



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Optimización de los procesos de control de la seguridad privada para
mejorar la calidad del servicio

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTORES:

Castillo Rivasplata, Hugo Martin (orcid.org/0000-0001-9269-9987)

Gil Valeriano, Richard Alexander (orcid.org/0000-0002-4871-3654)

ASESOR (ES):

Dr. Aranda Gonzalez, Jorge Roger (orcid.org/0000-0002-0307-5900)

Dr. Linares Lujan, Guillermo Alberto (orcid.org/0000-0003-3889-4831)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente se dedica a Dios, por habernos permitido llegar a culminar este trayecto profesional, por brindarnos salud en estos 02 últimos años que fueron muy difíciles, debido a la pandemia por el Virus Covid-19.

A nuestros familiares y amistades, por habernos apoyado en todo momento y de manera incondicional, por sus consejos, por la motivación permanente, desinteresada y por su amor.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros asesores, por su orientación y apoyo en el cumplimiento del desarrollo de la presente Tesis.

Expresamos nuestro agradecimiento a las empresas donde laboramos actualmente, por habernos brindado el apoyo y autorización con la información necesaria para el desarrollo del presente.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras.....	vi
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	73
VI. CONCLUSIONES.....	77
VII. RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS	79
ANEXOS.....	86

Índice de tablas

Tabla 1 Codificación de causas	26
Tabla 2 Datos diagrama de Pareto.....	28
Tabla 3 Metodología de los 5 por que´s	29
Tabla 4 Cumplimiento del Plan de Actividades de sede Sucursal Trujillo	30
Tabla 5 Baremo variable Calidad del Servicio	31
Tabla 6 Diagnóstico del nivel inicial de la calidad del servicio	32
Tabla 7 Baremo dimensión Fiabilidad variable Calidad del Servicio	33
Tabla 8 Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Fiabilidad de la variable calidad del servicio	33
Tabla 9 Baremo dimensión Sensibilidad variable Calidad del Servicio	35
Tabla 10 Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Sensibilidad de la variable calidad del servicio.....	35
Tabla 11 Baremo dimensión Seguridad variable Calidad del Servicio	37
Tabla 12 Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Seguridad de la variable calidad del servicio	37
Tabla 13 Baremo dimensión Empatía variable Calidad del Servicio	39
Tabla 14 Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Empatía de la variable calidad del servicio	39
Tabla 15 Baremo dimensión Tangibilidad variable Calidad del Servicio	41
Tabla 16 Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Tangibilidad de la variable calidad del servicio.....	41
Tabla 17 Mejoras implementadas	43
Tabla 18 Indicadores de mejora, proceso seguridad y control.....	54
Tabla 19 Cumplimiento del Plan de Actividades de sede Sucursal Trujillo	61
Tabla 20 Números de incidencias por problemas (quejas)	62
Tabla 21 Nivel de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	63
Tabla 22 Nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	64

Tabla 23 Nivel de la dimensión sensibilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	65
Tabla 24 Nivel de la dimensión seguridad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	66
Tabla 25 Nivel de la dimensión empatía de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	67
Tabla 26 Nivel de la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	68
Tabla 27 Comparación de los resultados Pretest y Postest	69
<i>Tabla 28</i> Prueba de normalidad	71
Tabla 29 Validación de hipótesis.....	71
Tabla 30 <i>Relación de quejas de los clientes</i>	93

Índice de figuras

Figura 1	Diseño de la investigación	14
Figura 2	Matriz de análisis FODA de la corporación	22
Figura 3	Diagrama de Ishikawa.....	27
Figura 4	Diagrama de Pareto	28
Figura 5	Desempeño del Plan de Actividades	31
Figura 6	Diagnóstico del nivel inicial de la calidad del servicio	32
Figura 7	Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Fiabilidad de la variable calidad el servicio.....	34
Figura 8	Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Sensibilidad de la variable calidad del servicio.....	36
Figura 9	Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Seguridad de la variable calidad del servicio.....	38
Figura 10	Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Empatía de la variable calidad del servicio.....	40
Figura 11	Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Tangibilidad de la variable calidad del servicio.....	42
Figura 12	Diseño de la mejora implementada y sus relaciones dentro del proceso de control de la seguridad.....	55
Figura 13	Desempeño del Plan de Actividades	61
Figura 14	Número de incidencias.....	63
Figura 15	Nivel de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	64
Figura 16	Nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	65
Figura 17	Nivel de la dimensión sensibilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	66
Figura 18	Nivel de la dimensión seguridad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	67
Figura 19	Nivel de la dimensión empatía de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	68

Figura 20 Nivel de la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras	69
Figura 21 Comparación de los resultados Pretest y Postest	70

Resumen

En evaluaciones de los procedimientos internos de las empresas de seguridad se han evidenciado situaciones que relacionan quejas de los clientes en tema de controles internos y pérdidas de bienes materiales, que afectan sustantivamente la calidad del servicio, este escenario ha motivado a través de esta investigación determinar como la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora la calidad de los servicios en una empresa de seguridad, realizando una investigación de enfoque cuantitativo y diseño pre experimental, empleando el cuestionario como instrumento de recojo de datos aplicado a una muestra de 50 clientes de una empresa de seguridad. Los resultados establecieron la necesidad de la evaluación continua de los procesos para detectar inconformidades y desarrollar un proceso permanente de mejora. La investigación concluyó que con base a normativas vigentes, metodologías efectivas de mejora continua, modelos de caracterización de la calidad del servicio, como el modelo SERVQUAL, y las herramientas metodológicas adecuadas se pueden detectar situaciones problemáticas, identificar acciones de mejoras y priorizarlas en el tiempo, dando como resultados el diseño y caracterización de nuevos procesos, la identificación, definición y documentación de nuevos indicadores de control y el diseño y documentación de nuevos procedimientos operativos.

Palabras clave: Optimización, procesos, calidad de servicio

Abstract

In evaluations of the internal procedures of security companies, situations have been evidenced that relate customer complaints on the subject of internal controls and loss of material goods, which substantially affect the quality of service, this scenario has motivated through this investigation to determine how the optimization of private security control processes improves the quality of services in a security company, carrying out a research with a quantitative approach and pre-experimental design, using the questionnaire as a data collection instrument applied to a sample of 50 clients of a security company. The results established the need for continuous evaluation of the processes to detect nonconformities and develop a permanent improvement process. The investigation concluded that based on current regulations, effective continuous improvement methodologies, service quality characterization models, such as the SERVQUAL model, and the appropriate methodological tools, problematic situations can be detected, improvement actions identified and prioritized over time. , resulting in the design and characterization of new processes, the identification, definition and documentation of new control indicators and the design and documentation of new operating procedures.

Keywords: Optimization, processes, service quality

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios con enfoque gerencial, el constante cambio en los mercados, las innovaciones tecnológicas y el aumento del grado de requerimiento de los clientes, exigen modificar los paradigmas y replantear un nuevo enfoque de gestión en las empresas de seguridad (Montero y Quino, 2021); la empresa de seguridad ofrece servicios en más de 90 países, esta globalidad establece una comprensión sólida y una orientación muy clara acerca de cómo evolucionan internacionalmente las tendencias en gestión, de allí la fundamental importancia que la empresa le confiere a la evaluación constantemente de sus procesos y la identificación de los defectos que perjudican a largo plazo su productividad y crecimiento.

Uno de los temas tratados continuamente en las empresas de seguridad son las gestiones orientadas a la calidad de los servicios brindados, siendo este un factor diferenciador con respecto a la competencia, y por lo tanto garante de la competitividad. Mejorar la calidad del servicio es la primera acción hacia la satisfacción del cliente, para alcanzarlo se debe tener personal instruido que ayude a desarrollar las políticas adecuadas que permitan desarrollar estrategias óptimas de atención al cliente en sus diferentes escenarios de atención.

Mundialmente, en las empresas de seguridad de cobertura internacional, mejorar la calidad del servicio es la vía para que las organizaciones logren ventajas competitivas y sustentables en un entorno económico globalizado, satisfacer a los clientes con un servicio de calidad facilita a las organizaciones pronosticar y efectuar métodos guiados a aumentar los niveles de lealtad y contratación (Berdugo y Fula, 2021). En este escenario las empresas internacionales invierten en recursos tecnológicos y la capacitación necesaria para anticiparse a cada necesidad de cada cliente con el objetivo de comercializar, diseñar, construir, colocar en operación comercial y mantener soluciones de seguridad integradas basadas en tecnología (Torres, 2021).

En el país la situación no es diferente al de las compañías de seguridad internacionales, las empresas nacionales y las transnacionales que tienen sucursales en el país, todas siguen la misma orientación de principios, donde la calidad del servicio es un factor primordial (Canessa, 2021); destacándose el énfasis en brindar

servicios de seguridad según las necesidades del cliente, destacando la generación de confianza, honestidad en la acción e integridad de los servicios de protección (Juro y Salazar, 2020).

La empresa de seguridad, es una empresa transnacional con operaciones en la ciudad de Trujillo, atendiendo a varios ámbitos empresariales, como la banca, el comercio minorista, los apartamentos corporativos, las fundaciones educativas y la industria. Al ser considerada como una empresa innovadora mundial en el sector de servicios y los dispositivos de seguridad, su sucursal en Trujillo debe mantener estándares de calidad de servicio acordes con su desempeño a nivel global, estableciéndole a sus clientes que además brindar protección, brinda confianza. Esta situación lleva a la empresa a realizar evaluaciones constantemente de sus procesos para identificar deficiencias que perjudiquen a corto plazo mantener sus estándares de calidad del servicio.

Las evaluaciones de los procedimientos internos de la corporación de seguridad en Trujillo han evidenciado la presencia de situaciones que relacionan quejas de los clientes en tema de controles internos y perdidos de materiales, que afectan sustantivamente la calidad del servicio, estas quejas de los clientes se muestran en la (Tabla 30). Este escenario afecta la normativa de calidad de servicio requeridas por la cobertura global de la empresa, afectando las contrataciones y con ello la productividad y crecimiento. En muchos casos las causas que originan esta situación se deben a vulnerabilidad en los procedimientos de reclutamiento de personal, capacitar en cuanto a la tecnología de seguridad utilizada y ofrecida, y la ausencia de algunos procedimientos internos relacionados con la integración de los recursos de tecnología, recursos humanos capacitados y evaluación de riesgos, esta ausencia de procedimientos internos se debe a la alta fluctuación en los procesos de asistencia debido a los diversos requisitos previos de los clientes y a los ciclos imprecisos.

No solventar la situación expuesta anteriormente, traería como consecuencia que la empresa de seguridad en Trujillo, no cumpliría con los estándares de calidad de servicio ofrecidos globalmente, afectando los niveles de contratación y con ello la productividad. Por tal motivo se realizó una investigación para mejorar los procesos de control de la seguridad privada con el fin de mejorar la calidad del servicio. La mejora y consiguiente optimizar los procesos trajo beneficios inmersos con mejorar la calidad, identificación y cumplimiento de objetivos, satisfacción del cliente y optimización de recursos, lo que justificó optimizar los procesos de control relacionados con selección de personal, capacitación tecnológica y evaluación de riesgos.

Con base a los escenarios anteriores, en el estudio se planteó la siguiente interrogante de investigación: ¿De qué manera la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora la calidad del servicio en una compañía de seguridad? Este estudio se justificó teóricamente porque estableció la eficacia de la optimización de procesos como elemento esencial en la mejora de la calidad del servicio en las empresas de seguridad privada, definiendo las bases para la gestión de procesos en este tipo de empresas, permitiendo la conceptualización de los procesos que asisten en mejorar la calidad del servicio. En lo metodológico, la información identificó instrumentos de medición que permitieron establecer la conformidad del análisis realizado sobre las variables, identificando las dimensiones que presentaron inconformidades y dar soluciones oportunas a los problemas y aportar en optimizar la calidad del servicio.

En el entorno social la investigación se justificó en mejorar las condiciones laborales de las empresas de seguridad, creó un espacio laboral organizado a través de la optimización de los procesos, ofreciéndoles una definición y alcance más exactos de sus capacidades y de la importancia de su trabajo en la organización. Igualmente, la investigación actuó como ayudante de diferentes organizaciones en el área de la seguridad privada para llevar a cabo el avance del proceso en sus ejercicios.

En la práctica la investigación se justificó al establecer nuevos parámetros de mejora del servicio asociados a la idiosincrasia del país, permitiendo además incrementar su grado de intensidad en la vigilancia, lo que produjo mejoras en su beneficio.

El objetivo principal de este estudio fue determinar como la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora la calidad de los servicios en una corporación de seguridad. y como objetivos específicos los siguientes: Determinar cómo se encuentran los procesos de control de la seguridad privada que brinda la empresa de seguridad; determinar cómo se encuentra la calidad de servicio en la empresa de seguridad según los clientes, estableciendo la causa-raíz de los problemas; implementar mejoras para optimizar los procesos de control de la seguridad privada que brinda una empresa de seguridad; y evaluar la calidad de los servicios en una corporación de seguridad privada, luego de haberse implementado una mejora para optimizar los procesos de control.

Al tratarse esta investigación en la que se intenta descubrir la conexión que se cuenta entre las variables de estudio que son la optimización de los procesos de control y la calidad del servicio (Hernández, 2014), se planteó la hipótesis como una expresión de enlace existentes entre las variables asociadas al estudio; además para que una hipótesis sea considerada en este diseño de investigación debe reunir estas exigencias, establece una relación de hechos y los hechos que relaciona sean variables, condiciones que son cumplidas (Espinoza, 2018). Con base a lo anterior el estudio se estableció la hipótesis general: la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora positivamente la calidad del servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Iniciando como antecedente internacional a este estudio se hizo referencia a Berdugo y Fula (2021), quienes en su tesis de grado plantearon como objetivo general mejorar la comunicación, el seguimiento y el control operativo de la empresa SU OPORTUNO SERVICIO LTDA partiendo del desarrollo de una plataforma que permita la reducción de quejas e inconformidades de los clientes y aumentar la eficiencia administrativa, es decir, mejorar a través de una plataforma tecnológica, los procesos de la empresa SU OPORTUNO SERVICIO LTDA para mejorar la calidad del servicio, utilizando una metodología de investigación cuantitativa, utilizando como método de captura de datos el reconocimiento de campo experimental y documental y la ficha de registro como instrumento de captura de datos. Los resultados de la investigación indicaron que el incremento y ejecución de una plataforma tecnológica mejoró los procesos de la empresa y permitió reducir las quejas e inconformidades de los clientes, implicando la mejora del servicio. El trabajo concluyó que la implementación de la plataforma tecnológica, optimizó la eficiencia operativa y administrativa de la empresa mejorando los controles de calidad del servicio ofrecidos en materia de seguridad privada.

Situación similar planteó, Torres (2021), en su tesis de maestría tuvo como objetivo estudiar los componentes que determinan en la toma de decisiones en la solicitud de servicios de vigilancia y seguridad privada en clientes del rubro en el Tolima, realizando en un estudio de casos, y una investigación cualitativa, descriptiva y transversal, utilizando la entrevista y la encuesta como técnicas de captura de datos, la guía de entrevista y el cuestionario como instrumentos, aplicados a 104 clientes. Los resultados identificaron de manera individual los elementos que participan y el grado de prestigio en el proceso de adquisición del servicio, resaltando el reconocimiento de la necesidad, la experiencia y el trayecto con que cuenta la organización ofertante. El trabajo concluyó que además de determinar los indicadores que intervienen y su valor de influencia en los niveles del proceso de decisión de compra del servicio de vigilancia privada, se identificaron las causas que generan satisfacción e insatisfacción, y la importancia de disponer de proceso de post-compra de los servicios de vigilancia y seguridad privada.

En este mismo orden de ideas, Cardoza (2021), en su investigación doctoral tuvo como objetivo elaborar su sistema de gestión de operaciones en una corporación de seguridad privada basándose en la legislación vigente de su País de Guatemala, para reducir las probabilidades de errores humanos en la dirección de operaciones para ofrecer un adecuado servicio de protección a los clientes, realizando una investigación de cualitativa de revisión documental, empleando instrumentos de captura de datos la ficha de registro. Los resultados indicaron que las empresas de seguridad privada poseen debilidades operativas que afectan la calidad del servicio y al momento de incluir un sistema de gestión de operaciones se ofrecerá una solución óptima a dichas debilidades. El trabajo concluyó en establecer los servicios que se brindan en una corporación de vigilancia privada, a través de un sistema de gestión de operaciones, se mejora la calidad del servicio al cliente y al personal operativo de la empresa.

También Sosa (2022), reconoció la obligación de tener un sistema de gestión con el fin de mejorar la calidad del servicio, y en su tesis de grado tuvo como objetivo principal realizar la sugerencia de incorporar un sistema integrado basado en la Gestión de la Calidad SGC-9001-2015 en la corporación Seguridad Miserino Ltda, con el propósito de optimizar su sistema de gestión de procesos y la calidad del servicio, realizando un estudio mixto, cualitativo y cuantitativo, aplicado y propositivo, utilizando como instrumentos de recolección de datos la ficha de registro para capturar los datos obtenidos de la revisión documental, la lista de verificación y el cuestionario. Los resultados indicaron que el éxito de la inserción de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basándose en la norma ISO9001-2015, depende del grado de compromiso que tenga cada trabajador, basándose en procesos que permita mejorar la calidad del servicio. El trabajo concluyó que el SGC-ISO 9001-2015, debe basarse en una herramienta tecnológica de apoyo para optimizar los procesos de control, junto con trabajo organizativo y de gestión que puedan fortalecer la cultura de la calidad del servicio en la empresa.

Igualmente, Cajamarca (2022), en su tesis de grado tuvo como objetivo general diagnosticar la cultura organizacional de la empresa Segurcromsig Seguridad y Sistemas Cía. Ltda, realizando una investigación mixta, cuantitativa y cualitativa,

utilizando como herramienta de captura de datos el cuestionario, aplicado a 113 empleados que constituyen la muestra. Los resultados arrojaron que la empresa tiene separado los procesos operativos y administrativos, manteniendo un organigrama general jerárquico, y horizontal entre departamentos, logrando con ello una mejor comunicación entre áreas y mejor los controles de las actividades que se ejecuten en ellas. El trabajo concluyó que desarrollo organizacional permite evaluar los procesos y el desempeño de los miembros de una empresa; permitiendo evaluar y controlar su cultura organizacional, orientándola a una mejora de la calidad del servicio, mejorando con su desempeño, consiguiendo una mayor productividad y eficiencia de la empresa.

En el ámbito nacional, se hizo referencia al trabajo de investigación realizado por Canessa (2021), que en su tesis de maestría tuvo como objetivo general identificar la conexión existente entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una Empresa de Seguridad - Lima 2021, utilizando una metodología de investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental de corte transversal, obteniendo los datos para el estudio a través de un cuestionario aplicado a una muestra de 95 usuarios. Los efectos indicaron que cuentan con una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, concluyéndose que la calidad del servicio tiene relación significativa y directa con la satisfacción del usuario que se presenta a solicitar un servicio de seguridad.

En este mismo orden de ideas, Hervas (2019), en su tesis de maestría tuvo como objetivo evidenciar como la implementación de mejoras en los procesos aumenta la calidad de servicio en la empresa PROTEO Hervas S.A.C., 2019., emprendiendo una investigación cuantitativa, descriptiva, explicativa, pre-experimental, utilizando PreTest y PostTest, y transversal, aplicando un cuestionario como instrumento de captura de datos, a una muestra de 20 empleados. Los resultados mostraron una diferencia importante entre los niveles de la calidad del servicio entre pruebas (PreTest y PostTest); evidenciando la mejora de procesos, permitiendo a la vez identificar oportunidades de mejora. El trabajo concluyó que la mejora en los procesos, logró mejorar significativamente la calidad de servicio en la empresa PROTEO HERVAS S.A.C.

Igualmente, Montero y Quino (2021), en su trabajo de investigación plantearon como objetivo presentar una propuesta de reingeniería en la organización para optimizar la gestión de procesos de MAC Seguridad & Control, Piura, 2021, presentando una investigación aplicada, de enfoque mixto, cuantitativa y cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal, se utilizó la entrevista y la encuesta como técnicas de recolección de datos, y la guía de entrevistas y el cuestionario como instrumentos, aplicados la gerente general y a una muestra de 55 trabajadores, respectivamente. Los resultados indicaron que la empresa MAC Seguridad & Control presenta defectos e inconvenientes en su estructura organizacional ocasionadas porque necesita de algunas zonas significativas, las cuales ayudaría a mejorar los procesos de control interno. El trabajo concluyó que la empresa necesita aplicar reingeniería organizacional para mejorar los procesos y poder mejorar su calidad de servicio y lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

De la misma manera, Avalos (2021), en su estudio tuvo como finalidad acrecentar la productividad de la empresa Protección Resguardo Control SAC, aplicando las herramientas de ingeniería, efectuando una investigación aplicada, cuantitativa, pre-experimental, longitudinal, utilizando el cuestionario como instrumento de captura de datos, aplicado a una muestra de 40 trabajadores, 20 del área administrativa y 20 del área operativa, y también la guía de entrevista aplicada al responsable de la empresa. Los resultados indicaron que el proceso de operaciones/agente seguridad tiene el mayor problema y se optó por analizarlo en detalle. El trabajo determinó que la optimización de los procesos mejoró la productividad en un 13%.

Finalmente, Fernández y González (2021), en su tesis de maestría tuvieron como objetivo desarrollar un plan estratégico que permita el posicionamiento de empresa PROTECTOONE SAC como la mejor de la región norte del país, efectuando un estudio cuantitativo, descriptivo, se utilizó la revisión documental y la entrevista como las técnicas de recolección de datos y la ficha de registro y guía en entrevistas aplicadas a directivos de la empresa, como instrumento. Los resultados identificaron diferentes estrategias a través del análisis y combinación de fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas. El trabajo concluyó que las estrategias orientadas hacia los procesos internos permitieron identificar la ventaja competitiva "Preocupándose

por el bienestar de sus clientes”, que generó acciones relativas con mejorar la calidad del servicio.

Para comprender lo relativo a la optimización de procesos fue necesario conocer el concepto de proceso. La Norma ISO 9000-2015 lo precisa como el conjunto de actividades relacionadas que utilizan elementos de entradas con el fin de crear resultados, y Deming (1986) indica que un proceso es el conjunto de actividades planificadas donde participa un número de personas utilizando recursos y materiales, todo coordinado para conseguir un objetivo planteado con anterioridad; en este sentido los procesos de control son el conjunto de actividades sistemáticas de medir y regular las actividades que desarrolla una empresa para que estas permitan el logro de los objetivos y expectativas establecidos en la planificación (Hernández, 2021).

Hernández (2021) define la optimización de los procesos de control como optimizar los parámetros del proceso, controlando los límites, con el objetivo de minimizar recursos y maximizar la eficiencia y el rendimiento. De la misma manera Rojas y Solís (2021) indican que la optimización de los procesos de control permite analizar los procesos de las empresas con el fin de eliminar posibles errores y, hacerlos más eficientes y eficaces. Hervas (2021) define la optimización de procesos de control como una máxima mejora posibles de los procesos con el motivo fundamental de restar los errores identificados y partiendo de la situación actual alcanzar la situación deseada.

Por otro lado, hablar de optimización de los procesos, también implica hablar acerca de gestión por procesos, lo cual se define que es un enfoque alternativo para conseguir un trabajo ordenado, en el que se hace hincapié en la visión del cliente. En este sentido, los procesos se supervisan de forma organizada y se busca la mejora continua (Fernández, 2010).

Existe algunas herramientas que ayudan a gestionar y optimizar los procesos, como la llamada diagrama SIPOC, la cual ofrece un esquema de un ciclo mediante la documentación de los proveedores, las entradas, los ciclos, los resultados y los clientes. Muestra cómo los miembros de un ciclo obtienen materiales o información unos de otros y se utiliza frecuentemente para mejorar o comprender los procesos relacionados con la experiencia del cliente (Johnston & Dougherty, 2012). Además,

también ayuda mucho usar un mapa de procesos, lo cual es un esquema de valor que aborda, como una acción realista, que aborda cada paso del proceso que realizan las organizaciones de forma interrelacionada (Álvarez & Manuel, 2012). Llevando un control del proceso clave u operativo, que es el ingreso de una progresión de actividades que están comúnmente conectados con producir un resultado final (Anthony et al., 2008).

En cuanto a la optimización y mejora de los procesos, una de las herramientas más difundida y utilizada es el ciclo PHVA y sus 4 dimensiones, Planear, Hacer, Verificar y actuar. El ciclo PHVA es frecuentemente usado para reestructurar y ejecutar proyectos donde se quiera mejorar la calidad de los procesos, y al mismo tiempo la productividad en los distintos niveles de las empresas. La mejora de procesos u optimización de procesos, ambos, consisten básicamente en el análisis actual del proceso (diagnóstico), con el objetivo de encontrar ineficiencias y actividades que se pueden realizar de mejor manera, con la intención de definir los objetivos, el flujo de trabajo (planificar), el control y la integración con otros procesos (Romero, 2021).

La variable Optimización de los Procesos de Control tiene las siguientes dimensiones: Planificación, Hacer, Verificar, Actuar, básicamente las etapas del ciclo de Deming (PHVA). La planificación, proyectar acciones que podrán crear y entregar resultados basados en el propósito de la empresa y sus procesos, políticas de la empresa y del cliente, y disponer de los recursos para identificar y gestionar las amenazas y oportunidades. Hacer, ejecución de lo establecido en planificación, también implica la recopilación datos para los análisis siguientes. Verificación, medir el desempeño de los procesos y los resultados empresariales con base las políticas, las metas, las condiciones y las acciones planificadas, para finalmente comunicar los resultados obtenidos. Actuar, etapa de las acciones correctivas, realizada conforme a los logros obtenidos; si se lograron los objetivos, el accionar será mantenimiento de los procesos, pero si no se logran los objetivos, se actuará sobre las causas que impidieron cumplir con la planificación, realizando así una retroalimentación a la optimización de los procesos comenzando nuevamente con la planificación de las actividades a realizar (Cueto y Vidarte, 2021). La optimización de los procesos determinará la ejecución de herramientas de medición y control como son el

diagrama de flujos del proceso y los diagramas de Ishikawa y Pareto, con base a las mediciones de la variable calidad del servicio (Hervas, 2021).

Según Deming (1989), la Calidad del servicio es descifrar las carencias de los clientes en aspectos cuantificables; y solo de esta manera un servicio puede ser planeado y por consiguiente mejorado; Torres (2021) la define como el conjunto de actividades realizada de acuerdo a un conglomerado de estrategias que estudian mejorar el servicio al cliente, así también el vínculo entre el cliente y el servicio.

Uno de los modelos de Calidad del Servicio más utilizado es el modelo SERVQUAL, considerado una de las mejores medidas cuantitativas de la calidad del servicio, se define como una prueba sistemática realizada mediante la aplicación de un sondeo como técnica de captura de datos, y utilizando como instrumento el cuestionario, y busca medir un conjunto de dimensiones que constituyen los componentes de la calidad de servicio (Bustamante et al., 2019).

Con base al modelo SERVQUAL Canessa (2022) indica que la Calidad del Servicio es la valuación del cliente sobre la grandeza o supremacía general de un servicio, y contiene cualidades de reputación, capacidad y varía según las exigencias y expectativas del cliente. Canessa (2021) también establece que la magnitud de la Calidad del Servicio es: Tangibilidad, Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad y Empatía. *Tangibilidad*, la constituye la apariencia física, personal, materiales, equipos, instalaciones físicas, *Fiabilidad*, cumplir el servicio prometido de manera confiable, *Sensibilidad*, predisposición de ayudar al cliente, brindando un servicio de manera rápida y adecuada, *Seguridad*, la constituye la inteligencia y cuidado de los trabajadores y sus capacidades para incentivar confianza y credibilidad, y *Empatía*, grado de atención de manera individual que brindan las compañías a sus clientes a través de sus trabajadores.

La variable Optimización de los Procesos de Control se fundamentó en la Teoría de mejorar de manera constante los procesos de la Norma ISO 9001-2015, que establece que la gestión por procesos es esencial en las empresas y amerita de la ejecución continua de actividades que mejoren los procesos, reduciendo al límite el margen de error y de daños y la Teoría de Deming que busca la optimización constante de los procesos empresariales, a través de un ciclo continuo de cuatro

etapas y herramientas específicas de medición y control (Deming, 1986).

La variable Calidad del Servicio se fundamentó en el modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), que permite medir su calidad del servicio, reconocer las expectativas de los clientes, y cómo evalúan y perciben el servicio (Matsumoto, 2014). El modelo permite comparar la expectativa del cliente y la percepción del cliente de cualquier organización en un momento dado, y para establecer similitudes y contrastes para hacer conclusiones sobre la calidad de la administración. Además, permite establecer correlaciones entre varias organizaciones que ofrecen un soporte similar. Su principal ventaja es que no es difícil de ajustar, que puede modificarse en función de los atributos de la organización que se va a evaluar y que permite inspeccionar la variedad de suposiciones, percepciones y supuestos de los clientes relacionados con la calidad del servicio (Bustamante et al., 2019).

Con base a lo establecido en el modelo SERVQUAL y de acuerdo con Carlos (2021). El agrado del cliente es el contraste entre las perspectivas del cliente y el discernimiento comparable con el artículo o la administración obtenida, por lo que un cliente se siente satisfecho cuando el artículo o la administración obtenida está a la altura de sus suposiciones. Actualmente, las empresas se ponen en el lugar de sus clientes para poder identificar y estimar la necesidad y expectativa de los clientes (p. 26). La satisfacción del cliente debe centrarse en su percepción, Loayza, (2022), la define como el nivel de satisfacción de la suposición de un cliente tras recibir un artículo o administración, y es el contraste entre el valor visto por el cliente y la suposición que tenía antes de recibir el artículo o administración (p. 34).

Igualmente, y con base a los mismos elementos, Carcelén (2021), describe el agrado del cliente, como el nivel de satisfacción de un individuo que se produce al observar la exhibición aparente de un artículo o administración con sus perspectivas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Este estudio estuvo guiado a la investigación aplicada, según CONCYTEC (2018) esta investigación se logró determinar e identificar el comportamiento de las variables optimización de los procesos de control y calidad de servicio, amplió y generó nuevos conocimientos para la solución de los problemas planteados en una empresa de seguridad.

3.1.2 Diseño de investigación:

El enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que realizó la medición de los datos aportados cuantitativamente por las variables, experimental tipo pre-experimental, porque se llevó a cabo manteniendo constantes ciertas variables, mientras que el resto se midieron como objetos del experimento (Hernández, 2018).

Figura 1 *Diseño de la investigación*

GE: O1 — X — O2

Dónde:

GE: Grupo experimental

O1: Pre test

O2: Post test

X: Manipulación de la variable independiente

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1, variable independiente: Optimización de los procesos de control

Se define como la capacidad de estudiar los procesos de la corporación con el fin de eliminar posibles errores y, hacerlos más eficientes y eficaces (Rojas y Solís, 2021).

Variable 2, variable dependiente: Calidad de servicio

Tiene como definición que es el conjunto de actividades realizada de acuerdo a estrategias que estudian mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el cliente y el servicio (Torres, 2021).

Ver Anexo 1, se muestra la matriz de operacionalización de variables.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

Según Hernández et al. (2014), la población es total o conjunto de individuos o datos que presentan rasgos característicos que se desea estudiar, en esta investigación lo constituyeron los clientes de una corporación de seguridad de la provincia de Trujillo.

3.3.2 Muestra:

Según Hernández et al. (2014) la muestra es el subconjunto de datos o individuos que pertenecen a una población, estadísticamente está constituida por un cierto número de mediciones que representen inequívocamente el total de los datos. La muestra de esta investigación fue no probabilística y elegida a conveniencia, constituida por 50 clientes de una corporación de seguridad de la provincia de Trujillo.

3.3.3 Muestreo:

El muestreo se ha considerado no probabilístico, conformado por toda la muestra, que fueron 50 clientes de una corporación de seguridad de la provincia de Trujillo.

Unidad de análisis:

Los clientes de una empresa de seguridad de la ciudad de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Para recolectar los datos de las variables se consideró como técnica la encuesta, donde se analizó cada una de las respuestas del cuestionario llenado por los clientes de una corporación de seguridad de la provincia de Trujillo.

Instrumentos de recolección de datos

Para recoger los datos de la variable dependiente calidad de servicio, se consideró como instrumento al cuestionario, aplicado a 50 clientes de una corporación de seguridad de la provincia de Trujillo. El instrumento que se usó estuvo validado y realizado la confiabilidad por Canessa (2021) como se aprecia en anexos.

Los anexos 3 y 4 muestran los instrumentos de recolección de datos.

3.5. Procedimientos

En la investigación se procedió de la siguiente manera:

Por medio de investigaciones previas se reconocieron componentes indispensables que se usaron como guía para la realización del presente estudio, lo cual permitió establecer el marco teórico y los estudios previos. Posteriormente se recolectaron los datos mediante los cuestionarios aplicados a 50 clientes de una corporación de seguridad de la provincia de Trujillo (pre-prueba). Luego se tabuló el reporte recolectado en formas de Excel, estableciendo las bases de datos que sirvieron para analizar la información en el programa SPSS, R y Excel. Se obtuvo la estadística descriptiva relacionada con cada variable. Se utilizaron herramientas estadísticas como las tablas y los gráficos de resultados. Se establecieron las causa-raíz de los problemas encontrados y se implementaron las mejoras propuestas para optimizar los

procesos de control y se aplicaron nuevamente los cuestionarios (post-prueba), obteniéndose nuevamente la estadística descriptiva relacionada con cada variable, Se presentaron y analizaron los datos recolectados y realizando las comparaciones respectivas. Para finalmente se elaboren las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Posterior a la obtención de la información y los datos con los instrumentos previstos para cada variable de estudio, se utilizó el Excel para ampliar las tablas y las figuras y obtener los marcadores medibles. En cuanto a la variable dependiente calidad de servicio, se analizó a través de los aspectos relacionados con tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía.

Para realizar la validación de hipótesis primero se determinó si los datos tienen una distribución normal. Para ello se empleó la prueba de Shapiro-Wilk considerando que el número de la muestra es menor o igual a 50 individuos (50 clientes de una corporación de seguridad de la provincia de Trujillo). La prueba de Shapiro-Wilk plantea como hipótesis nula que la muestra proviene de una distribución normal, y una hipótesis alternativa que sostiene que la distribución no es normal, utilizando un nivel de significancia igual a 0.05, que significa la posibilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, es decir un riesgo del 5 % (Flores y Flores, 2021).

Luego, considerando la no normalidad de los datos a través de la prueba de Shapiro-Wilk, la validación de la hipótesis de investigación se realizó utilizando la prueba de Wilcoxon. La prueba de Wilcoxon es una prueba de rango con signo de una muestra, que es una alternativa no paramétrica a una prueba t de una muestra cuando no se puede suponer que los datos estén distribuidos normalmente, la cual compara el rango medio de dos muestras relacionadas y determinar si existen diferencias entre ellas (Navarro, 2019).

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación que se realizó, se consideraron las autorías, haciendo referencia a cada autor en cada pasaje de donde se tomaron los datos. Además, los datos obtenidos no fueron expuestos ya que son privados, excepto parte de ellos que el propietario de la organización lo creyó conveniente, por lo que el estudio se dirigió a optimizar los procesos de control de la seguridad privada para mejorar la calidad del servicio. Para elaborar este estudio, se tuvo que respetar los procedimientos y normas de la guía para la elaboración de trabajos de investigación de la casa de estudios de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Con relación al primer objetivo específico relacionado con determinar cómo se encuentran los procesos de control de la seguridad privada que brinda la empresa de seguridad, se procedió a caracterizar la empresa, los procesos y su situación estratégica en el contexto interno.

4.1 Descripción del Sector

La corporación es líder a nivel global en seguridad física de instalaciones, cuenta con 570 mil empleados que laboran en seis continentes. Nuestras soluciones personalizadas ayudan a algunas de las empresas más grandes del mundo a mantener operaciones más eficientes y seguras. Nos comprometemos a brindar soluciones de seguridad integradas e innovadoras líderes en la industria con un óptimo servicio al cliente que mitigue el riesgo y adicione importancia a su negocio. En el PERÚ se cuenta con más de 10000 colaboradores alrededor de todo el país. Respaldados por más de 30 años de experiencia, trabajamos para proteger la tranquilidad y felicidad de miles de personas.

Entre los principales clientes se tiene: La Arena S.A., Banco GNB Perú, CrediScotia Financiera S.A, Terminales del Perú, Cmac Piura S.A.C, Avícola Yugoslavia S.A.C, Ransa Comercial S.A, Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, Telefónica del Perú S.A.A., Banco de Crédito del Perú, Banco de la Nación, Banco Pichincha, Etc.

4.2 Descripción General de la Corporación

La reseña inició hace más de 100 años, en 1901 la corporación inicia en Dinamarca, 2002 adquirió The Wackenhut Corporation, el segundo negocio de seguridad más grande de los EE.UU. 2014 La División de Servicios de Riesgo Corporativo se estableció en Norte América para atender a los clientes a través de consultoría de riesgos, investigaciones corporativas, programas de inteligencia y protección ejecutiva.

2016 Lanzó su programa de Soluciones Integradas de Seguridad, colocando

personal de servicios de riesgo corporativo, tecnología, integración y seguridad. 2018 lanzó una guía y una herramienta basados en el riesgo para que los clientes entiendan y calculen mejor sus riesgos. 2019 lanzamiento del Centro de Excelencia de Soluciones Integradas de Seguridad y Centro de Operaciones de Riesgo.

En el PERU

1982 la Corporación Wackenhut se instaló en el Perú, 2002 la Corporación fue adquirida por el grupo 4 Falck, 2004 junto con Securicorp se forma la identidad corporativa, 2017 ministerio de trabajo certificó a la corporación por su labor como empresa socialmente responsable, 2019 Llegamos a los 10 mil colaboradores, asimismo la corporación en Perú fue la primera empresa de seguridad en el país en certificarse con la TRINORMA.

Visión

Ser reconocido como el asesor de confianza número 1 en el mercado de seguridad peruano, centrándose en la transformación de la industria con soluciones ISS, ofreciendo un servicio competitivo y de alta calidad con una revisión continua de nuestros procesos y recursos para impulsar la eficiencia y superar las expectativas de los interesados.

Misión

Que todos nuestros clientes nos identifiquen como una compañía líder, eficiente y eficaz; que nuestro personal sea el factor que genere el éxito, reconociendo a la corporación como la mejor empresa donde laborar; que nuestros accionistas vean materializado en valor agregado de sus inversiones en la responsabilidad social que tenemos con nuestra comunidad.

Valores

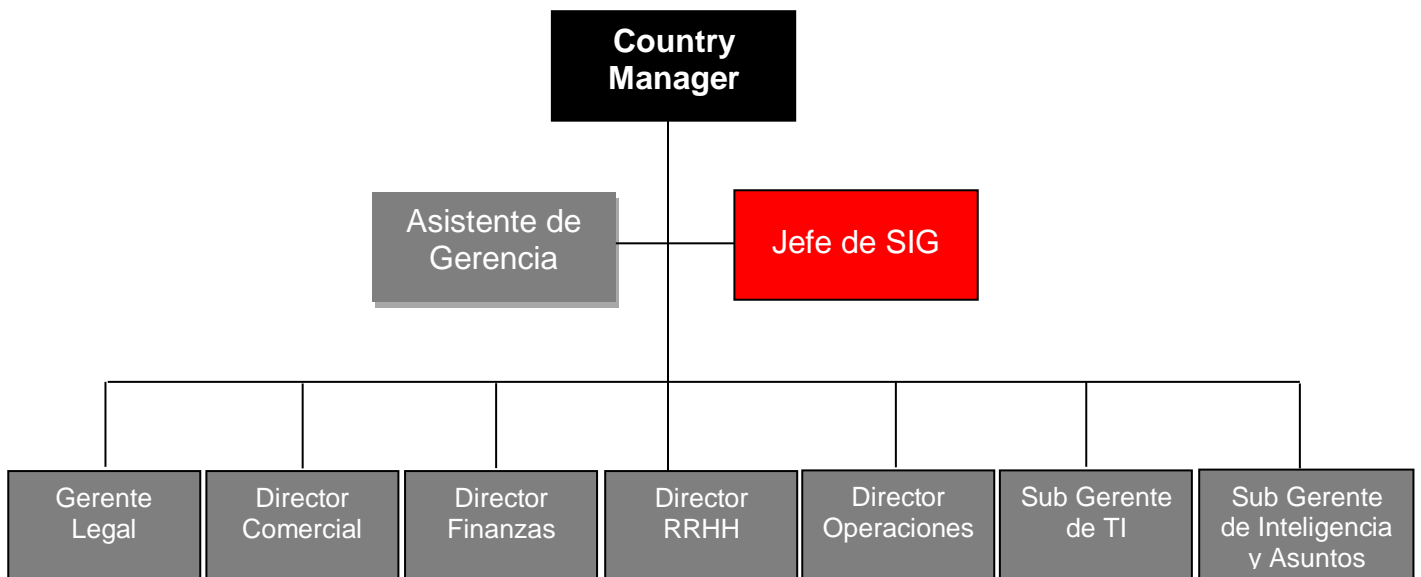
Somos ágiles, confiables e innovadores. Nuestra cultura de cuidado prioriza a las personas y la seguridad. Brindamos nuestros servicios mediante el trabajo en equipo y actuando siempre con integridad.

4.3 Organización de la Empresa.

La organización ejecuta cada una de sus divisiones de acuerdo con sus líneas funcionales y sus unidades de operaciones de acuerdo con los procesos; departamentaliza las ventas por regiones y divide cada región de ventas en grupos de clientes. En la corporación son los altos funcionarios quienes toman las decisiones y los gerentes de bajo nivel sólo establecen las acciones para alcanzar las metas y definen la mejor manera de implementar las decisiones que la alta gerencia indique.

En conformidad con las empresas grandes, la corporación se encuentra muy centralizada, donde hay cuatro directores y un gerente que dependen del Country Manager.

Organigrama General Centralizada de la Corporación



Fuente. La corporación.

La optimización del proceso de seguridad está bajo la cobertura de la dirección de operaciones y es responsabilidad del director de operaciones, este recibirá apoyo de Sub-gerente de Inteligencia y asuntos, responsables de las investigaciones de incidentes y el director de RRHH, responsable del personal.

FODA

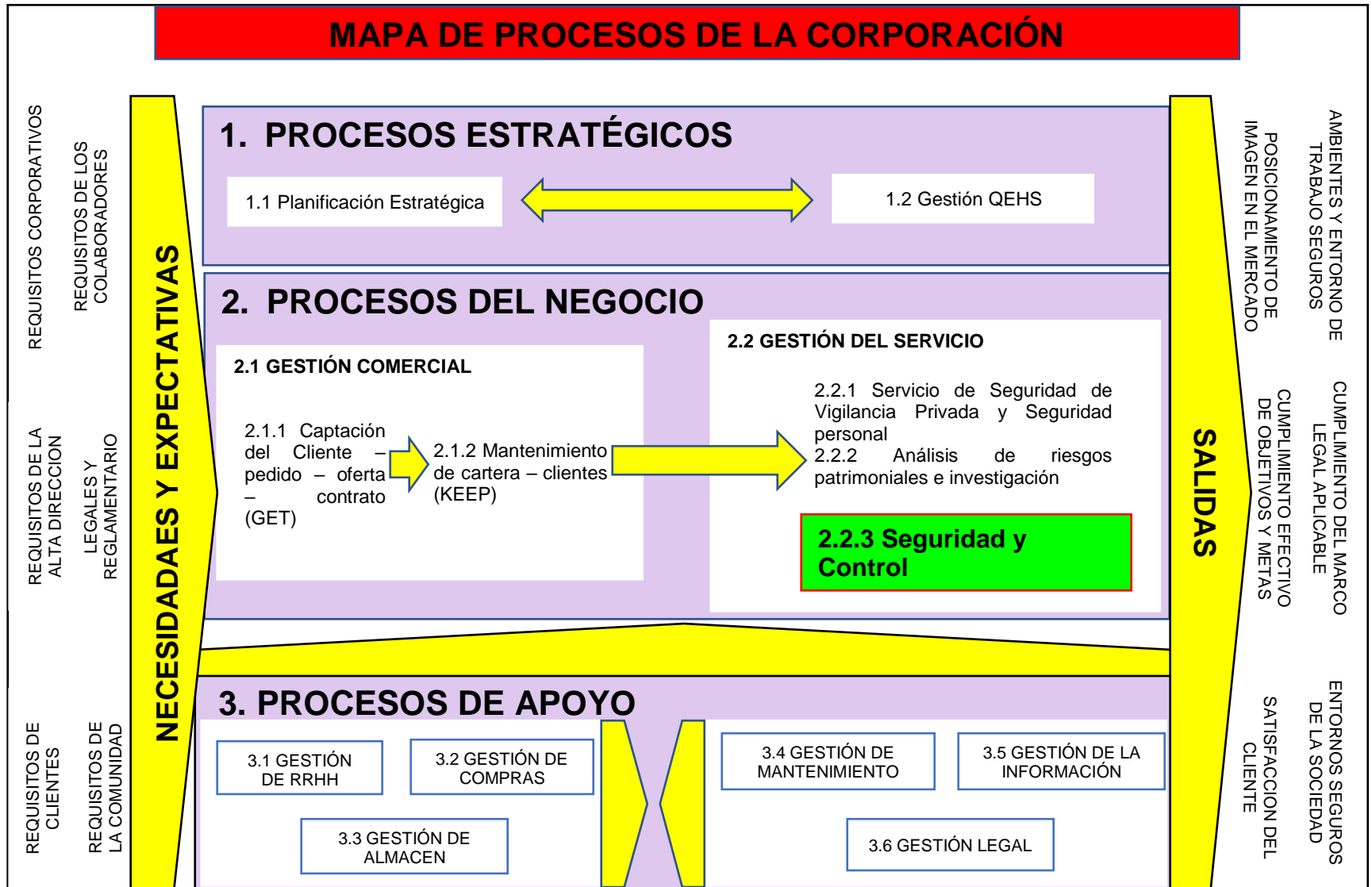
Figura 2 Matriz de análisis FODA de la corporación

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Tecnología y sistemas informáticos recientemente implementados para el soporte en las operaciones para los procesos	D1	Requisitos cambiantes no formalizados por parte de los clientes.
F2	Personal que se encuentra altamente capacitado y listo para desarrollar los objetivos de la empresa.	D2	Poca efectividad en la comunicación con los clientes, para la solución de reclamos.
F3	Refuerzo sistemático de la región para el soporte en los procesos.	D3	Limitada capacidad para desarrollar mayor cantidad de auditorías.
F4	Medición de la “huella de carbono” a nivel corporativo a fin de mitigar y/o mejorar la afección al ambiente.	D4	Insuficiente difusión de los resultados de las mediciones ambientales.
F5	Adecuada identificación de aspectos ambientales y sus controles.	D5	Limitada capacidad de respuesta de las EPS-RS en provincias.
F6	Reciclaje integral de los residuos generados por la empresa	D6	Centralización de algunos puntos de acopio en Lima para la disposición final de uniformes.
F7	Sólido sistema de seguridad que ha permitido la reducción de los eventos no deseados.	D7	Servicios pedidos por clientes a los AVPs fuera de su alcance funcional que ponen en riesgo la integridad y salud.

F8	Alta capacidad para brindar la respuesta ante situaciones de emergencia.	D8	Algunos puestos alejados del servicio, que limitan la capacidad de respuesta ante eventos no deseados.
F9	Sólido soporte regulatorio para la prevención y protección del personal.	D9	Falta de control formal en la dotación de EPPs para las renovaciones oportunas
F10	Se destina presupuesto para ejecutar el cumplimiento de las indicaciones legales y protección al trabajador		
F11	Personal calificado		
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Mejorar continuamente el sistema certificado de calidad pautado por la ISO-9001.2015.	A1	Requisitos fluctuantes y cada vez más exigentes de clientes con el paso del tiempo.
O2	Hacer alianzas estratégicas con nuevos proveedores que garanticen productos y servicios de mejor aptitud.	A2	Cambios normativos en los sistemas de calidad.
O3	Mejorar la aptitud del recurso humano a través de capacitaciones técnicas y estratégicas.	A3	Exigencia de procesos cada vez más competitivos.
O4	Mejorar continuamente el sistema certificado de medio ambiente pautado por la ISO-14001:2015.	A4	Multas y sanciones por incumplimientos regulatorios.
O5	Reforzar la imagen del compromiso ambiental con	A5	Cambios intempestivos en la legislación ambiental.

	clientes y sociedad.		
O6	Lograr obtener el reconocimiento regional a través de los resultados de la huella de carbono	A6	Peligro ante proveedores de servicio que atenten contra el medio ambiente.
O7	Mejorar continuamente el sistema de seguridad y salud ocupacional pautado por la ISO-45001:2018.	A7	Exigencias legales más estrictas y complejas.
O8	Aprovechar los cambios regulatorios y legales a fin de optimizar la situación de trabajo y criterios de prevención y salud en servicios con los clientes.	A8	Responsabilidad solidaria frente a algunas partes interesadas que no cumplan el deber de prevención.
O9	Consolidar con los clientes procesos de control y medición para la efectividad en la prevención.	A9	Difusión pública del compromiso de la corporación en caso de muerte de trabajadores.
		A10	Riesgo de contagio por SARS-CoV-2

Fuente. La corporación



Fuente. La corporación

En el mapa de procesos de la empresa en el punto 2.2 Gestión del servicio, como parte de la mejora se está implementando el punto 2.2.3 Seguridad y control, que contara con: manual de normas y procedimientos, reporte de quejas e informe de seguridad.

La caracterización de los procesos de la empresa y su situación estratégica en el contexto interno, permiten determinar que no existe un proceso específico de control de la seguridad asociado a la calidad del servicio, y a la vez se identifica una oportunidad de consolidar con los clientes procesos de control y medición para la efectividad en la prevención.

Con relación al segundo objetivo específico relacionado con determinar cómo se encuentra la calidad de servicio en la empresa de seguridad según los clientes, estableciendo la causa-raíz de los problemas, se procedió a identificar la causa raíz de la problemática relativa a las continuas quejas de las clientes mostradas en la Tabla 1, contentiva de la relación de quejas de los clientes.

El procedimiento incluyó una reunión para desarrollar una tormenta de ideas con el objetivo de identificar la causa raíz de las quejas de los clientes, generándose el diagrama causa-efecto o diagrama de Ishikawa que se muestra en la Figura 3, contentivo de las principales causas de las continuas quejas de los clientes. El Diagrama de Ishikawa, presenta las distintas variables que conllevaron a las formulaciones de quejas por los diferentes clientes, mostrando las causas y efectos de la problemática actual, lo cual permitirá tomar las mejores decisiones para minimizar, eliminar y/o evitar las quejas presentadas por los clientes.

Posteriormente se codificaron las causas para desarrollar un diagrama de Pareto y establecer la prioridad de los aspectos a mejorar, la codificación de la causa se muestra en la Tabla 2.

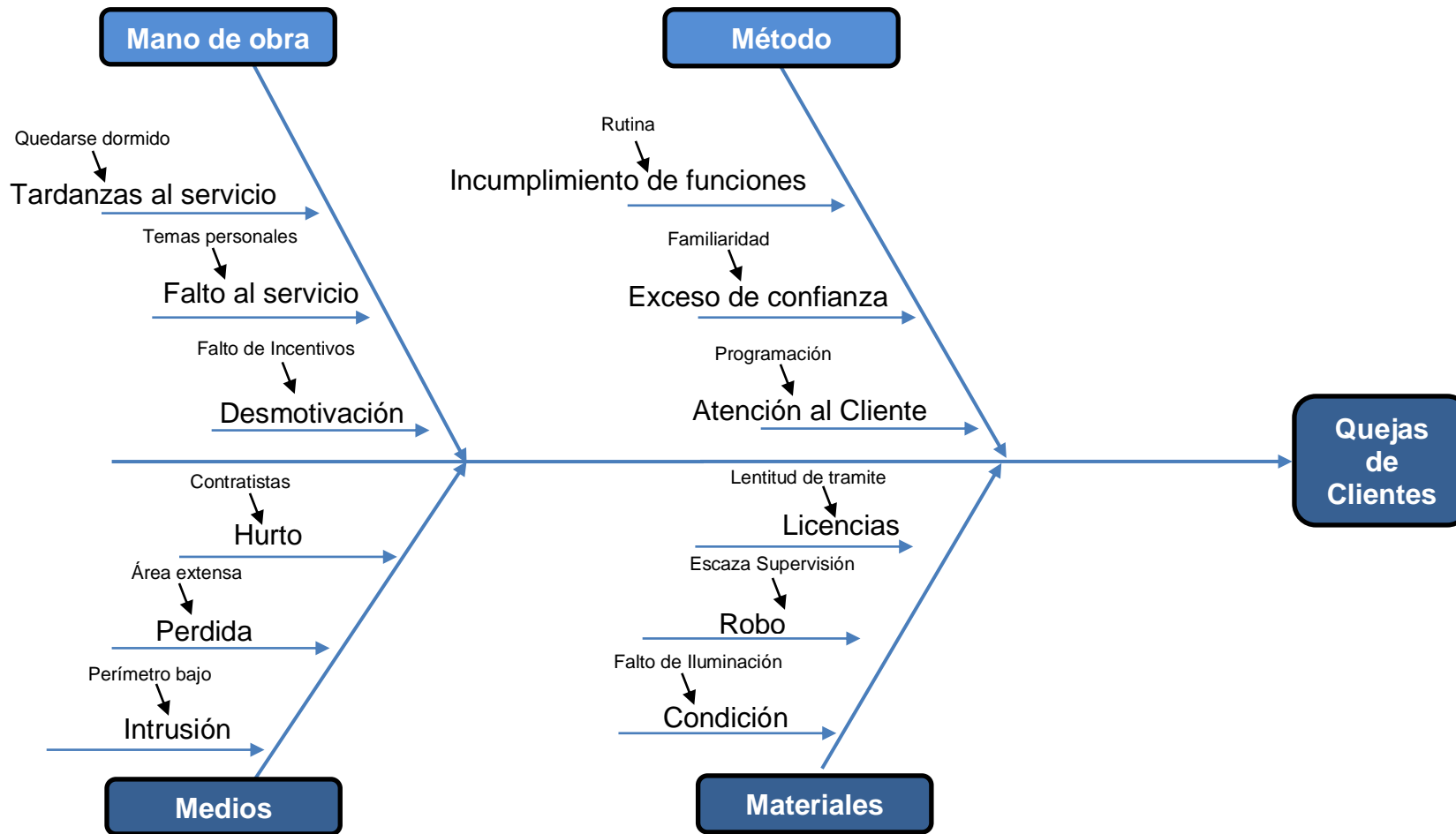
Tabla 1 *Codificación de causas*

Código	Causas	Código	Causas
P1	Perdida	P7	Atención al cliente
P2	Incumplimiento de funciones	P8	Exceso de confianza
P3	Condición insegura	P9	Tardanzas al servicio
P4	Hurto	P10	Falto al servicio
P5	Robo	P11	Desmotivación
P6	Intrusión	P12	Licencias vencidas

Fuente. Elaboración propia

El diagrama de Pareto se muestra en la Figura 4.

Figura 3 Diagrama de Ishikawa



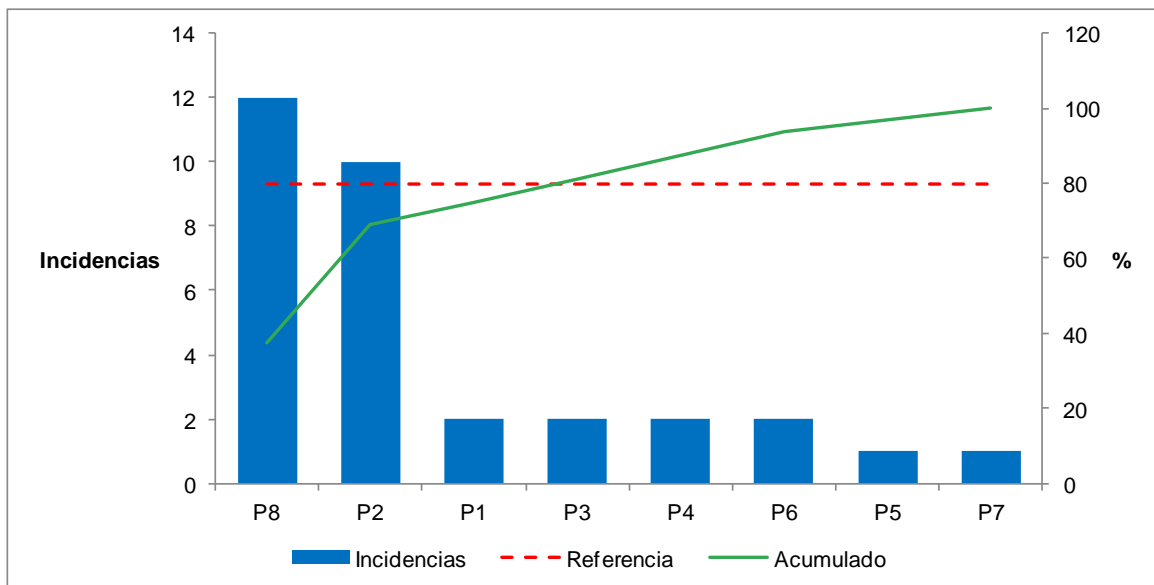
Fuente Elaboración propia

Tabla 2 Datos diagrama de Pareto

Cod	Causas	Incidencias	%	Acumulado
P8	EXCESO DE CONFIANZA	12	37.50%	37.50%
P2	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	10	31.25%	68.75%
P1	PERDIDA	2	6.25%	75.00%
P3	CONDICION INSEGURA	2	6.25%	81.25%
P4	HURTO	2	6.25%	87.50%
P6	INTRUSION	2	6.25%	93.75%
P5	ROBO	1	3.13%	96.88%
P7	ATENCION AL CLIENTE	1	3.13%	100.00%
P9	TARDANZAS AL SERVICIO	0	0.00%	100.00%
P10	FALTO AL SERVICIO	0	0.00%	100.00%
P11	DESMOTIVACION	0	0.00%	100.00%
P12	LICENCIAS VENCIDAS	0	0.00%	100.00%
Total general		32	100.00%	

Fuente. Elaboración propia

Figura 4 Diagrama de Pareto



Los diagramas de Ishikawa y Pareto establecen que el 81,25 % de las quejas provienen de cuatro tipos de sucesos, exceso de confianza, incumplimiento de funciones, perdida y condición insegura, estableciéndose este orden, como el orden de prioridades para evaluar los problemas.

Tabla 3 Metodología de los 5 por qué's

Principales causas	Por qué 1	Por qué 2	Por qué 3	Por qué 4	Por qué 5
P8: Exceso de confianza del personal	Porque ya trabaja varios años en el puesto	Porque tiene buena relación con los administrativos	Porque es una persona muy sociable	Porque no es una persona insegura	Porque cuenta con familiaridad con el cliente
P2: Incumplimiento de funciones	Por la rutina diaria laboral	Porque se queda dormido en horas de trabajo	Porque llega en estado de somnolencia	Porque tienes otros trabajos	Porque vive lejos del trabajo
P1: Pérdida	Porque es una zona peligrosa	Porque hay escasa Supervisión	Porque hay ausencia de control	Porque hay ausencia de conciencia en seguridad	Porque no es capacitado constantemente
P3: Condición insegura	Porque es insuficiente la cantidad de personal seguridad	Porque hay tiempos prolongados sin verificación	Porque es un patrimonio muy amplio	Porque hay ausencia de iluminación	Porque el cliente prioriza sus operaciones y no la seguridad

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 4, se procesó las 04 principales causa raíz que dieron como resultado posterior a su estudio en el diagrama de Pareto (Tabla 3), que trajeron como consecuencia las quejas presentadas por nuestros clientes, lo cual se procesó a través de la metodología de las 05 porque, donde se analizó para encontrar las causas principales de las quejas presentadas.

Igualmente se identificó que el único indicador útil para evaluar y controlar el proceso de control de la seguridad es el cumplimiento del plan de actividades. La Tabla 5 muestra la evolución del cumplimiento del plan de actividades para los 50 clientes de la muestra, y la Figura 5 muestra su desempeño.

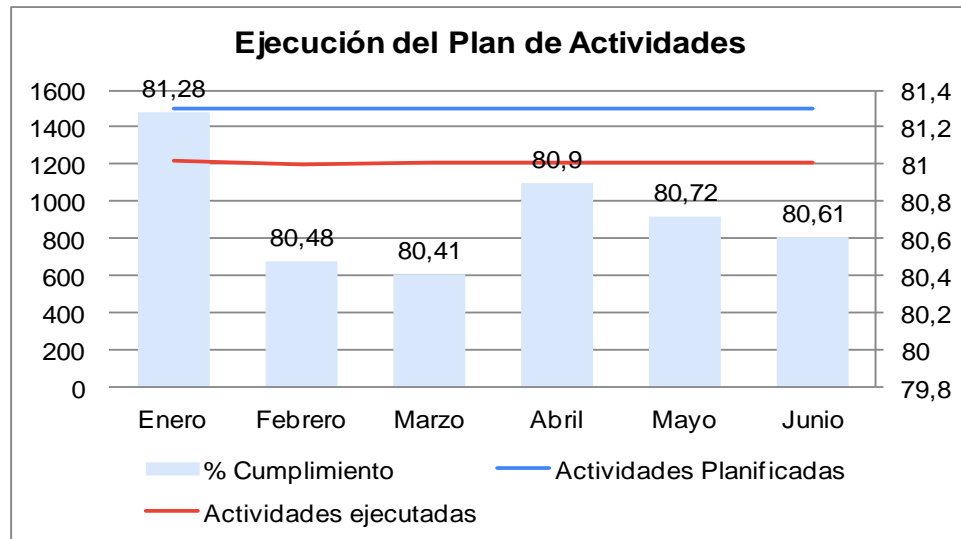
Tabla 4 *Cumplimiento del Plan de Actividades de sede Sucursal Trujillo*

Mes	Actividades Planificadas	Actividades ejecutadas	% Cumplimiento
Enero	1496	1216	81,28
Febrero	1496	1204	80,48
Marzo	1501	1207	80,41
Abril	1497	1211	80,90
Mayo	1504	1214	80,72
Junio	1501	1210	80,61

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 5, en la columna de actividades planificadas, muestra la cantidad de actividades y/o funciones asignadas al personal de seguridad que se encuentran asignados a nuestros clientes que deben ser ejecutadas de manera mensual, asimismo nuestra la realidad de las actividades ejecutadas, dicha diferencia y/o incumplimiento causa las quejas de los clientes.

Figura 5 Desempeño del Plan de Actividades



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 5 y la Figura 5 se muestra que existe un cumplimiento promedio del 80,90 % del plan de actividades, sin embargo, este cumplimiento se evidencia monótono mes a mes, indicando que no existe ninguna tendencia a la mejora del desempeño de las actividades, evidenciado además por el número de quejas.

La apreciación de los clientes del valor de la calidad del servicio utilizando el baremo que se muestra en la Tabla 6.

Tabla 5 Baremo variable Calidad del Servicio

Variable Calidad del servicio			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	22 - 51
Casi nunca	2	Medio	52 - 80
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	81 - 109
Siempre	5		

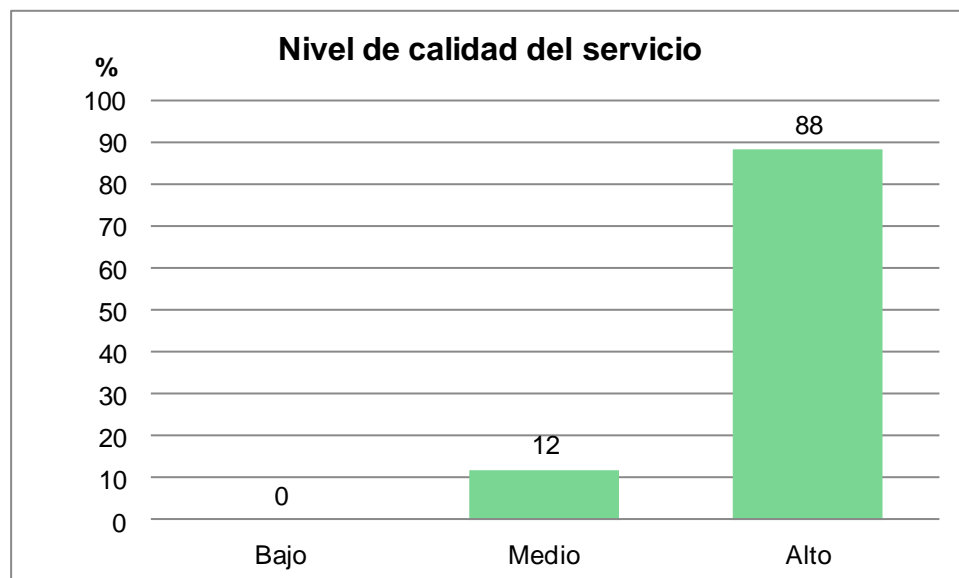
Fuente. Elaboración propia

Tabla 6 *Diagnóstico del nivel inicial de la calidad del servicio*

		Freq	%
Bajo	22 - 51	0	0
Medio	52 - 80	6	12
Alto	81 - 109	44	88
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 6 *Diagnóstico del nivel inicial de la calidad del servicio*



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 7 y la Figura 6 muestran que el 88 % de los clientes encuestados perciben un valor alto en atención al cliente de la corporación de seguridad, y el 12 % indican que perciben un valor medio. Esta situación acompañada con los indicadores existentes para calcular el proceso de control de la seguridad, muestra que existe un margen de mejora para alcanzar optimizar los procesos de control de la seguridad.

Se determinó la sensación de los clientes del nivel de la dimensión Fiabilidad de la variable calidad del servicio utilizando el baremo que se muestra en la Tabla 8.

Tabla 7 *Baremo dimensión Fiabilidad variable Calidad del Servicio*

Dimensión Fiabilidad variable Calidad del Servicio			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	4 - 9
Casi nunca	2	Medio	10 - 14
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	15 - 19
Siempre	5		

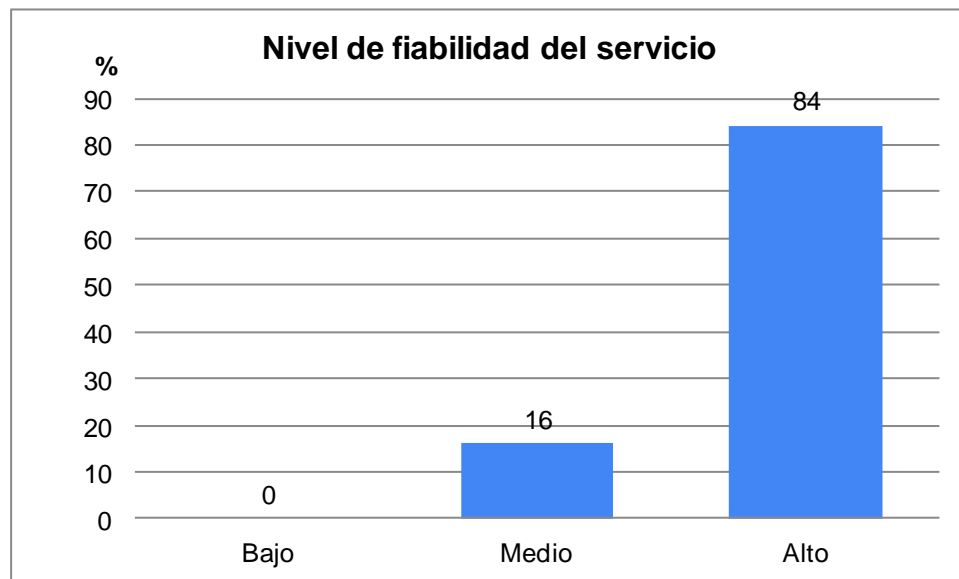
Fuente. Elaboración propia

Tabla 8 *Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Fiabilidad de la variable calidad del servicio*

	Nivel	Freq	%
Bajo	4 - 9	0	0
Medio	10 - 14	8	16
Alto	15 - 19	42	84
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 7 Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Fiabilidad de la variable calidad el servicio.



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 8 y la Figura 7, muestran el 84 % de clientes encuestados perciben un valor elevado en la dimensión fiabilidad de la variable atención al cliente de la corporación de seguridad, y el 16 % indican que perciben un valor medio. Esta situación acompañada con los indicadores existentes para examinar el proceso de control de la seguridad, muestra que existe un margen de mejora para alcanzar la optimización de los procesos de control de la seguridad.

Se determinó la sensación de los clientes del valor de la dimensión Sensibilidad de la variable calidad del servicio utilizando el baremo como se muestra en la Tabla 10.

Tabla 9 *Baremo dimensión Sensibilidad variable Calidad del Servicio*

Dimensión Sensibilidad variable Calidad del Servicio			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	5 - 12
Casi nunca	2	Medio	13 - 19
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	20 - 26
Siempre	5		

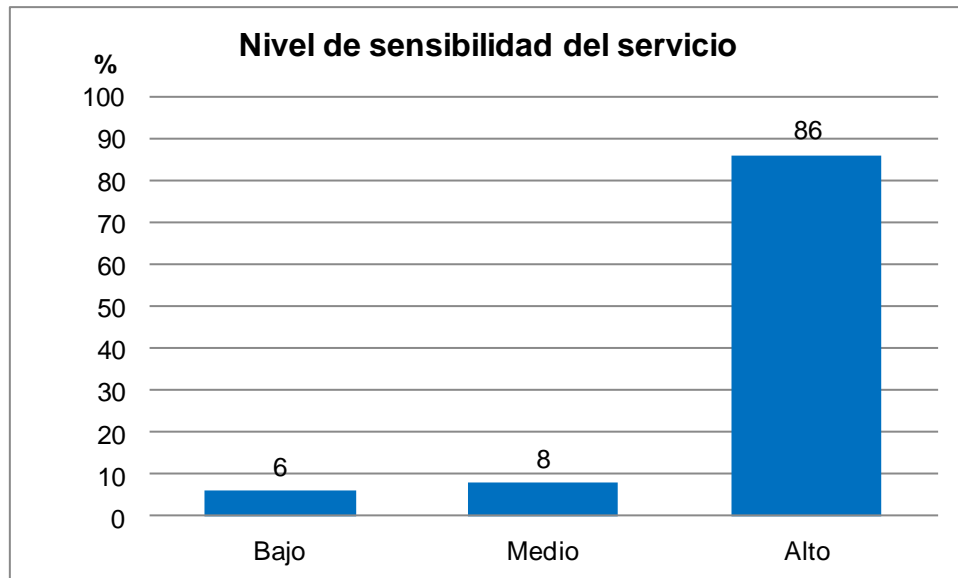
Fuente. Elaboración propia

Tabla 10 *Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Sensibilidad de la variable calidad del servicio*

	Nivel	Freq	%
Bajo	5 - 12	3	6
Medio	13 - 19	4	8
Alto	20 - 26	43	86
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 8 *Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Sensibilidad de la variable calidad del servicio*



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 11 y la Figura 8 muestran que el 86 % de los clientes consultados perciben un valor alto en la dimensión sensibilidad de la variable atención al cliente de la corporación de seguridad, el 8 % indican que perciben un valor medio y el 6 % perciben un valor bajo. Esta situación acompañada con los indicadores existentes para examinar el proceso de control de la seguridad, muestra que existe un margen de mejora para alcanzar optimizar los procesos de control de la seguridad.

Se determinó la sensación de los clientes del valor de la dimensión Seguridad de la variable calidad del servicio utilizando el baremo como se muestra en la Tabla 12.

Tabla 11 *Baremo dimensión Seguridad variable Calidad del Servicio*

Dimensión Seguridad variable Calidad del Servicio			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	5 - 12
Casi nunca	2	Medio	13 - 19
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	20 - 26
Siempre	5		

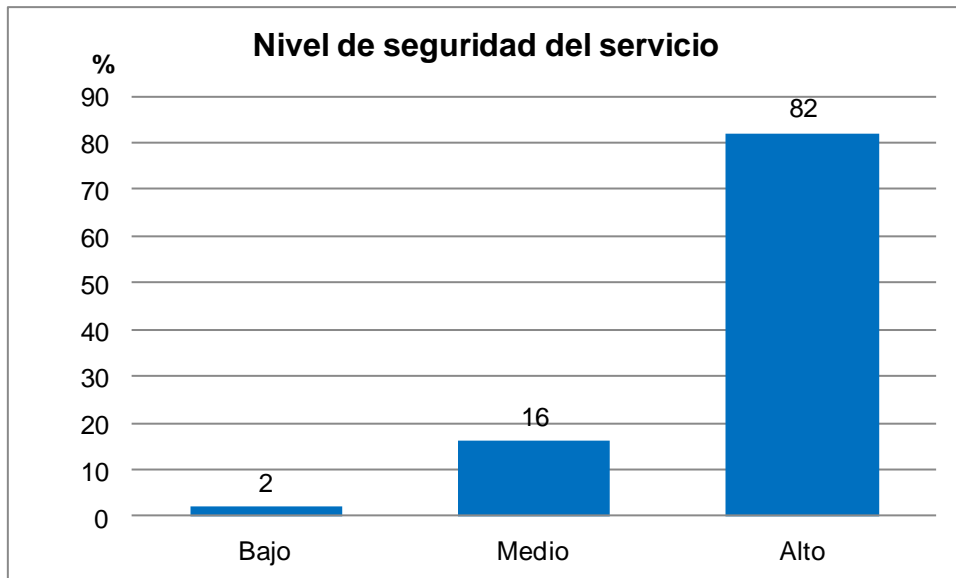
Fuente. Elaboración propia

Tabla 12 *Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Seguridad de la variable calidad del servicio*

	Nivel	Freq	%
Bajo	5 - 12	1	2
Medio	13 - 19	8	16
Alto	20 - 26	41	82
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 9 *Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Seguridad de la variable calidad del servicio*



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 13 y la Figura 9 muestran que el 82 % de los clientes consultados perciben un valor alto en la dimensión seguridad de la variable atención al cliente de la corporación de seguridad, el 16 % indican que perciben un valor medio y el 2 % perciben un nivel bajo. Esta situación acompañada con los indicadores existentes para examinar el proceso de control de la seguridad, muestra que existe un margen de mejora para alcanzar optimizar los procesos de control de la seguridad.

Se determinó la sensación de los clientes del valor de la dimensión Empatía de la variable calidad del servicio utilizando el baremo como se muestra en la Tabla 14.

Tabla 13 *Baremo dimensión Empatía variable Calidad del Servicio*

Dimensión Empatía variable Calidad del Servicio			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	4 - 9
Casi nunca	2	Medio	10 - 14
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	15 - 19
Siempre	5		

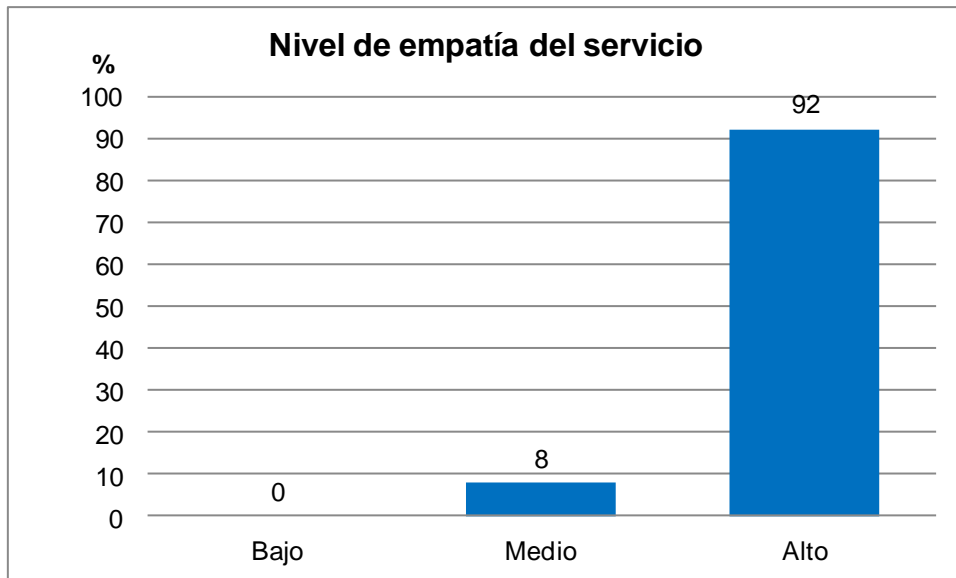
Fuente. Elaboración propia

Tabla 14 *Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Empatía de la variable calidad del servicio*

	Nivel	Freq	%
Bajo	4 - 9	0	0
Medio	10 - 14	4	8
Alto	15 - 19	46	92
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 10 *Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Empatía de la variable calidad del servicio*



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 15 y la Figura 10 muestran que el 92 % de los clientes consultados perciben un valor elevado en la dimensión empatía de la variable atención al cliente de la corporación de seguridad, y el 8 % indican que perciben un nivel medio. Esta situación acompañada con los indicadores existentes para examinar el proceso de control de la seguridad, muestra que existe un margen de mejora para alcanzar optimizar los procesos de control de la seguridad.

Se determinó la sensación de los clientes del nivel de la dimensión Tangibilidad de la variable calidad del servicio utilizando el baremo, ver en la Tabla 16.

Tabla 15 *Baremo dimensión Tangibilidad variable Calidad del Servicio*

Dimensión Tangibilidad variable Calidad del Servicio			
Escala de Likert		Valoración Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Nunca	1	Bajo	4 - 9
Casi nunca	2	Medio	10 - 14
A veces	3		
Casi siempre	4	Alto	15 - 19
Siempre	5		

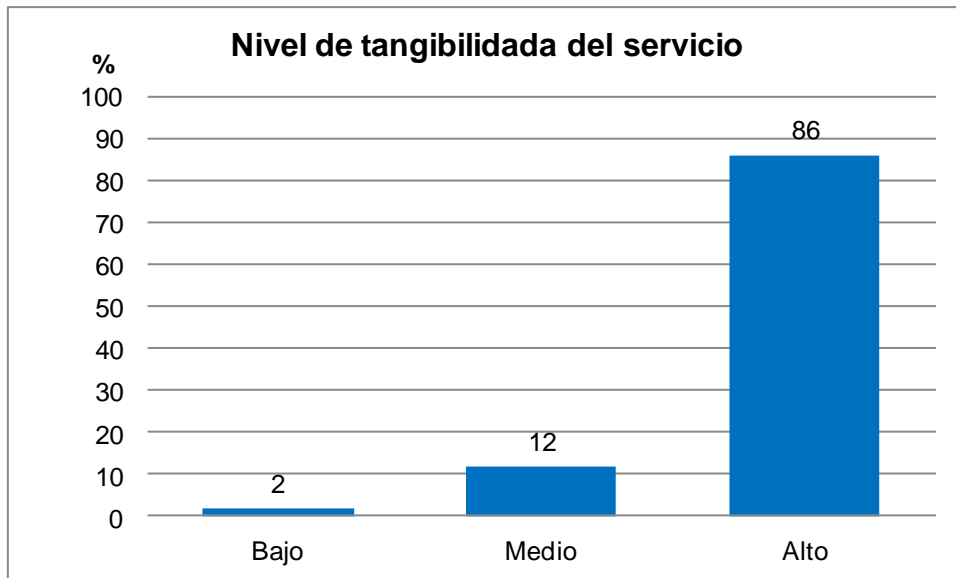
Fuente. Elaboración propia

Tabla 16 *Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Tangibilidad de la variable calidad del servicio*

	Nivel	Freq	%
Bajo	4 - 9	1	2
Medio	10 - 14	6	12
Alto	15 - 19	43	86
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 11 *Diagnóstico del nivel inicial de la dimensión Tangibilidad de la variable calidad del servicio*



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 17 y la Figura 11 muestran que el 86 % de los clientes consultados perciben un valor alto en la dimensión tangibilidad de la variable atención al cliente de la corporación de seguridad, el 12 % indican que perciben un valor medio y el 2 % perciben un valor bajo. Esta situación acompañada con los indicadores existentes para examinar el proceso de control de la seguridad, muestra que existe un margen de mejora para alcanzar la optimizar los procesos de control de la seguridad.

Con relación al tercer objetivo específico relacionado con implementar mejoras para optimizar los procesos de control de la seguridad privada que brinda una empresa de seguridad, la identificación de las mejoras se realizó a través de la caracterización de los procesos de la corporación, el análisis causa-raíz y la sensación de los clientes con relación a la calidad del servicio, aspectos que permitieron identificar las siguientes mejoras:

- Con base a la oportunidad de consolidar con los clientes procesos de control y medición para la efectividad en la prevención, identificada en el análisis FODA, se diseña el proceso de control de la seguridad.

- El análisis causa-raíz identifica que es necesario suprimir las causas asociadas al exceso de confianza e incumplimiento de funciones.
- Diseñar indicadores de calidad de servicio.

La tabla 18 muestra los instrumentos de identificación de mejoras y las mejoras implementadas.

Tabla 17 Mejoras implementadas

Instrumento de identificación de mejoras	Mejoras implementadas
Caracterización de procesos	
Oportunidad 01. Mejorar continuamente el sistema certificado de calidad por la ISO-9001.2015	Diseñar proceso de control de la seguridad.
Análisis causa-raíz	
P8 Exceso de confianza P2 Incumplimiento de funciones P1 Perdida P3 Condición insegura	Diseñar indicadores de calidad del servicio.
Análisis FODA	
Oportunidad 09. Consolidar con los clientes procesos de control y medición para la efectividad en la prevención	Implementar mejoras dentro del proceso de control de la seguridad, para suprimir mediante procedimientos documentados, las causas de quejas asociadas.

Fuente. Elaboración propia

La Figura 12 muestra las mejoras implementadas y sus relaciones dentro del proceso de control de la seguridad y el cronograma de la implementación de mejoras, los resultados se muestran a continuación:

Cronograma del Plan de mejoras

Mes	julio				agosto				Instrumento de identificación	Causa-Raíz asociada
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
Actividades / mejoras										
(1) Diseñar proceso de control de la seguridad.									Matriz FODA Caracterización de procesos	P8 y P2
Caracterización del proceso										
Diseño de procedimientos										
Implementación										
(2) Diseñar indicadores de calidad del servicio.									Análisis Causa-Raíz	P8, P2; P1 y P3
Elegir proceso/actividad a medir										
Establecer denominación del indicador										
Elemento de medición										
Método de cálculo/Presentación										
Responsable										
Implementación										
(3) Implementar mejoras dentro del proceso de control de la seguridad									FODA Análisis Causa-Raíz Caracterización de procesos	P8 y P2
Diseño de la mejora										
Descripción procesos de mejora										
Identificar normas										
Responsables										
Redactar										
Implementación										

Nota 1:

P8 Exceso de confianza

P2 Incumplimiento de funciones

P1 Perdida

P3 Condición insegura

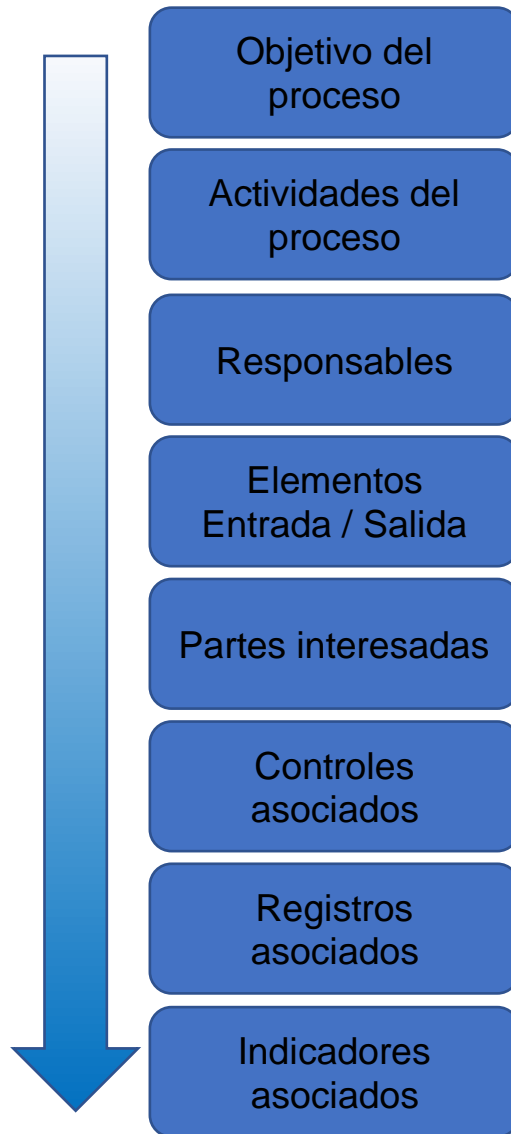
Nota 2. La tabla muestra la relación Actividad de mejora-cronograma de ejecución-Instrumento de identificación de mejora-Causa Raíz asociada.

Nota 3. Las mejoras están asociadas a las estrategias (1) Mejorar continuamente el sistema certificado de calidad pautado por la ISO-9001.2015 y (2) Consolidar con los clientes procesos de control y medición para la efectividad en la prevención.

1. Diseñar proceso de control de la seguridad.

Caracterización del proceso

Proceso de caracterización de procesos de acuerdo a Norma ISO 9001:2015



Caracterización de procesos de acuerdo a Norma ISO 9001:2015

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO						Código: CC-PP-01	
								Versión: 01	
								Fecha de aprobación: 31/08/2022	
PROCESO:	Seguridad y Control	OBJETIVO:	Realizar la gestión Planificación/Ejecución/Control de la seguridad enfocado hacia los clientes.						
AUTORIDAD 1:	Director de operaciones: Toma de decisiones en cuanto a cambio de personal, cambio de horario, definición de estrategias para el servicio de seguridad.								
AUTORIDAD 2:	Supervisor de operaciones: Realiza el control operativo de la atención al cliente.								
ENTRADAS	PROCESO PROVEEDOR	ACTIVIDAD	PHVA	RESPONSABLE	SUPLENTE	CALIDAD		RESULTADOS	PROCESO CLIENTE
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Personal Capacitado	Gestión RRHH	1. Personal capacitado	P	Director de operaciones	Supervisor de operaciones	Nombre, cédula, teléfono fijo y celular.	Listado de planta de personal de seguridad	Lista actualizada personal de planta	Gestión de Servicios / Gestión RRHH
Personal Capacitado	Gestión RRHH	2. Actualizar horario de turnos	P	Director de operaciones	Supervisor de operaciones	Nombre, cédula, teléfono fijo y celular.	Listado de planta de personal de seguridad por turno	Lista actualizada personal de planta por turnos	Gestión de Servicios / Gestión Legal
Personal Capacitado	Gestión RRHH	3. Asignación de personal	H	Jefe de operaciones	Supervisor de operaciones	Número de personas, nombre, cedula, teléfono fijo y celular, turno, Cliente/Responsabilidad, actividades, fecha de inicio, fecha de finalización.	Listado de cliente/asignaciones/responsable de actividades/personal asignado	Reporte de control de actividades / Reporte de quejas	Gestión de Servicios / Clientes
Personal Capacitado	Gestión RRHH	4. Control de actividades	V	Jefe de operaciones	Supervisor de operaciones	Número de personas, nombre, cedula, teléfono fijo y celular, turno, Cliente/Responsabilidad, actividades, fecha de inicio, fecha de finalización.	Listado de control de asistencias y actividades	Reporte de control de asistencia y responsabilidades / Registro de quejas / Informe de seguridad	Gestión de Servicios / Gestión Legal / Clientes
Reporte de quejas	Gestión de servicio	5. Control de	V	Jefe de	Supervisor	Control de indicadores	Estadísticas de quejas	Informe de	Gestión de Servicios

		quejas		operaciones	de operaciones			Seguridad	
Manual de Normas y Procedimientos	Mejoramiento y estandarización	6. Actualización de documentación	A	Jefe de operaciones	Supervisor de operaciones	Plan de actualización de documentación	Listado de actualización de documentos	Listado de documentos actualizados	Gestión de Servicios / Planificación Estratégica
Reporte de nuevos clientes y servicios	Gestión comercial	7. Planificación de actividades	P	Jefe de operaciones	Supervisor de operaciones	Plan de actividades	Plan de actividades actualizados		Gestión de Servicios / Planificación Estratégica
Estadísticas de calidad de servicios	Mejoramiento y estandarización	8. Control de Calidad	P	Supervisor de operaciones	Supervisor de operaciones	Plan de mejoras	Plan de mejoras actualizados	Estadística de calidad de servicios	Gestión comercial / Planificación Estratégica

Actividad 3

Diseño de Procedimientos	Objetivo
Manual de Normas y procedimientos para el servicio de Seguridad.	Establecer los lineamientos para la implementación de los servicios de vigilancia privada y protección personal.
Procedimientos de Reporte de Quejas e Incidentes.	Brindar los lineamientos, metodología y responsabilidades para gestionar la atención de quejas, reclamos y sugerencias que efectúen nuestros clientes con relación a nuestros servicios de vigilancia privada y protección personal.
Modelo de Elaboración del Informe de Seguridad.	Modelo para la elaboración de Informe de Seguridad tiene como objetivos identificar los bienes a proteger y las amenazas a los que se encuentran expuestos, evaluar los riesgos y vulnerabilidades en el perímetro y al interior de las instalaciones del cliente, recomendar la implementación de acciones y medidas para disminuir las vulnerabilidades y el impacto general de las amenazas.

En el presente diseño de procedimientos se tiene como objetivo, poder establecer normas y procedimientos al personal de seguridad privada destacado a cada cliente, también se establece el procedimiento a seguir en caso nuestro cliente presente algún tipo de reclamo y/o queja por el servicio brindado, asimismo se establece un modelo sobre la evaluación de riesgos que será ejecutado en el establecimiento y/o patrimonio del cliente, donde se determinara las vulnerabilidades y condiciones inseguras del patrimonio, estableciendo y recomendando medidas a seguir para evitar algún acto de vulnerabilidad por parte de personas ajenas al establecimiento.

Implementación

G.S		REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA			Versión: 01	
N° Registro					Fecha: 15/08/2022	
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL		RUC		DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)		N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL
GAS Perú S.A.C		20422292699		Av. Paseo de la República 3617, Piso 12, San Isidro		Actividades de Investigación
MARCAR CON UNA "X" EN CASO CORRESPONDA						
Capacitación		Curso		Inducción		Reunión
Simulacro		Entrenamiento		Práctica de Campo		Charlas
DETALLE DE LOS TEMAS EXPUESTOS E INSTRUCTORES RESPONSABLES:						
N°	Tema	Expositor	Hora Inicio	Hora Término	Firma	
1	Manual de Normas y procedimientos para el Servicio de Vigilancia Privada y protección personal	Gil Valeriano Richard	10:30	11:15		
2	Manual de procedimientos de manejo de reporte de guayos e incidentes					
3	Módulo de elaboración del informe de Seguridad					
Cliente / Lugar (Dirección): Terminales del Perú						
DATOS DE LOS ASISTENTES						
N°	Apellidos y Nombres	DNI	Cargo	Área/Unidad	Firma	
1	TERCERA BARRERA ANTONIA GARCIA	18206453	Agente	T.O.P		
2	LIVER SANCHEZ WALTER ALVARO	11212125	AGENTE	T.O.P		
3	SANCHEZ JIMPA MONSIEU	45594482	AGENTE	T.O.P		
4	MONTEZUMA KENNETH CARLOS	43508932	AGENTE	T.O.P		
5	MONTEZUMA FRANCISCA ANABELLY	73112470	AGENTE	T.O.P		
6	REQUENADO NAVIGAZZA TEODORO	44124828	AGENTE	T.O.P		
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
Observaciones:						
RESPONSABLE DEL REGISTRO						
Nombre y Apellido		Cargo			Firma	
Gil Valeriano Richard		SUPERVISOR				
 RICHARD GIL VALERIANO SUPERVISOR DE OPERACIONES 924855864 / 930176993						

		REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA			Versión: 01
N° Registro		Fecha			14/08/2022
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL	RUC	DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)	TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
GAS Peru S.A.C	20422293699	Av. Paseo de la República 3617, Piso 12, San Isidro	Actividades de Investigación		
HACER MARCAR CON UNA "X" EN CASO CORRESPONDA					
<input checked="" type="checkbox"/> Capacitación	<input type="checkbox"/> Curso	<input type="checkbox"/> Inducción	<input type="checkbox"/> Reunión	<input type="checkbox"/> Otros (Detallar abajo)	
<input type="checkbox"/> Simulacro	<input type="checkbox"/> Entrenamiento	<input checked="" type="checkbox"/> Práctica de Campo	<input type="checkbox"/> Charlas		
DETALLE DE LOS TEMAS EXPUESTOS E INSTRUCTORES RESPONSABLES:					
N°	Tema	Expositor	Hora Inicio	Hora Término	Firma
	Manual de Normas y procedimientos para el Servicio de Atención Privada y protección personal	Gil Valeriano Richard	12:38	13:00	
	Manual de procedimientos de manejo de reporte de guayas e incidentos				
	Modelo de elaboración del informe de Seguridad				
Cliente		Lugar (Dirección)			
Kensa Comercial S.A.					
DATOS DE LOS ASISTENTES					
N°	Apellidos y Nombres	DNI	Cargo	Área/Unidad	Firma
1	FERRER RODRIGUEZ Walter Elvir	77351636	AUP	RANSA - SALAVERRY	
2	PALO GUINEAZO GONZALEZ Leonel	71509880	AUP	RANSA - SALAVERRY	
3	ALCANTARA GONZALEZ Jonathan	71376853	AUP	DANSA - SACAVERRY	
4	SALDANA SABIDO Victor	48689650	ASP	RANSA - SALAVERRY	
5	MEJA YANQUE Frank	71540511	ASP	RANSA - SALAVERRY	
6	GUERRA CHAVEZ JORGE	45365438	ASP	RANSA - SALAVERRY	
7	ORMA HERNANDEZ Dennis	41648875	Arp.	RANSA - SALAVERRY	
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
Observaciones:					
RESPONSABLE DEL REGISTRO					
Nombre y Apellido		Cargo		Firma	
Gil Valeriano Richard		SUPERVISOR			
 G.S. PERU SAC RICHARD GIL VALERIANO SUPERVISOR DE OPERACIONES #2468064 / 982178098					



REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA

Versión: 01

N° Registro

Fecha 02/09/2022

RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL	RUC	DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)	TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL
G4S Perú S.A.C	20422293699	Av. Pasco de la República 3617, Piso 12, San Isidro	Actividades de Investigación	

MARCAR CON UNA "X" EN CASO CORRESPONDA				
Capacitación	Curso	Inducción	Reunión	Otros (Detallar abajo)
Simulacro	Entrenamiento	Práctica de Campo	Charlas	

DETALLE DE LOS TEMAS EXPUESTOS E INSTRUCTORES RESPONSABLES:					
N°	Tema	Expositor	Hora Inicio	Hora Término	Firma
1	Manual de Normas y procedimientos para el servicio de vigilancia privada y protección personal	Richard Gil Valeriano	10:33	11:15	
2	Manual de procedimientos de manejo de reporte de quejas e incidencias	Richard			
3	Manual de elaboración de informe de Seguridad				

G4S PERÚ SAC
RICHARD GIL VALERIANO
 SUPLENTE DE OPERACIONES
 924833664 / 930176393

Cliente: Avícola Yugoslavica SAC Lugar (Dirección):

DATOS DE LOS ASISTENTES					
N°	Apellidos y Nombres	DNI	Cargo	Área/Unidad	Firma
1	GONZALES Dsmad JONES	70108429	AUP	YUGOSLOVIA	
2	PÉREZ RODRIGUEZ WALTER	41279360	A.V.P	YUGOSLOVIA	
3	PETEY BAYOS CARLOS	76782366	AUP	YUGOSLOVIA	
4	GARCÍA CHAVEZ MIGUEL DABEL	70073086	A.V.P.	GOLF	
5	CARRIZO ROSARIO CARMEN	41636467	A.V.P.	JUGOSLOVIA	
6	TOSTO RAMERA ELIOS	428554023	A.V.P	Jugoslovia	
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

Observaciones:

Nombre y Apellido: Richard Gil Valeriano Cargo: Supervisor Firma:

G4S PERÚ SAC
RICHARD GIL VALERIANO
 SUPERVISOR DE OPERACIONES
 924833664 / 930176393

2. Diseñar indicadores de calidad del servicio.

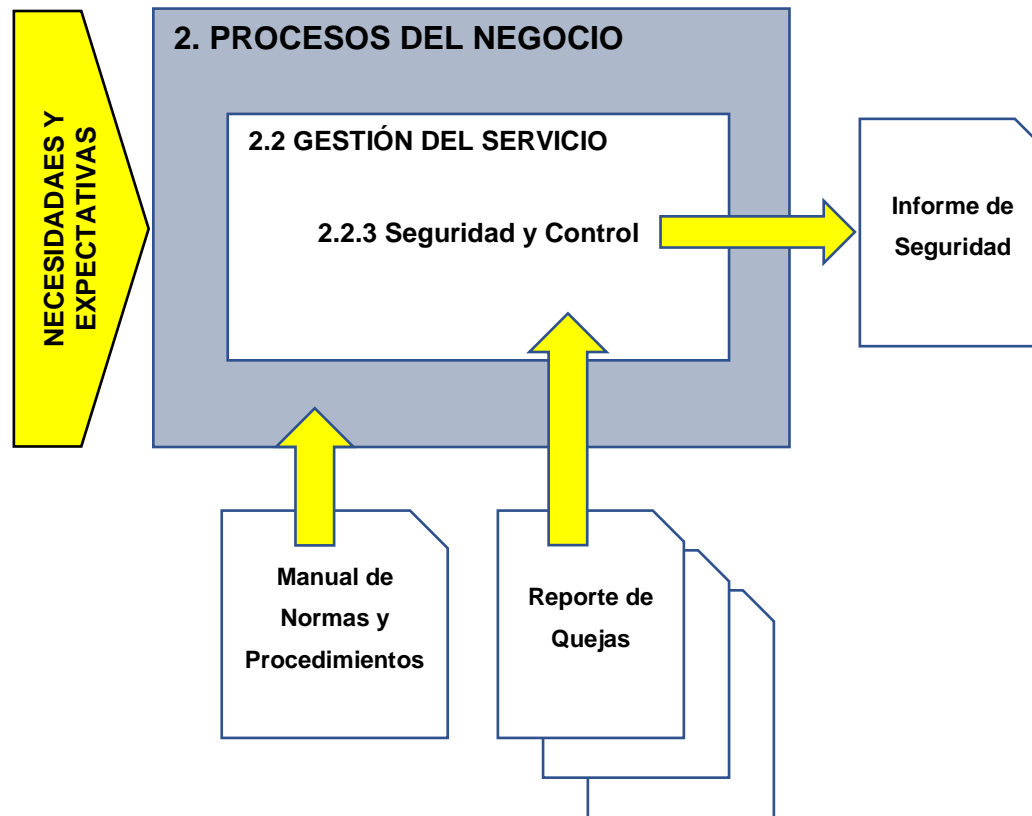
Tabla 18 *Indicadores de mejora, proceso seguridad y control*

Diseño de Indicadores
Cumplimiento de Plan de actividades de seguridad
$CPA = \frac{\textit{Actividades ejecutada}}{\textit{Actividades planificada}} * 100$
Cumplimientos de actividades de impacto de seguridad
$CAAS = \frac{\textit{Actividades de impacto ejecutadas}}{\textit{Actividades de impacto identificadas}} * 100$
Control de incidentes
$QR = \frac{\textit{Número de incidentes investigados}}{\textit{Número de incidentes reportados}} * 100$
Control de la calidad de servicio
Encuesta de calidad del servicio

El diseño de los nuevos indicadores de proceso inicia con la elección del proceso o actividad a medir, establecer denominación del indicador, definir el elemento de medición, establecer el método de cálculo y la forma de presentación. Las definiciones iniciales de los indicadores se muestran en la Tabla 19, donde se identifica el proceso, se denomina el indicador, se define el elemento de medición y el método de cálculo.

3. Implementar mejoras dentro del proceso de control de la seguridad

Figura 12 *Diseño de la mejora implementada y sus relaciones dentro del proceso de control de la seguridad*



Fuente. Elaboración propia

La Figura 12, muestra las mejoras implementadas y sus relaciones dentro del proceso de control de la seguridad, implementando el punto 2.2.3 Seguridad y control, que contara con: manual de normas y procedimientos, reporte de quejas e informe de seguridad.

PROCESO SEGURIDAD Y CONTROL

	Proveedor		Entradas		Proceso		Salida		Cliente
S	quién proporciona entrada a un proceso	I	recurso proporcionado por el proveedor para la incorporación al proceso	P	pasos realizados para convertir de entrada a salida	O	recurso resultante desde el proceso	C	receptor de salida creada

TÍTULO DEL PROCESO: Seguridad y Control

1	Gestión RRHH	1	Personal Capacitado	1	Identificar Personal capacitado	1	Lista actualizada personal de planta	1	Gestión de Servicios Gestión RRHH
	Gestión RRHH	2	Personal Capacitado	2	Actualizar horario de turnos	2	Lista actualizada personal de planta por turnos	2	Gestión de Servicios Gestión Legal

3	Gestión RRHH	3	Personal Capacitado	3	Asignación de personal.	3	Reporte de control de actividades	3	Gestión de Servicios
							Reporte de quejas		Clientes
4	Gestión RRHH	4	Personal Capacitado	4	Controlar actividades	4	Reporte de control de asistencia y responsabilidades	4	Gestión de Servicios
							Registro de quejas		Gestión Legal
							Informe de seguridad		Clientes
5	Gestión de Servicios	5	Reporte de quejas	5	Registrar y controlar de quejas	5	Informe de Seguridad	5	Gestión de Servicios
6	Mejoramiento y estandarización	6	Manual de Normas y Procedimientos	6	Actualización de documentación	6	Listado de documentos actualizados	6	Gestión de Servicios
									Planificación Estratégica

7	Gestión comercial	7	Reporte de nuevos clientes y servicios	7	Planificación de actividades	7	Plan de actividades	7	Gestión de Servicios
							Registros de actividades de impacto identificadas		Planificación Estratégica
8	Mejoramiento y estandarización	8	Estadística de calidad de servicios	8	Controlar la calidad	8	Estadística de calidad de servicios	8	Gestión comercial
									Planificación Estratégica

Descripción procesos de mejora: Desarrollo de las mejoras implementadas

- Como primera mejora se está implementando un manual de normas y procedimientos para el servicio de la vigilancia privada y protección personal, el cual tiene como objetivo implantar los lineamientos del servicio de vigilancia privada, donde el personal de seguridad son los responsables de cumplir y ejecutar con lo dispuesto en el presente procedimiento, los cuales se detalla las disposiciones y/o actividades generales para el buen desarrollo y cumplimiento de su servicio (Ver anexo 5).
- Como segunda mejora se está implementando un manual de procedimientos de manejo de reporte de quejas e incidencias, el cual tiene como objetivo establecer procedimientos que brinde los lineamientos, metodología y responsabilidades para gestionar la atención de quejas, reclamos y sugerencias que efectúen nuestros clientes con relación a nuestros servicios de vigilancia privada y protección personal. Siendo responsabilidad del proceso los Subgerentes, Jefes de Operación, Administradores de Cuentas, Coordinadores, Supervisores, siendo los responsables del seguimiento y cierre de lo dispuesto en el presente procedimiento (Ver anexo 6).
- Como tercera mejora se ha desarrollado un modelo de elaboración del informe de seguridad donde se evaluará los riesgos de seguridad patrimonial, teniendo como objetivos identificar los bienes a proteger y las amenazas a los que se encuentran expuestos, evaluando los riesgos y vulnerabilidades en el perímetro y al interior de las instalaciones del cliente, donde se brindara las recomendaciones a implementar para disminuir y/o eliminar las vulnerabilidades. La elaboración y finalización del presente, será remitido al cliente con la finalidad de informar y recomendar soluciones de seguridad con relación a su patrimonio (Ver anexo 7).

Implementación



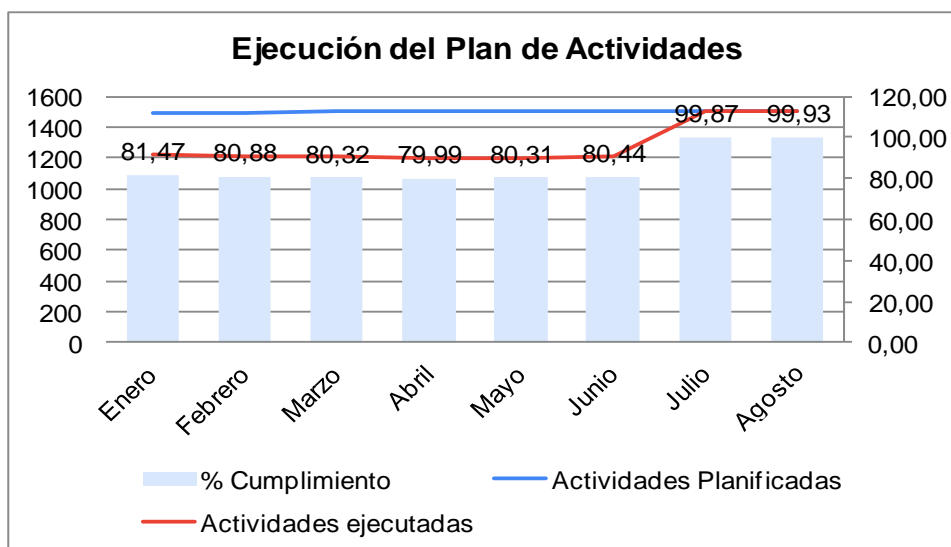
Con relación al cuarto objetivo específico relacionado con evaluar la calidad de servicio en una empresa de seguridad privada, luego de haberse implementado una mejora para optimizar los procesos de control, utilizando el baremo como se detalla en la Tabla 6, se realizó el estudio de la sensación de los clientes del nivel de la calidad del servicio después de haberse implementado una mejora para optimizar los procesos de control.

Tabla 19 *Cumplimiento del Plan de Actividades de sede Sucursal Trujillo*

Evaluación	Mes	Actividades Planificadas	Actividades ejecutadas	% Cumplimiento
PRETEST	Enero	1496	1216	81,28
	Febrero	1496	1204	80,48
	Marzo	1501	1207	80,41
	Abril	1497	1211	80,90
	Mayo	1504	1214	80,72
	Junio	1501	1210	80,61
POSTEST	Julio	1501	1499	99,87
	Agosto	1504	1503	99,93

Fuente. Elaboración propia

Figura 13 *Desempeño del Plan de Actividades*



Fuente. Elaboración propia

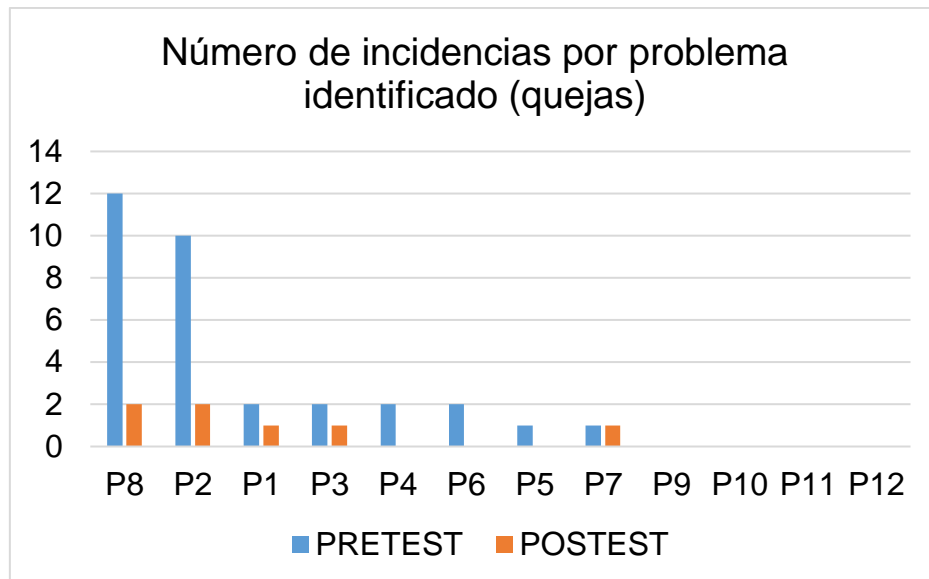
La Tabla 19 y la Figura 13 muestran la mejora en el cumplimiento del plan de actividades que evidencia que las mejoras implementadas establecieron mecanismos de control que consolida el cumplimiento del plan de actividades del proceso de control.

Tabla 20 Números de incidencias por problemas (quejas)

Cod	Causas	PRETEST		POSTEST		% MEJORA
		Incidencias	%	Incidencias	%	
P8	EXCESO DE CONFIANZA	12	37.50%	2	31.25%	6.25%
P2	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	10	31.25%	2	25.00%	6.25%
P1	PERDIDA	2	6.25%	1	3.13%	3.13%
P3	CONDICION INSEGURA	2	6.25%	1	3.13%	3.13%
P4	HURTO	2	6.25%	0	0.00%	6.25%
P6	INTRUSION	2	6.25%	0	0.00%	6.25%
P5	ROBO	1	3.13%	0	0.00%	3.13%
P7	ATENCION AL CLIENTE	1	3.13%	1	3.13%	0.00%
P9	TARDANZAS AL SERVICIO	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
P10	FALTO AL SERVICIO	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
P11	DESMOTIVACION	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
P12	LICENCIAS VENCIDAS	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
Total general		32	100%	7	65.63%	34.38%

Fuente. Elaboración propia

Figura 14 *Número de incidencias*



Fuente. Elaboración propia

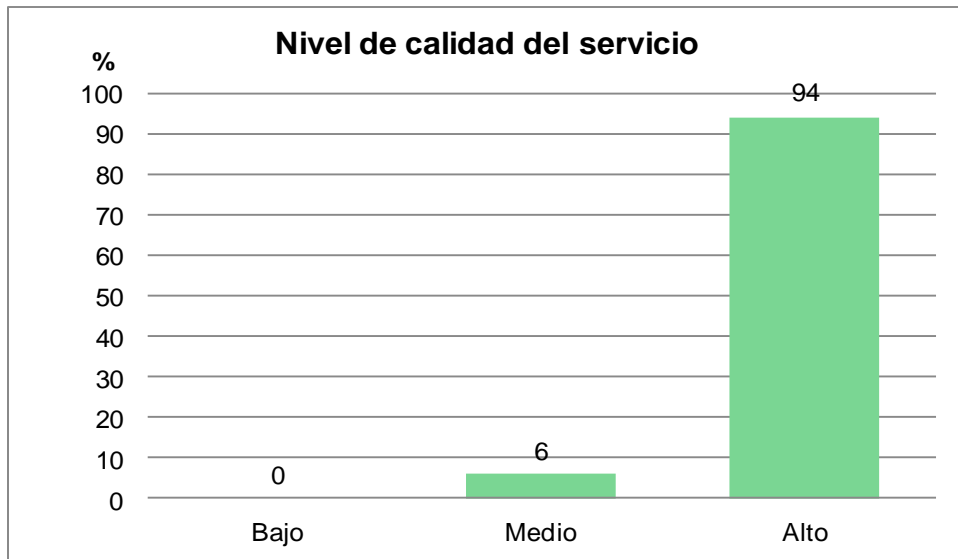
Con relación a los indicadores se evidencian las mejoras en la ejecución de las actividades de control de seguridad ejecutadas y el número de quejas. La Tabla 20 y la Figura 14 muestran la disminución del número de incidencias (quejas) después de la implementación de las mejoras, indicando su efectividad.

Tabla 21 *Nivel de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras*

		Freq	%
Bajo	22 - 51	0	0
Medio	52 - 80	3	6
Alto	81 - 109	47	94
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 15 *Nivel de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras*



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 21 y la Figura 15, muestran la sensación de los clientes del nivel de la calidad del servicio mejora luego de la implementación de las mejoras, indicando que el 94 % de los consultados perciben que el nivel de la calidad del servicio es alto y el 6 % considera que es medio.

A continuación, se presentan la percepción de los clientes del valor de cada dimensión de la variable calidad del servicio, luego de la implementación de las mejoras.

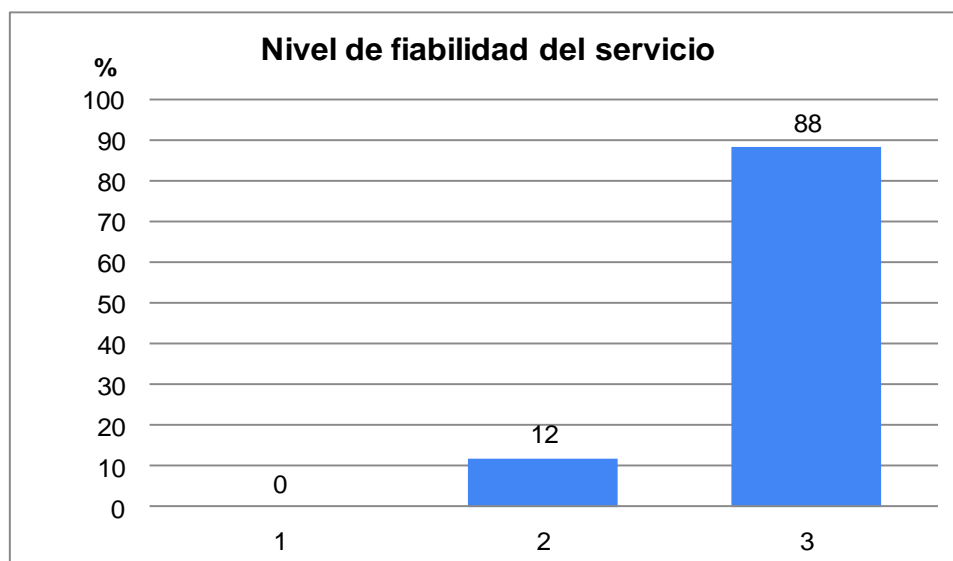
Dimensión Fiabilidad

Tabla 22 *Nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras*

Nivel	Freq	%
Bajo	4 - 9	0
Medio	10 - 14	6
Alto	15 - 19	44
		50
		100

Fuente. Elaboración propia

Figura 16 Nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 22 y la Figura 16 muestran la sensación de los clientes del nivel de la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio, luego de la implementación de las mejoras, indicando que el 88 % de los consultados perciben que el valor de la calidad del servicio es alto y el 12 % considera que es medio.

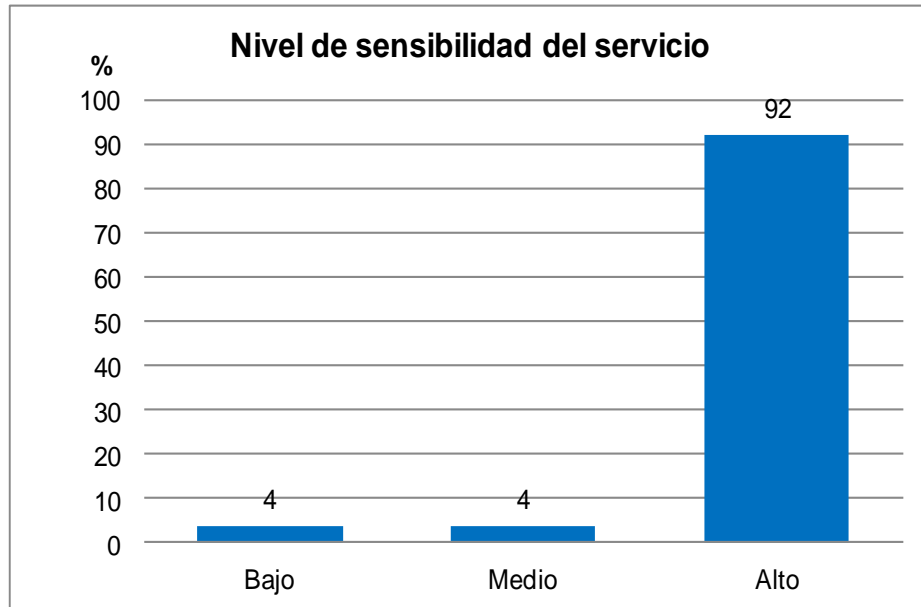
Dimensión Sensibilidad

Tabla 23 Nivel de la dimensión sensibilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras

	Nivel	Freq	%
Bajo	5 - 12	2	4
Medio	13 - 19	2	4
Alto	20 - 26	46	92
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 17 *Nivel de la dimensión sensibilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras*



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 23 y la Figura 17 muestran la percepción de los clientes del nivel de la dimensión sensibilidad de la variable calidad del servicio, luego de la implementación de las mejoras, indicando que el 92 % de los encuestados perciben que el valor de la calidad del servicio es alto, el 4 % considera que es medio, y el 4 % considera que es bajo.

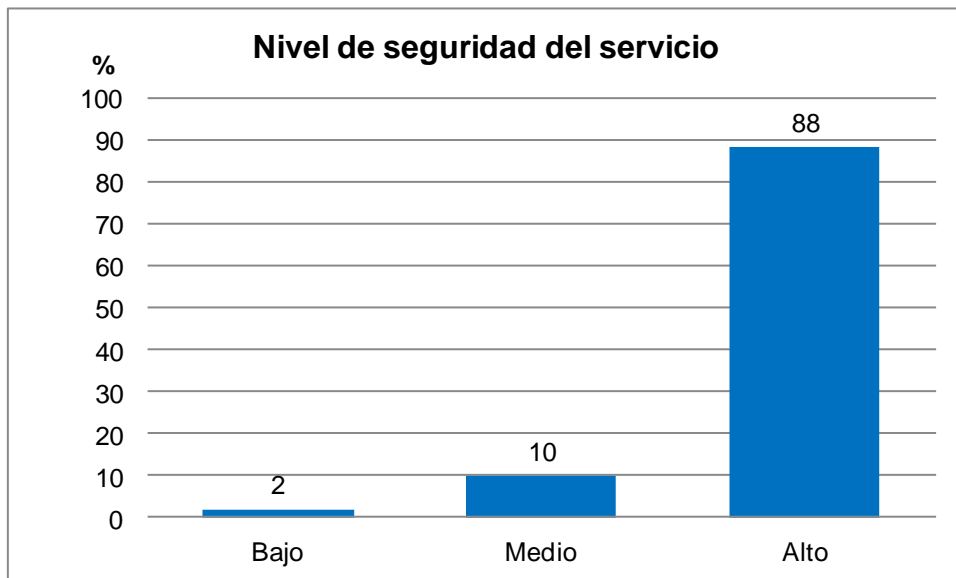
Dimensión Seguridad

Tabla 24 *Nivel de la dimensión seguridad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras*

	Nivel	Freq	%
Bajo	5 - 12	1	2
Medio	13 - 19	5	10
Alto	20 - 26	44	88
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 18 *Nivel de la dimensión seguridad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras*



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 24 y la Figura 18 muestran la sensación de los clientes del nivel de la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio, luego de la implementación de las mejoras, indicando que el 88 % de los encuestados perciben que el valor de la calidad del servicio es alto, el 10 % considera que es medio, y el 2 % considera que es bajo.

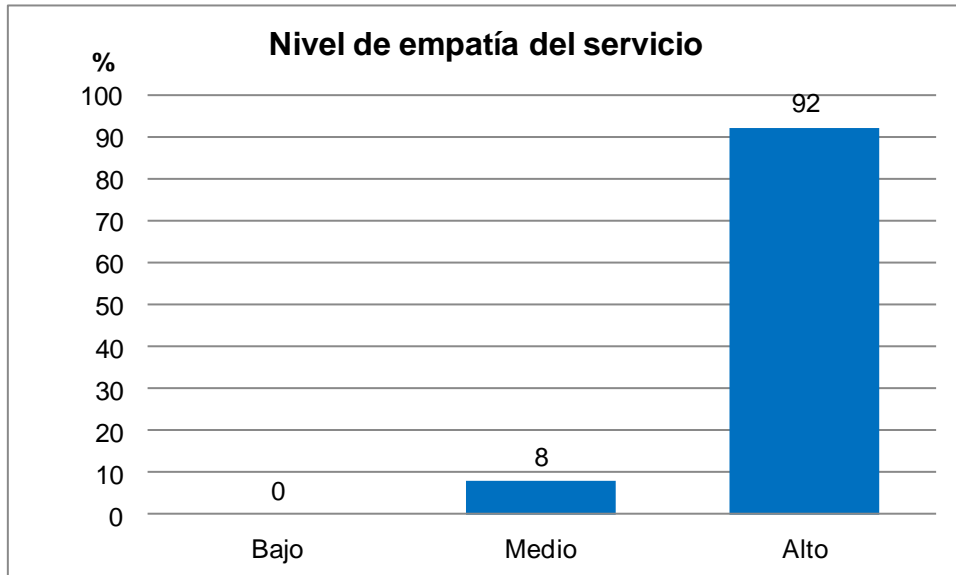
Dimensión Empatía

Tabla 25 *Nivel de la dimensión empatía de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras*

	Nivel	Freq	%
Bajo	4 - 9	0	0
Medio	10 - 14	4	8
Alto	15 - 19	46	92
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 19 *Nivel de la dimensión empatía de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras*



Fuente. Elaboración propia

La Tabla 25 y la Figura 19, muestra la sensación de los clientes del nivel de la dimensión empatía de la variable calidad del servicio, luego de la implementación de las mejoras, indicando que el 92 % de los encuestados perciben que el valor de la calidad del servicio es alto, y el 8 % considera que es medio.

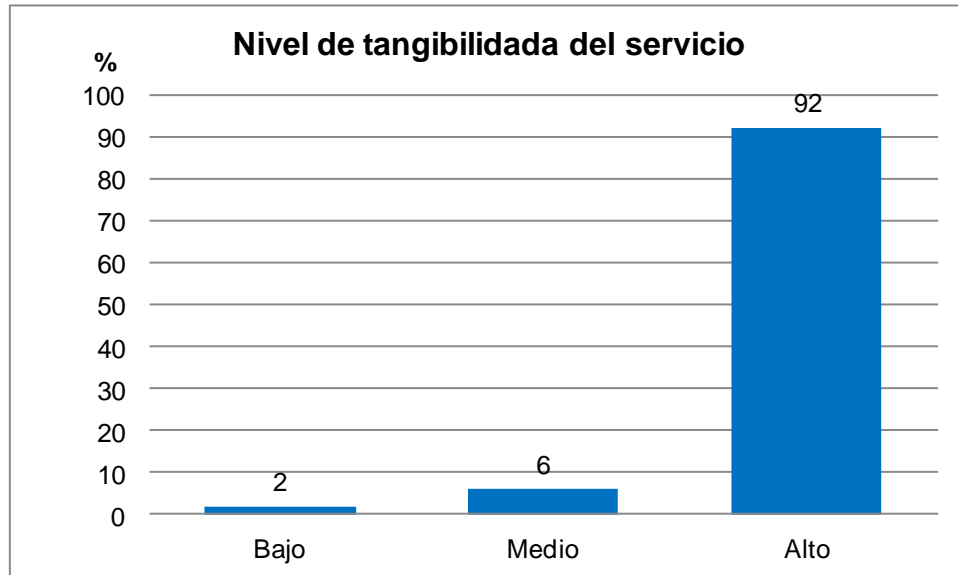
Dimensión Tangibilidad

Tabla 26 *Nivel de la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras*

Nivel	Freq	%	
Bajo	4 - 9	1	2
Medio	10 - 14	3	6
Alto	15 - 19	46	92
		50	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 20 Nivel de la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio después de la implementación de las mejoras



Fuente. Elaboración propia

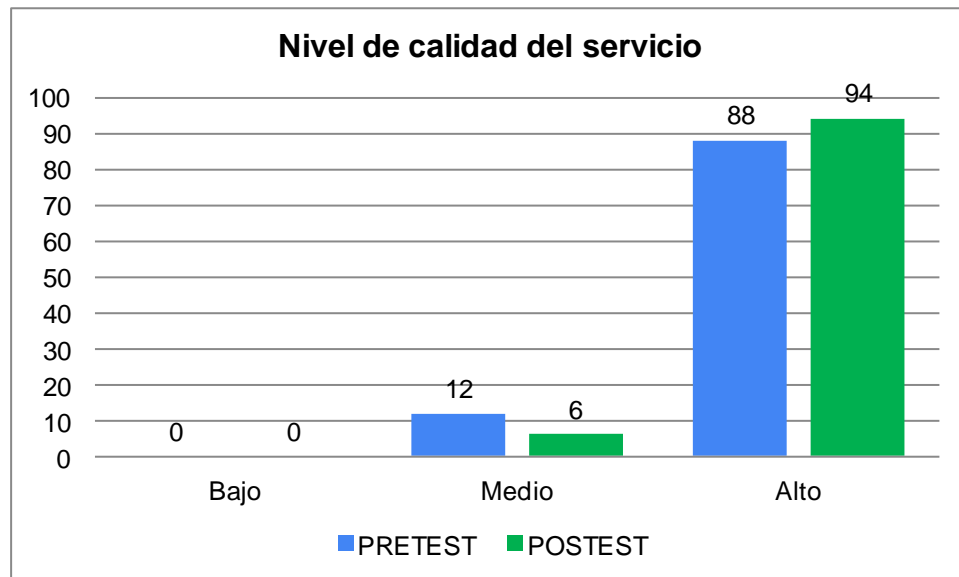
La Tabla 26 y la Figura 20 muestran la sensación de los clientes del valor de la dimensión tangibilidad de la variable calidad del servicio, luego de la implementación de las mejoras, indicando que el 92 % de los encuestados perciben que el valor de la calidad del servicio es alto, el 6 % considera que es medio, y el 2 % percibe que es bajo.

Con referencia al objetivo general relacionado con determinar como la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora la calidad del servicio en una empresa de seguridad, se comparan los resultados Pretest y Postest y se valida la hipótesis de investigación.

Tabla 27 Comparación de los resultados Pretest y Postest

	PRETEST	POSTEST
Bajo	0	0
Medio	12	6
Alto	88	94

Figura 21 Comparación de los resultados Pretest y Postest



La Tabla 27 y la Figura 21 muestran una mejora del 6,82 % en la sensación de los clientes del valor de la calidad del servicio mejora luego de la implementación de las mejoras, indicando un aumento de 6 puntos porcentuales de los consultados que perciben que el valor de la calidad del servicio es alto y una disminución de 6 puntos porcentuales de los consultados que considera que es medio. Escenario que indica que optimizar los procesos de control de la seguridad privada mejora la calidad del servicio en una corporación de seguridad.

Validación de hipótesis

La hipótesis general de la investigación establece que la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora positivamente la calidad del servicio. Para su validación se determinará primero que si los datos (pretest y postest) evidencian un comportamiento de distribución normal.

Con relación a la evaluación de normalidad se empleó la prueba de Shapiro-Wilk a la muestra pretest y postest, considerando como hipótesis nula la distribución de los datos tiene una distribución normal. Siendo los resultados que se muestran en la Tabla 28.

Tabla 28 Prueba de normalidad

Datos	Prueba de Shapiro-Wilk		
	W ¹	p-value ²	α^3
pretest	0,87258	6,715 * 10 ⁻⁵	0,05
posttest	0,79625	7,192*10 ⁻⁷	

Nota 1. Estadístico de prueba

Nota 2: valor de probabilidad de la prueba de Shapiro-Wilk

Nota 3: nivel de significancia

Nota: La prueba de Shapiro-Wilk se realizó utilizando el lenguaje de programación estadística R

La Tabla 29 muestra que en ambos casos el valor de probabilidad (p-value) es mucho menor al nivel de significancia elegido ($\alpha = 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula, y la distribución de los datos no es normal.

Considerando la no normalidad de los datos, la validación de la hipótesis de investigación se realizó utilizando la prueba de Wilcoxon.

La prueba de rango con signo de Wilcoxon de una muestra es una alternativa no paramétrica a una prueba t de una muestra cuando no se puede suponer que los datos estén distribuidos normalmente.

Tabla 29 Validación de hipótesis

Datos	Prueba de Wilcoxon		
	W ¹	p-value ²	α^3
pretest	1153,5	0,5074	0,05

Nota 1. Estadístico de prueba

Nota 2: valor de probabilidad de la prueba de Wilcoxon

Nota 3: nivel de significancia

Nota: La prueba de Wilcoxon se realizó utilizando el lenguaje de programación estadística R

La Tabla 30 muestra que el valor de probabilidad (p-value) es mucho mayor al valor de significancia elegido ($\alpha^3= 0,05$), por lo que no se rechaza la hipótesis nula, y se considera que la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora positivamente la calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN

La norma ISO 9001-2015 define los procesos como el conjunto de actividades relacionadas que utilizan elementos de entradas con el fin de crear resultados, y Deming (1986) indica que un proceso es el conjunto de actividades planificadas donde participa un número de personas utilizando recursos y materiales, todo coordinado para conseguir un objetivo planteado con anterioridad; en este sentido los procesos de control son el conjunto de actividades sistemáticas de medir y regular las actividades que desarrolla una empresa para que estas permitan el logro de los objetivos y expectativas establecidos en la planificación.

Con relación al primer objetivo específico relacionado con determinar cómo se encuentran los procesos de control de la seguridad privada que brinda la empresa de seguridad, se inició con la caracterización de la empresa, los procesos y su situación estratégica en el contexto interno; permitiendo determinar que no existe un proceso específico de control de la seguridad asociado a la calidad del servicio, y a la vez se identificó una oportunidad de consolidar con los clientes la optimización de los procesos de control y medición para la efectividad en la prevención. Identificando además que no existe un proceso que permita la reducción de quejas e inconformidades de los clientes, aumentando la eficiencia administrativa y mejorando la calidad del servicio.

Situación similar hallaron Berdugo y Fula (2021), quienes identificaron en sus procesos la necesidad de desarrollar e implementar una plataforma tecnológica para reducir las quejas e inconformidades de los clientes, implicando la mejora del servicio. También Sosa (2022) en su investigación detectó la obligación de optimizar su sistema de gestión de procesos y la calidad del servicio.

El escenario anterior indica la necesidad de la evaluación continua de los procesos para detectar inconformidades para desarrollar un proceso continuo de mejora con bases a normativas vigentes y metodologías efectivas.

Optimización de los Procesos de Control se fundamentó en la Teoría de mejorar de manera continua los procesos de la norma ISO 9001-2015, utilizando la Teoría de Deming que busca la optimización constante de los procesos empresariales, a través

de un ciclo continuo de cuatro etapas y herramientas específicas de medición y control, como diagramas de Ishikawa, Pareto. Igualmente, modelo SERVQUAL, considerado una de las mejores medidas cuantitativas de la calidad del servicio, fue utilizado para determinar la apreciación de los clientes sobre la calidad del servicio.

Luego con relación al segundo objetivo específico relacionado con determinar cómo se encuentra la calidad de servicio en la empresa de seguridad según los clientes, estableciendo la causa-raíz de los problemas, se identificó la causa raíz de la problemática relativa a las continuas quejas de los clientes utilizando diagramas de Ishikawa y de Pareto y establecer la prioridad de los aspectos a mejorar. Los diagramas de Ishikawa y Pareto establecieron que el 81,25 % de las quejas provienen de cuatro tipos de sucesos, exceso de confianza, incumplimiento de funciones, pérdida y condición insegura, estableciéndose este orden, como el orden de prioridades para evaluar los problemas. Igualmente se evaluó la sensación de los clientes con relación a la calidad del servicio, encontrándose que 88 % de los clientes encuestados perciben un valor alto en atención al cliente de la corporación de seguridad, pero identifican un margen de mejora para alcanzar optimizar los procesos de control de la seguridad.

Similarmente Cardoza (2021), identifico que las empresas de seguridad privada poseen debilidades operativas que afectan la calidad del servicio y al momento de incluir un sistema de gestión de operaciones se ofrece una solución óptima a dichas debilidades.

Lo anterior establece que con bases a normativas vigentes como ISO 9001-2015, metodologías efectivas de mejora continua, como el ciclo de Deming, modelos de caracterización de la calidad del servicio, como el modelo SERVQUAL, y las herramientas metodológicas adecuadas se pueden detectar situaciones problemáticas, identificar acciones de mejoras y priorizarlas en el tiempo.

En la optimización y mejora de los procesos, se confirma la efectividad del ciclo de Deming o PHVA permitiendo reestructurar y ejecutar acciones para mejorar la calidad del servicio a través de la mejora de los procesos, y lograr la satisfacción de los clientes. La mejora de procesos u optimización de procesos, permite el análisis

actual del proceso (diagnóstico), con el objetivo de encontrar ineficiencias y actividades que se pueden realizar de mejor manera, con la intención de definir los objetivos, el flujo de trabajo (planificar), el control y la integración con otros procesos y alcanzar el objetivo definido.

Con relación al tercer objetivo específico relacionado con implementar mejoras para optimizar los procesos de control de la seguridad privada que brinda una empresa de seguridad, la identificación de las mejoras se realizó a través de la caracterización de los procesos de la corporación, el análisis causa-raíz y la sensación de los clientes con relación a la calidad del servicio y el estudio de los contextos internos y externos a través de la matriz FODA, instrumentos que permitieron identificar las acciones de mejoras, priorizarlas y planificarlas; dando como resultados el diseño y caracterización de nuevos procesos, la identificación, definición y documentación de nuevos indicadores de control y el diseño y documentación de nuevos procedimientos operativos.

De igual manera Torres (2021), identifica en sus resultados los indicadores que participan en el proceso de decisión de compra del servicio de vigilancia privada, y los factores que generan satisfacción e insatisfacción.

Con relación a la optimización y mejora de los procesos es identificada como una actividad continua, que se realiza a través de un ciclo permanente de análisis, planificación, acción y control.

Con relación al cuarto objetivo específico relacionado con evaluar la calidad de servicio en una empresa de seguridad privada, luego de haberse implementado una mejora para optimizar los procesos de control, luego de realizadas las acciones de mejora, se evaluó la sensación de los clientes con relación a la calidad del servicio, encontrándose que el 94 % de los clientes perciben que el nivel de la calidad del servicio es alto y el 6 % considera que es medio. Iguales resultados hallaron Berdugo y Fula (2021), quienes mediante el desarrollo e implementación de una plataforma tecnológica mejoraron los procesos de la empresa y permitió reducir las quejas e inconformidades de los clientes, implicando la mejora del servicio ofrecido en materia

de seguridad privada. Luego la mejora de los procesos relacionados con la calidad del servicio mejora la sensación de los clientes en cuanto a la calidad del servicio recibido.

Con relación al objetivo general relacionado con determinar como la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora la calidad del servicio en una corporación de seguridad, el análisis inferencial de la relación entre las variables optimización de los procesos y calidad de servicio es significativa, directa y positiva, luego se considera que la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora positivamente la calidad del servicio. A iguales resultados llegó Hervas (2019), quien determinó que la mejora en los procesos, logró mejorar significativamente la calidad de servicio en la empresa bajo estudio.

Las implicaciones teóricas de esta investigación las determinó la eficacia de la optimización de procesos como elemento esencial en la mejora de la calidad del servicio en las corporaciones de seguridad privada, estableciendo las bases para la gestión de procesos en este tipo de empresas y la conceptualización de los procesos que asisten en mejorar la calidad del servicio. Las implicaciones prácticas consistieron en proporcionar información que fortalece la gestión de seguridad en la empresa, a la vez se logra demostrar cómo influye la gestión por procesos en la calidad del servicio, permitiéndoles desarrollar acciones continuas de mejora.

Las implicaciones metodológicas se establecieron al utilizar técnicas de recolección de datos que dieron conformidad del análisis realizado sobre las variables, identificándolos como instrumentos útiles para futuras investigaciones. Las implicaciones sociales son relevantes, al mejorar de las condiciones laborales de las empresas de seguridad, creando un espacio laboral organizado a través de la optimización de los procesos, ofreciéndoles una definición y alcance más exactos de las capacidades de los trabajadores y motivándolos a través del valor de su labor en la organización.

VI. CONCLUSIONES

Se determina la necesidad de la evaluación continua de los procesos para detectar inconformidades y desarrollar un proceso permanente de mejora con bases a normativas vigentes y metodologías efectivas. La Norma ISO 9001-2015 constituye una normativa vigente ideal para orientar la optimización de los procesos de control y el ciclo de Deming o PHVA la metodología efectiva que busca la optimización constante de los procesos empresariales.

La optimización continua de los procesos puede fundamentarse en herramientas específicas de medición y control, como diagramas de Ishikawa, Pareto y la matriz FODA. Igualmente, modelo SERVQUAL considerado una de las mejores medidas cuantitativas de la calidad del servicio, es eficiente y efectivo para medir la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio.

Con bases a normativas vigentes como ISO 9001-2015, metodologías efectivas de mejora continua, como el ciclo de Deming, modelos de caracterización de la calidad del servicio como el modelo SERVQUAL, y las herramientas metodológicas adecuadas se pueden detectar situaciones problemáticas, identificar acciones de mejoras y priorizarlas en el tiempo, dando como resultados el diseño y caracterización de nuevos procesos, la identificación, definición y documentación de nuevos indicadores de control y el diseño de nuevos procedimientos operativos.

La mejora de los procesos relacionados con la calidad del servicio mejora la percepción de los clientes en cuanto a la calidad del servicio recibido. Esto lo confirma la relación que existe entre las variables optimización de los procesos y calidad de servicio, la cual es significativa, directa y positiva, luego se considera que la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora positivamente la calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Realizar seguimiento constante a la gestión en los clientes, basados en la calidad del servicio y satisfacción del cliente, empleando estrategias frecuentes de medición utilizando el modelo SERVQUAL, con el objetivo de considerar plenamente la percepción de los clientes en la identificación de problemáticas que afectan su satisfacción.

Mejorar la comunicación en el trabajo, realizar reuniones de manera periódica con los diferentes clientes donde se brinde servicio de seguridad y planificar actividades para evaluar y determinar mejoras del servicio con relación a la atención al cliente y apoyarse del modelo SERVQUAL para transformar las deficiencias en fortalezas y ganar competitividad en el rubro de la seguridad.

Autorizar que los jefes y supervisores de operaciones tengan la autonomía necesaria para introducir cambios en la forma de ejecutar las actividades, puesto que tener procesos rígidos impiden que los trabajadores puedan aportar ideas innovadoras para la mejora de estos procesos, lo que puede traer como consecuencia, dificultades y problemas para la organización al momento de adaptarse a los cambios de su entorno.

Capacitar periódicamente al personal de seguridad que prestan servicio administrativo y operativo en atención al cliente, igualmente implementar propuestas de evaluaciones para que se sientan más comprometidos y dispuestos a solucionar los problemas de los clientes.

Mediante capacitación establecer entre los jefes y supervisores de operaciones un sistema de liderazgo con su equipo de trabajo el cual permitirá trabajar en equipo, poder estar aptos a resolver cualquier eventualidad que se presente en su base de trabajo.

Establecer un plan de supervisión periódica de las instalaciones y puestos de trabajo, para prevenir cualquier tipo de riesgo causado por la naturaleza o falla humana.

REFERENCIAS

- ÁLVAREZ, José. Manual Pardo. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. [En Línea] AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación. 1ra edición. Madrid. AENOR Ediciones [Consulta: 12 diciembre 2022] ISBN: 978-84-8143-796-6. Disponible en: https://www.edicionescpq.es/wp-content/uploads/2016/06/9788481437966_extracto.pdf
- AMRAPALA, Chutaporn., y CHOOCHARUKUL, Kasem. (2019). Perceived Service Quality and Commuter Segmentation of Informal Public Transport Service in Bangkok, Thailand. *Engineering Journal* [En Línea] 23(6), 1–18. [Consulta: 12 diciembre 2022] DOI:10.4186. Disponible en: <https://doi.org/10.4186/ej.2019.23.6.1>
- ANTHONY, Robert y GOVINDARAJAN, Vijay. (2008). *Sistemas de control de gestión* [En Línea] Duodécima Edición [Consulta: 12 diciembre 2022] ISBN-13: 978-970-10-6641-6 México. Editorial McGraw-Hill. Disponible en: <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/L4033.pdf>
- ARAÚJO CALARGE, Felipe, MITSUO FUJII, Carlos Alberto, CURVELO SANTANA, José Carlos., LARANJEIRAS SILVA, Ivan Luiz., y CAUCHICK MIGUEL, Paulo Augusto. (2016). *Análisis y evaluación de la calidad de los servicios internos con enfoque en el mantenimiento de utilidades en una empresa manufacturera*. *Production* [En Línea] 26(04), 724–741. [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132016000400724&lng=pt&tling=pt
- ARIAS VELA, Elsa Fabiola. (2019). *Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo setiembre 2018 - febrero 2019* [En Línea]. Tesis de grado. Ecuador. Universidad Central del Ecuador. [Consulta: 12 diciembre 2022]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE0003-CAD-131.pdf>

- AVALOS ROSAS, Julio César (2021). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Protección Resguardo Control SAC 2019* [En Línea]. Tesis de maestría. Perú. Universidad César Vallejo [Consulta: 12 diciembre 2022]. Disponible en: [.https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57989](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57989)
- BERDUGO ZAMBRANO, Paola Sofia, y FULA BOHORQUEZ, Hernán Albeyro. (2021). *Plataforma de control y administración de la operación de vigilancia y seguridad privada* [En Línea]. Tesis de grado, Colombia, Universidad Piloto de Colombia. [Consulta: 12 diciembre 2022]. Disponible en: [.http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11066](http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11066)
- BUSTAMANTE UBILLA, Miguel Alejandro, ZERDÁ, Elsie, OBANDO, Francisco y TELLO, Michelle. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista empresarial* [En Línea], 13(2), 1-15 [Consulta: 12 diciembre 2022] ISSN 1390-3748, Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- CAJAMARCA SACTA, Bernardo Gabriel (2022). *Diagnóstico de cultura organizacional para la Empresa Segurcromsig Seguridad y Sistemas Cía. Ltda* [En Línea]. Tesis de grado, Ecuador Universidad del Azuay. [Consulta: 12 diciembre 2022]. Disponible en: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11695>
- CANESSA CORREA, Priscila Cristina Patricia (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una empresa de seguridad, Lima, 2021* [En Líneas] Tesis de maestría. Perú Universidad César Vallejo [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74008>
- CARCELÉN MARTÍNEZ, Charly Roberto (2021). *Influencia de la satisfacción del cliente externo pospago en el posicionamiento de las empresas de telefonía móvil de Guayaquil* [En Líneas] Tesis de grado, Ecuador, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en: <http://201.159.223.180/handle/3317/17068>

- CARDOZA GONZÁLEZ, Jocelyn Judjth (2021). *Diseño de un sistema de gestión de operaciones en una empresa de seguridad privada, basado en la ley que regula los servicios de seguridad privada, decreto 52-2010 del Congreso de la República de Guatemala* [En Línea]. Tesis Doctoral, Guatemala Universidad de San Carlos de Guatemala [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/16295/>
- CARLOS DÍAZ, R. (2021). *La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA-2018* [En Línea]. Tesis de grado, Perú. Universidad de Huánuco [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2673>
- CUETO INGA, Jefferson Humberto y VIDARTE MEJÍA, Yoselin. Brisset (2021). *Gestión por procesos y calidad de servicio en los clientes de comercio exterior de la empresa OBST PERU SA, 2021* [En Línea]. Tesis de grado, Perú, Universidad César Vallejo [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75096>
- DEMING, Edward. (1986). *Out of the Crisis*. 1ra Edición MIT Press ISBN 0911379010, 9780911379013
- ESPINOZA FREIRE, Eudaldo Enrique (2018). La hipótesis en la investigación. Mendive. *Revista de Educación* [En Línea] 16(1), 122-139 [Consulta: 12 diciembre 2022] ISSN. 1815-7696, Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- FAMIYEH, Samuel, KWARTENG, Amoako, & ASANTE-DARKO, Disraeli (2018). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile maintenance services: Evidence from a developing country. *Journal of Quality in Maintenance Engineering* [En Línea] 24(3), 262– 279 [Consulta: 12 diciembre 2022] ISSN: 1355-2511, Disponible en: <https://doi.org/10.1108/JQME-10-2016-0056>
- FERNÁNDEZ GUERRERO, Camilo de. Jesús y GONZÁLEZ ZARPÁN, Kathia Fiorella (2021) *Plan Estratégico para la Empresa de Seguridad Privada Protecto One Sac–Chiclayo* [En Línea] Tesis de maestría, Perú. Universidad San Ignacio de Loyola [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dfcbc884-7ed1-4d1a-b276-d946c27eec96/content>

FERNÁNDEZ, Edilberto. (2010). Gestión por procesos. [En Línea] *Perú: Escic Editorial*. [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en https://cacperu.com/media/brochures/GESTION_DE_PROCESOS.pdf

FLORES TAPIA, Carlos Ernesto, y FLORES CEVALLOS, Karla Lissette (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, [En Línea] 23(2), 83-106 [Consulta: 12 diciembre 2022] ISSN: 1560-0408 Disponible en:

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>

GAMBO, Musa (2016). Service Quality and Customer Satisfaction among Domestic Air Passengers in Nigeria. *International Journal of Business and Management Studies* [En Línea] 8, 32–49. [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<https://dergipark.org.tr/en/pub/ijbms/issue/26059/274509>

GRONROOS, Christian (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing* [En Línea] 36–44 [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>

GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ Maribel y GUTIÉRREZ HUANCA, Ana Gabriela (2020). *El Clima de Seguridad en los Colaboradores de la Empresa de Seguridad Privada Securitas Perú - Arequipa 2020* [En Líneas] Perú. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11436/Rlguhua&gugum1.pdf?sequence=3>

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, Angie Tatiana (2021) *Optimización de los Procesos de la Cadena de Distribución de Productos y Servicios en la Empresa SA GROUP SAS* [En Líneas] Tesis de grado. Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/43515/1/2021_optimizaci%C3%B3n_distribuci%C3%B3n_productos.pdf

HERNÁNDEZ-SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA Pilar. (2014).

Metodología de la Investigación. 6ta edición México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. 2014 ISBN: 978-1-4562-2396-0

HERVAS VALDERRAMA, Annie Johanna. (2019). *Mejora de procesos para incrementar la calidad de servicio de la empresa de seguridad PROTEO Hervas SAC, Callao 2019* [En Línea] Tesis de maestría. Perú. Universidad César Vallejo [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57287>

JOHNSTON, Michael & DOUGHERTY, David (2012). Developing SIPOC diagrams.

In Six Sigma Forum Magazine [En Línea] (Vol. 11, No. 2). ASQ. [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en: <http://rube.asq.org/six-sigma/2012/02/quality-tools/developing-sipoc-diagrams.pdf>

JURO BARRIOS, Julia y SALAZAR TIMOTEO, Fredy Enrique (2020) *Propuesta de solución de inteligencia de negocios para optimizar la planificación de servicios mineros en una empresa de seguridad privada* [En Línea] Tesis de grado, Perú. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654009>

LOAYZA CALVO, Víctor Antonio (2022). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes en la Empresa MOVISTAR-Cusco, 2019* [En Línea] Tesis de grado, Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5905>

MATSUMOTO NISHIZAWA, Reina (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas* [En Línea] (34), 181-209 [Consulta: 12 diciembre 2022] ISSN 1994-3733 Disponible en:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.

MATURRANO Johan. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019* [En Línea] Tesis de grado. Perú. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3701>

MONTERO SEVILLA, Karem Ross, y QUINO AGURTO, Treisy Mallily. (2021). *Propuesta de reingeniería organizacional para optimizar la gestión de procesos en MAC Seguridad & Control, Piura, 2021* [En Línea] Tesis de grado, Perú. Universidad César Vallejo [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66229>

NAVARRO, Danielle (2019). *Learning statistics with R: A tutorial for psychology students and other beginners*. 6ta Edición. Sydney, Australia: University of New South Wales Press.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. (2015). *Norma Internacional ISO 9001:2015*. Sistemas de gestión de la calidad. Génova: ISO.

OROZCO URBINA, Juana Francisca (2017). *Satisfacción de los Usuarios sobre la Calidad de Atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela DR. Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua. Febrero 2017* [En Línea] Tesis de maestría. Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1007602>

ROJAS BARDALES, Roxana Josseth, y SOLÍS GRANADOS, Roxana Pilar (2021) *Optimización del proceso de ingreso al servicio de consulta externa del paciente asegurado al SIS de un hospital nacional* [En Línea] Tesis de grado, Perú. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659166>

ROMERO SANTA CRUZ, Johan Antonio (2021). *Aplicación del Ciclo PHVA para mejorar el proceso de despacho en una empresa de explosivos, Lima 2021* [En Línea] Tesis de maestría Perú. Universidad César Vallejo [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71939>

SOSA-QUINTERO, Luisa Alejandra (2022). *Propuesta de adopción del sistema de gestión de la calidad-SGC-9001, versión 2015 para empresa del sector vigilancia: caso seguridad Miserino Ltda* [En Línea] Tesis de grado, Colombia. Universidad Católica de Colombia [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/27227>

TORRES RAMÍREZ, Marco Antonio (2021). *Factores que determinan la decisión de compra de servicios de vigilancia y seguridad privada en un grupo de clientes del sector en la región del Tolima* [En Línea] Tesis de maestría, Colombia. Universidad EAFIT [Consulta: 12 diciembre 2022] Disponible en: <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/27466>

ZEITHAML, Valarie, BITNER, Mary Jo y GREMLER, Dwayne. (2009). *Marketing de servicios* [En Línea] México: Mc Graw Hill. Quinta edición, 2009. [Consulta: 12 diciembre 2022] ISBN: 9789701072776 Disponible en:

<https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/73795>

ANEXOS

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, GUILLERMO COLOMA LANDAZURI identificado con DNI N° 07598659, en mi calidad de Sub Gerente del área de Recursos Humanos de la empresa G4S PERÚ SAC con R.U.C N° 20422293699, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita) **Gil Valeriano Richard Alexander** con DNI. **43163844**, **Castillo Rivasplata Hugo Martin** con DNI. **00185521**, de la Carrera profesional de **Ingeniería Industrial**, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Data histórica de las quejas formuladas de los distintos clientes que cuenta nuestra representada.

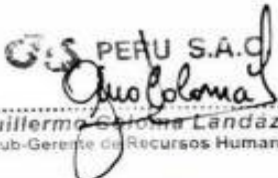
Información de los procesos operacionales.

Otra información que sea requerida.

con la finalidad de que pueda desarrollar su Informe estadístico, Trabajo de Investigación, Tesis para optar el Título Profesional.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa.

Mencionar el nombre de la empresa.


Guillermo Coloma Landazuri
Sub-Gerente de Recursos Humanos

Firma y sello

DNI: 07598659

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Castillo Rivasplata Hugo Martin
D.N.I: 00185521


Gil Valeriano Richard Alexander
D.N.I 43163844



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

SEÑORES:

Presente

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa para adultos de la carrera Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede Trujillo, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: “**Optimización de los procesos de control de la seguridad privada para mejorar la calidad del servicio**” y siendo imprescindible contar con la aprobación docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Castillo Rivasplata Hugo Martín

D.N.I 00185521

Firma

Gil Valeriano Richard Alexander

D.N.I 43163844

Anexo 1 – Matriz de operacionalización

Matriz de operacionalización de la variable independiente optimización de los procesos de control

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Optimización de los procesos de control	Es la capacidad de analizar los procesos de la empresa con el fin de eliminar posibles errores y hacerlos más eficientes y eficaces (Rojas y Solís, 2021).	La optimización de los procesos se puede medir mediante las siguientes dimensiones:	Planificar	Elaboración de planes Números de acciones planificadas	Escala de razón
			Hacer	Cumplimiento de la planificación	
			Verificar	Número de acciones con impacto en la calidad del servicio	
			Actuar	Toma de decisiones	

Matriz de operacionalización de la variable dependiente calidad de servicio

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento Escala de medición
Calidad de servicio	Se define como el conjunto de actividades realizadas de acuerdo a un conjunto de estrategias que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el cliente y el servicio (Torres, 2021).	La calidad de servicio se puede medir mediante las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía.	Fiabilidad	Eficiencia Eficacia	1,2,3,4	Cuestionario Escala de Likert
			Sensibilidad	Comunicación Rapidez	5,6,7,8,9	
			Seguridad	Confianza Cortesía	10,11,12,13, 14	
			Empatía	Atención Necesidad	15,16,17,18	
			Tangibilidad	Instalaciones Personal de trabajo	19,20,21,22	

Anexo 2 – Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLGÍA
Problema General ¿De qué manera la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora la calidad del servicio en una empresa de seguridad?	Hipótesis General La optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora la calidad del servicio.	Objetivo General Determinar como la optimización de los procesos de control de la seguridad privada mejora la calidad del servicio en una empresa de seguridad. Objetivos Específicos Determinar cómo se encuentran los procesos de control de la seguridad privada que brinda una empresa de seguridad. Determinar cómo se encuentra la calidad de servicio en una empresa de seguridad. Implementar una mejora para optimizar los procesos de control de la seguridad privada que brinda una empresa de seguridad. Evaluar la calidad de servicio en una	VARIABLE INDEPENDIENTE Optimización de los procesos de control VARIABLE DEPENDIENTE Calidad del servicio	Tipo de investigación: Diseño: Aplicada - experimental Técnica: - Encuestas Instrumento: - Cuestionarios

empresa de seguridad privada, luego de haberse implementado una mejora para optimizar los procesos de control.

Anexo 3 – Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos Variable Independiente: Optimización de los procesos

Ficha de recolección de datos

Dimensiones/Etapas	Indicadores - 2022	Valor
Planificar	Acciones planificadas	
Hacer	$\frac{\textit{Acciones ejecutadas}}{\textit{Acciones planificadas}} * 100$	
Verificar	$\frac{\textit{Acciones con impacto}}{\textit{Número de acciones ejecutadas}}$	
Actuar	$\frac{\textit{Nuevas acciones propuestas}}{\textit{Acciones planificadas inicialmente}}$	

Tabla 30 Relación de quejas de los clientes

ID	FECHA	CLIENTE	PUESTO	TIPO DE SUCESO	NOVEDAD
1	26/08/2021	EVERIS EXPOMALL	EVERIS TRUJILLO	PERDIDA	PERDIDA DE 02 EQUIPOS LAPTOP
2	30/08/2021	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA SALAVERRY	EXCESO DE CONFIANZA	ESTAR CONVERSANDO TIEMPOS PROLONGADOS CON EL PERSONAL CONTRATISTA
3	3/09/2021	INNOVA AMBIENTAL	INNOVA MILAGRO	PERDIDA	PERDIDA DE MATERIALES RESIDUALES EN LA ZONA DE RESIDUOS
4	21/09/2021	INNOVA AMBIENTAL	INNOVA MILAGRO	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	INGRESO DE PERSONAL SIN EPP Y SIN CONTAR CON SCTR TRABAJADOR DE EMPRESA TERCERA
5	2/10/2021	CLINICA SANCHEZ FERRER	CONSULTORIOS	EXCESO DE CONFIANZA	ESTAR CONVERSANDO TIEMPOS PROLONGADOS CON EL PERSONAL OPERARIO
6	25/10/2021	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA MOCHE	EXCESO DE CONFIANZA	JUGARSE DE MANOS CON PERSONAL CONTRATISTA
7	30/11/2021	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA SALAVERRY	CONDICION INSEGURA	OLOR A CIGARRO EN OFICINAS
8	7/12/2021	TERMINALES DEL PERU	TDP SALAVERRY	EXCESO DE CONFIANZA	REALIZAR BROMAS CON PALABRAS VULGARES CON PERSONAL CONTRATISTA
9	23/12/2021	NORSAC S.A.	ADUANA 1	EXCESO DE CONFIANZA	REALIZAR PROPOSICIONES FUERA DEL CONTEXTO LABORAL A PERSONAL FEMENINO
10	3/01/2022	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA MOCHE	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	OMISIÓN DE REPORTES TELEFÓNICOS NOCTURNO
11	4/01/2022	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA MOCHE	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	OMISIÓN DE REPORTES TELEFÓNICOS NOCTURNO
12	13/01/2022	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA SALAVERRY	CONDICION INSEGURA	HALLAZGO DE COLILLAS DE CIGARRO
13	19/01/2022	TERMINALES DEL PERU	TDP SALAVERRY	HURTO	HURTO DE 02 MÁQUINAS DE SOLDAR DE LA EMPRESA M&M EN LAS INSTALACIONES DE TDP

14	21/01/2022	RANSA COMERCIAL S.A.	AGENCIA RANSA	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	OMISIÓN DE REPORTES TELEFÓNICOS NOCTURNO
15	30/01/2022	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA SALAVERRY	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	OMISIÓN DE REPORTES TELEFÓNICOS NOCTURNO
16	14/02/2022	ENTEL PERU S.A.	TPF ENTEL TRUJILLO	EXCESO DE CONFIANZA	UTILIZAR SS. HH ASIGNADOS PARA LAS DAMAS
17	25/02/2022	TERMINALES DEL PERU	TDP SALAVERRY	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	COLOCACIÓN DE PRECINTOS DE MANERA ERRADA EN VEHÍCULO CISTERNA DE COMBUSTIBLE
18	8/03/2022	NORSAC S.A.	GARITA	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	COMPORTAMIENTO DESHONESTO DE SUPERVISOR RESIDENTE
19	14/03/2022	NORSAC S.A.	APT	HURTO	PÉRDIDA DE ROTOMARTILLO DE LA CONTRATA NICOVAL CONTRATISTAS S.A.C.
20	27/03/2022	AVICOLA YUGOSLAVIA S.A.C.	MOCHE	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	PRESENTACIÓN DE FOTOCHECK DE OPERARIA QUE NO ERA DE SU PROPIEDAD
21	4/04/2022	CLINICA SANCHEZ FERRER	CONSULTORIOS	EXCESO DE CONFIANZA	ESTAR CONVERSANDO TIEMPOS PROLONGADOS CON EL PERSONAL CONTRATISTA
22	25/04/2022	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA SALAVERRY	EXCESO DE CONFIANZA	ESTAR CONVERSANDO TIEMPOS PROLONGADOS CON EL PERSONAL OPERARIO
23	3/05/2022	TERMINALES DEL PERU	TDP SALAVERRY	ROBO	SUSTRACCION DE MATERIALES DE CONTRATISTA HAUG
24	17/05/2022	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA MOCHE	EXCESO DE CONFIANZA	JUGARSE DE MANOS CON PERSONAL CONTRATISTA
25	22/05/2022	TERMINALES DEL PERU	TDP SALAVERRY	INTRUSION	DETECCION DE 02 PERSONAS EXTRAÑAS EN EL INTERIOR DE TDP
26	26/06/2022	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA MOCHE	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	OMISIÓN DE REPORTES TELEFÓNICOS NOCTURNO
27	7/07/2022	NORSAC S.A.	GARITA	EXCESO DE CONFIANZA	REALIZAR PROPOSICIONES FUERA DEL CONTEXTO LABORAL A PERSONAL FEMENINO


28	23/07/2022	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA SALAVERRY	EXCESO DE CONFIANZA	ESTAR CONVERSANDO TIEMPOS PROLONGADOS CON EL PERSONAL OPERARIO
29	11/08/2022	AVICOLA YUGOSLAVIA S.A.C.	GARITA 1 VIRU	INTRUSION	INGRESO DE INDIGENTE
30	18/08/2022	AVICOLA YUGOSLAVIA S.A.C.	RESIDENCIA EL GOLF	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	CONDICION INSEGURA AL NO DETECTAR PUERTA PRINCIPAL ABIERTA
31	29/08/2022	ENTEL PERU S.A.	TPF ENTEL TRUJILLO	ATENCION AL CLIENTE	MALA ATENCION AL CLIENTE Y ACTITUD DESPOTA DEL AGENTE DE SEGURIDAD
32	2/09/2022	RANSA COMERCIAL S.A.	RANSA MOCHE	EXCESO DE CONFIANZA	ESTAR CONVERSANDO TIEMPOS PROLONGADOS CON EL PERSONAL CONTRATISTA

Anexo 4 – Cuestionario de la Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Escala de Medición				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable: Calidad de Servicio	Esc. Medición				
Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1. El personal de la empresa es razonable, reflexivo y rápido al tomar decisiones					
2. Consideras que el personal cumple con el servicio atención en los tiempos establecidos					
3. La empresa se caracteriza por brindar una atención con profesionalismo (forma clara)					
4. El personal de la empresa siempre se preocupa entender los intereses del Usuario					
Dimensión: Sensibilidad	1	2	3	4	5
5. La empresa te permite ejercer funciones con amplia libertad sabiendo que actuaras con responsabilidad.					
6. Consideras que el trabajo en equipo contribuye brindar una mejor atención al usuario reduciendo tiempos, evitar duplicidad de funciones.					
7. El trabajador toma decisiones acertadas frente algún percance, eventualidad que se presente en el día a día					
8. El personal de la empresa se siente identificados con su centro de trabajo					
9. El personal de la empresa ofrece un servicio rápido y efectivo					
Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5
10. El comportamiento del personal de la empresa transmite confianza					
11. EL usuario se siente seguro con el servicio					
12. El personal de la empresa frente a un conflicto actúa en forma tolerante sin afectar los intereses de la empresa					
13. Los trabajadores dan trato igualitario a todos los usuarios, sin distinciones					
14. El personal de la empresa demuestra responsabilidad y seriedad al atender consultas de los usuarios					
Dimensión: Empatía	1	2	3	4	5
15. El horario de atención es adecuados y flexible para el usuario.					
16. El personal de la empresa siempre está dispuesto a brindar ayuda personalizada					
17. El comportamiento del personal siempre se caracteriza por un buen trato al usuario					
18. EL personal de la empresa tiene buena experiencia en servicio al cliente					
Dimensión: Tangibilidad					
19. Consideras que las instalaciones físicas de la empresa cuentan con áreas de trabajo acorde a las necesidades del puesto.					
20. El personal de la empresa siempre luce impecable.					
21. La empresa cuenta con equipos modernos, que contribuyen en la calidad de la atención					
22. Estas satisfecho con los medios de comunicación que utiliza la empresa con el usuario (redes sociales, folletos)					

Anexo 5 – Descripción procesos de mejora: Desarrollo de las mejoras implementadas

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO DE VIGILANCIA PRIVADA Y PROTECCIÓN PERSONAL				
	Tipo	Manual	Area de Origen	Operaciones	Código
N° Versión	1	Fecha de Aprobación	07/07/2022	N° Página	1 de 20

Manual de normas y procedimientos para el servicio de vigilancia privada y proteccion personal

CONTROL DE ELABORACION, REVISION Y APROBACION					
Elaborado	Supervisor de Operaciones	Revisado	Sub-Gerente de Operaciones	Aprobado	Director de Operaciones

"Cualquier documento impreso o fotocopiado es una copia No Controlada"

1. OBJETIVO

Implantar los lineamientos para la implementación de los servicios de vigilancia privada y protección personal.

2. ALCANCE

Aplicable para los servicios de vigilancia privada y protección personal que se brindan a nuestros clientes en el ámbito nacional con relación a los servicios de: Seguridad Corporativa, Seguridad de entidades educativas, financieras, industriales, retail, unidades extractivas, protección personal y flota.

3. REFERENCIA DOCUMENTARIA

- Ley 28879 – Ley de Servicio de Seguridad Privada.
- D.S. N° 003-2011-IN Reglamento de la Ley 28879 – Ley de Servicio de Seguridad Privada.
- Ley N° 25054 Ley sobre la fabricación, comercio, posesión y uso por los particulares de armas y municiones que no son de guerra.
- D.S. N° 007-98-IN, Reglamento de la Ley N° 25054 - Ley sobre la fabricación, comercio, posesión y uso por particulares de las armas y municiones que no son de guerra.
- D.S. N° 015.2002-IN Reglamento para la obtención de licencia de posesión y uso de armas de fuego de uso civil.
- Reglamento Interno de Trabajo.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- i. Cuaderno de Ocurrencias: Registro de información de sucesos rutinarios que se suscitan durante la ejecución de un servicio.
- ii. Reporte de Incidentes de Seguridad (RIS): Informe que realiza el personal de seguridad sobre los eventos e incidencias ocurridas en cada uno de los clientes, donde brindamos nuestro servicio.

Abreviaturas

- Personal de Seguridad: responsable de respaldar la integridad física de las personas y los bienes materiales dentro de su ámbito de responsabilidad.
- SOC: Centro de Operaciones de Seguridad.
- RIS: Reporte de Incidente de Seguridad

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Los Subgerentes, Jefes de Operación, Administradores de Cuentas, Coordinadores, Supervisores o cualquier persona que tenga responsabilidad operativa son responsables del seguimiento y control de la ejecución de lo preparado en el presente procedimiento.

5.2 El personal de seguridad en sus diferentes puestos de control son los responsables de cumplir y ejecutar con lo dispuesto en el presente procedimiento.

6. Políticas

6.1 Para los servicios de Protección Personal se reporta de manera directa al SOC el inicio, durante y fin del servicio.

6.2 Durante la ejecución de los servicios de vigilancia privada se contemplará el uso de los cuadernos de ocurrencias o cualquier otro método que permita llevar registro de las actividades y novedades.

6.3 Los cuadernos de ocurrencia quedarán en custodia y disposición de los clientes, previa coordinación con el jefe de operación; caso contrario serán almacenadas en la corporación una vez concluido el servicio, por un período no mayor a 01 (un) año.

6.4 El personal de seguridad debe cumplir con lo acordado en el contrato de trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo de la compañía así mismo con la normatividad y procedimientos que contractualmente estén pactados con los clientes.

7. DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE VIGILANCIA PRIVADA Y PROTECCIÓN PERSONAL:

7.1 Funciones Generales para el Personal de Seguridad durante el Servicio:

- a. Velar por la seguridad de las personas (empleados, clientes, proveedores y visitantes) que se encuentren ubicadas dentro de las áreas de responsabilidad asignadas.
- b. Resguardar las instalaciones, material, equipos, mobiliario, u otros bienes, que se encuentren en las áreas bajo su responsabilidad de acuerdo a lo indicado en el contrato.
- c. Prevenir, detectar y/o comunicar (al SOC, jefe inmediato superior y al canal de comunicación establecido con el cliente), toda condición de riesgo o actitud sospechosa que comprometa la seguridad de las personas e instalaciones. Elaborar el RIS y registrar la novedad en el cuaderno de ocurrencia o en el Sistema que se haya establecido para ello.
- d. Mantener la calma en situaciones críticas que puedan generar conflictos, reclamos, desacuerdos con personas o de riesgo que pudieran presentarse durante el servicio.
- e. Preservar la confidencialidad de información que se maneje en el puesto de servicio, y en ningún caso compartir esta con terceros.
- f. No debe permanecer en el interior de las instalaciones del cliente encontrándose de descanso o luego de haber sido relevado al finalizar su turno, salvo que se le haya citado por razones única y exclusivamente del servicio.
- g. Velar por el buen uso y el cuidado de los ambientes, equipos, elementos e insumos puestos a su disposición para la ejecución de sus actividades, así como informar a su superior sobre cualquier novedad por deterioro que estos sufran.
- h. No firmará por ningún motivo documentos judiciales y/o facturas que requieran atención del mismo cliente, quien deberá instruir a la corporación de manera formal escrita sobre su manejo y direccionamiento.

- i. Respetar y cumplir con los turnos de servicio establecidos en el horario, por lo que no podrá realizar cambios o podrá retirarse de su puesto antes de cumplirlos, sin la autorización previa de su jefe inmediato.
- j. Tener pleno conocimiento de la ubicación y uso de los equipos y sistemas de seguridad (extintores, luces de emergencia, LCI), llaves de agua y luz, grupo electrógeno, etc. para su empleo oportuno y adecuado en caso de emergencia. Para esto el cliente debe previamente entregar la información sobre ubicación y procedimientos de operación y emergencias en cada caso.
- k. Notificar inmediatamente a su superior sobre cualquier amenaza que atente contra su salud y/o seguridad y de las personas a su cargo.
- l. No intervendrá en los rescates de ascensores o espacios confinados, siendo esta responsabilidad del personal técnico preparado para estas circunstancias. Notificará al superior y/o centro de control la novedad para activar el procedimiento destinado para ello.
- m. Al identificar algún sospechoso dentro de su ámbito de responsabilidad dará la alerta al centro de control de la corporación o del cliente según lo establecido en el protocolo para estos casos y a su jefe inmediato superior para el apoyo correspondiente.
- n. Si durante la espera del apoyo, tuviera que intervenir necesariamente, deberá tener en cuenta la cantidad, agresividad, sometimiento y sobre todo la magnitud de fuerzas del sospechoso pese a que pueda contar con un elemento disuasivo (arma de fuego) para lograr evacuarlos o retenerlos.
 - i. Si a pesar de la intervención, hicieran caso omiso y procedieran a retirarse oponiendo clara resistencia a ser intervenidos (ya sea con indiferencia, violencia física o armas de fuego), procurar en principio preservar su integridad y de ser posible mantendrá su posición de seguridad en el sitio asignado. Estas circunstancias deberán ser aprovechadas para observar, la descripción física, cantidad, señales particulares, edad aproximada entre otros.
 - ii. En ningún caso asumirá facultades o funciones que correspondan a la Policía Nacional del Perú – PNP.

- iii. El personal de seguridad no está facultado para brindar declaraciones o emitir comentarios u opiniones a algún medio de comunicación.

7.2 Procedimiento general para el servicio de vigilancia privada y protección personal, relativos a la interacción con la corporación:

El personal de seguridad debe:

- a. Hacerse presente en su puesto de trabajo con la antelación debida al inicio de su servicio (15 minutos antes), para conocimiento de las novedades del servicio.
- b. No abandonar su puesto por ninguna razón o circunstancia, sin haber sido relevado y sin conocimiento del centro de control (SOC).
- c. Comunicar al centro de control de la corporación o jefe inmediato superior en caso de emergencia por salud o un evento que requiera relevarse de manera inmediata al puesto en servicio para las coordinaciones respectivas para adoptar las medidas de contingencia necesarias.
- d. Demostrar en todo momento, educación, buenos modales y cortesía en el trato con las personas a las cuales se dirija; utilizando el Protocolo de Saludo en cualquier situación que corresponda: “Buenos días”, “Buenas Noches”.
- e. Evitar realizar cualquier acto de indisciplina o contrario a las buenas costumbres, ruidos molestos o manejo de lenguaje inapropiado durante la ejecución del servicio.
- f. Utilizar la totalidad de las prendas y mantenerlas limpias y planchadas, cabello recortado, cabello amarrado (personal femenino) barba rasurada, uñas recortadas, botones abrochados, corbata ajustados correctamente.
- g. No está permitido el uso del uniforme fuera del lugar de trabajo, debiendo devolverlo en las mismas condiciones a efectos de uso cuando cese su relación laboral.
- h. Preservar y proteger el buen estado de conservación y funcionamiento del arma que eventualmente se le confíe, la cual en ningún caso ni circunstancia podrá retirarla de la funda, en caso de ser estrictamente necesario, deberá

realizarlo de acuerdo a las normas previstas para ello y tratar en todo momento el arma como si estuviera cargada.

- i. Cuando el personal de seguridad, por razones debidamente justificadas, tenga la necesidad de faltar a sus tareas habituales, se solicitará, el respectivo permiso con 48 horas de anticipación. Si tiene alguna emergencia, antes de presentarse a su servicio, deberá comunicar con la debida anticipación al centro de control (SOC) y jefe inmediato superior el motivo de su ausencia y el sustento documentario que presentará antes de reponerse a sus actividades laborales.
- j. El personal de seguridad es responsable ante el empleador, de los daños que eventualmente causare a los intereses de éste, por desatención de procedimientos por dolo o culpa en el ejercicio de sus funciones.
- k. El personal de seguridad no deberá consumir bebidas alcohólicas ni sustancias controladas psicotrópicas durante el servicio, ni concurrir al mismo bajo efectos de haberlas ingerido.
- l. Deberá reportar en tiempo real, cualquier novedad sobre robos o personas sospechosas en sus instalaciones, informando a su jefe inmediato superior y al centro de control – SOC.
- m. Firmar las sanciones que su jefe inmediato superior le imponga por incumplimiento de sus funciones, pudiendo presentar su descargo por escrito si considera que no está de acuerdo con la sanción impuesta.
- n. El personal de seguridad colaborara y apoyara según lo acordado por el cliente, mas no tomará parte en los conflictos que se susciten en el cliente, manteniéndose al margen de cualquier hecho en contra de los intereses de la empresa.
- o. Reportara el vencimiento y/o perdida de los documentos oficiales para el cumplimiento de su servicio (Fotocheck, Carnet de Sucamec, Licencia de armas entre otros).

7.2.1 Procedimiento con respecto al Trato de Personas:

- a. El personal de seguridad atenderá en todo momento sus indicaciones, evitando discusiones o conflictos innecesarios.
- b. 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 acciones que excedan sus facultades, evitando formarse juicios rápidos y parciales, razón por la cual se limitará a cumplir con las directivas que le fueren impartidas oportunamente.
- c. Al momento de dirigirse alguna persona que se acerca a su puesto de servicio, adoptará los siguientes procesos: Saludará y dirigiéndose a la persona lo hará en forma verbal:

“SEÑOR/SEÑORA/SEÑORITA, BUENOS DIAS/TARDES/NOCHES (según sea el caso), BIENVENIDO A (Nombre del cliente), EN QUE PODEMOS SERVIRLE.

El trato con las personas que visiten la empresa será firme y en forma amable, indicándoles cortésmente cuáles serán los pasos de identificación a que deban someterse de acuerdo a la intención de la visita

7.2.2 Procedimiento de las Rondas en la unidad:

- a. Recorrer de manera inopinada (el número de veces que sean requeridas o acordadas con el cliente) la zona bajo su responsabilidad, con la finalidad de prever actos ilícitos o siniestros y/o encontrarlos, esto debe proporcionarlo el cliente de manera escrita.
- b. Ante cualquier condición de riesgo o actitud sospechosa que comprometa la seguridad de las personas, instalaciones o bienes en el entorno de su responsabilidad deberá comunicar SOC, jefe inmediato superior y al canal de comunicación establecido con el cliente, para que

- la instancia correspondiente coordine la respuesta apropiada según el caso.
- c. Si ante el evento es sorprendido, no ofrecer resistencia y colaborar con el intruso, una vez culminado el evento; reportar de manera inmediata al SOC, jefe inmediato y al canal de comunicación establecido con el cliente.
 - d. Tratará de recabar la mayor información posible como: características físicas, vestimenta, hora, traslado, etc.
 - e. No toque ni mueva nada, podría estar alterando datos decisivos para las investigaciones.
 - f. Al término de las labores del cliente en la unidad, efectuara rondas internas para verificar que artículos de valor no hayan quedado olvidados entre los ambientes internos.
 - g. Verifica puertas y ventanas abiertas que deben permanecer cerradas.
 - h. Verifica equipos encendidos y/o conexiones eléctricas conectadas.
 - i. En caso de encontrar algún equipo de cómputo encendido (PC) no lo apagará por ningún motivo, dado que podría borrar información o interrumpir algún proceso, solo tomara la nota y los reportara dentro de las novedades de la ronda y el turno.

7.3 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LOS PUESTOS DE SERVICIO:

7.3.1 Servicio en puerta principal, recepción y/o garita de control:

A. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE PERSONAS:

Entrada y salida de empleados

- i. El personal de seguridad deberá identificar y controlar el acceso del personal empleado visualizando o solicitando su credencial de identificación de ser el caso; caso contrario solicitará su documento de identidad para el registro correspondiente.
- ii. En caso de que los empleados se retiren de su lugar de trabajo antes de terminar su jornada laboral, deberán solicitar al empleado la

papeleta de salida o autorización respectiva; en caso de no existir se deberá registrar en el control de ingreso y salida de personal.

- iii. Cuando los empleados ingresen con equipos o artefactos electrónicos que son de uso personal deberán ser registrados en el cuaderno de ocurrencias indicando el tipo de equipo, color, modelo, número de serie y la pertenencia u otro dato que se considere relevante para la identificación. En el momento de salida deberán verificarse la pertenencia del mismo.
- iv. En cualquier caso, el cliente deberá proporcionar formalmente y por escrito su procedimiento de control de ingreso.

Entradas y salidas de visitantes

- i. El personal de seguridad, así como los empleados llevan a cabo las funciones de recepción de sus visitantes.
- ii. Las visitas programadas y no programadas se anunciarán y esperará la confirmación de las mismas.
- iii. El personal de seguridad recibirá y solicitará la identificación del visitante (DNI, pasaporte, carnet de extranjería o licencia de conducir) con el cual pueda acreditar su identidad, se anunciará la visita y esta será dirigida al área respectiva. El documento permanecerá en la recepción hasta la salida de la visita. De no contar con documento el ingreso lo autorizará el cliente o la persona visitada bajo responsabilidad.
- iv. El personal de seguridad proporcionará un "Pase de Visita" que lo identifique como visitante, el cual deberá portar en forma visible durante el tiempo que dure la visita.
- v. El personal de seguridad orientará sobre los procedimientos de visita dentro de las instalaciones.
- vi. El cliente será la única persona quien autorizará el ingreso de visitas sin documento de identificación, será registrado en el cuaderno de ocurrencias.

- vii. Los visitantes deberán permanecer en el área que solicitó al momento de ingresar a las instalaciones.
- viii. Los empleados apoyarán con la difusión de las políticas de control de acceso.
- ix. No está autorizado el ingreso de menores de edad a no ser que estén acompañados de una persona adulta.
- x. No está permitido el ingreso con armas de fuego o material peligroso (corrosivos, gases) (*) Este punto podrá ser modificado de acuerdo a las políticas internas de cada cliente, sin embargo, deberá ser registrado en los cuadernos de ocurrencias.
- xi. No está permitido el ingreso en estado de ebriedad y/o bajo efectos sustancias alucinógenas o drogas.
- xii. No está permitido el ingreso de bebidas alcohólicas, salvo autorización expresa por escrito del cliente.
- xiii. En cualquier caso, el cliente deberá proporcionar formalmente y por escrito su procedimiento de control de ingreso.

B. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL VEHICULAR:

El personal de seguridad deberá tomar en conocimiento, para su distribución, cinco categorías:

- Vehículos de propiedad de la empresa
- Vehículos Transportadores de mercancías
- Vehículos de transporte de valores
- Vehículos particulares de los empleados de la empresa
- Vehículos de visitantes o clientes en general

Entrada y Salida de Vehículos en Estacionamientos Internos

- i. El personal de seguridad deberá verificar que el empleado porte su credencial de identificación y en caso de ingresar con acompañantes que no pertenezcan a la empresa deberá solicitar su identificación

para la asignación del pase correspondiente y/o solicitar su ingreso por los accesos peatonales y registrarse como visitantes.

- ii. Revisará cada vehículo que ingresa o sale de su acceso de control.
- iii. Todos los vehículos que ingresen sin excepción serán sujetos a inspección de maletera y/o parte interna del vehículo, según lo acordado con el cliente quien deberá entregar el procedimiento a aplicar.
- iv. Ningún vehículo está exonerado de esta inspección, salvo comunicación expresa del cliente.
- v. En caso de encontrar un paquete o bulto sospechoso; se seguirán los siguientes pasos:
 - Se comunicará a su jefe inmediato superior según conducto regular.
 - Se indicará al conductor que baje del vehículo, a fin de identificar el objeto encontrado.
 - Si el conductor identifica el paquete o indica la propiedad del mismo, se continuará con la revisión del vehículo.
 - Si el conductor no identifica el paquete o desde cuando está allí, se dará la voz de alarma al supervisor, quien comunicará el hecho al cliente.
 - Se elaborará un informe de la ocurrencia con copia según conducto regular.
- vi. Agradecerá el apoyo y colaboración para cumplir la función satisfactoriamente.
- vii. En cualquier caso, deberá cumplir con el procedimiento de control vehicular de seguridad, verificando de ser posible detalladamente las condiciones en las que llega el vehículo.
- viii. Si ocurriera algún choque o siniestro entre vehículos, anotará datos generales para los informes regulares como: Personas que causo el

daño, tipo de vehículo, marca, color, placa, entre otras características.

Entrada y Salida de Vehículos en Estacionamientos de Visitantes

- i. El personal de seguridad deberá verificar la disponibilidad del estacionamiento solicitado comunicando su conformidad al visitante.
- ii. Para ingresar al estacionamiento los visitantes deberán identificarse mediante su documento de identidad, caso contrario el personal de seguridad deberá solicitarlo.
- iii. Para el ingreso a la empresa el personal de seguridad seguirá el procedimiento señalado en el punto B.
- iv. En cualquier caso, deberá cumplir con el procedimiento de control vehicular de seguridad, verificando detalladamente las condiciones en las que llega el vehículo.
- v. Si ocurriera algún choque o siniestro entre vehículos, anotara datos generales para los informes regulares como: Personas que causo el daño, tipo de vehículo, marca, color, placa, otras características.

C. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE TERCEROS:

Entrada y Salida de Proveedores de Servicios y Contratistas

- i. El personal de seguridad deberá verificar el permiso de trabajo vigente del proveedor o contratista, caso contrario no podrán ingresar sin o con permisos vencidos.
- ii. El personal de seguridad no deberá permitir el ingreso de personas con aliento alcohólico, o bajo el influjo de drogas, armados o menores de edad.
- iii. El personal de seguridad deberá verificar que porten la identificación de su empresa o en la lista del personal alcanzada por la empresa contratista, caso contrario podrá negar el ingreso, comunicando de manera inmediata al SOC, jefe superior y canal de comunicación del cliente.

- iv. El personal de seguridad deberá verificar que proveedores o contratistas no retiren material perteneciente al cliente sin la debida autorización, caso contrario deberá ser reportado inmediatamente. Cualquier material que se intente retirar o ingresar a las instalaciones debe estar autorizado en formato del cliente y autorizado por el responsable del área donde se realiza el trabajo.
- v. La revisión de maletas, mochilas, cajas de herramientas y/o vehículos de proveedores o contratista, podrán ser verificados al entrar o salir de acuerdo a lo coordinado con el cliente.
- vi. En cualquier caso, el cliente deberá proporcionar formalmente y por escrito su procedimiento.

Entrada y Salida de Personal de Servicios Generales

- i. El personal de seguridad solicitará al personal su identificación (documento que lo acredite como tal).
- ii. El personal de seguridad registrará a cada uno de los contratistas o proveedores y solicitará la presencia del personal de mantenimiento o encargado para llevarlo a las instalaciones correspondientes.
- iii. Prevenir y evitar ser sorprendido por presuntos representantes de entidades de servicios públicos (ENERGIA ELECTRICA, AGUA POTABLE, TELEFONIA, etc.) quienes bajo pretexto de efectuar reparaciones pretendan ingresar a las instalaciones con fines adversos, debiendo identificarlos rigurosamente, previa consulta y autorización del área responsable. Inspeccionar maletines y bultos que ingresen.

D. REGISTRO E INSPECCIÓN DE MALETINES Y PAQUETES SOSPECHOSOS:

- i. El personal de seguridad inspecciona todo paquete, maletines, carteras, bolsas o cualquier bulto que porte, tanto a su ingreso como a su salida,

sea este personal propio, contratistas, visitas o clientes, salvo comunicación en contrario del cliente la cual deberá ser vía escrita.

- ii. La tarea se realizará tantas veces como la persona requiera ingresar o salir de las instalaciones.
- iii. Informará a todas las personas que por su seguridad se deberán aplicar procedimientos de revisión a los bultos que ingresen o salgan de las instalaciones.
- iv. En ningún caso el personal de seguridad introducirá las manos dentro del objeto revisado, ni rebuscará dentro del mismo, mucho menos carteras o bolsos personales, evitando de hacer cualquier comentario impropio.
- v. El personal solicitará que la persona revisada sea quien personalmente muestre el contenido de su paquete o bolso que pretende ingresar o sacar de las instalaciones.
- vi. Para el caso de contratistas que ingresen con herramientas o material de trabajo deberán presentar un inventario y/o lista, tanto al momento de ingresar como al salir de las instalaciones.
- vii. Se efectuará inspección corporal (cateo) al personal que, en coordinación con el cliente, deba ser inspeccionado. (ver grafica)
- viii. En caso de encontrar oposición en la persona o detectarse algún objeto, documento, material o artículo cuyo ingreso o retiro de la empresa no está autorizado, se decomisará el mismo y se le pedirá a la persona que firme el documento donde se describa la situación previa al ingreso o salida. Se reportará a las instancias del cliente según conducto regular y se elaborará reporte del hecho.

E. Salida e ingreso de activos.

- i. Toda salida de activos y/o mercadería deberá estar sustentada con una guía donde describa el producto y especificaciones.
- ii. Las guías de salida deberán estar firmadas y selladas por el responsable del área y/o almacenero.

iii. El personal de seguridad dará la conformidad considerando solo la cantidad de bultos o paquetes que se consigna en las guías, no se podrá determinar el estado interior de los activos.

iv. Deberá consignar el tipo de cubierta que tiene las cajas o bultos y si estas están selladas o abiertas.


8. Información de Seguridad y Medio Ambiente

- A fin de minimizar el consumo de papel, la corporación ha definido como política la no impresión de documentos. Siendo excluidas de estos casos las copias no controladas que sean solicitadas por personal y son impresas desde el drive.

9. Flujograma

- No aplica

Anexo 6 – Descripción procesos de mejora: Desarrollo de las mejoras implementadas

	Manual de procedimiento de manejo de reporte de quejas y reclamos				
	Tipo	Manual	Area de Origen	Operaciones	Código
N° Versión	1	Fecha de Aprobación	01/07/2022	N° Página	1 de 5

Manual de procedimiento de manejo de reporte de quejas e incidencias

CONTROL DE ELABORACION, REVISION Y APROBACION					
Elaborado	Supervisor de Operaciones	Revisado	Sub-Gerente de Operaciones	Aprobado	Director de Operaciones

"Cualquier documento impreso o fotocopiado es una copia No Controlada"

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que brinde los lineamientos, metodología y responsabilidades para gestionar la atención de quejas, reclamos y sugerencias que efectúen nuestros clientes con relación a nuestros servicios de vigilancia privada y protección personal.

2. ALCANCE

Aplicable para los servicios de vigilancia privada y protección personal que se brindan a nuestros clientes en el ámbito nacional con relación a los servicios de: Seguridad Corporativa, Seguridad de entidades educativas, financieras, industriales, retail, unidades extractivas, protección personal y flota.

3. REFERENCIA DOCUMENTARIA

- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones
- Ley 28879 – Ley de Servicio de Seguridad Privada.
- D.S. N° 003-2011-IN Reglamento de la Ley 28879 – Ley de Servicio de Seguridad Privada.
- Ley N° 25054 Ley sobre la fabricación, comercio, posesión y uso por los particulares de armas y municiones que no son de guerra.
- D.S. N° 007-98-IN, Reglamento de la Ley N° 25054 - Ley sobre la fabricación, comercio, posesión y uso por particulares de las armas y municiones que no son de guerra.
- D.S. N° 015.2002-IN Reglamento para la obtención de licencia de posesión y uso de armas de fuego de uso civil.
- Reglamento Interno de Trabajo.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 Queja

Declaración de disconformidad del cliente que ha realizado a través de una hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones físico, virtual y/o mediante una carta.

4.2 Reclamo

Es la declaración de insatisfacción o disconformidad del cliente respecto a un servicio de atención brindado, realizado a través de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones físico, virtual y/o mediante una carta.

4.3 Sugerencia

Es la propuesta de mejora que expresa el usuario a través de la hoja de sugerencias o mediante formato de sugerencias.

4.4 Libro de Reclamaciones

Es el documento físico o virtual para que los clientes formulen reclamos o quejas.

4.5 Usuario/a

Persona natural o jurídica que ejerce alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444.

4.6 Aviso del Libro de Reclamaciones:

Aviso físico y virtual en el que se indica la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho de los usuarios para solicitarlo y formular su reclamo y/o queja.

4.7 Hoja de Reclamación

Documento que forma parte integrante del Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios registran sus reclamos.

Abreviaturas

- Personal de Seguridad: responsable de proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales dentro de su ámbito de responsabilidad.
- SOC: Centro de Operaciones de Seguridad.
- RIS: Reporte de Incidente de Seguridad

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Los Subgerentes, Jefes de Operación, Administradores de Cuentas, Coordinadores, Supervisores o cualquier persona que tenga responsabilidad operativa son responsables del seguimiento y control del cumplimiento de lo dispuesto en el presente procedimiento.

5.2 El personal de seguridad en sus diferentes puestos de control son los responsables de cumplir y ejecutar con lo dispuesto en el presente procedimiento.

6. DESARROLLO

6.1 QUEJA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Los reclamos de los clientes deben ser atendidos y resueltos dejando registros de estos.

6.2 Recepción:

La recepción de las quejas y/o reclamo se harán de las siguientes maneras:

- A. Si el Cliente muestra una inconformidad por el servicio y se lo hace saber al Personal de Seguridad, este inmediatamente reporta dicha inconformidad a su jefe mediato, puede ser durante la asistencia o una vez terminada la misma en el llamado de conformidad.
- B. El cliente llama directamente al SOC o Supervisor corporativo para interponer la queja; el Supervisor corporativo debe dejar por sentada en el registro de quejas (ver Anexo 01).

6.3 Análisis y Respuesta:

Una vez recibida la queja, el Jefe de Operaciones en conjunto con el Supervisor, analizarán el porqué de la queja SI PROCEDE o NO PROCEDE, se comunicarán con el cliente para informar cómo se va a proceder para darle la respectiva solución (si procede). Si no se llega a una solución con el cliente esta será escalada al área de Calidad.

El Auditor de Calidad procederá a analizar la queja haciendo trazabilidad al expediente desde el momento que el cliente llamó, e indagando sobre lo sucedido con las personas

involucradas (Afiliado, Coordinador, Supervisor y/o Proveedor). Una vez realizado el análisis de la queja y SI esta procede, se le enviará una carta al cliente pidiendo disculpas e informando las acciones a tomar (reintegro, asumo de daños, etc.) y se le hará entregar de una cortesía de algún servicio que este necesitará como POLITICA DE RESARCIMIENTO (sin descontar asistencias del tope de cobertura).

Si NO se llega a una solución con el afiliado esta será escalada a la Dirección de Operaciones.

El Director de Operaciones analizará toda la trazabilidad de la queja y se comunicará directamente con el cliente, donde le informará los por menores de la queja presentada. Una vez se le haya informado al cliente y acuerden una solución, el Director de Operaciones le enviará dicha solución al área de Calidad de la corporación. para dar cierre a esta, en un plazo máximo de 48 Hrs.

6.4 Cierre:

Una vez se haya enviado la respuesta al cliente, se da por cerrada esta, mensualmente se elevará un indicador al Representante de la Dirección comunicando la cantidad de reclamos.

Para los reclamos que sean reiterativos se tomaran acciones correctivas sobre estas; como se indica en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

7. INFORME MENSUAL


Mensualmente se enviará a la Dirección de Operaciones de la corporación. El registro detallado de cada una de las quejas y reclamos recibidos.

8. ANEXOS

Anexo 1 – Registro de Quejas

ID	FECHA	CLIENTE	PUESTO	TIPO DE QUEJA	DESCRIPCION
1					
2					
3					
4					
5					

Anexo 7 – Descripción procesos de mejora: Desarrollo de las mejoras implementadas

	GERENCIA DE OPERACIONES			
	PROCESO	GESTIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO	GO-IS-V1
	VERSIÓN	01	ELABORACIÓN	15/07/2022

**Modelo de elaboración del
informe de seguridad
Evaluación de riesgos de
seguridad patrimonial**

CLIENTE ABC

Trujillo

1. Objetivos

- 1.1. Identificar los bienes a proteger y las amenazas a los que se encuentran expuestos.
- 1.2. Identificar y evaluar los riesgos y vulnerabilidades en el perímetro y al interior de las instalaciones del cliente.
- 1.3. Recomendar la implementación de acciones y medidas para disminuir las vulnerabilidades y el impacto general de las amenazas.

2. Alcance

Las siguientes áreas y controles serán revisados como parte de la evaluación de riesgos:

Seguridad perimetral/interior. – Se examinará el perímetro exterior y áreas interiores de las instalaciones.

Enrejado/cercas, alrededores y zonas abiertas. – Se evaluarán los ya existentes o la necesidad de implementación de enrejados o barreras físicas que permitan brindar protección a las instalaciones teniendo en cuenta sus alrededores y áreas descampadas si fuera el caso.

Iluminación de la instalación. - Se evaluará la iluminación actual en la instalación en todo el perímetro y las áreas comunes serán observadas a fin de determinar si hubiera necesidad de mejoras en este sentido.

Controles de acceso/sistemas de seguridad electrónica. - Será evaluado el uso de sistemas de seguridad electrónica como cámaras de video vigilancia, sistemas de detección de intrusión, sistemas de control de acceso (manual o electrónico), etc., en un esfuerzo por determinar si son los más apropiados y si hay necesidad de implementar una mejora en ellos.

Guardias de seguridad. - Se analizará el dispositivo actual de la vigilancia cubierta por agentes de seguridad a fin de determinar si se pueden realizar mejoras en su distribución tanto en número como ubicación y turnos de servicio.

Políticas y procedimientos. – Se realizará una revisión de las políticas y procedimientos operativos a fin de determinar su efectividad en tanto estén relacionados con la seguridad patrimonial.

El alcance de la evaluación puede variar debido a acuerdos contractuales, limitaciones de información por confidencialidad u omisión o limitaciones de acceso durante la inspección de campo.

3. Metodología

Para el desarrollo de este documento se utiliza la Metodología de Evaluación de Riesgos la cual utiliza métodos semicuantitativos, y postula la siguiente fórmula utilizada para calcular el nivel del riesgo:

$$R = A * V * C$$

Donde:

R = Riesgo asociado.

A = Calificación de ataque de la Amenaza.

V = Calificación de la Vulnerabilidad.

C = Calificación de la Consecuencia.

4. Detalle de la visita y documento realizados

4.1 Datos de la visita

- a. Fecha de visita: 20/07/2021
- b. Visita solicitada por: Acuerdo contractual.
- c. Responsables de inspección: Carlos Hostia.

4.2 Datos de la elaboración y/o actualización

- a. Responsable de la elaboración: Anthony Pérez.
- b. Responsable de la revisión: Luis Moran.

5. Identificación de Activos Críticos

- Equipos y agregadores
- Baterías y FM-200 chico

- Grupos Electr6genos
- Grupos Electr6genos
- Combustible

5.1 Estimaci3n de la consecuencia

Se puede estimar la consecuencia de un posible da1o a los activos a trav6s de variables o criterios como:

Criterio de Funci3n (F): Si se materializa el riesgo 2Cu6nto se alterar6a la actividad del bien?

Criterio de Sustituci3n(S): Facilidad para sustituir los bienes afectados.

Criterio de Profundidad (P): Impacto, perturbaci3n, efecto psicol3gico, impacto en la opini3n p6blica, clientes, comunidad, entorno, trabajadores etc.

Criterio de Extensi3n(E): Alcance de da1os en el negocio o el proceso.

Valor	Funci3n	Sustituci3n	Profundidad	Extensi3n
1	Muy leve	Muy f6cil	Muy leve	Afecta menos del 25%
2	Leve	F6cil	Leve	Un 25%
3	Mediana	Sin Mayor dificultad	Limitado	Un 50%
4	Grave	Dif6cil	Grave	Un 75%
5	Muy grave	Muy dif6cil	Muy grave	Total

Para estimar la consecuencia se asignan los valores de la tabla precedente y con ayuda de la siguiente f3rmula se estima la consecuencia:

$$C = (F*S + P*E) / 10$$

En la siguiente tabla se procede, de acuerdo al evaluador, colocar los valores a las variables para estimar el valor de la consecuencia para cada bien

6. Caracterización de la unidad

6.1 Identificación del cliente

Razón Social:	ABC
RUC:	xxxxxxxxxxx
Actividad Económica (CIU):	Principal - Actividades de Telecomunicaciones Secundaria - Actividades de Telecomunicaciones Alámbricas.

6.2 Ubicación

En este documento se analizan las instalaciones del cliente ABC, localizado en la Dirección: xxxxxxxx (foto fachada, ubicación).

6.3 Factor Humano

PERSONAL DE SEGURIDAD EN ACCESOS																							
07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	01	02	03	04	05	06
DÍA												NOCHE											
#	Descripción del Puesto											#	Descripción del Puesto										
0	P.V. Control de Acceso																						
1																							

6.4 Factor Tecnológico

TECNOLOGÍA INSTALADA			
TIPO	CANTIDAD	OPERATIVIDAD	OBSERVACIONES
Cámaras	x	100%	-
Sensores de movimiento	x		

6.5 Procedimientos

PROCEDIMIENTOS		
TIPO	DETALLE	AUTOR
Guía	Funciones Específicas de los puestos de vigilancia	La corporación

6.6 Estimación de la vulnerabilidad

Se entiende que la vulnerabilidad como las brechas existentes del sistema de seguridad. En principio a la información revisada debemos establecer valores para escalar que tan vulnerable es nuestra instalación frente a los riesgos base:

Escala		Detalle	% Cumplimiento de medidas ideales
1	BAJA	Cuenta con todos los medios necesarios para garantizar que ante una amenaza el daño sea el menor posible: equipos, capacitaciones, charlas, etc.	Más de 80%
2	MEDIA BAJA	Cuenta con los medios para que, ante una amenaza, los daños generados sean de baja escala.	Entre 60 y 80%
3	MEDIA	Cuenta con algunos medios para que, ante una amenaza, los daños generados son de media escala	Entre 40 y 60%
4	MEDIA ALTA	Poco a nada de controles	Entre 20 y 40%
5	ALTA	No cuenta con ningún medio para mitigar el daño ante una amenaza	Menos de 20%

7. Entorno

7.1 Seguridad a nivel nacional

Especificar antecedentes de seguridad a nivel nacional.

7.2 Seguridad a nivel distrital

Especificar antecedentes de seguridad a nivel local.

7.3 Fuerzas de Apoyo

Entidades públicas y privadas, que ayuden a socorrer y/o brindar auxilio en caso de una emergencia. Agregar distancia, contactos, otros.

8. Identificación y evaluaciones de riesgos

De acuerdo a las estimaciones realizadas de la *amenaza*, *vulnerabilidad* y *consecuencia* se realiza la estimación del riesgo, recordando:

$$R = A * V * C$$

RIESGO DE INTRUSIÓN (BAJO)	
<p><u>Controles de Seguridad (condiciones actuales):</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Se cuenta con personal de seguridad en horario de funcionamiento del predio.	<p><u>Modalidad de ejecución del riesgo:</u></p> <p>Intrusión por directa: acceso por puerta abierta en horario de funcionamiento.</p> <p>Intrusión por escalamiento: en horario nocturno con ayuda de una escalera.</p> <p><u>Recomendaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Colocar un aviso a modo disuasivo como “Unidad vigilada”, “Estamos filmando”, etc.• Realizar pruebas de funcionamiento de los dispositivos instalados.• Establecer protocolos en caso de intrusión, los cuales deberán contemplar el antes, durante y después e incluir a todos los colaboradores (propios y

	<p>terceros).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Colocar una cámara en el frontis y un monitor para que el agente pueda visualizar lo que sucede fuera del predio.
--	---

RIESGO DE ROBO/HURTO (MODERADO)

<p><u>Controles de Seguridad (condiciones actuales):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se cuenta con personal de seguridad en horario de funcionamiento del predio. ● Se cumplen los procedimientos generales de ingreso a las instalaciones (identificación del ingresante, revisión de bultos, etc.) <p><u>Brechas de Seguridad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Activos almacenados en ambientes de uso frecuente. 	<p><u>Modalidad de ejecución del riesgo:</u></p> <p>Hurto Simple: Sustracción de elementos sin violencia.</p> <p>Asalto a mano armada: Robo de equipos más cercanos al perímetro mediante el uso de armas de fuego.</p> <p><u>Recomendaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se recomienda establecer una zona de almacenamiento la cual permanezca cerrada y controlada. ● Se recomienda la redacción de protocolos por parte del cliente que incluya a todos los elementos del sistema de seguridad, colaboradores y clientes acerca de los riesgos de esta sección.
--	---

Responsables

Difusión, monitoreo y control a cargo del Supervisor de Operaciones, con apoyo y soporte de jefe de operaciones.

Anexo 8 – Certificación ISO 9001:2015

El proceso Seguridad y Control será certificado en la próxima recertificación de la empresa en el año 2025



Certificate PE19/819943118

The management system of
G4S PERÚ S.A.C.

Av. Paseo de la República 3617 Piso 12 y Piso 13, San Isidro,
Lima, Perú.

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 9001:2015

For the following activities

The scope of registration appears on page 2 of this certificate.

This certificate is valid from 15 April 2022 until 14 April 2025
and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Recertification audit due a minimum of 60 days before the expiration date.
Issue 3, Certified since 15 April 2019.

This is a multi-site certification.
Additional site details are listed on subsequent page.

Authorised by

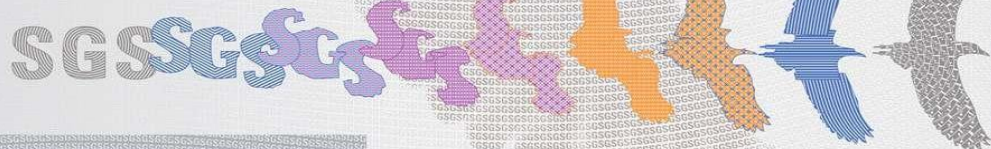
SGS United Kingdom Ltd
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

HC21 9001 2015 0421 M2

Page 1 of 2



0005



This document is a Web version of SGS certificate for electronic use exclusively. It shall only be available by clicking on SGS Certification Mark which has been posted on Your website. It shall not be printed in anyway. This document is copyright protected. No content or appearance may be reproduced without the express written permission of SGS. Any misuse, alteration, forgery or falsification is unlawful.



Certificate PE19/819943118, continued

G4S PERÚ S.A.C.

ISO 9001:2015

Issue 3

Detailed scope

Servicio de vigilancia privada y protección personal en las sedes de Lima y Callao, Arequipa, La Libertad, Piura, Chiclayo, Cajamarca, Cusco, Ancash, Ica, Puno, San Martín, Ucayali, Loreto y Tacna.

Private vigilance and personal protection service in Lima and Callao, Arequipa, La Libertad, Piura, Chiclayo, Cajamarca, Cusco, Ancash, Ica, Puno, San Martín, Ucayali, Loreto and Tacna.

Additional facilities

Sede La Libertad – Av. Túpac Amaru 995, Urb. Primavera, Trujillo, La Libertad, Perú.

Sede Arequipa – Urb. Bancarios A4 José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa, Perú.

Sede Base Este – Calle los Ebanistas 152, Ate, Ref. Entre las cuadras 5 y 6 de Av. La Molina, Lima, Perú.

Sede Base Norte Lima – Jr. Las Águilas 402, Urb. El Cóndor, Ref. Cdra. 31 Av. Tomas Valle, Lima, Perú.

Sede Ancash – Mz O, Lote 19, Urb. Las Casuarinas, Nuevo Chimbote, Ancash, Perú.

Sede Puno – Calle Rómulo Díaz Dianderas 564, Puno, Perú.

Sede Chiclayo – Calle Néstor Navarro 158, Urb. La Primavera, I Etapa, Chiclayo, Perú.

Sede Piura – Jr. La Arena 269, Urb. San Isidro, Piura, Perú.

Sede Cajamarca – Jr. Mariano Melgar 183, Barrio La Colmena Baja, Cajamarca, Perú.

Sede Lince – Lima – Av. José Gálvez 1780, Lince, Lima, Perú.

Sede Cusco – Pasaje Indo América Mz. K2 Lote 10, Urb. Tio, Wanchaq, Cusco, Perú.

Sede Pucallpa – Jr. Independencia N° 118, Calleria, Coronel Portillo, Ucayali, Perú.

Sede Tarapoto – Jr. Alegría Arias de Morey N° 600, Tarapoto, San Martín, Perú.

Sede Tacna – Asociación Las Begonias Mz 019, Lote 004, Distrito de Gregorio de Albarracín Lanchipa, Tacna, Perú.

Sede Ica – Calle Rosas 134, San Isidro, Ica, Perú.

Sede Iquitos – Urbanización Jardín n° 29 (Altura de la 4ta cuadra de la calle Fanning), Iquitos, Loreto, Perú.



0005

This document is a Web version of SGS certificate for electronic use exclusively. It shall only be available by clicking on SGS Certification Mark which has been posted on Your website. It shall not be printed in anyway. This document is copyright protected. No content or appearance may be reproduced without the express written permission of SGS. Any misuse, alteration, forgery or falsification is unlawful.

Anexo 9 – Evidencia procesamiento de datos

PRE-TEST

Base de Datos/Baremo

ID	D-1				D-2					D-3					D-4				D-5				D-1	D-2	D-3	D-4	D-5	TOTAL
	FIABILIDAD				SENSIBILIDAD					SEGURIDAD					EMPATIA				TANGIBILIDAD									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22						
1	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	18	22	22	16	16	94
2	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	16	22	22	17	15	92
3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	18	23	23	18	18	100
4	4	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	12	11	10	10	11	54
5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	16	23	19	19	18	95
6	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	17	23	23	19	16	98
7	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	17	22	23	18	16	96
8	4	3	3	4	2	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	14	18	20	19	17	88
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	16	21	21	16	20	94
10	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	14	19	18	16	12	79
11	3	5	5	2	1	2	4	3	2	2	5	3	5	5	1	4	5	5	3	3	4	1	15	12	20	15	11	73
12	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	17	24	21	15	15	92
13	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	17	23	25	20	18	103
14	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	1	3	4	3	19	21	18	15	11	84
15	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	23	24	20	20	107
16	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	12	19	16	15	16	78
17	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	19	23	20	16	20	98
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	24	25	20	20	109
19	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	17	23	24	19	19	102
20	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	18	22	24	18	20	102
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	25	20	20	110
22	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	16	22	21	14	16	89
23	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	5	4	5	15	22	18	15	16	86
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	25	20	20	110
25	5	3	2	2	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	1	4	12	20	25	19	11	87

26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	25	24	20	20	108		
27	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	19	21	21	17	17	95	
28	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	17	20	21	18	20	96	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	18	20	20	103	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	20	25	25	19	20	109	
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	25	25	20	19	108	
32	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	16	21	25	20	17	99	
33	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	18	24	21	19	15	97
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	20	25	25	20	16	106
35	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	16	22	22	17	17	94	
36	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	25	21	20	20	105	
37	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	18	21	23	19	17	98
38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	25	25	20	20	109	
39	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	19	22	24	18	18	101	
40	3	4	2	2	3	3	2	2	2	5	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	11	12	17	12	8	60	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	25	20	20	110	
42	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	20	23	24	19	18	104
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	25	20	20	110	
44	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	17	24	25	20	12	98
45	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	19	22	24	17	17	99
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	25	20	20	110	
47	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17	22	22	17	17	95	
48	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	2	3	3	5	3	3	4	13	19	19	11	15	77
49	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	20	23	24	20	17	104
50	3	2	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	13	24	24	19	16	96

ID	DIMENSION	NIVEL
1	94	Alto
2	92	Alto
3	100	Alto
4	54	Medio
5	95	Alto
6	98	Alto
7	96	Alto
8	88	Alto
9	94	Alto
10	79	Medio
11	73	Medio
12	92	Alto
13	103	Alto
14	84	Alto
15	107	Alto
16	78	Medio
17	98	Alto
18	109	Alto
19	102	Alto
20	102	Alto
21	110	Alto
22	89	Alto
23	86	Alto
24	110	Alto
25	87	Alto
26	108	Alto
27	95	Alto
28	96	Alto
29	103	Alto
30	109	Alto
31	108	Alto
32	99	Alto
33	97	Alto
34	106	Alto
35	94	Alto
36	105	Alto
37	98	Alto
38	109	Alto
39	101	Alto
40	60	Medio
41	110	Alto
42	104	Alto
43	110	Alto
44	98	Alto
45	99	Alto
46	110	Alto
47	95	Alto
48	77	Medio
49	104	Alto
50	96	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	6	12%
Alto	44	88%
Total	50	100%

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	22
---------------	----

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	22	51
Medio	52	80
Alto	81	109

	Mínimo	Máximo
Bajo	22	51
Medio	52	80
Alto	81	109

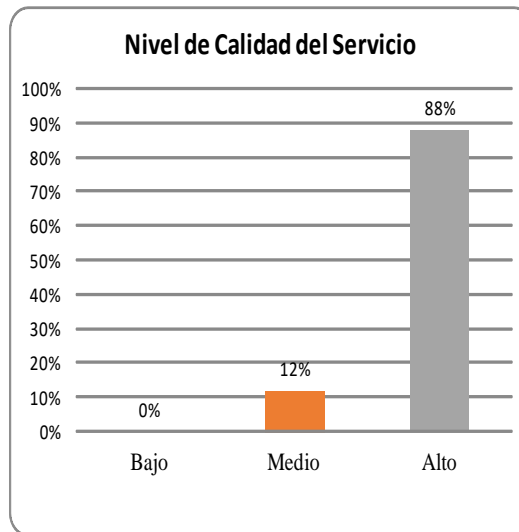
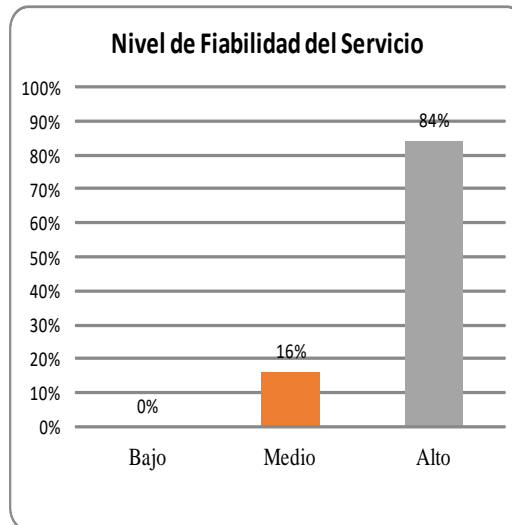


TABLA Y FIGURA POR DIMENSIÓN

ID	DIMENSION	NIVEL
1	18	Alto
2	16	Alto
3	18	Alto
4	12	Medio
5	16	Alto
6	17	Alto
7	17	Alto
8	14	Medio
9	16	Alto
10	14	Medio
11	15	Alto
12	17	Alto
13	17	Alto
14	19	Alto
15	20	Alto
16	12	Medio
17	19	Alto
18	20	Alto
19	17	Alto
20	18	Alto
21	20	Alto
22	16	Alto
23	15	Alto
24	20	Alto
25	12	Medio
26	19	Alto
27	19	Alto
28	17	Alto
29	20	Alto
30	20	Alto
31	19	Alto
32	16	Alto
33	18	Alto
34	20	Alto
35	16	Alto
36	19	Alto
37	18	Alto
38	19	Alto
39	19	Alto
40	11	Medio
41	20	Alto
42	20	Alto
43	20	Alto
44	17	Alto
45	19	Alto
46	20	Alto
47	17	Alto
48	13	Medio
49	20	Alto
50	13	Medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	8	16%
Alto	42	84%
Total	50	100%



Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	4
---------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

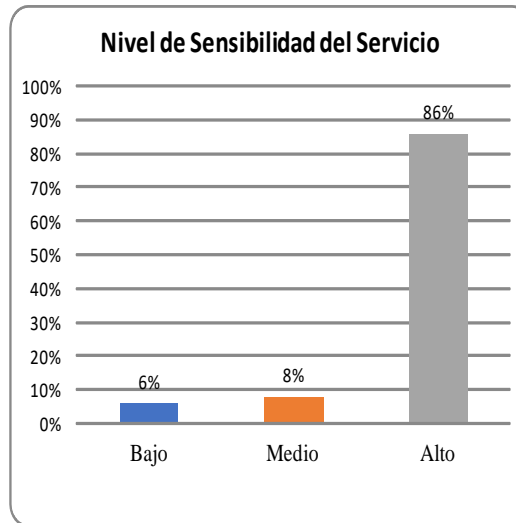
Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Bajo	4	9
Medio	10	14
Alto	15	19

TABLA Y FIGURA POR DIMENSIÓN

ID	DIMENSION	NIVEL
1	22	Alto
2	22	Alto
3	23	Alto
4	11	Bajo
5	23	Alto
6	23	Alto
7	22	Alto
8	18	Medio
9	21	Alto
10	19	Medio
11	12	Bajo
12	24	Alto
13	23	Alto
14	21	Alto
15	23	Alto
16	19	Medio
17	23	Alto
18	24	Alto
19	23	Alto
20	22	Alto
21	25	Alto
22	22	Alto
23	22	Alto
24	25	Alto
25	20	Alto
26	25	Alto
27	21	Alto
28	20	Alto
29	25	Alto
30	25	Alto
31	25	Alto
32	21	Alto
33	24	Alto
34	25	Alto
35	22	Alto
36	25	Alto
37	21	Alto
38	25	Alto
39	22	Alto
40	12	Bajo
41	25	Alto
42	23	Alto
43	25	Alto
44	24	Alto
45	22	Alto
46	25	Alto
47	22	Alto
48	19	Medio
49	23	Alto
50	24	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6%
Medio	4	8%
Alto	43	86%
Total	50	100%



Escaleta de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	5
---------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

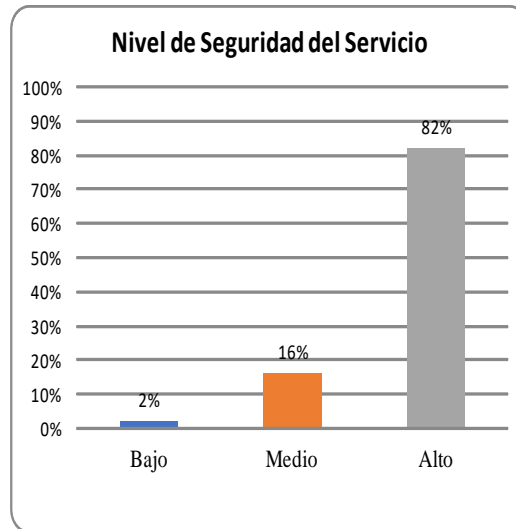
Escaleta de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26

	Mínimo	Máximo
Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26

TABLA Y FIGURA POR DIMENSIÓN

ID	DIMENSION	NIVEL
1	22	Alto
2	22	Alto
3	23	Alto
4	10	Bajo
5	19	Medio
6	23	Alto
7	23	Alto
8	20	Alto
9	21	Alto
10	18	Medio
11	20	Alto
12	21	Alto
13	25	Alto
14	18	Medio
15	24	Alto
16	16	Medio
17	20	Alto
18	25	Alto
19	24	Alto
20	24	Alto
21	25	Alto
22	21	Alto
23	18	Medio
24	25	Alto
25	25	Alto
26	24	Alto
27	21	Alto
28	21	Alto
29	18	Medio
30	25	Alto
31	25	Alto
32	25	Alto
33	21	Alto
34	25	Alto
35	22	Alto
36	21	Alto
37	23	Alto
38	25	Alto
39	24	Alto
40	17	Medio
41	25	Alto
42	24	Alto
43	25	Alto
44	25	Alto
45	24	Alto
46	25	Alto
47	22	Alto
48	19	Medio
49	24	Alto
50	24	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	8	16%
Alto	41	82%
Total	50	100%



Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	5
---------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

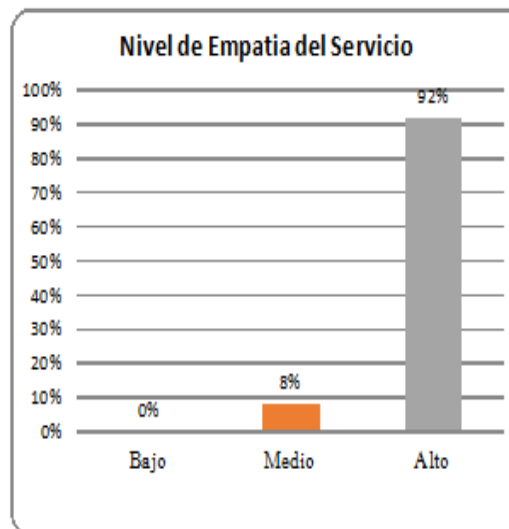
Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26

TABLA Y FIGURA POR DIMENSIÓN

ID	DIMENSION	NIVEL
1	16	Alto
2	17	Alto
3	18	Alto
4	10	Medio
5	19	Alto
6	19	Alto
7	18	Alto
8	19	Alto
9	16	Alto
10	16	Alto
11	15	Alto
12	15	Alto
13	20	Alto
14	15	Alto
15	20	Alto
16	15	Alto
17	16	Alto
18	20	Alto
19	19	Alto
20	18	Alto
21	20	Alto
22	14	Medio
23	15	Alto
24	20	Alto
25	19	Alto
26	20	Alto
27	17	Alto
28	18	Alto
29	20	Alto
30	19	Alto
31	20	Alto
32	20	Alto
33	19	Alto
34	20	Alto
35	17	Alto
36	20	Alto
37	19	Alto
38	20	Alto
39	18	Alto
40	12	Medio
41	20	Alto
42	19	Alto
43	20	Alto
44	20	Alto
45	17	Alto
46	20	Alto
47	17	Alto
48	11	Medio
49	20	Alto
50	19	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	4	8%
Alto	46	92%
Total	50	100%



Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	4
---------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

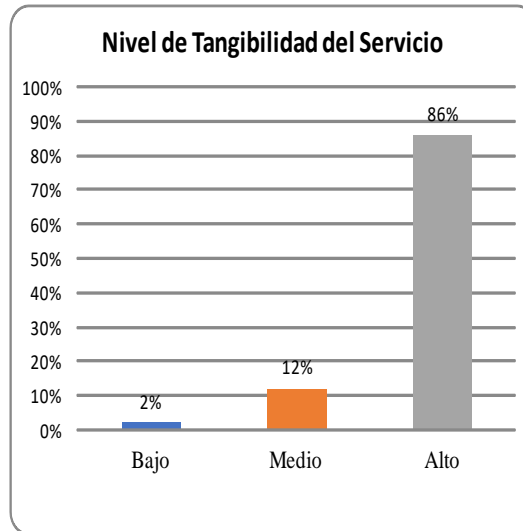
Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	4	9
Medio	10	14
Alto	15	19

	Mínimo	Máximo
Bajo	4	9
Medio	10	14
Alto	15	19

TABLA Y FIGURA POR DIMENSIÓN

ID	DIMENSION	NIVEL
1	16	Alto
2	15	Alto
3	18	Alto
4	11	Medio
5	18	Alto
6	16	Alto
7	16	Alto
8	17	Alto
9	20	Alto
10	12	Medio
11	11	Medio
12	15	Alto
13	18	Alto
14	11	Medio
15	20	Alto
16	16	Alto
17	20	Alto
18	20	Alto
19	19	Alto
20	20	Alto
21	20	Alto
22	16	Alto
23	16	Alto
24	20	Alto
25	11	Medio
26	20	Alto
27	17	Alto
28	20	Alto
29	20	Alto
30	20	Alto
31	19	Alto
32	17	Alto
33	15	Alto
34	16	Alto
35	17	Alto
36	20	Alto
37	17	Alto
38	20	Alto
39	18	Alto
40	8	Bajo
41	20	Alto
42	18	Alto
43	20	Alto
44	12	Medio
45	17	Alto
46	20	Alto
47	17	Alto
48	15	Alto
49	17	Alto
50	16	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	6	12%
Alto	43	86%
Total	50	100%



Escales de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	4
---------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo

Bajo	4	9
Medio	10	14
Alto	15	19

Anexo 10 – Evidencia procesamiento de datos

POS-TEST

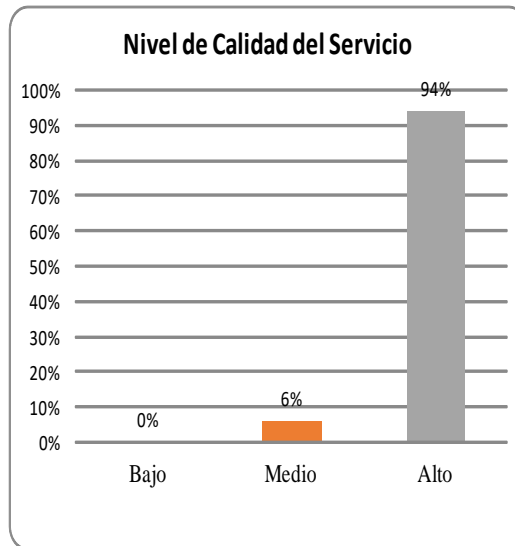
Base de Datos/Baremo

ID	D-1				D-2					D-3					D-4				D-5				D-1	D-2	D-3	D-4	D-5	TOTAL
	FIABILIDAD				SENSIBILIDAD					SEGURIDAD					EMPATIA				TANGIBILIDAD									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22						
1	5	3	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	16	20	22	16	17	91
2	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	16	22	22	16	15	91
3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	18	23	23	18	18	100
4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	5	3	3	3	3	5	4	5	13	12	10	14	17	66
5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	15	20	21	19	18	93
6	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	2	4	2	4	15	21	23	17	12	88
7	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	15	22	23	18	16	94
8	4	2	3	4	2	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	13	20	20	19	17	89
9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	16	21	21	16	20	94
10	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	14	21	19	16	14	84
11	3	3	3	5	2	3	2	3	2	5	5	3	5	5	5	4	3	5	3	3	2	1	14	12	23	17	9	75
12	3	4	4	4	5	1	5	5	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	15	20	21	15	15	86
13	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	4	4	5	4	17	23	25	13	17	95
14	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	2	4	5	5	3	4	3	15	21	19	15	15	85
15	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	15	23	24	18	20	100
16	3	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	14	20	20	15	16	85
17	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	15	23	20	16	16	90
18	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	16	22	25	20	20	103
19	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	17	23	24	19	19	102
20	4	3	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	16	20	24	15	20	95
21	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	16	23	25	20	20	104
22	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	15	22	21	16	16	90
23	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	5	4	5	14	20	18	15	16	83
24	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	17	25	25	20	19	106
25	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	4	15	23	25	19	15	97

26	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	15	24	24	17	20	100
27	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	15	21	21	17	17	91
28	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	17	20	21	18	20	96
29	3	3	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	16	21	18	18	20	93
30	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	20	25	19	20	102
31	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	17	25	25	18	19	104
32	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	15	21	25	20	17	98
33	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	16	23	21	19	15	94
34	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	3	5	15	21	25	13	16	90
35	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	15	22	22	17	17	93
36	3	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	16	21	21	20	19	97
37	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	16	22	23	19	17	97
38	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	15	25	25	18	20	103
39	4	5	3	5	4	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	17	18	24	18	18	95
40	3	4	3	5	3	5	5	5	2	5	2	5	4	4	4	2	4	2	5	2	15	20	20	12	11	78
41	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	21	25	20	20	104
42	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	16	23	24	17	18	98
43	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	23	25	20	20	103
44	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	16	23	25	20	16	100
45	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	18	23	24	17	17	99
46	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	16	25	25	18	20	104
47	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	17	22	22	17	17	95
48	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	5	5	3	5	5	15	18	19	16	17	85
49	3	4	3	5	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	15	20	24	20	16	95
50	3	4	5	3	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	3	5	15	20	24	16	16	91

ID	DIMENSION	NIVEL
1	91	Alto
2	91	Alto
3	100	Alto
4	66	Medio
5	93	Alto
6	88	Alto
7	94	Alto
8	89	Alto
9	94	Alto
10	84	Alto
11	75	Medio
12	86	Alto
13	95	Alto
14	85	Alto
15	100	Alto
16	85	Alto
17	90	Alto
18	103	Alto
19	102	Alto
20	95	Alto
21	104	Alto
22	90	Alto
23	83	Alto
24	106	Alto
25	97	Alto
26	100	Alto
27	91	Alto
28	96	Alto
29	93	Alto
30	102	Alto
31	104	Alto
32	98	Alto
33	94	Alto
34	90	Alto
35	93	Alto
36	97	Alto
37	97	Alto
38	103	Alto
39	95	Alto
40	78	Medio
41	104	Alto
42	98	Alto
43	103	Alto
44	100	Alto
45	99	Alto
46	104	Alto
47	95	Alto
48	85	Alto
49	95	Alto
50	91	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	3	6%
Alto	47	94%
Total	50	100%



Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	22
---------------	----

Nro de niveles	3
----------------	---

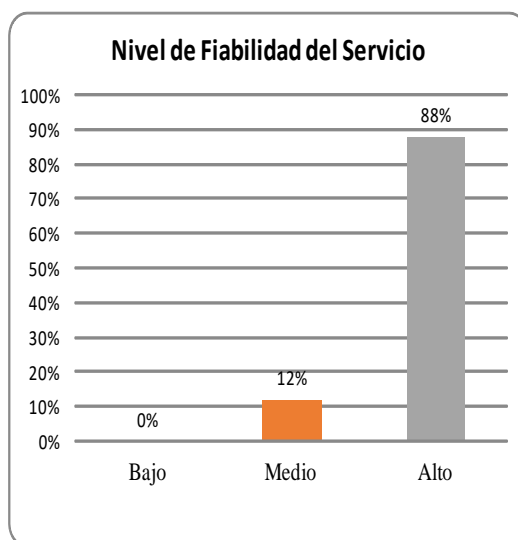
Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	22	51
Medio	52	80
Alto	81	109

Bajo	22	51
Medio	52	80
Alto	81	109

TABLA Y FIGURA POR DIMENSIÓN

ID	DIMENSION	NIVEL
1	16	Alto
2	16	Alto
3	18	Alto
4	13	Medio
5	15	Alto
6	15	Alto
7	15	Alto
8	13	Medio
9	16	Alto
10	14	Medio
11	14	Medio
12	15	Alto
13	17	Alto
14	15	Alto
15	15	Alto
16	14	Medio
17	15	Alto
18	16	Alto
19	17	Alto
20	16	Alto
21	16	Alto
22	15	Alto
23	14	Medio
24	17	Alto
25	15	Alto
26	15	Alto
27	15	Alto
28	17	Alto
29	16	Alto
30	18	Alto
31	17	Alto
32	15	Alto
33	16	Alto
34	15	Alto
35	15	Alto
36	16	Alto
37	16	Alto
38	15	Alto
39	17	Alto
40	15	Alto
41	18	Alto
42	16	Alto
43	15	Alto
44	16	Alto
45	18	Alto
46	16	Alto
47	17	Alto
48	15	Alto
49	15	Alto
50	15	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	6	12%
Alto	44	88%
Total	50	100%



Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	4
---------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

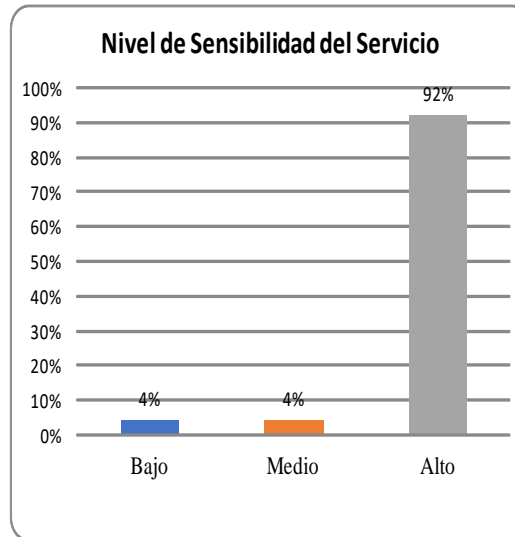
Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	4	9
Medio	10	14
Alto	15	19

	Mínimo	Máximo
Bajo	4	9
Medio	10	14
Alto	15	19

TABLA Y FIGURA POR DIMENSIÓN

ID	DIMENSION	NIVEL
1	20	Alto
2	22	Alto
3	23	Alto
4	12	Bajo
5	20	Alto
6	21	Alto
7	22	Alto
8	20	Alto
9	21	Alto
10	21	Alto
11	12	Bajo
12	20	Alto
13	23	Alto
14	21	Alto
15	23	Alto
16	20	Alto
17	23	Alto
18	22	Alto
19	23	Alto
20	20	Alto
21	23	Alto
22	22	Alto
23	20	Alto
24	25	Alto
25	23	Alto
26	24	Alto
27	21	Alto
28	20	Alto
29	21	Alto
30	20	Alto
31	25	Alto
32	21	Alto
33	23	Alto
34	21	Alto
35	22	Alto
36	21	Alto
37	22	Alto
38	25	Alto
39	18	Medio
40	20	Alto
41	21	Alto
42	23	Alto
43	23	Alto
44	23	Alto
45	23	Alto
46	25	Alto
47	22	Alto
48	18	Medio
49	20	Alto
50	20	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4%
Medio	2	4%
Alto	46	92%
Total	50	100%



Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	5
---------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

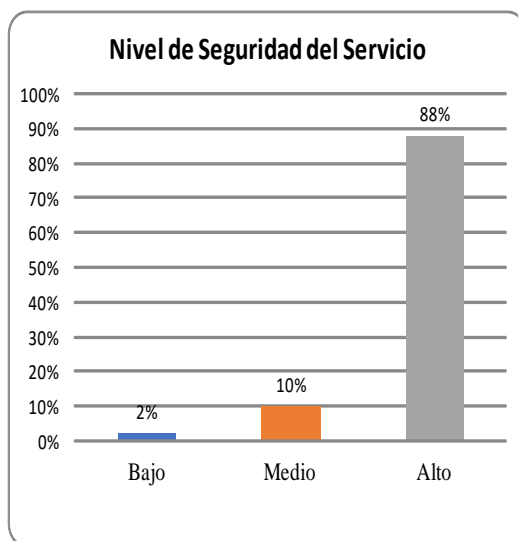
Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo

Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26

TABLA Y FIGURA POR DIMENSIÓN

ID	DIMENSION	NIVEL
1	22	Alto
2	22	Alto
3	23	Alto
4	10	Bajo
5	21	Alto
6	23	Alto
7	23	Alto
8	20	Alto
9	21	Alto
10	19	Medio
11	23	Alto
12	21	Alto
13	25	Alto
14	19	Medio
15	24	Alto
16	20	Alto
17	20	Alto
18	25	Alto
19	24	Alto
20	24	Alto
21	25	Alto
22	21	Alto
23	18	Medio
24	25	Alto
25	25	Alto
26	24	Alto
27	21	Alto
28	21	Alto
29	18	Medio
30	25	Alto
31	25	Alto
32	25	Alto
33	21	Alto
34	25	Alto
35	22	Alto
36	21	Alto
37	23	Alto
38	25	Alto
39	24	Alto
40	20	Alto
41	25	Alto
42	24	Alto
43	25	Alto
44	25	Alto
45	24	Alto
46	25	Alto
47	22	Alto
48	19	Medio
49	24	Alto
50	24	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	5	10%
Alto	44	88%
Total	50	100%



Escaleta de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	5
---------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

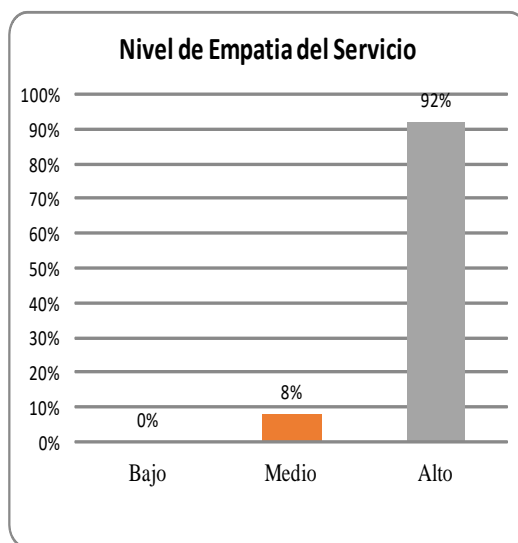
Escaleta de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo

Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26

TABLA Y FIGURA POR DIMENSIÓN

ID	DIMENSION	NIVEL
1	16	Alto
2	16	Alto
3	18	Alto
4	14	Medio
5	19	Alto
6	17	Alto
7	18	Alto
8	19	Alto
9	16	Alto
10	16	Alto
11	17	Alto
12	15	Alto
13	13	Medio
14	15	Alto
15	18	Alto
16	15	Alto
17	16	Alto
18	20	Alto
19	19	Alto
20	15	Alto
21	20	Alto
22	16	Alto
23	15	Alto
24	20	Alto
25	19	Alto
26	17	Alto
27	17	Alto
28	18	Alto
29	18	Alto
30	19	Alto
31	18	Alto
32	20	Alto
33	19	Alto
34	13	Medio
35	17	Alto
36	20	Alto
37	19	Alto
38	18	Alto
39	18	Alto
40	12	Medio
41	20	Alto
42	17	Alto
43	20	Alto
44	20	Alto
45	17	Alto
46	18	Alto
47	17	Alto
48	16	Alto
49	20	Alto
50	16	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	4	8%
Alto	46	92%
Total	50	100%



Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	4
---------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

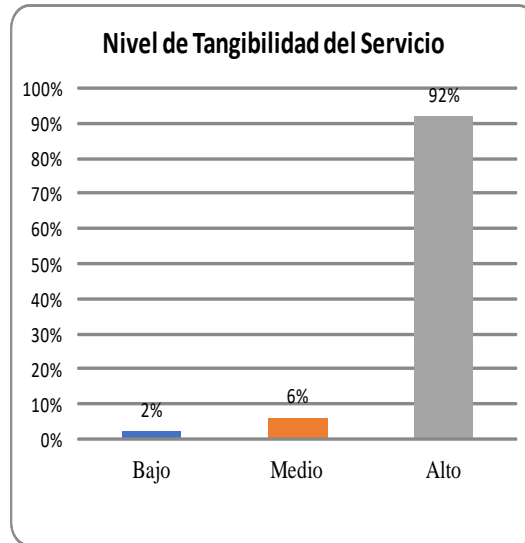
Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo

Bajo	4	9
Medio	10	14
Alto	15	19

TABLA Y FIGURA POR DIMENSIÓN

ID	DIMENSION	NIVEL
1	17	Alto
2	15	Alto
3	18	Alto
4	17	Alto
5	18	Alto
6	12	Medio
7	16	Alto
8	17	Alto
9	20	Alto
10	14	Medio
11	9	Bajo
12	15	Alto
13	17	Alto
14	15	Alto
15	20	Alto
16	16	Alto
17	16	Alto
18	20	Alto
19	19	Alto
20	20	Alto
21	20	Alto
22	16	Alto
23	16	Alto
24	19	Alto
25	15	Alto
26	20	Alto
27	17	Alto
28	20	Alto
29	20	Alto
30	20	Alto
31	19	Alto
32	17	Alto
33	15	Alto
34	16	Alto
35	17	Alto
36	19	Alto
37	17	Alto
38	20	Alto
39	18	Alto
40	11	Medio
41	20	Alto
42	18	Alto
43	20	Alto
44	16	Alto
45	17	Alto
46	20	Alto
47	17	Alto
48	17	Alto
49	16	Alto
50	16	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	3	6%
Alto	46	92%
Total	50	100%



Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro Preguntas	4
---------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Bajo	4	9
Medio	10	14
Alto	15	19



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO**

JUICIO DE EXPERTO N° 01

N°	VARIABLE / DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	VARIABLE INDEPENDIENTE: OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICAR	X		X		X		
1	Elaboración de planes							
2	Números de acciones planificadas							
	DIMENSIÓN 2: HACER	X		X		X		
3	Cumplimiento de la planificación							
	DIMENSIÓN 3: VERIFICAR	X		X		X		
4	Número de acciones con impacto en la calidad del servicio							
	DIMENSIÓN 4: ACTUAR	X		X		X		
5	Toma de decisiones							
	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	X		X		X		
6	Eficiencia							
7	Eficacia							
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD	X		X		X		
8	Comunicación							
9	Rapidez							

	DIMENSION 3: SEGURIDAD	X		X		X	
10	Confianza						
11	Cortesía						
	DIMENSION 4: EMPATIA	X		X		X	
12	Atención						
13	Necesidad						
	DIMENSION 5: TANGIBILIDAD	X		X		X	
14	Instalaciones						
15	Personal de trabajo						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MG. LUCY VALERY CLAROS CAMPOS DNI: 41019479

Especialidad del validador: INGENIERÍA INDUSTRIAL

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO**

JUICIO DE EXPERTO N° 02

N°	VARIABLE / DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	VARIABLE INDEPENDIENTE: OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS	SI		SI		SI		
	DIMENSION 1: PLANIFICAR	X		X		X		
1	Elaboración de planes							
2	Números de acciones planificadas							
	DIMENSION 2: HACER	X		X		X		
3	Cumplimiento de la planificación							
	DIMENSION 3: VERIFICAR	X		X		X		
4	Número de acciones con impacto en la calidad del servicio							
	DIMENSION 4: ACTUAR	X		X		X		
5	Toma de decisiones							
	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	SI		SI		SI		
	DIMENSION 1: FIABILIDAD	X		X		X		
6	Eficiencia							
7	Eficacia							
	DIMENSION 2: SENSIBILIDAD	X		X		X		
8	Comunicación							

9	Rapidez						
DIMENSION 3: SEGURIDAD		X		X		X	
10	Confianza						
11	Cortesía						
DIMENSION 4: EMPATÍA		X		X		X	
12	Atención						
13	Necesidad						
DIMENSION 5: TANGIBILIDAD		X		X		X	
14	Instalaciones						
15	Personal de trabajo						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sosa Panta Gerardo DNI: 03591940

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

27 de Junio del 2022

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO**

JUICIO DE EXPERTO N° 03

N°	VARIABLE / DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	VARIABLE INDEPENDIENTE: OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS	SI		SI		SI		
	DIMENSION 1: PLANIFICAR	X		X		X		
1	Elaboración de planes							
2	Números de acciones planificadas							
	DIMENSION 2: HACER	X		X		X		
3	Cumplimiento de la planificación							
	DIMENSION 3: VERIFICAR	X		X		X		
4	Número de acciones con impacto en la calidad del servicio							
	DIMENSION 4: ACTUAR	X		X		X		
5	Toma de decisiones							
	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	SI		SI		SI		
	DIMENSION 1: FIABILIDAD	X		X		X		
6	Eficiencia							
7	Eficacia							
	DIMENSION 2: SENSIBILIDAD	X		X		X		
8	Comunicación							

9	Rapidez						
DIMENSION 3: SEGURIDAD		X		X		X	
10	Confianza						
11	Cortesía						
DIMENSION 4: EMPATIA		X		X		X	
12	Atención						
13	Necesidad						
DIMENSION 5: TANGIBILIDAD		X		X		X	
14	Instalaciones						
15	Personal de trabajo						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [SI] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ruidias Álamo, Víctor Gerardo DNI: 02606042

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

27 de Junio del 2022

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Victor Gerardo Ruidias Álamo
Ingeniero Industrial
Registro CIP N° 95268

Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ARANDA GONZALEZ JORGE ROGER, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis Completa titulada: "Optimización de los procesos de control de la seguridad privada para mejorar la calidad del servicio", cuyos autores son GIL VALERIANO RICHARD ALEXANDER, CASTILLO RIVASPLATA HUGO MARTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 06 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARANDA GONZALEZ JORGE ROGER DNI: 18072194 ORCID: 0000-0002-0307-5900	Firmado electrónicamente por: JARANDA el 21-12- 2022 22:59:30
LINARES LUJAN GUILLERMO ALBERTO DNI: 40026086 ORCID: 0000-0003-3889-4831	Firmado electrónicamente por: GLINARESL el 15-12- 2022 17:16:24

Código documento Trilce: TRI - 0476228