levantamiento de los procesos identificados reconociendo responsables y el procedimiento que tendrán. A través de la diagramación de un flujo de procesos se pudo reconocer la participación de las áreas en cada procedimiento. Este diseño del sistema de gestión por procesos depende mucho de la correcta identificación de los procesos, esto también lo evidencio la investigación de SAAVEDRA (2016) que concluyó que se programaron 140 procesos de selección, al mes de agosto ya se habían ejecutado 56 procesos de selección, 47 no presentaron avance, 18 se encontraron con declaratoria de desierto, 01 cancelado y 18 en proceso. Esto se sustenta con PEREZ (2009) con su obra gestión por procesos donde señala que de no haber descrito adecuados procedimientos para los procesos que se reconocieron el diseño del sistema de gestión por procesos será deficiente. Por otro lado, se debe observar el método con el cual los investigadores diseñan los procesos en las empresas en estudio, en el presente trabajo se hizo a través del análisis documental así también como la investigación de SAAVEDRA.
- Al implementar el sistema de la gestión por procesos en la empresa Century SAC. se tuvo que reorganizar el organigrama de la empresa ya que se tuvo que incluir un área de seguridad además de la aplicación por parte de la empresa de los formatos previamente establecidos en este estudio y el cronograma de las actividades a realizar para el sistema de gestión por procesos. De esta manera se puede dar comienzo al estudio tal como también lo hizo PONCE (2016) en su investigación implemento indicadores para el monitoreo del proceso que faciliten el control de mismo

y la evaluación a las acciones propuestas en el proceso TO-BE. Lo dicho anteriormente se sustenta con HERRERA (2011) con su obra trabajando con los procesos donde señala que en el transcurso de la implementación de la gestión por procesos es necesario el monitoreo constante a través de los mecanismos de control para la estandarización de los procesos. Por otro lado, se debe observar el método con el cual los investigadores implementa los procesos en las empresas en estudio, en el presente trabajo se hizo a través del análisis documental, pero también hay otras formas de implementar la gestión por procesos como lo realizó PONCE como el proceso AS-IS y TO-BE.

- Al evaluar la productividad en la empresa Century SAC. podemos concluir que la eficacia registrada en abril se obtuvo 89% presentado un incremento de 19% siendo mejora más significativa de los últimos 4 meses, por último, en mayo se registró 94% obteniendo un incremento de 5%. Implementado la gestión por procesos se logró incrementar la productividad tal como lo demostró la investigación de MORALES y YEPEZ (2013) que concluyeron que la falta de estandarización en los procesos afectó la productividad, por eso se diseñó una gestión de calidad que cubra las necesidades del proceso y se tenga un proceso continuo en línea y logro mejorar su productividad en un 20%, estandarizando sus procedimientos y implementados formatos de control para su seguimiento. Esto se sustenta con MALDONADO (2015) que señala que una implementación por procesos ayuda a una organización a estandarizar los procesos que ella incurre para ofrecer el servicio al cliente lo que provoca que incremente también su productividad. Por otro lado, se debe observar el método con el cual los investigadores evalúan la gestión por procesos en las empresas en estudio, en el presente trabajo se hizo a través del análisis documental, así como una prueba de hipótesis así también se evaluó en la investigación de MORALES y YEPEZ.

V.CONCLUSIONES

- De acuerdo a las investigaciones hechas tanto en la empresa en estudio como en otras realidades, se puede establecer la baja productividad en empresas que no tienen estandarizados sus procesos, como es el caso de Century SAC donde se pudo determinar eficiencia registrada en el mes de enero fue del 75%, luego para febrero esta se incrementó en 8% registrándose un 83%, posteriormente en marzo se incrementó en un 3% obteniendo un 86%, así también para abril se obtuvo 88% incrementándose en un 2%, por último en mayo se incrementó en un 4% registrándose un 92%. De acuerdo a la eficacia en enero se registró un 70% del total de los servicios atendidos, luego en febrero se incrementó en un 1% obteniendo un 71%, así también en marzo se registró en 74% incrementándose 3%. Esto se debe a que no se ha atendido oportunamente los servicios programados y no se ha controlado el cumplimiento de la hora de servicio del agente de seguridad.
- Así también con las investigaciones hechas tanto en la empresa en estudio como en otros estudios se pudo identificar los procesos actuales de la empresa Century SAC donde se reconoció cinco áreas de trabajo con un total de ocho puestos identificando a los encargados de tal modo que se pudo reconocer los procesos relevantes de las áreas de la organización. Así también se hizo el análisis de los procesos claves a través de un flujograma de procesos.
- De acuerdo a las investigaciones hechas tanto en la empresa en estudio como en otros estudios, al diseñar el sistema de gestión por procesos en la empresa Century SAC se realizó un levantamiento de los procesos identificados reconociendo responsables y el procedimiento que tendrán. A través de la diagramación de un flujo de procesos se pudo reconocer la participación de las áreas en cada procedimiento. Este diseño del sistema de gestión por procesos depende mucho de la correcta identificación de los procesos.
- Así también con las investigaciones hechas tanto en la empresa en estudio como en otros estudios se pudo comprobar que implementar el sistema de la gestión por procesos en la empresa Century SAC se tuvo que reorganizar el organigrama de la empresa ya que se tuvo que incluir un área de seguridad además de la aplicación por parte de la empresa de los formatos previamente establecidos en este estudio y el cronograma de las actividades a realizar para el sistema de

gestión por procesos. Todo esto fue necesario en la implementación de la gestión por procesos.

- De acuerdo a las investigaciones hechas tanto en la empresa en estudio como en otros estudios al evaluar la productividad en la empresa Century SAC podemos concluir que la eficiencia registrada en abril se obtuvo 88% presentado un incremento de 13% siendo mejora más significativa de los últimos 4 meses, por último, en mayo se registró 92% obteniendo un incremento de 4%. Finalmente, se concluyó una implementación por procesos ayuda a una organización a estandarizar los procesos que ella incurre para ofrecer el servicio al cliente lo que provoca que incremente también su productividad.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa conjuntamente con el encargado de las operaciones sigan cumpliendo con la realización del cronograma de trabajos por realizar con la finalidad de verificar el avance y cumplimiento de los servicios, de esta forma mantener estandarizado el proceso y seguir mejorando la eficiencia.

- Se recomienda a la empresa que siga supervisando con la finalidad de verificar el cumplimiento del nuevo ciclo de la mejora continua y de esta forma mantener estandarizado el servicio y seguir mejorando la productividad.

- A futuros investigadores en estos temas se les recomienda coordinar previamente con las gerencias, jefaturas sobre el trabajo a realizar, de su importancia sustentada en la estandarización de los procesos, de la viabilidad de la misma; para recibir el apoyo del personal involucrado en la culminación de la investigación, de tal manera que pueda llegarse a un buen fin.

- También se les sugiere demostrar en la práctica los beneficios de su implementación llevando a cabo personalmente las actividades tanto de sensibilización como algunas operativas que estén en su posibilidad.

- Por otro lado, sería conveniente realizar una investigación relacionada a este tema pero tomando en cuenta otras variables como la ergonomía, la satisfacción laboral, el compromiso así como la implementación de un software en todas las áreas para mejorar la productividad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

A) LIBRO

- **BOUR, Enrique A. 2008.** Productividad, Competitividad, Empresas. Buenos Aires: Económicas Latinoamericanas, 2008. pp. 207-217. ISBN: 987-9329-12-0
- **CHIAVENATO, Idalberto. 2008.** Gestión de talento humano. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L., 2008. pp.34-56 ISBN: 9789701073407
- **CRUZ, Sonia y CAMISÓN, César y GONZÁLES, Tomás. 2008.** Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación S.A, 2008. pp. 14-34. ISBN: 64. 84-205-4262-8.
- **GALINDO, Edwin. (2010).** Estadística: Métodos y Aplicaciones. (1era. Ed.). Quito. Ecuador: ProCiencia Editores. pp. 75. ISBN: 987-9329-12-0
- **GUTIÉRREZ, Humberto. 2010.** Calidad Total y Productividad. México DF: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. 2010 pp. 121 ISBN: 978-607-15-0315-2.
- **GUTIÉRREZ, Humberto. 2014.** Calidad total y productividad. Tercera. México D.F: Interamericana Editores, S.A, 2014. pp. 189 ISBN: 998-007-95-0815-7.
- **GUTIÉRREZ, Humberto. y De La Vara, Roman. 2008.** Análisis y diseño de experimentos. (2da. Ed.). México, D.F. México: Mc Graw Hill. pp.14-56 ISBN: 9789701048771.
- **HERRERA, Juan Vicente, 2011.** Trabajando con los procesos. Madrid: Junta de Castilla y León, 2011. pp. 33. ISBN: 84-9718-264-2
- **KUME, Hitoshi. (2008).** Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad. (1era. Ed.). Bogotá. Colombia: Grupo Editorial Norma. pp. 17. ISBN: 927-9329-12-0
- **MALDONADO, José ángel. 2015.** Gestión por procesos. Málaga: Eumed, 2015. pp. 87. ISBN: 9702605555.
- **PÉREZ, José. 2009.** Gestión por procesos. Madrid: Esic, 2009. pp. 130. ISBN: 84-7356-389-1.
- **PINILLA, Antonio. 2011.** La medición de la eficiencia y la productividad. Madrid: Pirámide, 2011. ISBN: 9788436815863
- **SUMANTH, David. 2009.** Administración para la productividad total. México DF: Compañía Editorial Continental, 2009. pp. 54 ISBN: 9789682611582
- **VOLLMANN, T. (2011).** Planeación y control de la producción. (5ta. Ed.). México, D.F. México: Mc Graw Hill. pp. 95. ISBN: 9588325293

B) TESIS

- **CHANDUVÍ, Evert Segundo (2016).** Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una Ugel. Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 94-120 pp.
- **HUERTA, Sebastian (2016).** “Diagnóstico de la gestión de los procesos operativos en la empresa Jafnez, de Trujillo 2016.”. Trujillo- Perú. Universidad Privada del Norte. 118-187 pp.

- **MORALES, Carol y YEPEZ, Andrea (2013).** Plan De Mejoramiento Integral De Los Procesos De La Empresa Prosegprim Cia. Ltda” Que Brinda Servicios De Guardiania Y Seguridad Rivada Para Mejorar La Productividad. Santiago de Quito - Ecuador: Universidad San Buenaventura. 137-153 pp.
- **POALASIN, Edwin (2015).** “Gestión Basado En Procesos Y Su Incidencia En La Productividad De La Empresa De Seguridad Privada Efipervig, Del Cantón Ambato, Provincia De Tungurahú”. Ibarra – Ecuador. Universidad Técnica del Norte. 51-125 pp.
- **PONCE, Katherine (2016).** Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. Lima – Peru. Universidad Peruana de Ciencias Aplicada. 195-243 pp.
- **SAAVEDRA, Vanessa (2016).** Gestión por procesos en los actos preparatorios para contratación de bienes y servicios como propuesta para optimizar los procesos de selección de un Gobierno Regional. Trujillo- Perú. Universidad Privada del Norte. 84-111 pp.

C) LINKOGRAFIAS

- **Comercio. 20 de enero del 2016.** ¿Cómo elevar la productividad dentro de una organización? [Fecha de consulta: 11 de setiembre de 2017]. Disponible en: <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/como-elevar-productividad-dentro-organizacion-noticia-1872296>
- **Comercio. 02 de setiembre del 2015.** El 40% de las empresas quedan en banca rota previo al llegar al año. [Fecha de consulta: 11 de setiembre de 2017]. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/peru/odebrecht-169-proveedores-450-quebra-d-u-003-noticia-496620>
- **Gestión. 15 de enero del 2016.** Solamente 694 empresas de seguridad están autorizadas por la Sucamed para su funcionamiento. [Fecha de consulta: 11 de setiembre de 2017]. Disponible en: <https://gestion.pe/politica/687-empresasseguridad-240-no-han-cumplido-requerimientos-sucamec-2120553>.
- **ONU. 2013.** Resolución 18/2. Los servicios de seguridad privada civil: su papel, supervisión y contribución a la prevención del delito y la seguridad de la comunidad. Organización de las Naciones Unidas. Viena, 12 a 14 de octubre de 2013. [Fecha de consulta: 11 de setiembre de 2017]. Disponible en: http://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ares68d198_es.pdf

ANEXOS

A.Anexo de Figuras

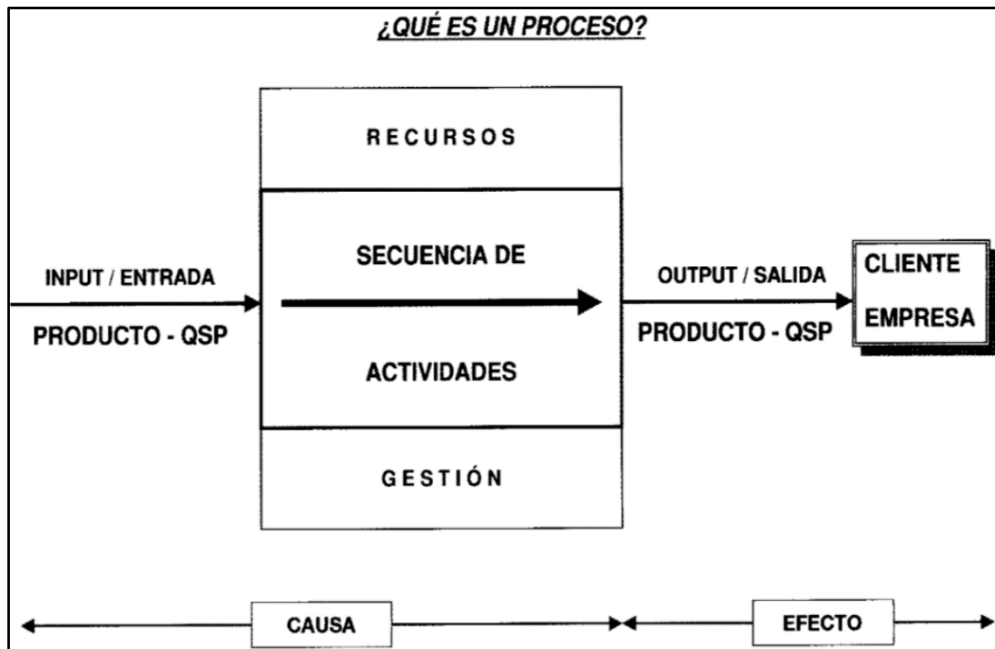


Figura 68: Representación gráfica de un proceso
(CRUZ y otros autores, 2008)

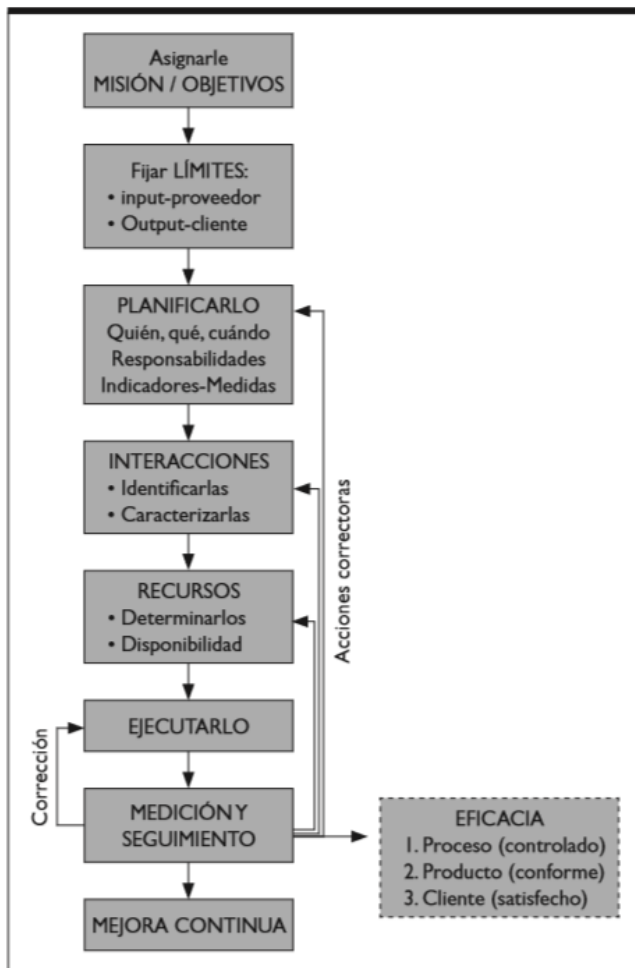


Figura 69: Etapa de la gestión por procesos
(CRUZ y otros autores, 2008)

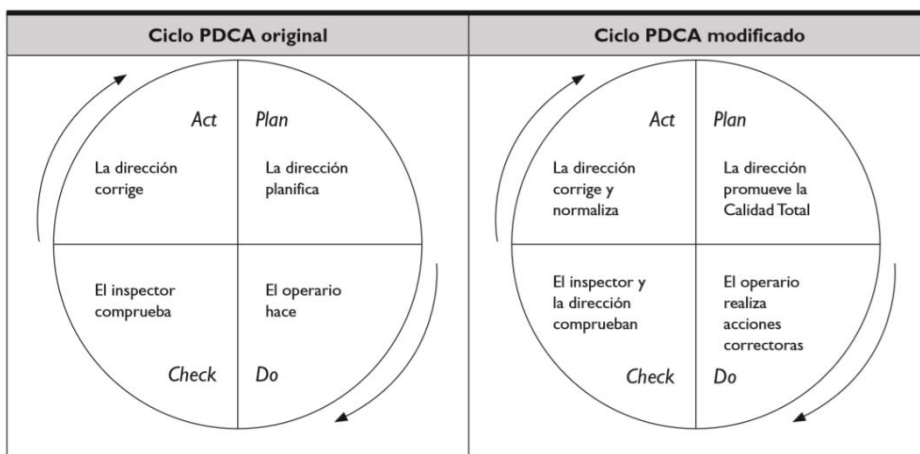


Figura 70: Evolución de PDCA
(CRUZ y otros autores, 2008)

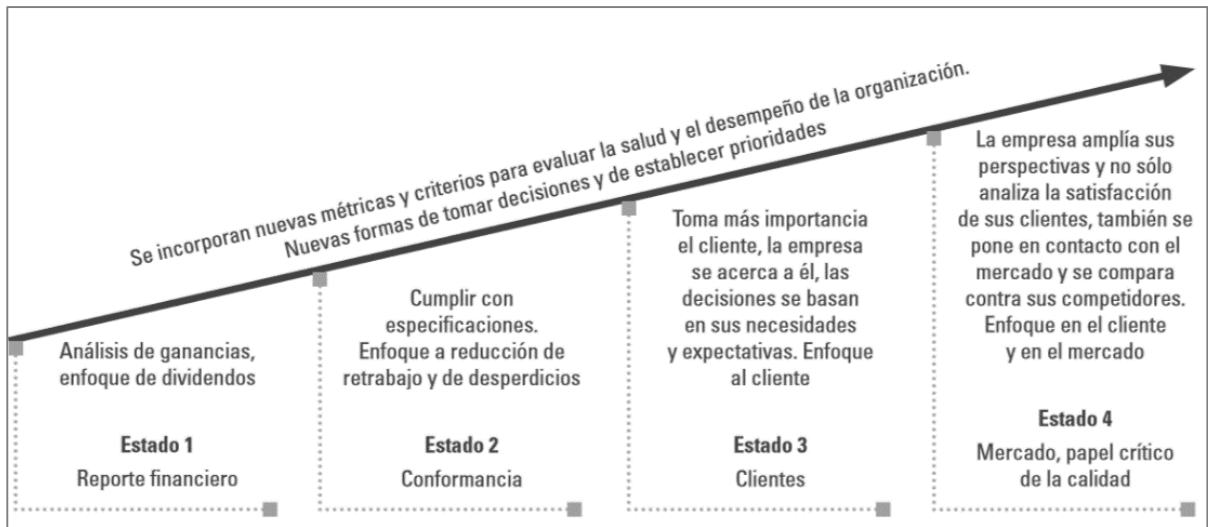


Figura 71: Evolución de los criterios para determinar el desempeño de la empresa.
(CRUZ y otros autores, 2008)

CUESTIONARIO DE LA PLANIFICACION EN LA GESTION POR PROCESOS

Estimado colaborador la siguiente encuesta tiene el objetivo de recopilar información necesaria en la etapa de planificación de la empresa CENTURY S.A.C, con el fin de implementar la gestión por procesos en la empresa en estudio; por lo cual le invitamos a colaborar con su valioso tiempo, contestando fielmente al cuestionario que a continuación se presenta.

Datos Generales:

Edad: __ Sexo: __ Cargo que desempeña: _____ Fecha: __ / __ / __

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, luego proceda a contestarlas en la respectiva hoja de respuestas. Es importante que la respuesta sea lo más sincera posible y con letra muy Clara.

ITEM	ESTABLECIMIENTO DIRECCIONAL	
	1.- MISION	
1	¿Quiénes somos?	
2	¿A qué nos dedicamos?	
3	¿Cuál es nuestra razón de ser?	
4	¿Por qué existimos?	
5	¿Por qué y para qué hacemos lo que hacemos?	
6	¿Para quién lo hacemos?	
7	¿Cómo lo hacemos?	
8	¿En qué nos diferenciamos?	
	2.- VISION	
9	¿Qué y cómo queremos ser dentro de unos años?	
10	¿En qué nos queremos convertir?	
11	¿Qué valores respetamos?	
12	¿En qué nos diferenciamos?	
13	¿Para quién hacemos lo que hacemos?	
	IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	
14	¿Qué estamos haciendo bien?	
15	¿Destacamos en algún punto y le estamos sacando un buen partido en redes sociales?	
16	¿Existe algún elemento de la competencia o del mercado que podamos aprovechar en nuestro beneficio y que no estamos abordando?	
17	¿Hay alguna red social poco utilizada de la que podamos sacar mejor partido?	
18	¿La perspectiva en la población sobre la delincuencia en el Perú hace que estas busquen proteger sus activos a través de la contratación de servicios de seguridad privada?	
19	¿Existe alguna nueva tecnología innovadora cuyo uso nos pueda ayudar a destacar?	
20	¿Sabemos reaccionar y crear nuevos servicios que el mercado necesita?	
21	¿Podemos aliarnos con otra empresa que nos permita realizar nuevas estrategias competitivas?	
22	¿Por qué o para qué nos hacen falta las redes sociales?	
23	¿Estamos interactuando correctamente con nuestros grupos de interés?	
24	¿Nuestra marca no tiene liderazgo o prestigio en el sector en el que nos movemos?	
25	¿Sabemos reconocer errores?	
26	¿Qué elementos externos a nosotros pueden perjudicar a nuestra empresa?	
27	¿Estamos al tanto de la nueva legislación y estamos preparados para afrontar los cambios?	
28	¿La competencia que tenemos es más fuerte que nosotros?	
29	¿Están entrando nuevos competidores en nuestro sector?	
30	¿Han cambiado las necesidades de nuestros clientes?	
31	¿Nuestros costes nos dejan ser competitivos?	
	MAPA DE PROCESOS	
32	¿Qué procesos estratégicos conforma la empresa?	
33	¿Qué procesos claves conforma la empresa?	
34	¿Qué procesos de apoyo conforma la empresa?	
35	¿Qué principales insumos se requieren para brindar el servicio de seguridad privada?	

- Validez de contenido

FORMATO DE VALIDACION DE CUESTIONARIO – JUICIO DE EXPERTOS

DATOS DEL EVALUADOR:

Apellidos y Nombres: _____ Numero de colegiatura: _____

Profesión : _____

Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Establecimiento direccional				
14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31,	Identificación de problemas				
32,33,34,35,	Mapa de Procesos				

Escala Evaluativa:

A: Totalmente de acuerdo B:

De acuerdo

C: Desacuerdo

FIRMA _____

C. FORMATOS PARA ANALIZAR LA PRODUCTIVIDAD

C.1 FORMATO PARA MEDIR LA EFICACIA DE LOS PROCESOS

EFICACIA EN LOS PROCESOS			
INVESTIGADOR:			
EMPRESA:			
NOMBRE DEL SUPERVISOR:			
SEEMANA DEL:			
CUMPLIMIENTO DE PLAZOS			
Servicios programados (Dias - Mes)	Servicio ejecutado a tiempo	Servicio ejecutado fuera del plazo establecido	% Porcentaje del cumplimiento de plazos $\%P = \frac{SET}{SP} \times 100\%$
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			
5.-			
6.-			
7.-			
8.-			
9.-			
10.-			
...			
30.-			

TOTAL SERV. EJECT A TIEMPO =

TOTAL SERV. EJECT. FUERA PLAZO =

C.2 FORMATO PARA MEDIR LA EFICIENCIA

EFICIENCIA EN LOS PROCESOS			
INVESTIGADOR:			
EMPRESA:			
NOMBRE DEL SUPERVISOR:			
SEEMANA DEL:			
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS			
Servicios programados (Dias - Mes)	Horas programadas (HP)	Horas Util (HU)	% Porcentaje del cumplimiento de horas cumplidas $\%P = \frac{HP}{HU} \times 100\%$
1.-			
2.-			
3.-			
4.-			
5.-			
6.-			
7.-			
8.-			
9.-			
10.-			
...			
30.-			

TOTAL HORAS PROGRAMADAS =

TOTAL HORAS REAL ATENDIDO =

D. FORMATO DE CAPACITACION

	Comité de calidad - Century SAC	Versión: 01
	Formato de Capacitación	Página: 01

Fecha:

PLANEACION DE LA CAPACITACION PARA LA GESTION POR PROCESOS

DURACION:

JUSTIFICACION:

Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad.

OBJETIVO:


Seleccionar adecuadamente los proyectos de mejora y gestionarlos de manera óptima con la metodología adecuada y las herramientas más idóneas. Sin olvidar hacer un correcto análisis y uso de la información de la empresa (datos, estadísticas, comparativas, etc.) con el objeto de tomar de las mejores decisiones.

CAPACITADOR: Kristie Risco Mendoza

CONTENIDO:

- Bases teóricas de la Gestión por Procesos

OBSERVACIONES:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	EMPRESA	Participe en la capacitación. FIRMA	Entiendo el contenido explicado por el capacitador. FIRMA
	Robert Javier Gil Sullano	Century SAC		
	Gisela Treva Fuentes	Century		
	Rosanna Lora Lora	Century SAC		
	Victor Angelito Espinoza	Century		
	Sir Lorena Lora	Century SAC		

Firma del Capacitador



E. VALIDACIÓN DE ENCUESTAS

- Validez de contenido

FORMATO DE VALIDACION DE CUESTIONARIO – JUICIO DE EXPERTOS

DATOS DEL EVALUADOR:

Apellidos y Nombres: GONZALEZ VASQUEZ JF Número de colegiatura: 52493
 Profesión : ING INDUSTRIAL

Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Establecimiento direccional	✓			
14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31,	Identificación de problemas	✓			
32,33,34,35.	Mapa de Procesos	✓			

Escala Evaluativa:

A: Totalmente de acuerdo B:

De acuerdo

C: Desacuerdo

FIRMA



- Validez de contenido

FORMATO DE VALIDACION DE CUESTIONARIO – JUICIO DE EXPERTOS

DATOS DEL EVALUADOR:

Apellidos y Nombres: Pérez Rodríguez
Número de colegiatura: 22484
Profesión: Ingeniero Industrial

Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Establecimiento diseñonal	✓			
14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31,	Identificación de problemas	✓			
32, 33, 34, 35	Mapa de Procesos	✓			

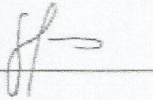
Escala Evaluativa:

A: Totalmente de acuerdo

B: De acuerdo

C: Desacuerdo

FIRMA



- Validez de contenido

FORMATO DE VALIDACION DE CUESTIONARIO – JUICIO DE EXPERTOS

DATOS DEL EVALUADOR:


















Apellidos y Nombre: JAVEZ VALPONES SPINACCO
Número de colegatura: 439706
Profesión: _____

Preguntas	Objetivos Específicos	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Establecimiento organizacional	✓			
14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	Identificación de problemas	✓			
32, 33, 34, 35	Mapa de Procesos	✓			

Escala Evaluativa

- A. Totalmente de acuerdo
- B. de acuerdo
- C. Desacuerdo

F. HOJA DE ASISTENCIAS DE ASESORIAS

 UCV <small>UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO</small>	ASESORÍAS ESPECIALISTA	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN				
ESCUELA: INGENIERÍA INDUSTRIAL		SEMESTRE: 2018-1				
ASIGNATURA: DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN						
DOCENTE METODÓLOGO: ING° SEGUNDO GERARDO ULLOA BOCANEGRA						
ASESOR ESPECIALISTA: Dr. González Vásquez, Joe Alexis						
ALUMNO(A): Risco Mendoza, Kristie Lucia						
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión Empresarial y Productiva						
TÍTULO: "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y VIGILANCIA PRIVADA CENTURY S.A.C 2018"						
Sesión	Fecha	Asistencia : modalidad (presencial (p) o virtual (v))	% de avance	Firma docente especialista	Firma estudiante	Observaciones
1	03.04.18	P	10%			- Realizar análisis de eficacia y eficiencia
2	10.04.18	P	25%			- Verificar los diagramas de flujoograma
3	24.04.18	P	40%			- Revisar el levantamiento de procesos
4	21.05.18	P	50%			- vº Bº I Informe
5	05.06.18	P	75%			- Evidenciar Implementación - Mejorar Objetivos 4
6	19.06.18	P	85%			- Productividad post-test
7	26.06.18	P	95%			- Mejorar Recomendaciones - Contraste de hipótesis
8	03.07.18	P	100%			vº Bº - Informe Final
DIRECTOR DE ESCUELA				DOCENTE METODÓLOGO		

G.CARTA DE PRESENTACION A LA EMPRESA



CARTA DE PRESENTACION

SR. GIL SEVILLANO ROBER JAVIER,

Gerente General de la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada CENTURY S.A.C

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez que mediante el presente expresarle lo siguiente:

Yo Kristie Lucia Risco Mendoza identificado con DNI: 72450287, estudiante de la escuela de Ingeniería Industrial de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO de Trujillo, y con código universitario: 7000724369, vengo realizando el desarrollo de la investigación correspondiente al desarrollo de tesis Pre-Grado titulado: "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SEGURIDAD INTEGRAL Y VIGILANCIA PRIVADA CENTURY S.A.C., 2018." en la organización con la debida documentación.

Dicha investigación será desarrollada durante el semestre académico 2018-I del décimo ciclo de la facultad de ingeniería

Trujillo, 12 de Mayo de 2018.

Gerente General

Rober Gil Sevillano

H.VALIDEZ DE INFORMACION POR LA EMPRESA



CONSTANCIA DE VALIDACION DE INFORMACION

El que suscribe, GIL SEVILLANO ROBER JAVIER, Gerente General de la empresa de Seguridad Integral y Vigilancia Privada CENTURY S.A.C con R.U.C N°20540085383, con domicilio legal en Mza. 68 Lote. 6 A.H. las Lomas Etapa 2, del distrito de Huanchaco, Provincia de Trujillo y Departamento de La Libertad.

CERTIFICO:

Que, Kristie Lucia Risco Mendoza, identificado con DNI: 72450287, estudiante de la escuela de Ingeniería Industrial de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO de Trujillo, y código universitario: 7000724369, viene realizando la investigación: Implementación de un sistema de Gestión por Procesos para incrementar la rentabilidad en nuestra empresa, a si también se VALIDA la información reflejada en sus tres objetivos específicos que se detallan a continuación

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Century S.A.C.
- Identificar los procesos actuales de la empresa Century S.A.C
- Diseñar el sistema de gestión en la empresa Century S.A.C.

Se expide el presente certificado a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 15 de Mayo de 2018.


CENTURY S.A.C.
R. JAVIER GIL SEVILLANO
Gerente General
Rober Gil Sevillano

I.IMAGENES DE LA EMPRESA



Figura 72: Frontis de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C
Fuente: Empresa Century SAC



Figura 73: Interior de oficinas de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C
Fuente: Empresa Century SAC

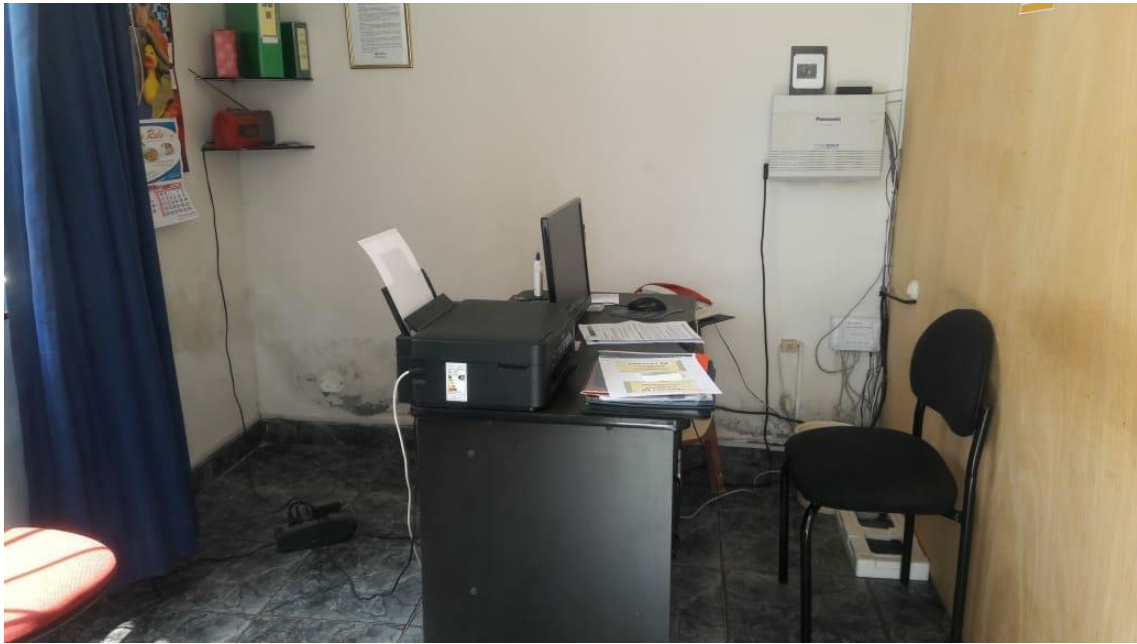


Figura 74: Interior de oficinas de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C
Fuente: Empresa Century SAC



Figura 75: Interior de oficinas de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C
Fuente: Empresa Century SAC



Figura 76: Documentación contable de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C
Fuente: Empresa Century SAC



Figura 77: Agente de seguridad de la empresa de Seguridad Integral Y Vigilancia Privada Century S.A.C
Fuente: Empresa Century SAC

