



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Propuesta para mejorar la calidad de servicio en el área de operaciones en la empresa
GRL SECURITY SAC. Lima, 2019.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Ingeniería Industrial

AUTORES:

Terrones Humareda, Gianmarco Giovanni (ORCID: 0000-0002-8743-9715)

Urriburu Broncano, Jorge Luis (ORCID: 0000-0003-1256-843X)

ASESOR:

Mg. Linares Sánchez, Guillermo Gilberto (ORCID: 0000-0003-2810-658X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

CALLAO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A nuestros padres por apoyarnos cada día en el desarrollo de nuestra vida universitaria.

A dios por brindarnos, la vida, la salud y el conocimiento necesario para afrontar las dificultades que se presenta en la vida cotidiana.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de crecer y desarrollar nuestros conocimientos, para así poder afrontar con éxito profesionalmente.

A los profesores que, con sus conocimientos, nos encaminaron a lograr nuestras metas y así con una visión proyectada, hacia un futuro éxito.

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jorge Luis Urriburu Broncano con DNI 76361085 y Gianmarco Giovanni Terrones Humareda con DNI 72750757, nos comprometemos a cumplir con reglamento de grado y título de la universidad César Vallejo, facultad de ingeniería y escuela de ingeniería industrial. Declaramos bajo todo juramento que toda información presentada en este trabajo de investigación es verdadera.

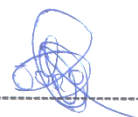
Asimismo, declaramos que todos los datos en el presente trabajo de investigación son verdaderos

Por lo tanto nosotros asumimos la responsabilidad ante cualquier falsedad, dada en el trabajo de investigación. Por consiguiente, nos someteremos a las normas académicas de la universidad César Vallejo.

5, de octubre de 2019



Gianmarco Giovanni Terrones Humareda



Jorge Luis Urriburu Broncano

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DE JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
I. Introducción	1
1.1. Realidad Problemática.....	2
1.2. Trabajo Previos.....	7
1.3. Teorías relacionadas	8
1.4. Formulación del problema.....	11
1.5. Justificación de estudio	12
1.6. Hipótesis	13
1.7. Objetivo	13
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Población y muestra	20
2.3. Técnica de recolección de datos, Fiabilidad y Validez de los Instrumentos	21
2.4. Procedimiento	23
2.5. Método de análisis de datos.....	23
2.6. Aspecto ético	24
III. Resultados	25
3.1. Propuesta a desarrollar	26
3.2. Análisis de la Situación actual.....	39
3.3. FODA.....	40
3.4. Acciones de mejora	41
3.5. Planeación de Identificación de los peligros y evaluación de riesgo (IPER)	41
3.6. Impacto de la implementación del IPER.....	48
3.7. Evaluación Económica.....	48
3.8. Costo de la Implementación IPER.....	48
3.9. Beneficio Económico de la implementación del IPER.....	51

IV. Discusión.....	61
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	65
Referencias	67
Anexo	73

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencia.....	5
Tabla 2 Objetivo	9
Tabla 3 Beneficio de los objetivos.....	9
Tabla 4 Operalización de variable	16
Tabla 5 Población	19
Tabla 6 Criterio de evaluación.....	20
Tabla 7 Instrumento.....	21
Tabla 8 Validación de Instrumentos	21
Tabla 9 Datos generales.....	25
Tabla 10 Clientes	26
Tabla 11 Proveedores	26
Tabla 12 Análisis de FODA de la empresa GRL SECURITY SAC	40
Tabla 13 Probabilidad.....	41
Tabla 14 Severidad	42
Tabla 15 Nivel de riesgo.....	42
Tabla 16 Prioridad de riesgo.....	43
Tabla 17 Matriz IPER.....	44
Tabla 18 Evaluación Económica	47
Tabla 19 Capacitación del IPER.....	48
Tabla 20 Gatos adicionales para la Implementación del IPER.....	49
Tabla 21 Inversión generada total.....	50
Tabla 22 Cronograma	50
Tabla 23 Beneficio	51

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama Ishikawa (Causa-Efecto)	4
Figura 2 Diagrama Pareto	6
Figura 3 Proceso operativo	9
Figura 4 Formula Probabilística con Población Finita	19
Figura 5 Resultado de Muestra.....	20
Figura 6 Organigrama Funcional	27
Figura 7 Diagrama de flujo de Planificación Operativa	29
Figura 8 Diagrama de flujo de Control y Monitoreo	30
Figura 9 Diagrama de Supervisión	31
Figura 10 Valorización critica de Fiabilidad	32
Figura 11 Proceso de monitoreo y control es adecuado	33
Figura 12 Valorización critica de Tangibilidad.....	34
Figura 13 Las prendas asignadas son de buena calidad.....	35
Figura 14 Valorización critica de capacidad de respuesta.....	35
Figura 15 Encuestas negativas fueron atendidas oportunamente	36
Figura 16 Valorización critica de Garantía de Seguridad Patrimonial	37
Figura 17 la cantidad de personal del centro de control es de confianza	37
Figura 18 Valorización critica de Empatía	38
Figura 19 Planificación de atención al personal.....	39
Figura 20 Inversión vs Ingreso	51

Resumen

La investigación realizada es “Propuesta para mejorar la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY SAC” este título fue planteado con el propósito de mejorar la calidad de servicio en el área de operaciones.

Esta investigación es básica descriptiva y de diseño no experimental de tipo transversal. La muestra del trabajo está constituida por 65 trabajadores del área de operaciones, en donde se resaltan al Jefe de Operaciones, el Coordinador, los Supervisores, Centro de control y Vigilantes.

Para recolectar la información se realizó una entrevista al jefe de operaciones, también se utilizó un cuestionario y un Check List para saber la situación actual de organización.

En base a la información recolectadas y de las visitas. se pudo observar que hay deficiencia en la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY SAC.

La propuesta utilizada será la Implementación del IPER, para mejorar la calidad de servicio en el área de operaciones. En base a las 5 dimensiones de la calidad de servicio, los cuales son fiabilidad, Tangibilidad, capacidad de respuesta, Garantía de la Seguridad Patrimonial y Empatía

Palabras Claves: fiabilidad, Tangibilidad, capacidad de respuesta, Garantía de la Seguridad Patrimonial y Empatía

ABSTRACT

The research carried out is “Proposal to improve the Quality of the service of the área of operations in the Company GRL SECURITY SAC” This title was raised with the purpose of improving the Quality of the service in the área of operations.

This research is Basic descriptive and non-experimental design of transversal type. The work simple of 6 workers from the área of operations, where the chief of Operations, the Coordinator, the Supervisors, the Control center and Guards are highlighted.

To collect the information an interview with the chief of operations was carried out, a questionnaire and Check List were also carried out to know the current situation of the organization.

Based on the information collected and visits. It was observed that there is a defiance in the Quality of service of the área of operations in the Company GRL SECURITY SAC.

The proposal used will be the implementation of the IPER, to improve the Quality of the service in the área of operations. Based on the 5 dimensions of service Quality, which área Reliability, Tangibility, Responsiveness, Guarantee of Property security and Empathy

keywords: Reliability, Tangibility, Responsiveness, Guarantee of Property Security and Empathy

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.

Internacionalmente las empresas de seguridad de vigilancia privadas en España se encuentra mejor posicionado en el mercado, ya que cuentan con la normalización y estandarización de las normas de calidad y seguridad ,las mismas que representan uno de los pilares muy importantes para la convivencia y garantía en las actividades del entorno .pero la seguridad de vigilancia privada no solo encarga se la seguridad , si no la prevención de delitos , protección al personal, a las instalaciones y entre otros.

En el Perú las empresas de vigilancia privada de seguridad se encuentran en una competencia de ofertas y demanda, para ofrecer sus servicios a los clientes.

Lo que representaría una competencia del mejor postor en el mercado empresarial, evidenciándose diferencias de costos entre empresas. Para así ganar una licitación de servicio de vigilancia privada.

La mayoría de empresas hoy en día buscan contratar empresas de seguridad de vigilancia privada de bajos costos en sus servicios que bridan y no teniendo en cuenta, la calidad servicio que puedan dar otras empresas de alto costos. Ya que su personal estaría mejor pagado y capacitado para afrontar cualquier dificultad que presente en los servicios y cuidados de sus bienes.

En Lima la empresa GRL SECURITY S.A.C empezó sus inicios de servicio de seguridad y vigilancia privada con autorización de SUCAMEC en el año 2017 Introduciéndose así en el mercado empresarial de la seguridad y vigilancia privada. Con una capital económica peruana para su sostenimiento en el mercado.

La visión de la empresa es ser reconocida a nivel de nacional como una empresa de seguridad y vigilancia privada cuyo propósito corporativo sirva para posicionarse en el mercado, minimizando los riesgos en sus actividades .no obstante la misión es brindar un servicio de calidad, eficiencia y respuesta oportuna, para así satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Esta empresa GRL SECURITY S.A.C se localiza en el distrito de San Juan de Lurigancho de la provincia de Lima, la cual cuenta con certificaciones ISO 9001 de 2015 por certificación de AENOR en 2018 y está también homologada en salud ocupacional a pesar de contar con estas certificaciones, presentan problemas en la calidad de servicio en sus áreas operativas. Los cual ocasionarían dificultades en los servicios brindados a los clientes, que están asociados con la empresa.

A Continuación, se les mostrara el diagrama de causa y efecto.

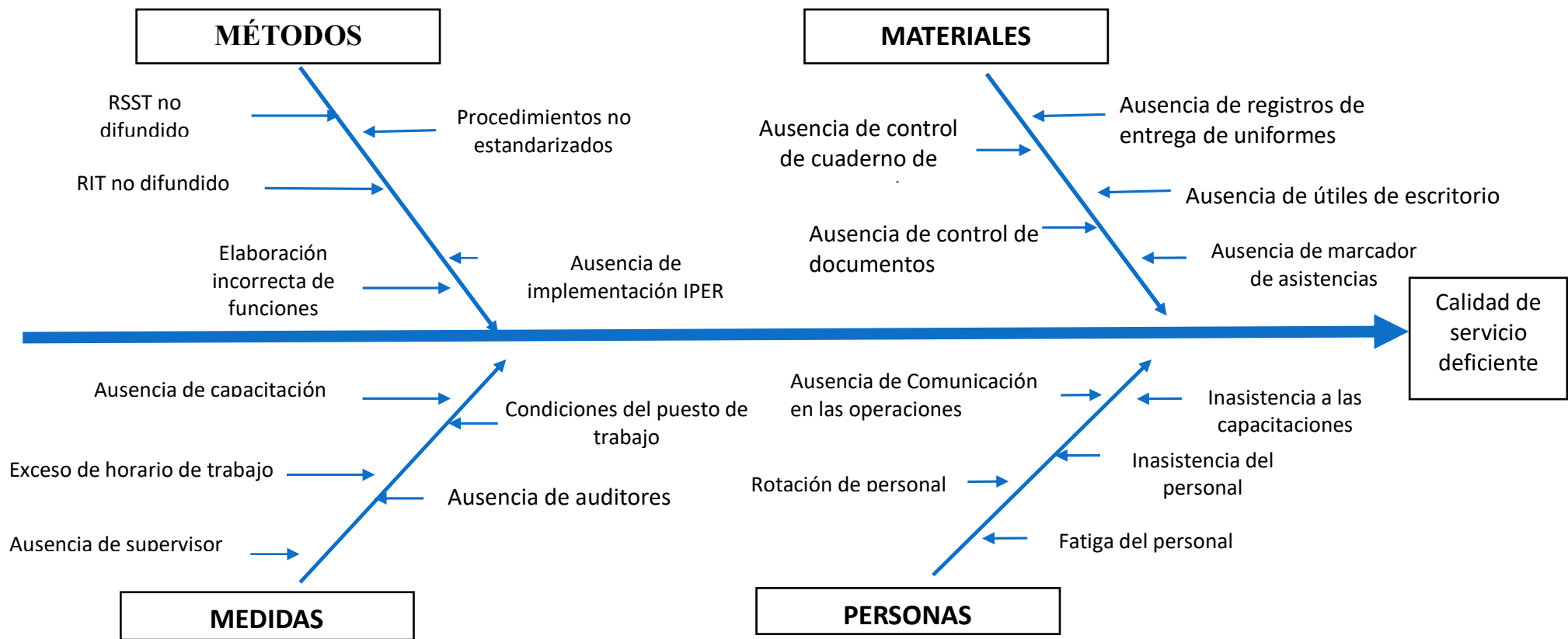


Figura 1. Diagrama de Ishikawa causa-efecto

En el boceto realizado se muestra las 20 posibles causas que podrían causar como efecto una calidad de servicio deficiente en el área de operaciones de la organización de GRL SECURITY S.A.C

Una vez realizado el diagrama de causa y efecto para el área operaciones. Se realizó una encuesta para detectar los problemas que originaron un servicio de trabajo malo, para ello se realizó un análisis de acuerdo a la tabla, donde se verá la frecuencia con mayor nivel en el Anexo 7.

Tabla 1. Frecuencia

TABLA DE DATOS PARA EL GRÁFICO PARETO				
CAUSAS QUE ORGINARON UN SERVICIO DE CALIDAD DEFICIENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO	80-20
Ausencia de Implementación del IPER	69	38%	38%	80%
Ausencia de comunicación en las operaciones	39	21%	59%	80%
Ausencia de capacitaciones	24	13%	72%	80%
Inasistencia del personal	14	8%	80%	80%
Exceso de horario de trabajo	5	3%	83%	80%
RIT no difundido	5	3%	85%	80%
Procedimientos no estandarizados	4	2%	87%	80%
Ausencia de registros de entrega de uniformes	4	2%	90%	80%
RSST no difundido	4	2%	92%	80%
Ausencia de Supervisor	2	1%	93%	80%
Ausencia de control de cuaderno de ocurrencia	2	1%	94%	80%
Ausencia de control de documentos	2	1%	95%	80%
Ausencia de auditores	2	1%	96%	80%
Rotación de personal	1	1%	97%	80%
fatiga del personal	1	1%	97%	80%
Ausencia de útiles de escritorio	1	1%	98%	80%
Ausencia de marcador de asistencias	1	1%	98%	80%
Condiciones del puesto de trabajo no estandarizados	1	1%	99%	80%
Elaboración incorrecta de funciones	1	1%	99%	80%
Inasistencia a las capacitaciones	1	1%	100%	80%
TRABAJADORES ENCUESTADOS	183	100%		

Fuente: elaboración propia

En la tabla se observa las 4 causa más significativas observadas en el área de operaciones de la organización.

En la figura 2 Se puede observar que las 4 primeras causas representan el 20% de problemas.

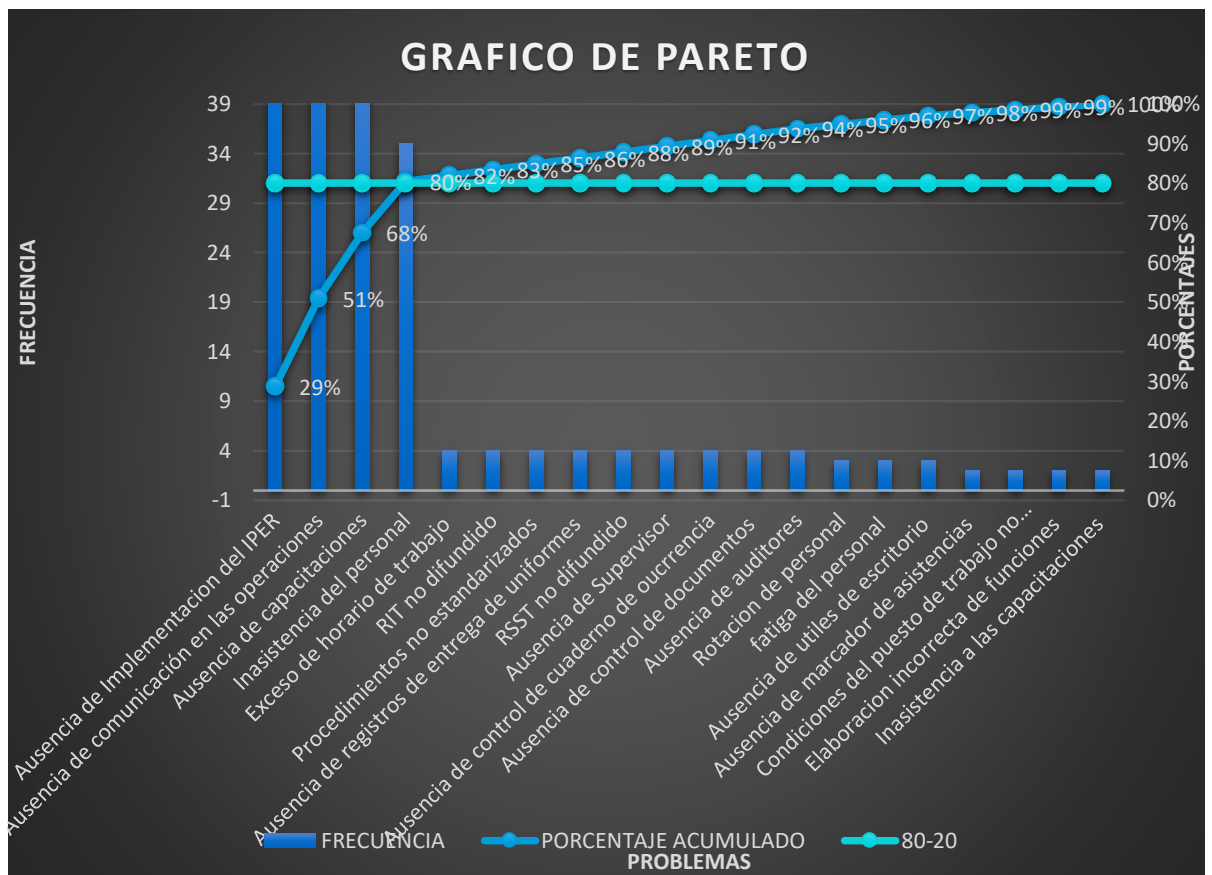


Figura2. Diagrama de Pareto

Se ve que si resolvemos estos problemas se mejorara el servicio en la empesar SECURITY S.A.C con la implementación del IPER.

1.2 Trabajos Previos

Los antecedentes son reflejos conceptuales de investigación sobre un tema planteado. Con el propósito de establecer la metodología formulada para la descripción de los hechos. (Pérez, 2016, p.13)

Internacionales.

Donde los autores definen que la calidad de servicio brindada es el punto principal para la satisfacción del cliente, ya que al momento de brindar una calidad de servicio eficiente a los clientes externos e internos se tendrá resultados de acuerdo a las metas trazadas en el contrato realizado por la empresa. (Abad y Pincay ,2014, p.18)

Manifiesta que la calidad de servicio, se obtiene cuando se cumple con las expectativas del cliente. Dando así una rentabilidad estable y una captación de clientes moderada, de acuerdo a los planes y estrategias para brindar una calidad de servicio eficiente a los clientes. (Reyes ,2014, p.108)

Resalta que la calidad de servicio son las necesidades del cliente y si se realiza de una forma adecuada, se obtendrán resultados satisfactorios en la calidad brindada y como punto final los servicios que uno brinda no se pueden copiar con tanta facilidad. (Gonzales ,2014, p.12-13)

Define que la calidad es un requerimiento importante del cliente y de sus necesidades requeridas en el mercado laboral .se cumplirá con sus necesidades, con personal capacitado y competente en el cumplimiento en la labor. para así evitar problemas no deseado en las instalaciones del cliente. fidelizando así con resultados óptimos de acuerdo a las expectativas del cliente. (Basantes ,2014.p.28-30)

Nacionales.

Explican los 2 autores que la calidad de servicio es definida como un gran aporte entre las necesidad e expectativas de los clientes y si se logra cumplir con este contrato elaborado por ambas partes, se lograra así un gran desempeño

en las instalaciones. ya que es un punto clave en el servicio que se brinda. (Vela y Zavalete ,2014,p.15-16)

Define que, si se tiene una visión clara en la percepción de servicio. Se logra una mejora en la eficacia del servicio dado en las instalaciones. utilizando para ello instrumentos de medición para el servicio brindado. (Arrué ,2014)

Utilizaron en su investigación como instrumento la encuesta para así evaluar la calidad de servicio brindada a lo largo de las relaciones comerciales, mediante 5 dimensiones importante la Capacidad de respuesta, Tangibilidad, Garantía de Seguridad Patrimonial, Empatía y Fiabilidad en servicio brindado. Para así comprender si el cliente está satisfecho con la prestación de servicio que se brindó. (Mesones y Saldaña,2014, p.24)

Definen que la calidad de servicio es la discusión entre ambas partes, acerca del servicio y lo deseado por el cliente. Donde sí se lograr un acuerdo entre las 2 partes, se dará una calidad de servicio de acuerdo a lo pedido por los clientes, asignando para ello personal calificado, el cual pueda cumplir con lo pedido satisfactoriamente. (Porrás y Prieto,2014, p.43)

1.3 Teorías relacionadas.

Gestión de Operaciones.

La Gestión de Operaciones es un Proceso que establece pautas para la Ejecución, Planificación y Control de los servicios prestados. (Sanders, 2014.p.2)

Planificación Operativa.

La Planificación operativa mide los niveles de intensidad. Los cuales son necesarios para evaluar las tareas operativas en los puestos de servicio, que se proporcionan al cliente. (Mateljak, 2016, p.1)

Control y Monitoreo.

El control es la operación que permite verificar y recibir información del personal en su trabajo, mientras que el monitoreo es el seguimiento que se

realiza al personal operativo en su Lugar de trabajo, para un desempeño efectivo. (Nozari y Novick, 2017, p.14)

Supervisión.

La supervisión estará a cargo de supervisor al personal que cumpla con sus tareas asignadas. (Salvendy, 2016, p.1)

Objetivos de Gestión de Operaciones.

Los Objetivos que se plantearon en la Gestión de Operaciones son.

Tabla 2. Objetivos

Objetivos
Brindar capacitaciones técnicas al personal operativo
Brindar un servicio de calidad

Fuente: Compromiso de la política de la empresa GRL SECURITY S.A.C

En la Tabla 2 se aprecian los Objetivos planteados por la empresa.

Beneficios de la Gestión de Operaciones.

En las Operaciones se planificar los servicios requeridos por el cliente y se instala el requerimiento pedido por el cliente.

Table 3. Beneficios de los Objetivos

Beneficios de los objetivos	objetivos
Contar con personal competente	Brindar capacitaciones técnicas al personal operativo
Desarrollar las actividades seguras en el trabajo	
Satisfacción al cliente	Brindar un servicio de calidad
Renovación de contrato	
Fidelización del cliente	

Fuente: GRL SECURITY S.A.C

Los Beneficios que obtendrá la empresa, será de buen desempeño laboral, con personal calificado.

Proceso de Gestión de Operaciones.

El Proceso está conformado por 3 subprocesos, los cuales son Planificación operativa, control y monitoreo y supervisión.

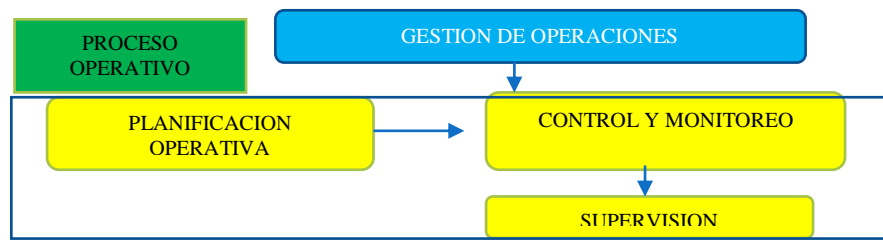


Figura 3. Proceso Operativo

El Proceso operativo es un Fuente importante para las actividades de la empresa.

Calidad de servicio.

La Calidad de servicio es un aspecto fundamental en las empresas, ya que con ello mide el desempeño del personal. Así como la Empatía, Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Fiabilidad y Seguridad (Rubogoroa, 2017, p.4)

Fiabilidad.

La confiabilidad es cumplir con lo establecido en un periodo tiempo determinado, para así satisfacer las expectativas del cliente (Hawkins, 2015, p.6)

Tangibilidad.

La Tangibilidad son los aspectos visibles del servicio en la empresa para mejorar la satisfacción del cliente. Utilizando personal capacitado, buenas instalaciones, materiales de calidad y equipos de alta tecnología. con el fin de brindar un servicio alto al cliente. (Tapan y Satyabrat, de 2015, p.1)

Garantía de Seguridad Patrimonial.

La Garantía de seguridad Patronal es dar servicio de forma segura en las instalaciones, con personal capacitado en temas técnicos de seguridad (Cadena, Vega, Real y Vásquez, 2016, p.44)

Capacidad de respuesta.

Capacidad de respuesta es dar una respuesta oportuna en sus requerimientos, mediante las siguientes contingencias como como talento humano, equipos, transporte y supervisión. (Arciniegas y Mejías, 2017, p.5)

Empatía.

La Empatía juega un papel importante en la Vida cotidiana, permitiendo así compartir experiencia con las demás personas. Ya que es un Puente emocional. (M. Richard y Riess, 2017, p.2)

Matriz de Riesgo (IPER).

El IPER es un método en el que se puede realizar evaluaciones en las áreas de la organización para identificar los Riesgo en le organización, el objetivo de este método es ver el grado de la Probabilidad, Severidad y Nivel de Riesgo a lo que pueden estar expuesto los trabajadores. (Sj, Moja. Zuydad, Van y F, Mphephu, 2017, p.10)

Probabilidad.

La Probabilidad es un procedimientos utilizado para la evaluacion de riesgos, en el que se reflejan los niveles de Probabilidad de bajo, medio y alto. (Dumbrava, Vasile, 2013, p.6)

Severidad.

La Severidad es el valor que nos da el impacto de una ocurrencia esperada en el Lugar de trabajo, esto se reflejarían al realizar un analisis que impactaría en la economía, la calidad en el servicio y la tasa de accidentes. (E, Hamblin, Ager, Arayos, Upfal, Luborsky, Rusell y Essenmacher, 2014, p.3)

Nivel de Riesgo.

Con la ayuda del nivel de riesgo, es posible definir si las actividades evaluadas son bajas, medianas, altas y extremas. para así saber si el Nivel de riesgo en las diversas actividades de la organizacion es prejudicial. (Landell, Hanna, 2016, p.17)

1.4 Formulación del problema.

Problema General.

¿Qué medidas de calidad de servicio son necesarias para desarrollar la propuesta de mejora del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C. Lima, 2019?

Problema Específico.

Problema específico 1.

¿Cuál es la situación actual de las ocurrencias para incrementar la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima, 2019?

Problema específico 2.

¿Cuál es la situación actual de la severidad para mejorar la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima, 2019?

Problema específico 3.

¿Cuál es la situación actual del Nivel de Riesgo para incrementar la calidad la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima, 2019?

1.5 Justificación de estudio.

Justificación teórica.

Mediante la investigación se explicará la situación actual de la empresa GRL SECURITY S.A.C. Con respecto a la calidad de servicio del área de operaciones, midiéndose con indicadores.

Justificación práctica.

El trabajo es de forma práctica, porque se mejoró la calidad de servicio en los subprocesos operativos en la empresa GRL SECURITY S.A.C, logrando así una planificación adecuada, control y monitoreo oportuno y una supervisión efectiva.

Justificación metodológica.

La investigación tiene como punta de vista, métodos y objetivo que servirán como base de referencia a investigaciones futuras. Ya que les permitirá tener un base de cómo se mejoraría la calidad de servicio.

1.6 Hipótesis.

Hipótesis General.

La calidad de servicio es necesaria para desarrollar la propuesta que mejorara el área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima, 2019.

Hipótesis Especifica

La situación actual de las ocurrencias incrementará la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima, 2019.

La situación actual de la severidad mejorará la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima,2019.

La situación actual del Nivel de Riesgo incrementará la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima, 2019.

1.7 Objetivos.

Objetivo General.

Determinar las medidas de calidad de servicio que son necesarias para mejorar el área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima, 2019.

Objetivo Específico.

Objetivo específico 1.

Determinar la situación actual de las ocurrencias para incrementar la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima, 2019.

Objetivo específico 2.

Determinar la situación actual de la severidad para mejorar la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima, 2019.

Objetivo específico 3.

Determinar la situación actual del Nivel de Riesgo para incrementar la calidad de servicio del área de operaciones en la empresa GRL SECURITY S.A.C.Lima, 2019.

II. MÉTODO

II. METODO.

2.1. Tipo y diseño de investigación.

2.1.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación es básica, ya que se modificará teorías existentes con respeto a la actualidad. Ampliando así los conocimientos filosóficos y científicos. Sin utilizar nada práctico para ello. (Ortega, 2017, p.1)

2.1.2 Tipo de estudio.

Nuestro estudio es descriptivo, porque nosotros detallaremos la situación actual de área de operaciones la empresa GRL SECURITY S.A.C.

2.1.3 Diseño de investigación.

La investigación no experimental es aquella donde no se manipulan las variables y tampoco se someten a prueba a los sujetos de estudio. (Rojas, 2015, p.2)

Por consiguiente, el diseño de investigación es no experimental y de tipo transversal. Por qué se hará una recolección de datos en un tiempo definido en la población de la empresa GRL SECURITY S.A.C.

2.1.4 Operalización de Variable.

2.1.4.1. Variable Dependiente

La calidad representa el alcance de la realidad que se maneja en la organización, a través de elementos esenciales que demostrarán el nivel de calidad desde la expectativa del usuario (GIL,2010, p.613)

Para nosotros la calidad de servicio es un punto clave en la empresa GRL SECURITY S.A.C, según a las 5 dimensiones que se orientan al servicio de calidad. Podemos decir como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía de seguridad Patrimonial, la empatía y la tangibilidad.

Los cuales son de mucha importancia, para el servicio que desea el cliente.

Tabla 4. Operalización de variable

Matriz de Operalización de variable							
Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumentos	Escala de Likert
CALIDAD DE SERVICIO	<p>“Representación significativa de la realidad, que considera aquellos elementos básicos que explican por ellos mismos el nivel de calidad de una organización desde el punto de vista de los clientes”</p> <p>”(GIL,2010,pag.613)</p>	<p>Explica la situación de una instalación, en base a niveles de criterios , se sabrá cómo está yendo la organización en base a la calidad de servicio prestado</p>	Fiabilidad	Cumple	¿Cuándo el trabajador promete algo lo cumple de manera de efectiva?	<p>Check List</p> <p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p>	<p>TDA=Totalmente De acuerdo</p> <p>DA=De acuerdo</p> <p>NAD/NED=Ni de acuerdo/ni de acuerdo</p> <p>D=Desacuerdo</p> <p>TED=Totalmente en desacuerdo</p>
				Mantiene	¿El personal de seguridad mantiene informado al jefe de operaciones las ocurrencias que ocurren en el puesto de trabajo?		
				Habilidades	¿El personal que labora en GRL SECURITY SAC cuenta con habilidades interpersonales para la prestación del servicio?		
				Control y Monitoreo	¿La empresa cuenta con un procedimiento para el Control y Monitoreo de las tareas?		
				Comprometido	¿Considera que el Vigilante que labora en las instalaciones de los cliente es comprometido en su puesto de trabajo?		
			Tangibilidad	Instalación	¿La empresa cuenta con una instalación apropiada para la prestación de servicio?		<p>TDA=Totalmente De acuerdo</p> <p>DA=De acuerdo</p> <p>NAD/NED=Ni de acuerdo/ni de acuerdo</p> <p>D=Desacuerdo</p> <p>TED=Totalmente en desacuerdo</p>
				Prendas	¿Considera que las prendas de vestir asignadas son de buena calidad?		
				EPP	¿Los EPP asignados son adecuados para el desarrollo de las actividades en las instalaciones de los clientes?		
				Instalaciones Físicas	¿Las instalaciones físicas en donde trabaja el operador del centro de control son adecuadas y de fácil acceso?		
				Capacitado	¿Se asignó personal capacitado para el desarrollo de las actividades en las instalaciones de los clientes?		
Capacidad de respuesta	Atiende	¿El operador del centro de control atiende oportunamente a los requerimientos de los vigilantes?					

				Comunica	¿Considera que el Operador del centro de control comunica al jefe de operaciones las ocurrencias del servicio de vigilancia?		TDA=Totalmente De acuerdo DA=De acuerdo NAD/NED=Ni de acuerdo/ni de acuerdo D=Desacuerdo TED=Totalmente en desacuerdo
				Soluciones	¿Considera que el jefe de operaciones brinda soluciones a los problemas de los vigilantes de seguridad y vigilancia privada?		
				Encuestas	¿Considera que las encuestas con resultados negativos fueron atendidas de forma oportuna al cliente?		
				Demuestra	¿Considera que el vigilante de seguridad demuestra compromiso y lealtad en las instalaciones de los usuarios?		
			Garantía de seguridad patrimonial	Recibido	¿Los vigilantes seguridad han recibido en todo momento un trato de cortesía por el coordinador de seguridad?		
				Manifiesta	¿Considera que el operador del centro de control manifiesta competencias y conocimiento a la hora de dar una respuesta oportuna al jefe de operaciones?		
				Interactuar	¿Considera que el operador del centro de control cumple con las habilidades para interactuar con los vigilantes de seguridad privada?		
				Confianza	¿Considera que el personal que labora en el centro de control es de confianza para la empresa GRL SEGURIDAD SAC?		
				Inspira	¿Cree que el personal de seguridad le inspira confianza al coordinador al momento que utiliza sus equipos en las instalaciones?		
			Empatía	Atención	¿Cuándo se ha requerido una atención del jefe de operaciones se ha atendido de forma oportuna?		
				Planificadas	¿Las estrategias planificadas por la organización GRL SECURITY SAC permiten que el personal trabaje en equipo?		
				Bienestar	¿La jefatura de operaciones se preocupa por el bienestar del personal asignado en las instalaciones?		
							TDA=Totalmente De acuerdo DA=De acuerdo NAD/NED=Ni de acuerdo/ni de acuerdo D=Desacuerdo TED=Totalmente en desacuerdo

				Comunicarse	¿Considera que el jefe de operaciones cuenta con habilidades intrapersonales para comunicarse con el trabajador?		TDA=Totalmente De acuerdo DA=De acuerdo NAD/NED=Ni de acuerdo/ni de acuerdo D=Desacuerdo TED=Totalmente en desacuerdo
				Necesidades	¿Tiene constancia de que el coordinador de seguridad entiende las necesidades específicas del personal de seguridad y vigilancia privada?		

Fuente: elaboración propia

Esta matriz, se realizó con el propósito de tener una base, para el desarrollo de trabajo de investigación. Con la ayuda de las dimensiones e instrumentos.

2.2. Población y Muestra.

2.2.1. La Población

Señalan que la población es un conjunto de componentes que formara parte de la elección de nuestra muestra. Para ello se aclara primero la población que se estudiara para el trabajo. (Arias, Villassis y Mirandal, 2016, p.40)

La cual está conformada por 81 trabajadores en el área de operaciones, los cuales se detallarán en la siguiente tabla.

Tabla 5. Población

AREA DE OPERACIONES	CANTIDADES
Jefe de Operaciones	1
Coordinador	1
Supervisor	3
Operador del Centro de control	1
Vigilantes	75
TOTAL	81

Fuente: elaboración propia

El área de operaciones estará compuesta por n=81 trabajadores

2.2.2. La Muestra

La muestra tiene como propósito representar la estimación de la población que se utilizara para el desarrollo de nuestras encuestas en base al muestro encontrado. (López y Fachelli, 2015, P.12)

A continuación, se empezará a utilizar la siguiente formula, ya que nuestra población es mayor a 50.

$$\frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Figura 4. Formula Probabilística con población finita

P=Porción de personas con las mismas características

Q=Porción de individuos que no tienen las mismas características

N= El tamaño de población de la instalación

Z=El nivel de confianza

E=El error de la muestra

Fuente: LOPEZ Y FACHELLI

Con esta fórmula nosotros, encontraremos nuestra muestra, ya que nuestra población es finita.

$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 81}{0.05^2(81 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Figura 5. Resultado de la muestra

Al utilizar esta fórmula, nos dio como resultado que nuestra muestra será:

N=65 trabajadores como muestra

2.2.3. Muestreo

Aclaran que los diseños de una muestra se identifican a través de distintos tipos de muestreo.

Por ello nuestro tipo de muestreo es no probabilístico-aleatorio simple (López y Fachelli, 2015, p.12)

2.3. Técnica de recolección de datos, fiabilidad y validez de los instrumentos.

2.3.1. Técnica

La técnica que se utilizó para el trabajo de investigación son la encuesta y la ficha de observación.

2.3.1.1. Encuesta.

Se utilizará la encuesta envase a 25 preguntas relacionadas con las dimensiones de la calidad del servicio, con el fin de obtener una visión clara sobre las ocurrencias dadas en el área de operaciones, mediante los criterios de evaluación de la siguiente tabla.

Tabla 6. Criterios de Valorización

Criterios de Valorización		
TED	Totalmente en Desacuerdo	1
D	Desacuerdo	2
NAD/NED	Ni de Acuerdo y ni Desacuerdo	3
DA	De Acuerdo	4
TDA	Totalmente de Acuerdo	5

Fuente: elaboración propia

Con este criterio de valorización se evaluará en la encuesta en el anexo 5.

2.3.1.2. Guía de Observación.

Se creó el formato para evaluar los subprocesos del área de operaciones, los cuales son planificación operativa, control y monitoreo y supervisión que se verán en el anexo 5.

2.3.2. Instrumento de recolección de datos.

Se usó la ficha de observación y el cuestionario. para así recolectar la información de la a empresa GRL SECURITY S.A.C, con respecto a la calidad de servicio en el área de operaciones.

Tabla 7. *Instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumentos
CALIDAD DE SERVICIO	Encuesta	Cuestionario
	Observación	Check List

Fuente: elaboración propia

Estos instrumentos son piezas claves para la recolección de datos.

2.3.3. Fiabilidad.

los datos obtenidos son confiables, ya que se obtuvieron mediante visitas, encuestas y personal del área de operaciones de la empresa GRL SECURITY S.A.C, la confiabilidad estará a cargo de los 3 docentes de ingeniería industrial, los cuales son:

2.3.4. Validez.

Para saber la validez de los instrumentos utilizados en el área de operaciones, se hizo un juicio de experto a través de 3 docentes de la carrera de ingeniería industrial:

Tabla 8. *Validación de instrumentos*

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	SI	Si	Si	Si
No cumple				

Fuente: elaboración propia

Se verán los formatos de en el Anexo 1,2 y 3.

2.4. Procedimiento

El procedimiento que realiza para la recolección de datos fue el siguiente, se hizo visitas a la organización, a su vez se solicitó una constancia para la realización del trabajo del Gerente General, después de tener la respuesta. Se hizo una entrevista con el Jefe de operaciones.

Al tener, toda la información. Se empezó a realizar la encuesta al personal operativo de Gestión de operaciones, ya al tener toda la información recolectada, Se comenzó a elaborar la propuesta de implementación en la empresa GRL SECURITY S.A.C.

2.5. Método de análisis de datos.

Es donde se emplean técnicas a nivel cualitativo o cuantitativo para así poder recopilar la información necesaria que se analizará en la investigación, como las encuestas o los métodos históricos.(Gauchi,2017,p.8)

Se utilizó los instrumentos de cuestionario, observaciones y entrevistas, para así brindar un trabajo de investigación completo, con la finalidad de dar una visión exacta de la situación actual del área de operaciones.

2.5.1. Entrevista.

La entrevista se realizó al jefe de operaciones, responsable del personal operativo de la empresa GRL SECURITY S.A.C. Esta entrevista será en forma presencial, para obtener la información de la situación de la organización

2.5.2. Cuestionario.

El cuestionario se realizó a 65 trabajadores del área de operaciones, en base a 25 preguntas relacionadas con la magnitud de la calidad de servicio. con la finalidad de obtener la opinión referente a la situación de la gestión de operaciones.

2.5.3. Observación.

El propósito de la observación, será evaluar el proceso de gestión de operaciones, así como sus subprocesos y sus procedimientos. Con el fin de determinar si son aplicables en forma responsable por personal operativo.

2.6. Aspecto ético.

Estos datos obtenidos son verdaderos para el desarrollo de la investigación, la cual está basado a las normas de la propia universidad y a un compromiso con la misma empresa de manera confidencial para el trabajo de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Propuesta a Desarrollar

3.1.1 Estado actual

3.1.1.1 Descripción de la empresa

La empresa GRL SECURITY S.A.C es una empresa peruana, que presta servicio de seguridad a las instalaciones privadas. Con una experiencia actualmente de 2 años de labor. La finalidad de la empresa es superar con éxito la crisis economía y políticas que atraviesa el país.

3.1.1.2 Reseña histórica

Esta empresa de seguridad y vigilancia privada fue creada en el de 1 de junio de 2016 con autorización de la SUCAMEC y con capital netamente peruano, cumplimiento ya 3 años vigencia en servicio

Tabla 9. *Datos Generales*

Datos Generales de la Empresa	
RUC	20601267910
Razón Social	GRL SECURITY S.A.C
Tipo de Empresa	Sociedad Anónima Cerrada
Condiciones	Activo
Fecha	1-Jun-16
Actividad Comercial	Actividad de Investigacion y Seguridad
Dirección	Calle. Los Granates Nro.555
Departamento	Lima Perú
Provincia	Lima
Distrito	San Juan de Lurigancho

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9 se detallan los datos generales de la empresa GRL SECURITY S.A.C.

3.1.1.3 Principales Clientes

La empresa GRL SEGRUITY S.A.C en el mercado a nivel nacional cuenta los siguientes clientes asociado al negocio de seguridad y vigilancia privada

Tabla 10. *Cientes*

Cientes
Corcovado S.A
Mifarma
Inkafarma
Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacifico
Supermercado Peruano S.A

Fuente: elaboración propia

Como se ve en la tabla 10, la empresa cuenta con 5 clientes.

3.1.1.4 Principales proveedores

Para cumplir los servicios de seguridad con nuestros clientes y dar un buen servicio de calidad, la empresa cuenta con los siguientes proveedores.

Tabla 11. *Proveedores*

PROVEEDORES
ALPECORP S.A
ARTIC TELECOM E.I.R.L.
BERSAG.S.A.C
DESPENSA CENTRAL S.A.C
CREAC RIVERA & CENTENO E.I.R.L.
FUMIG. Y EXTINTORES EXPRESS E.I.R.L

Fuente: elaboración propia

Se encuentra 6 proveedores para la compra de los productos.

3.1.1.5 Evaluación de la empresa

La empresa cuenta con un sistema de Gestion de calidad, a un 90% de implementación. Además, cuenta con MOF, RIT y RSST. A pesar ello cuenta con dificultades en el servicio que presta a los clientes. Ya que no se utiliza el IPER de calidad.

3.1.1.6 Organigrama.

El gerente general es Liñán Vásquez Julio y área de operaciones está a cargo de Liñán Gonzales Alexander.

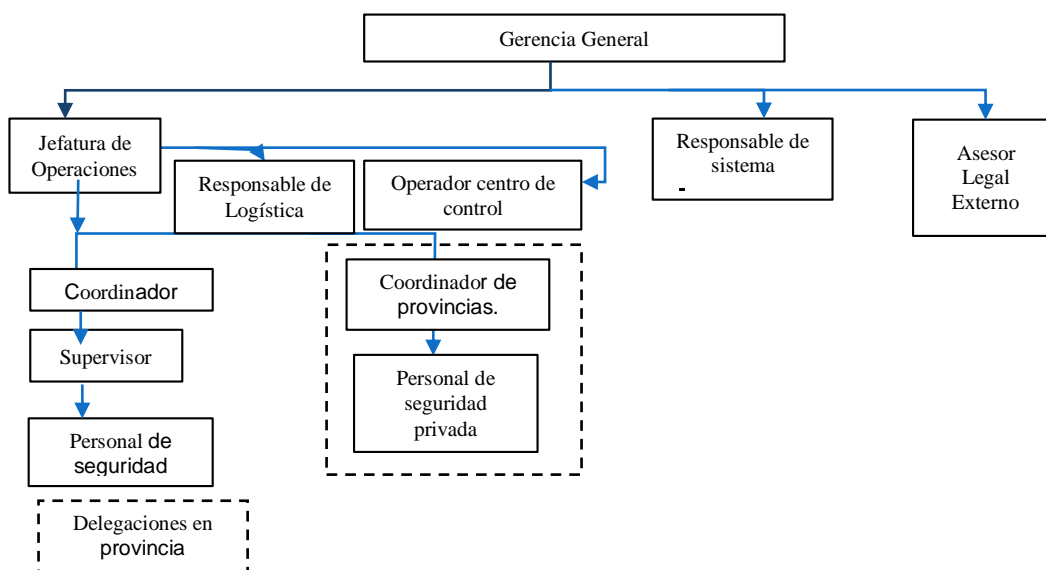


Figura 6. Organigrama Funcional

En este organigrama están las áreas de la empresa GRL SECURITY S.A.C.

3.1.1.7 Funciones del Área De Operaciones.

3.1.1.7.1 Jefatura de Operaciones.

Se encarga de coordinar y dirigir, el funcionamiento de la empresa. como el manejo de personal de los recursos humanos y financieros, para así optimizar la distribución, utilización y el cuidado de los recursos de la organización.

3.1.1.7.2 Coordinador.

Se preocupa por los resultados obtenidos del trabajo y también de la calidad del servicio. siempre se esmera para que estos resultados sean positivos. Para ello, el coordina al personal de seguridad en las instalaciones de acuerdo especificaciones del cliente. vistas en las instrucciones y procedimientos.

3.1.1.7.3 Supervisor.

También se preocupa por los resultados de la organización, busca mejor los resultados igual que el coordinador. supervisa a los vigilantes en sus puestos de trabajo. para ver si cumplen con las instrucciones del cliente

3.1.1.7.4 Personal de Seguridad.

Personal altamente capacidad para la vigilancia en las instalaciones y de la protección del personal de la misma, evitando así los actos delictivos en las organizaciones.

3.2 Análisis de la situación actual.

3.2.1. Descripción del área de operaciones.

En la gestión de operaciones de la empresa GRL SECURITY S.A.C, se realizó un análisis de los sub procesos, que están definidos como Planificación operativa, control y monitoreo, supervisión. los cuales permiten en la actualidad que la empresa tenga una correcta distribución de personal en su centro de labor y así como un constante control y monitoreo. En la supervisión brindado al cliente. Al fin de evitar desviaciones en los requisitos del cliente.

A continuación, se detallará los diagramas de flujos de los subprocesos del área de operaciones.

Con respecto al subproceso de Planificación operativa, en donde la empresa. Llevar acabo la asignación de personal, equipos de comunicación entre otros requerimientos que solicite el cliente.

Ver la figura 6.

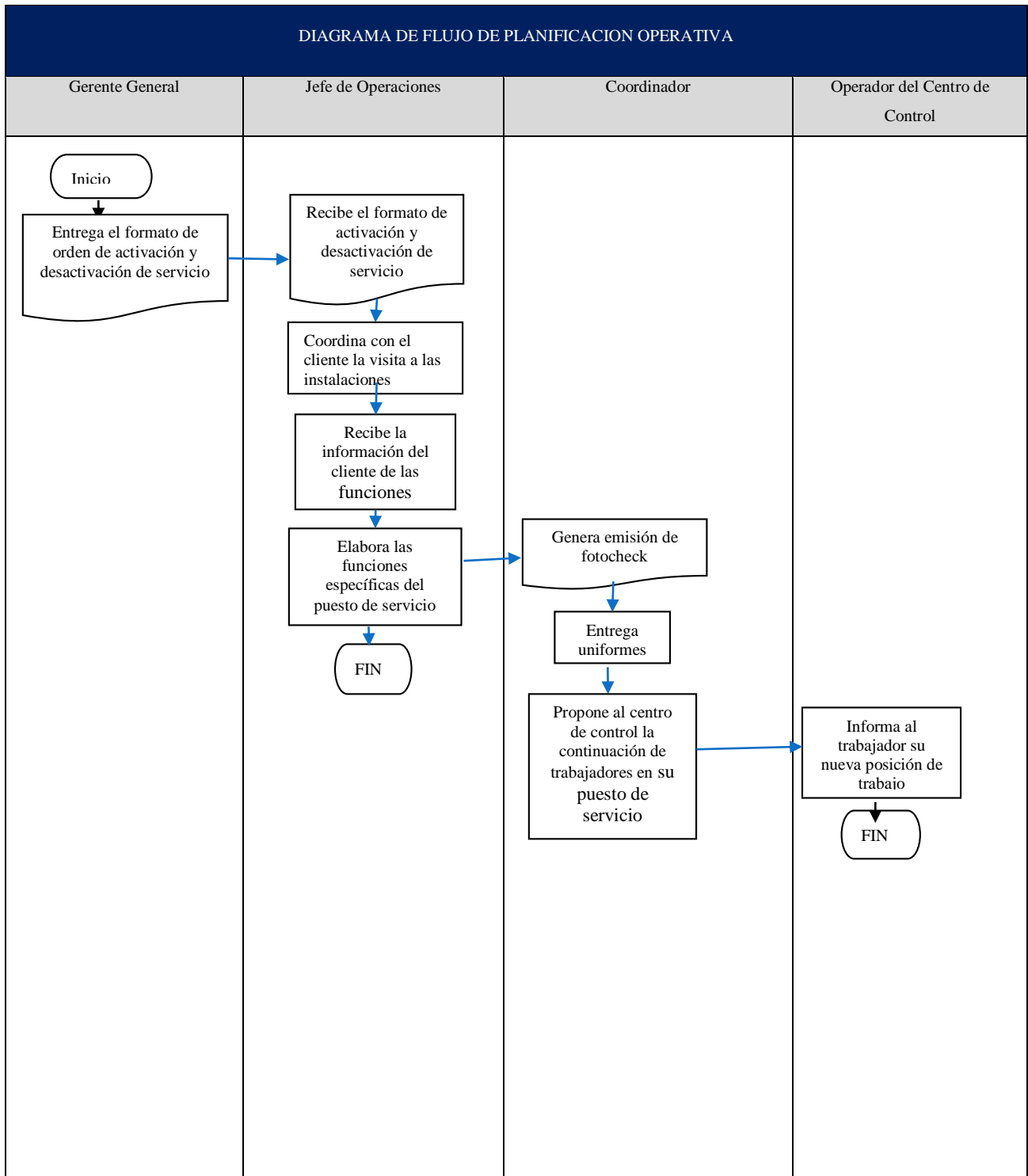


Figura 7. Diagrama de flujo de Planificación operativa

En este diagrama se establece las actividades en el subproceso de Planificación operativa.

Con respecto al control y monitoreo, el operador del Centro de Control. llevará un control de ingreso y salida en los puestos de servicio, en las instalaciones del cliente y así también recepcionara novedades u ocurrencia que se puedan presentar durante la prestación de servicio.

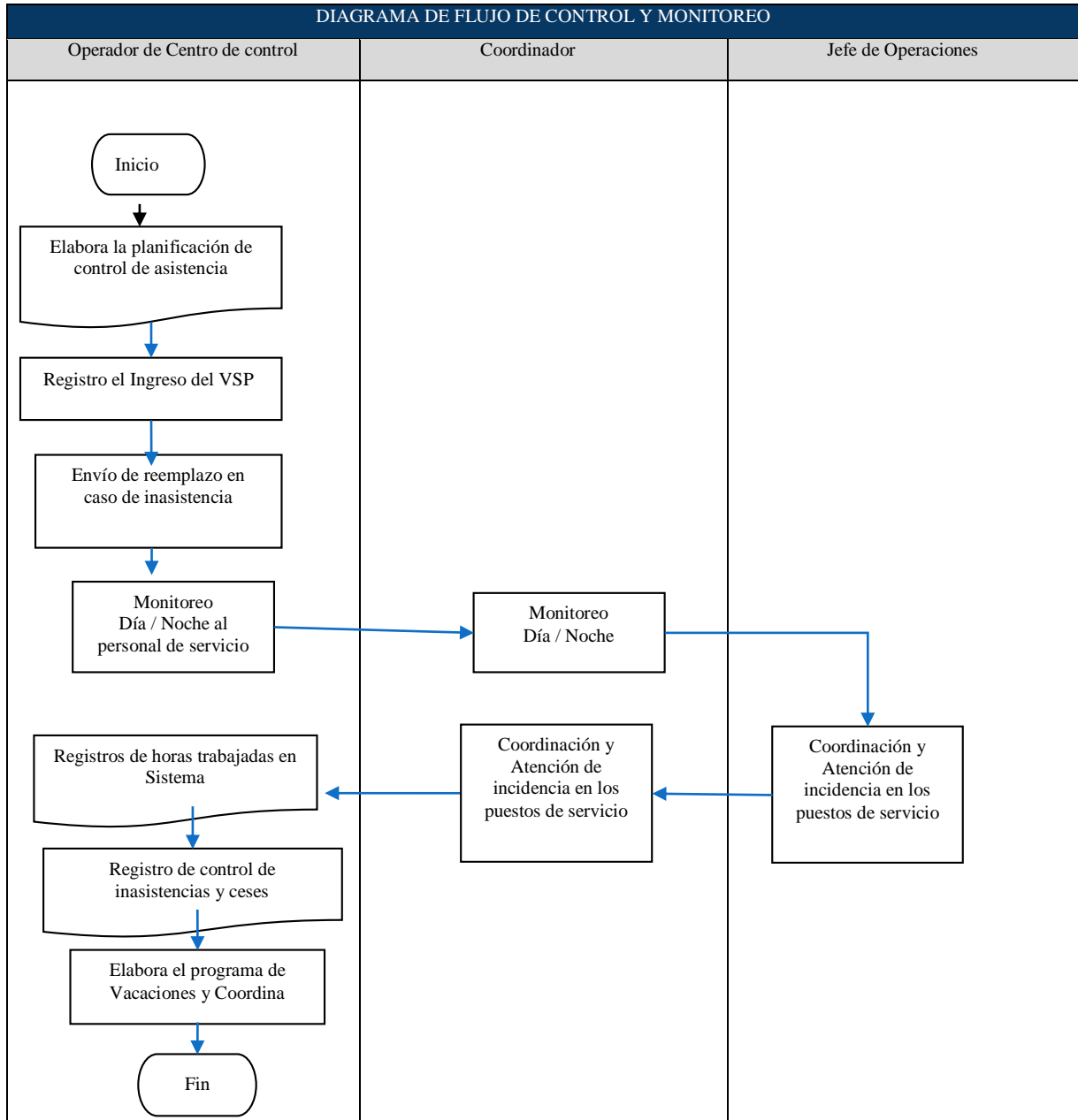


Figura 8. Diagrama de flujo de control y monitoreo

En este diagrama de control y monitoreo se ven los pasos que se deben seguir para el control de personal.

Con respecto al diagrama de supervisión, la empresa GRL SECURITY SAC. Cuenta con supervisores para supervisar los servicios brindados a los clientes, así como capacitar al personal en las actividades que se realizan en los puestos de servicio.

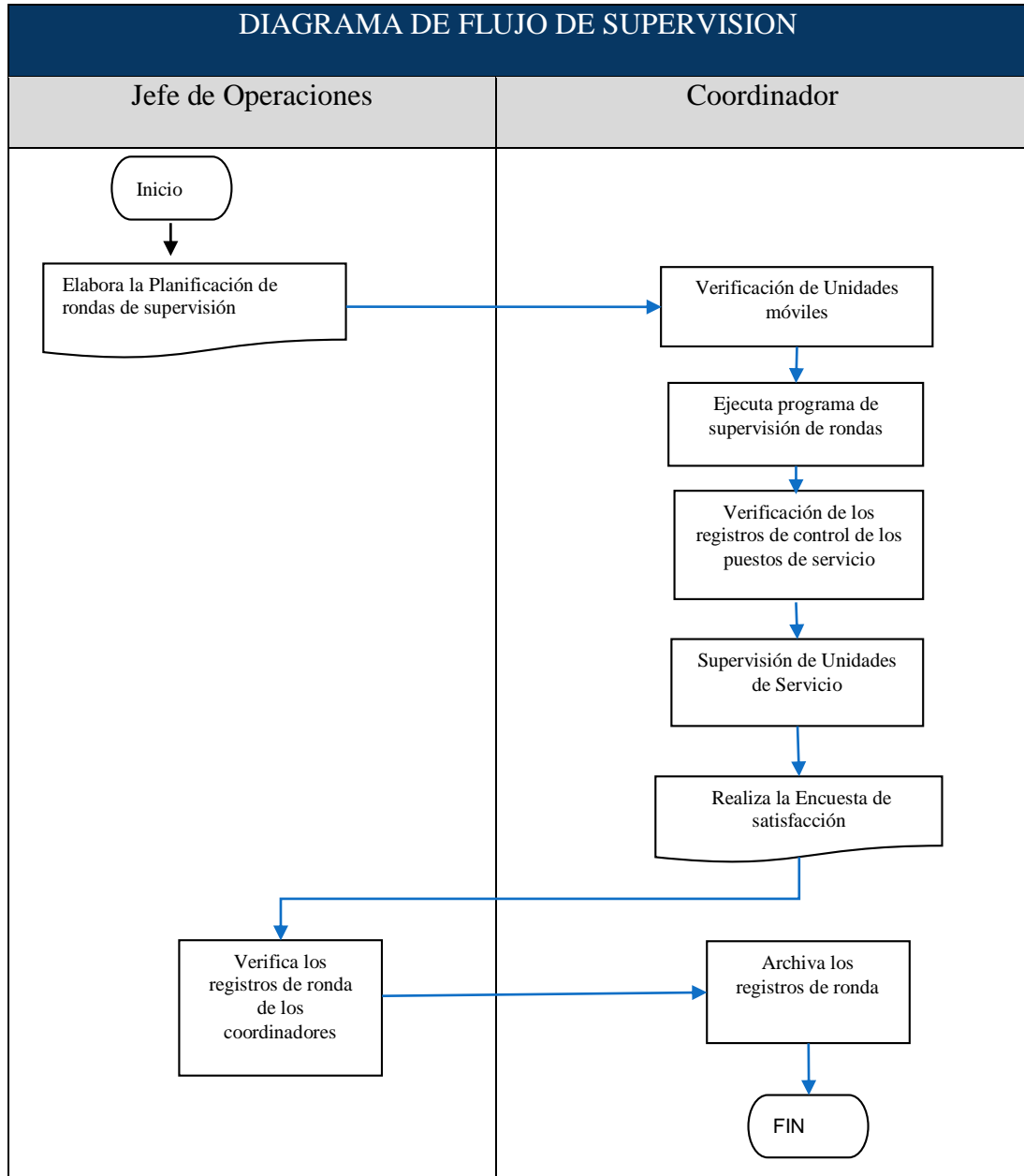


Figura 9. Diagrama de Flujo de Supervisión

En esta figura 9 se ve el diagrama de supervisión para supervisar al personal de vigilancia.

3.2.2. Diagnóstico del área de operaciones.

En base al diagnóstico realizado en la empresa GRL SECURITY S.A.C, hizo visitas a la instalación en san juan de Lurigancho con el propósito de recolectar la información en base a un cuestionario, entrevista y Check List, ya si también verificar la cantidad de personal que trabaja en el área de operaciones.

3.2.3. Medición de Fiabilidad

Para encontrar la fiabilidad, se hizo un cuestionario en base a 65 trabajadores, con respecto a la calidad de servicio, las habilidades y las competencias del personal para prestar el servicio al cliente.

En la Figura 10 se verá reflejado el motivo más significativo en la fiabilidad del trabajador del área de operaciones

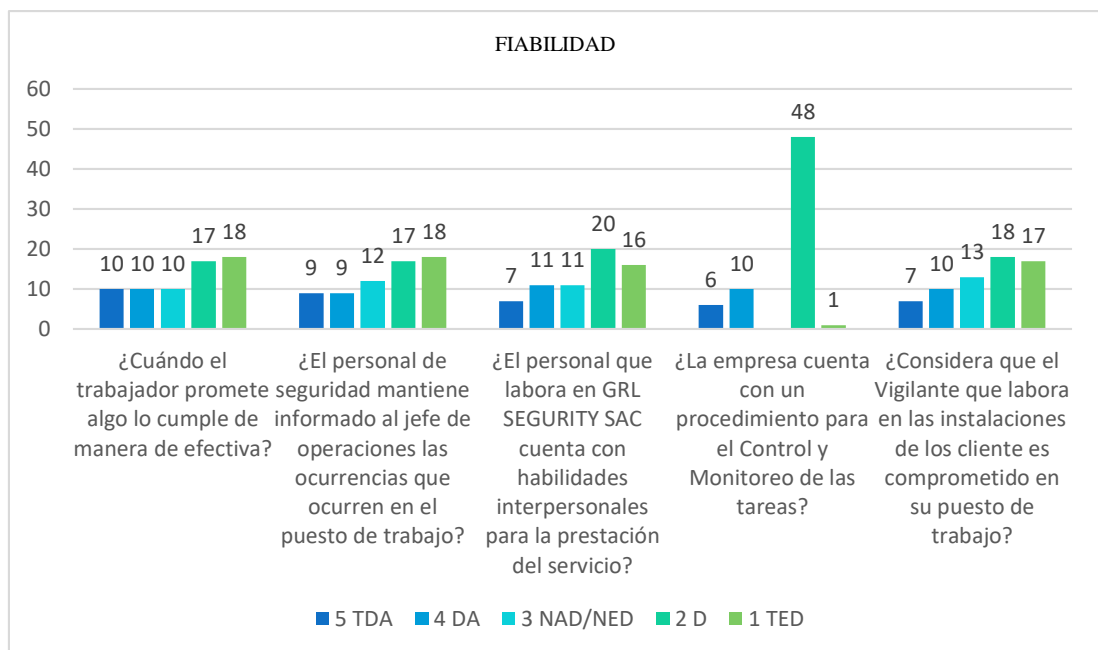


Figura 10. Valorización crítica de Fiabilidad

Esta figura 10 realizo para encontrar criticidad alta en fiabilidad en base a las preguntas que se hicieron.

Criticidad 1

¿La empresa cuenta con un procedimiento para el Control y Monitoreo en las tareas?

Evidencia Anexo 8

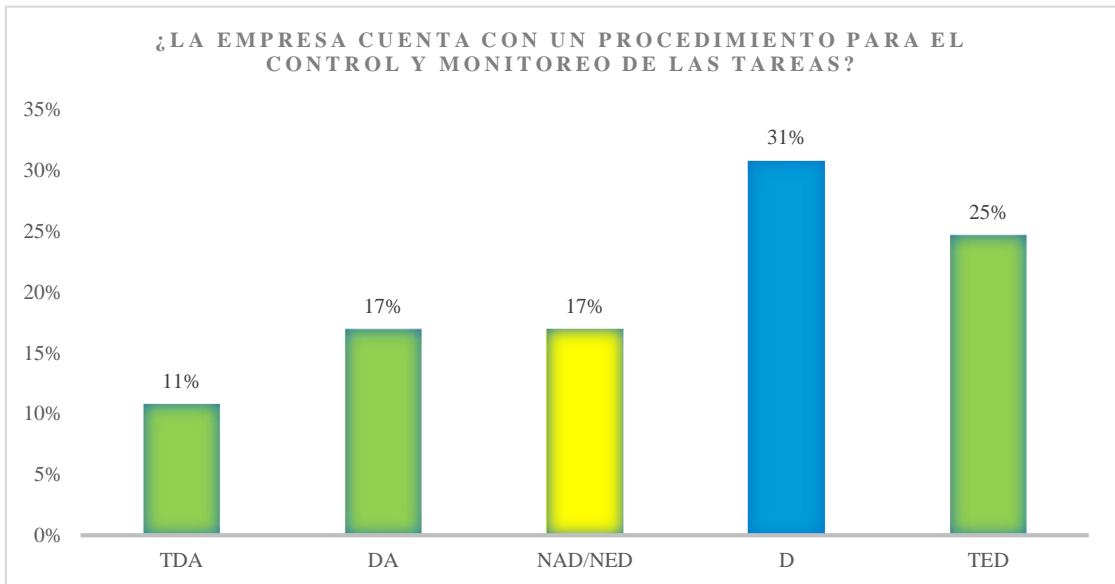


Figura 11. Proceso de monitoreo y control en las tareas

Interpretación:

De las 65 persona encuestadas el 31% indica que el procedimiento para el control y monitoreo no es adecuado para el servicio, el 17% que, si es adecuado, el 11% que está totalmente correcto, el 17% que no está Deacuerdo y ni Desacuerdo, el 25% que están totalmente en desacuerdo que la empresa cuente con un control y monitoreo para las tareas

Conclusión:

Si no contamos con un procedimiento para el control y monitoreo, la empresa no llevaría un adecuado control del servicio. Tanto como la asistencia de personal y reporte de novedades para la toma de decisiones

3.2.1 Medición de Tangibilidad

Para validar la tangibilidad de los (equipos, instalaciones, personal y materiales de comunicación) de la empresa GRL SEGURTI S.A.C, si son apropiadas para el servicio se realizó un cuestionario a 65 trabajadores.

En la cual se verá reflejado en la figura 12.

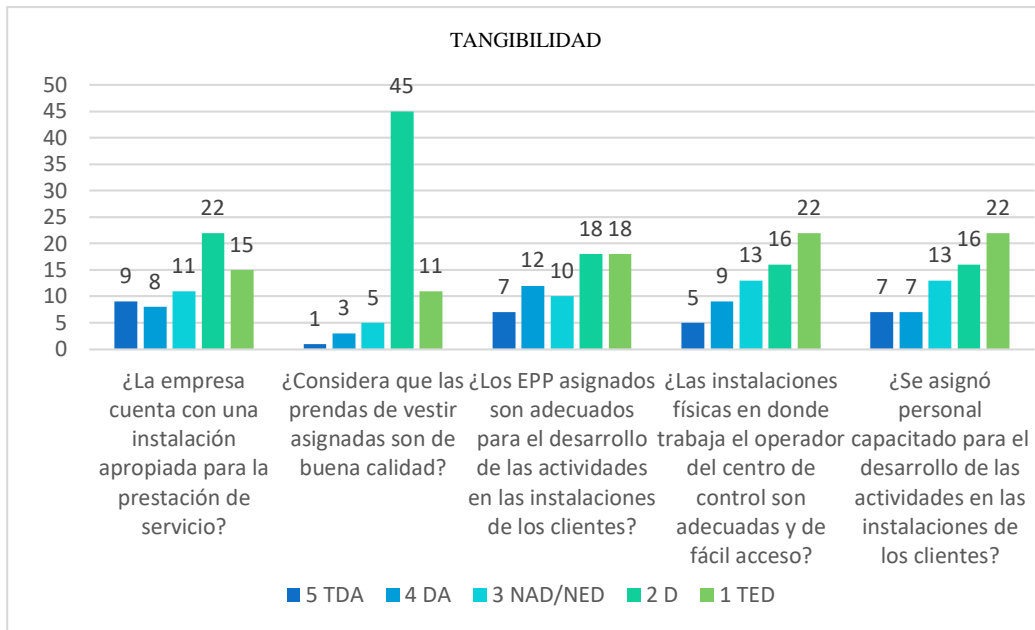


Figura 12. Valorización crítica de Tangibilidad

Esta figura 12 se realizó para encontrar la criticidad de la dimensión de Tangibilidad en base a las encuestas que se hicieron.

Criticidad 1

¿Considera que las prendas de vestir asignadas son de buena calidad?

Evidencia Anexo 9

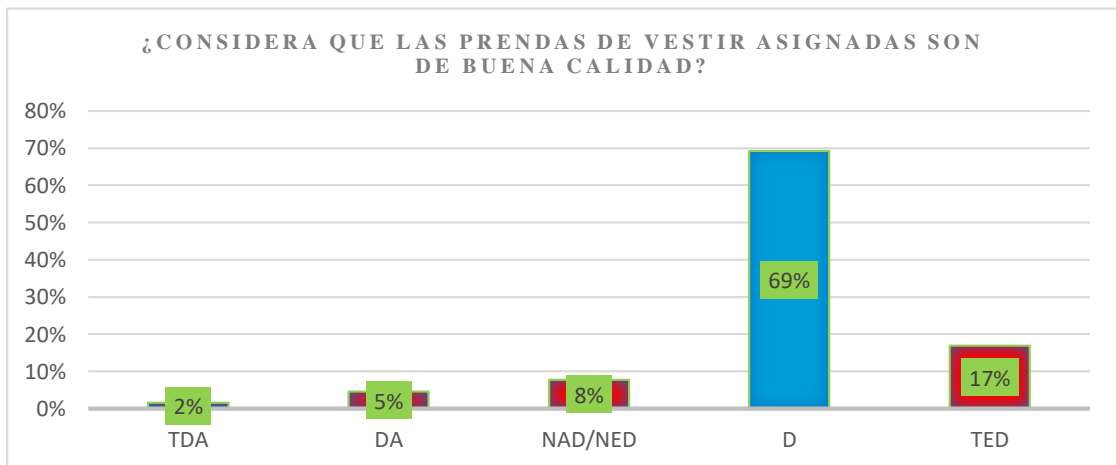


Figura 13. Prendas asignadas de buena calidad

Interpretación

Se realizó un cuestionario a 69 trabajadores del área de operaciones, los cuales el 69% están en desacuerdo que las prendas de vestir son de buena calidad, mientras que el otro 5% están en totalmente de acuerdo

con prendas, el 8% que no están ni Deacuerdo ni desacuerdo, el 17% que tan totalmente en desacuerdo con las prendas asignadas y el 2% que tan totalmente Deacuerdo con las prendas que se les asignas

Conclusión

Si las prendas asignadas no son de buena calidad, no se cumpliría con las expectativas del cliente, ya que daría una mala imagen en presentación de nuestro personal

3.2.2 Medición de la Capacidad de Respuesta

Para encontrar una capacidad de respuesta oportuna, se realizó un cuestionario a 65 trabajadores. Para así medir la valorización de la capacidad de respuesta ante sucesos. que puedan ocurrir en la prestación de servicio.

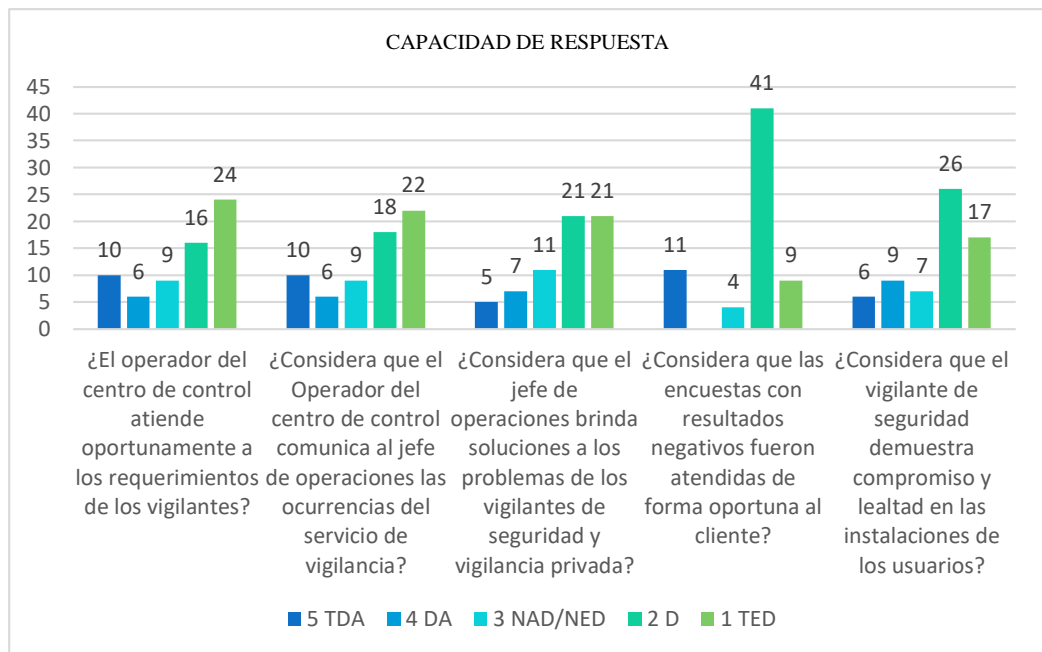


Figura 14. Valorización crítica de capacidad de respuesta

En esta figura 14 de capacidad de respuesta se verá la criticidad más relevante.

Criticidad 1

¿Considera que las encuestas con resultados negativos fueron atendidas de forma oportuna al cliente?

Anexo 10 la evidencia.

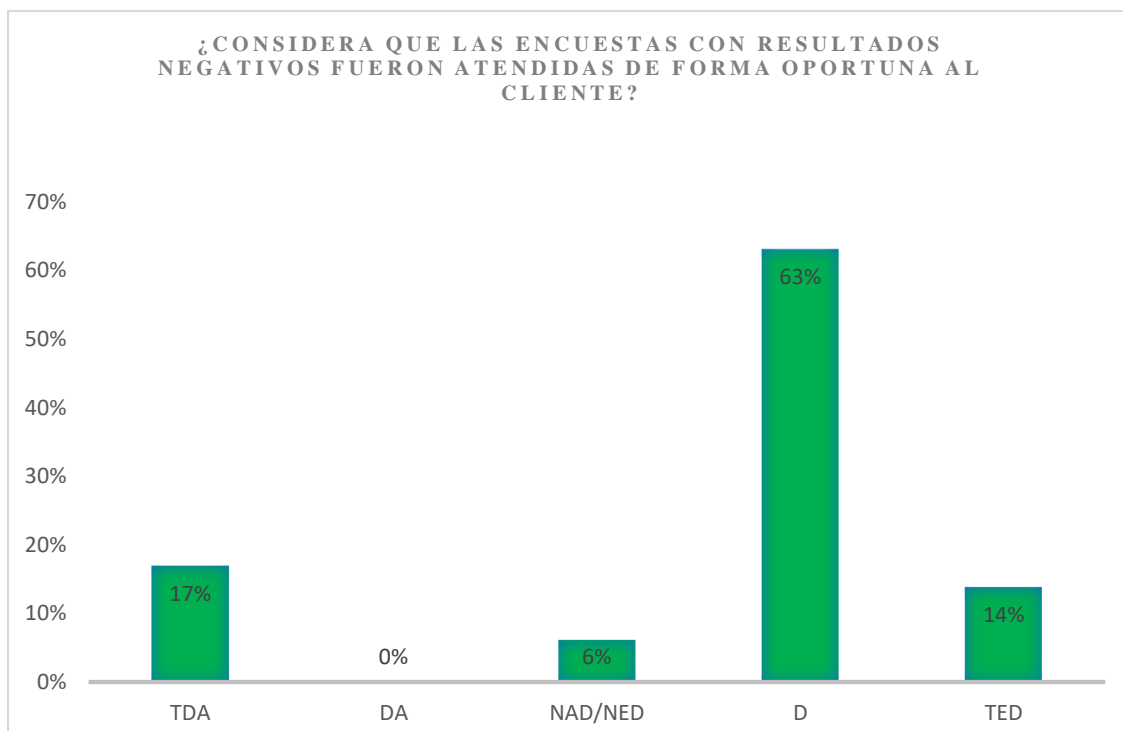


Figura 15. Las encuestas negativas fueron atendidas

Interpretación:

El 63% del personal está en desacuerdo que las encuestas con resultados negativos no son atendidas con respuesta oportuna al cliente, el 17% están Totalmente Deacuerdo que, si son atendidas, el 6% que no están ni Deacuerdo ni desacuerdo y el 14% que están totalmente en desacuerdo.

Conclusión

Ante resultado negativos de las encuestas, se debe realizar la retroalimentación al cliente. mediante visitas presenciales o llamadas por teléfono. indicando las medidas de mejora que el cliente haya observado.

3.2.3 Medición de Garantía de Seguridad Patrimonial

Para asegurar la confianza al cliente, en base a la Garantía de Seguridad Patrimonial. se realizó un cuestionario a 65 trabajadores del área de operaciones.

Se reflejarán en la figura 16.

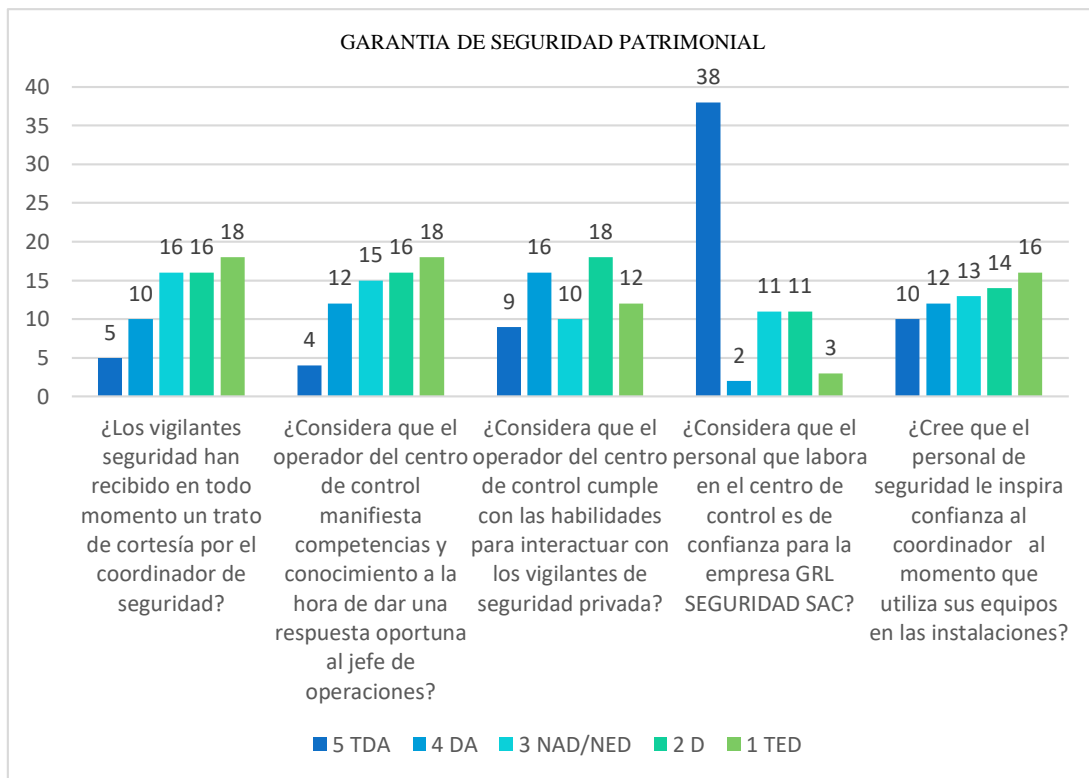


Figura 16. Valorización crítica de Garantía de Seguridad Patrimonial

En esta figura 16 de Garantía de Seguridad Patrimonial se observa que si se cuenta con personal de confianza en centro de control.

Criticidad 1

¿Considera que el personal que trabaja en el centro de control es de confianza?

Anexo 11

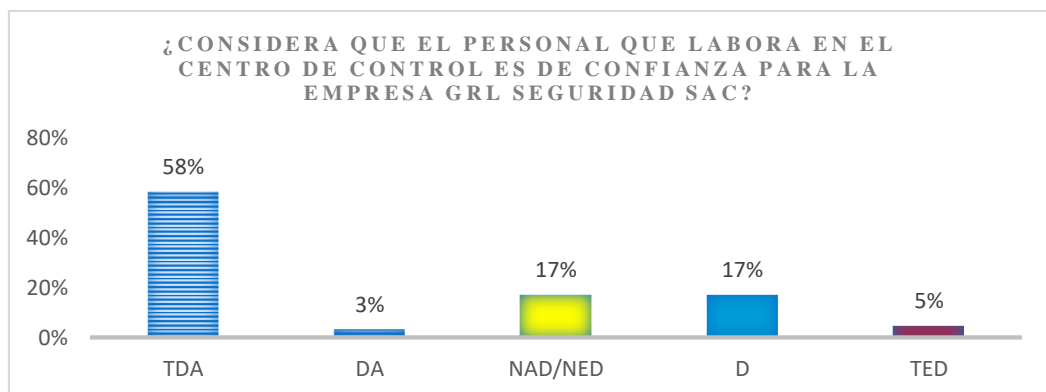


Figura 17. La cantidad de personal del centro control es de confianza

Interpretación

El 17% indican que están en desacuerdo con el personal que trabaja en el centro de control, mientras el 58 % indican que están en totalmente

De acuerdo que, si es de confianza, el 3% que están De acuerdo, el 17% que no están no están ni De acuerdo ni desacuerdo y el 5% que están totalmente en desacuerdo con el personal que trabaja en el centro de control

Conclusión

La empresa debe contar 2 persona en puesto de centro de control durante las 24 horas. Con las competencias y habilidades necesarias para el puesto, así como tener una confianza y compromiso con la organización.

3.2.4 Medición de Empatía

Para asegurar un Empatía de buena relación, con los clientes externo e interno, se realizó un cuestionario a los 65 trabajadores. para sí encontrar el resultado de Empatía de los trabajadores en la empresa.

Reflejando en la figura 18 los resultados de Empatía.

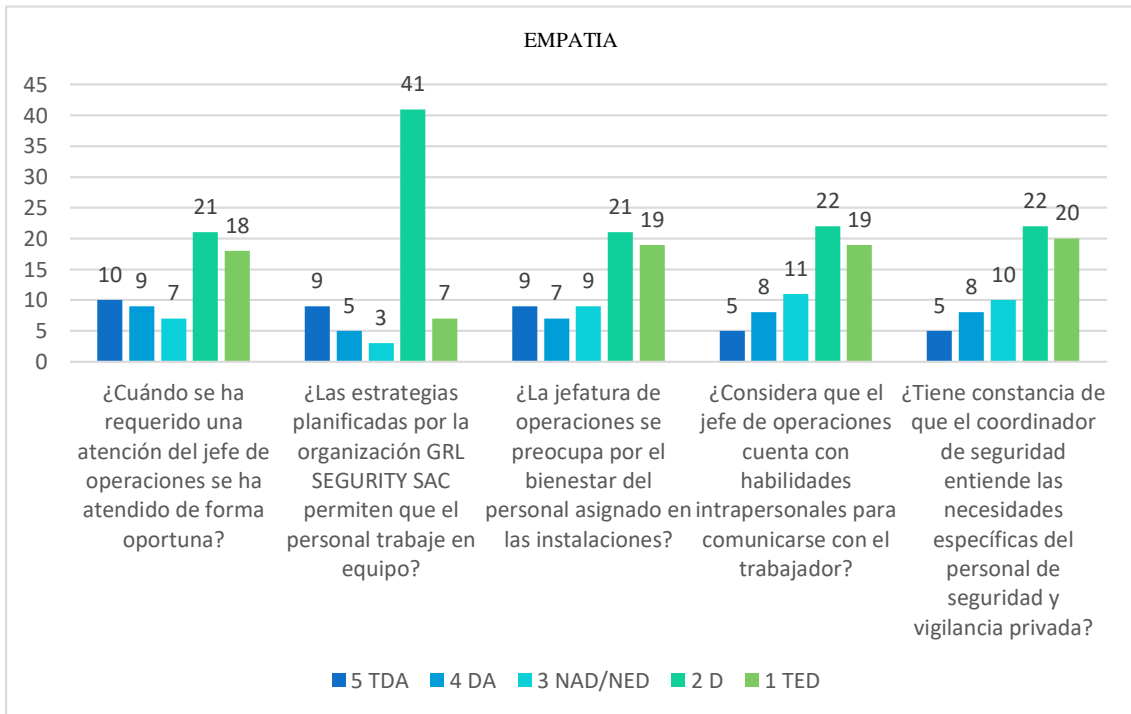


Figura 18. Valorización crítica de Empatía

Como se puede observar en la figura 18 las estrategias planificadas están siendo establecidas de una forma incorrecta.

Criticidad 1

¿Las estrategias planificadas por la organización GRL SECURITY SAC permiten que el personal trabajé en equipo?

Evidencia Anexo 12

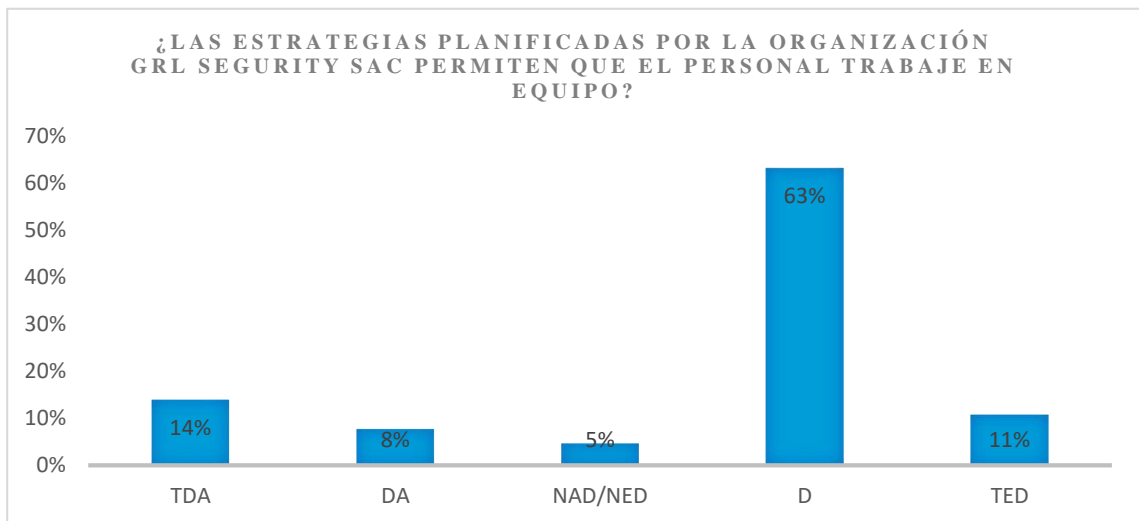


Figura 19. Planificación de atención al personal

Interpretación

El 63% del personal está en desacuerdo que el personal no trabaja en equipo, el 11% que están totalmente desacuerdo, el 5% que no están ni Deacuerdo y desacuerdo, el 8% están Deacuerdo que si trabajan en equipo y el otro 14 % que están total mente Deacuerdo.

Conclusión

La empresa debe contar con personal que tenga el perfil de buena Empatía, con el fin de relacionarse de una manera apropiada con los clientes o personal de trabajo.

3.3 FODA

Se utilizó el FODA, con el fin de reconocer las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas de la empresa GRL SECURITY S.A.C en el área e operaciones.

Tabla 12. Análisis de FODA de la empresa GRL SECURITY S.A.C

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con personal competente para realizar el tare aje de asistencia al personal. • Comunicación constante por redes tecnológicas (correo, WhatsApp, teléfono). • Se envía personal con experiencia al puesto de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Amistad entre personal directivo y operarios. • El área de operaciones tiene poca experiencia en el rubro de servicio de vigilancia privada. • Ausencia de unidades de transporte propia. • No se documenta el informe de incidentes en los puestos de servicio para la supervisión.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el IPER. • Proponer capacitaciones con personal externo competente 	<ul style="list-style-type: none"> • Asaltos en los puestos de servicio. • Regulación cambiante: MTPE (sueldos), SUNAT (impuestos), SUCAMEC (supervisión), SUNAFIL

Fuente: elaboración propia

Este FODA se realizó para ver los factores internos y externos de la organización.

3.4 Acciones de Mejora

Para ejecutar las acciones de mejora en la empresa GRL SECURITY S.A.C, se utilizará el IPER. Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio en el área de operaciones, identificados los peligros y evaluando los riesgos que se podrían presentar. así abordándolos con medidas correctivas necesarias para un buen servicio de calidad a los clientes

3.5 Planeación de identificación de peligros y evaluación de riesgo(IPER)

La etapa inicial será definir los riesgos en el área de operaciones y así mismo identificar los peligros, causas, valores de probabilidad, escala de severidad, el nivel de riesgo, acciones propuestas, Frecuencia, seguimientos y responsables.

Se ha designado a las siguientes personas, para la aplicación del IPER. este equipo estar formado por el jefe de operaciones como el responsable de la aplicación del IPER, el segundo responsable será coordinador de seguridad, el supervisor, Centro de control y al final los vigilantes.

El jefe de operaciones estará cargo de las siguientes actividades de formación del personal operativo:

- Capacitar en la Implementación del IPER, para luego extender a los participantes lo aprendido
- Planificar y ejecutar el IPER
- Garantizar los recursos necesarios
- Asegurar las actividades y el seguimiento de la propuesta. Para después comprobar que las medidas aplicadas mejoraron la calidad de servicio del área de operaciones.

A continuación, se detallarán las 3 dimensiones del IPER

3.5.1 Probabilidad.

La probabilidad se ha podido valorar las siguientes categorizaciones, las cuales se puedan dar como frecuente, probable, posible, poco probable y remoto. Estas se pueden dar durante la prestación de servicio en el área de operaciones.

Tabla 13. Probabilidad.

PROBABILIDAD TABLA 13 DEL IPER		
Categorización	Valor	Descripción
Frecuente	5	Ocurre frecuente
Probable	4	Ocurre si no se controla
Posible	3	Puede Ocurrir
Poco Probable	2	Ocurriría excepcionalmente
Remoto	1	Nunca va ocurrir

Fuente: elaboración propia

Con esta categorización y valores se podrá indicar el nivel de probabilidad de ocurrencia de los eventos ocurridos en el área de operaciones.

3.5.2 Severidad.

Con la severidad se podrá evaluar, el impacto de la ocurrencia en el servicio de calidad en el área de operaciones hacia los clientes. Estos se podrán categorizar con los siguientes niveles de severidad, los cuales pueden ser menor, moderada, alta, mayor y catastrófica.

Tabla 14. *Severidad.*

TABLA 14 DE SEVERIDAD DEL IPER		
Nivel severidad	Escala de la evaluación	Descripción de la severidad de Ocurrencia
Menor	1	La cuantificación del impacto de la severidad es menor a 100 soles
Moderada	2	La cuantificación del impacto de la severidad es menor a 150 soles
Alta	3	La cuantificación del impacto de la severidad es entre 160 a 200 soles
Mayor	4	La cuantificación del impacto de la severidad es entre 210 a 300 soles
Catastrófica	5	La cuantificación del impacto de la severidad es mayor a 500 soles

Fuente: elaboración propia

Con niveles severidad, se verá el grado de impacto de las ocurrencias en las actividades.

3.5.3 Nivel de riesgo.

Para obtener el nivel de riesgo se multiplicará la probabilidad por la severidad. Dando como resultado posible, los siguientes niveles de riesgo bajo, moderado, alto y extremo.

A continuación, se le mostrara la tabla 15 de la clasificación del nivel de riesgo.

Tabla 15. Nivel de riesgo

Probabilidad		Severidad				
		1	2	3	4	5
		Menor	Moderado	Alto	Mayor	Catastrófico
		La cuantificación del impacto de la severidad es menor a 100 soles	La cuantificación del impacto de la severidad es menor a 150 soles	La cuantificación del impacto de la severidad es entre 160 a 200 soles	La cuantificación del impacto de la severidad es entre 210 a 300 soles	La cuantificación del impacto de la severidad es mayor a 500 soles
1	Remoto. Nunca va ocurrir	1	2	3	4	5
2	Poco Probable Ocurriría excepcionalmente	2	4	6	8	10
3	Posible Puede ocurrir	3	6	9	12	15
4	Probable Ocurre si no se controla	4	8	12	16	20
5	Frecuente Ocurre frecuente	5	10	15	20	25

Fuente: elaboración propia

Esta tabla se realizó para encontrar la valorización del riesgo de las actividades encontradas.

3.5.4 Prioridad de riesgo

La priorización de riesgo se tendrá en cuenta los resultados que signifiquen, impactos no deseados en el servicio de calidad del área de operación con los siguientes de niveles de riesgos de prioridad, los cuales son bajo, moderado, alto y extremo.

Tabla 16. Prioridad

Tabla 16 Prioridad de Riesgo			
Nivel de Riesgo	Descripción de los Riesgo	Escala de evaluación de Riesgo	
BAJO	Los riesgos bajos no necesitan ninguna acción	1	4
MODERADO	Los riesgos moderado debe ser objeto de seguimiento	5	10
ALTO	Los riesgos altos son donde se deben tomar acciones de control ,por el área de operaciones	12	16
EXTREMO	Los riesgos extremos requieren la atención de la Gerencia General y este establece la estrategia de control de riesgo.	20	25

Fuente: elaboración propia

Los riesgos bajo no necesitan acciones, los moderados se le hará seguimientos, los altos acciones de control y los extremos intervenciones de la gerencia general.

Tabla 17. Matriz de IPER

N°	Proceso	Peligros O Amenaza	Causas	Riesgo	Valor De Probabilidad	Valor De Severidad	Valor De Riesgo (P*S)	Clasificación Del Nivel De Riesgo	Controles Actuales	Acciones Propuestas	Frecuencia	Seguimiento	Responsable
1	AREA DE OPERACIONES	IPER	Desconocimiento De Las Normas/Falta De Persona SIG	Ausencia De Implantación del IPER	4	4	16	ALTO	Cuenta Con IPER	Aplicar Y Actualizar El IPER Anualmente	Anual	Semestral	Gerencia General
2	AREA DE OPERACIONES	Equipos	Falta De Equipo De Comunicación	Ausencia De Comunicación En Las Operaciones	4	3	12	ALTO	-	Mejorar La Cantidad De Equipos De Comunicaciones	Anual	Mensual	Gerencia General
3	AREA DE OPERACIONES	Instructor	Falta De Instructor	Ausencia De Capacitaciones	3	2	6	MODERADO	Cuenta Con Un Programa De Capacitaciones	Asignar Responsabilidades A Una Persona Para El Seguimiento De Las Capacitaciones Y Control	Mensual	Mensual	Gerencia General
4	AREA DE OPERACIONES	Personal	Personal Descontento (Remuneración Baja)	Inasistencia Del Personal	3	2	6	MODERADO	- Seguimiento De Centro De Control - Seguimiento De Operaciones - Personal Retén	Supervisión Constante Por Los Coordinadores	Inmediato	Mensual	Gerencia General
5	AREA DE OPERACIONES	Horario De Trabajo	Clientes Asignan Horarios De Trabajo	Exceso De Horario De Trabajo	1	2	2	BAJO	Horario Establecido De Acuerdo Al Contrato Con Los Clientes	Inmediato	Mensual	Gerente General
6	AREA DE OPERACIONES	RIT	Falta Del Personal SIG/Desconocimiento Del Sistema Integrado De Gestión	RIT No Difundido	1	2	2	BAJO	Implementar Cargo De Entrega De RIT	Inmediato	Semestral	Gerente General

7	AREA DE OPERACIONES	Procedimientos	Falta Del Personal SIG/Desconocimiento Del Sistema Integrado De Gestión	Procedimientos No Estandarizados	1	2	2	BAJO	-	Asignar Un Personal Para El Control Y Distribución De Los Procedimiento	Inmediato	Semestral	Gerente General
8	AREA DE OPERACIONES	Registros	Falta Del Personal SIG/Desconocimiento Del Sistema Integrado De Gestión	Ausencia De Registros De Entrega De Uniformes	1	2	2	BAJO	Cargo De Entrega Y Devolución De Uniformes	-	Inmediato	Mensual	Gerente General
9	AREA DE OPERACIONES	RSST	Falta Del Personal SIG/Desconocimiento Del Sistema Integrado De Gestión	RSST No Difundido	1	2	2	BAJO	-	Implementar Cargo De Entrega De RSST	Inmediato	Semestral	Gerente General
10	AREA DE OPERACIONES	Supervisor	Falta De Asignación De Supervisor/Presupuesto	Ausencia De Supervisor	1	2	2	BAJO	Cuenta Con Coordinadores De Supervisión De Los Puestos	Inmediato	Semestral	Gerente General
11	AREA DE OPERACIONES	Cuaderno De Control	Falta De Asignación De Supervisor/Presupuesto	Ausencia De Control De Cuaderno De Ocurrencia	1	2	2	BAJO	Se Cuenta Con Coordinadores De Supervisión Para El Control Y Revisión De Cuadernos De Ocurrencia	-	Inmediato	Mensual	Gerente General
12	AREA DE OPERACIONES	Documentos	Falta Del Personal SIG/Desconocimiento Del Sistema Integrado De Gestión	Ausencia De Control De Documentos	1	2	2	BAJO	-	Asignar Un Personal Para El Control Y Distribución De Los Procedimiento	Inmediato	Mensual	Gerente General
13	AREA DE OPERACIONES	Audidores	Desconocimiento De La Gerencia En Gestión De Calidad	Ausencia De Auditores	1	2	2	BAJO	-	Designar Personal Para Que Sea Capacitado Como Auditor En El Sistema De Gestión Integrado	Anual	Semestral	Gerente General

14	AREA DE OPERACIONES	Personal	Mejores Ofertas De Competidores	Rotación De Personal	1	2	2	BAJO	El Personal Está Comprometido Con La Organización	Implementar Incentivo Al Personal	Inmediato	Mensual	Gerente General
15	AREA DE OPERACIONES	Personal	Estrés	Fatiga Del Personal	1	2	2	BAJO	-----	Realizar Dinámicas Para Reducir El Estrés	Inmediato	Mensual	Jefe De Operaciones
16	AREA DE OPERACIONES	Útiles De Escritorio	Falta De Presupuesto	Ausencia De Útiles De Escritorio	1	2	2	BAJO	----- -	Elaborar Presupuesto Anual ,Para El Sistema Integrado De Gestión	Inmediato	Mensual	Gerente General
17	AREA DE OPERACIONES	Marcador De Asistencia	Falta De Presupuesto	Ausencia De Marcador De Asistencias	1	2	2	BAJO	Cuenta Con Registro De Control De Asistencia	Comprar Un Marcador Digital Para El Control De Asistencia	Anual	Semestral	Gerente General
18	AREA DE OPERACIONES	Puesto De Trabajo	Ambiente De Trabajo	Condiciones Del Puesto De Trabajo No Estandarizados	1	2	2	BAJO	----- -	Verificar ,Que Los Puestos Cumplan Con Las Condiciones De Ambientes Seguros Para El Trabajo	Inmediato	Mensual	Jefe De Operaciones
19	AREA DE OPERACIONES	Funciones	Falta Del Personal SIG/Desconocimiento Del Sistema Integrado De Gestión	Elaboración Incorrecta De Funciones	1	2	2	BAJO	Cuenta Con Cartilla De Funciones	Elaborar Y Revisar Las Funciones De Acuerdo Al Contrato Del Cliente	Inmediato	Mensual	Gerente General
20	AREA DE OPERACIONES	Personal	Falta De Personal De Recursos Humanos	Inasistencia A Las Capacitaciones	1	2	2	BAJO	Lista De Asistencia A Capacitaciones	Contratar Personal De Recursos Humanos ,Para Que Realice El Programa De Capacitación Y Control De Asistencia	Inmediato	Mensual	Gerente General

Fuente: Elaboración propia

Para el desarrollo del IPER se utilizó los Anexos 7, 8 y 9 , identificando así estos 20 problemas en el área de operaciones .

3.6 Implementación del IPER

Al Implementar el IPER en la empresa GRL SECURITY S.A.C. Se tendrá la oportunidad de identificar los peligros y evaluar los riesgos, para así planificar las acciones y abordar los riesgos, oportunidades. Que puedan afectar el servicio en la organización. Con el fin de lograr resultado previstos, logrando así la mejorara continua.

3.7 Evaluación económica

Es la más importante para la implementación del IPER. No obstante, esta parte también tendrá resultados económico y beneficiosos para la organización.

Tabla 18. *Evaluación económica*

		IMPLEMENTACION DEL IPER	SEGUIMIENTO DE LA IMPLEMENTACION			
			MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
ETAPA	TIPO DE GASTO	ACTIVIDAD				
	Administrativo	Importe del proyecto	S/1,500.00	-	-	S/1,500.00
	Consultoría	Consultoría de información digital	S/150.00	-	-	S/150.00
	Capacitación	Sensibilización en el IPER	S/2,500.00	S/2,379.97	S/1,300.00	S/6,179.97
	Implementación	Publicación	-	S/600.00	-	S/600.00
		Sub total	S/4,150.00	S/2,979.97	S/1,300.00	
			Total	S/8429.97		

Fuente: GRL SECURITY SAC

El costo de inversión del proyecto es de S/8429.97 soles

3.8 Costo de la Implementación IPER

Como se detalló en el 3.8 el jefe de operaciones como coordinador general, se tendrá que capacitar en la aplicación del IPER. Con la visita del especialista Terrones Celis Jacobo en mes de octubre de 2019. se programó la capacitación en la empresa GRL SECURITY SAC a las siguientes personas, el jefe de operaciones y al coordinador de seguridad.

Es costo por hora de las siguientes personas será evaluado según el sueldo que reciben mensualmente.

El Jefe de Operaciones gana S/2500, lo cual será dividido entre 24 días de trabajo laboral, dando como resultado S/104.16 por día trabajado. esto se dividirá entre su turno de 8 hora, dando así el resultado S/13.02 por hora de lo que ha trabajado

El Coordinador gana S/2000, estos serán divididos entre 24 días de su jornada laboral, dando así un resultado de S/83.33 por día que ha trabajado. esto será dividido entre 8 horas de su turno, dando el resultado de S/10.42 por hora trabajado

El Supervisor gana S/1800, de los cuales se dividirán entre 24 días de su jornada trabajada dando S/75 por día trabajado, dividiéndolo ello entre 12 horas de trabajo. dando como resultado S/6.25 por hora

El Centro de Control gana S/1500, de los cuales serán divididos en 24 días su producción laboral, dando así S/62.50 por día, este resultado se dividirá por sus 12 horas de turno trabajado, equivalente S/7.81 por hora.

Los Vigilantes ganan S/1610, a los cuales se le dividirá en 24 días laborales, dando como resultado S/67.08 por día, este resultado se dividirá por 12 horas de su turno, dando así S/5.60 por hora

a continuación, se mostrará en la siguiente tabla el costo por hora de trabajado del personal.

Tabla 19. Capacitación del IPER

PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACION DEL IPER					
Capacitación de la importancia de la implementación del IPER					
Trabajadores participantes	Nº de horas	Cantidad de trabajadores	Costo unitario por hora	Costo total por hora	Observaciones
Capacitador Jefe de Operaciones	3	1	S/13.02	S/39.06	Coordinador general 1 responsable
Centro de Control	3	1	S/7.81	S/23.43	
Coordinador	3	1	S/10.42	S/31.26	Segundo Responsable
Supervisores	3	3	S/6.25	S/56.25	
Vigilantes de Seguridad	3	59	S/5.60	S/991.73	
			subtotal	S/1,141.73	

Capacitación de la implementación del IPER En el área de operaciones					
Trabajadores participantes	Nº de horas	Cantidad de trabajadores	Costo unitario por hora	Costo total por hora	Observaciones
Capacitador Coordinador	3	1	S/10.42	S/31.26	Segundo Responsables
Jefe de Operaciones	3	1	S/13.02	S/39.06	Coordinador general 1 responsable
Centro de Control	3	1	S/7.81	S/23.43	
Supervisores	3	3	S/6.25	S/56.25	
Vigilantes de Seguridad	3	59	S/5.60	S/991.73	
			subtotal	S/1,141.73	

Capacitación del implementación del IPER en campo (Instalaciones)					
Trabajadores participantes	Nº de horas	Cantidad de trabajadores	Costo unitario por hora	Costo total por hora	Observaciones
Capacitador Coordinador	3	1	10.42	S/.31.26	Segundo Responsables
Supervisor	3	3	6.25	S/.56.25	
			subtotal	S/.87.51	

Fuente: elaboración propia

De acuerdo al cuadro se verá los gastos generados en las actividades propuesta. En donde se podrá observar las horas del personal de trabajo y el costo total de dichas actividades. el cual daría a S/2,370.97 Nuevos Soles

Así mismo se detallaron los gastos generados para la aplicación del IPER en la organización

Tabla 20. *Gastos adicionales para la Implementación del IPER*

Detalle	Unidad	Cantidad	Costo	Sub Total
Elaboración del IPER	Un	1	S/.500.00	S/.500.00
Publicación del IPER	Un	1	S/.100.00	S/.100.00
			Total	S/.600.00

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en tabla 20 los gastos generados fueron de S/600 y para a terminar la inversión generado total se verá en la Tabla 26 la cual equivale S/2,979.07 Nuevos soles para la Propuesta del IPER en la empresa GRL SECURITY S.A.C.

Tabla 21. Inversión generada total

Detalle	Total
Capacitación de la importancia de la implementación del IPER	S/1,141.73
Capacitación de la implementación del IPER En el área de operaciones	S/1,141.73
Capacitación del implementación del IPER en campo (Instalaciones)	S/.87.51
Gastos Adicionales	S/.600.00
Total General	S/2,979.97

Fuente: Elaboración propia

La propuesta del IPER en la empresa GRL SECURITY S.A.C, se realizó en 3 fases, en donde se hará un seguimiento a las acciones propuesta con el fin el de abordar los riesgos.

Tabla 22. Cronograma

CRONOGRAMA DE LA APLICACIÓN DEL IPER														
AREA A APLICAR:AREA DE OPERACIONES														
PLAN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FRECUENCIA	AÑO 2019											
			AREA DE OPERACIONES											
			MES 1				MES 2				MES 3			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Visita a las instalaciones para la propuesta de la Propuesta de implementación del IPER		P	■											
		R												
Reunión con el personal operaciones		P		■										
		R												
Encuesta al personal de operaciones para identificar los problemas en el área de operaciones		P			■									
		R												
Elaboración del IPER		P				■								
		R												
Capacitación de la implementación del IPER		P					■	■	■					
		R												
Seguimiento de la implementación del IPER		P									■	■	■	
		R												

Leyenda:

P(Planeado) ■

R(Realizado) ■

Fuente: Elaboración propia

El cronograma se realizó para planear actividades en la investigación de la implementación del IPER en el área de operaciones.

3.9 Beneficio económico con la Implementación del IPER

Los beneficios que se obtendrán en la empresa GRL SECURITY S.A.C, es una calidad de servicio eficiente en su área de operaciones, con una buen Empatía, tangibilidad, fiabilidad, Garantía de seguridad patrimonial y capacidad de respuesta. así como también la Propuesta del IPER para identificar los peligros y evaluar los riesgos no deseados

Tabla 23. Beneficio

Mes 1	Inversión	Ingreso
Implementación	S/4,150.00	S/0.00
Segundo Mes	S/0.00	S/-2,979.97
Tercer Mes	S/0.00	S/-1,300.00
	Total ahorro	S/1,679.97

Fuente: GRL SECURITY SAC

La organización dio un capital inicial en la implementación en el mes 1 de S/4,150.00 y un seguimiento de la implementación de la matriz de riesgo, el cual generaría un Ingreso de S/1,679.97 en 2 meses en utilizar el IPER. Dando nos así un beneficio de S/2,410.03 soles para la empresa

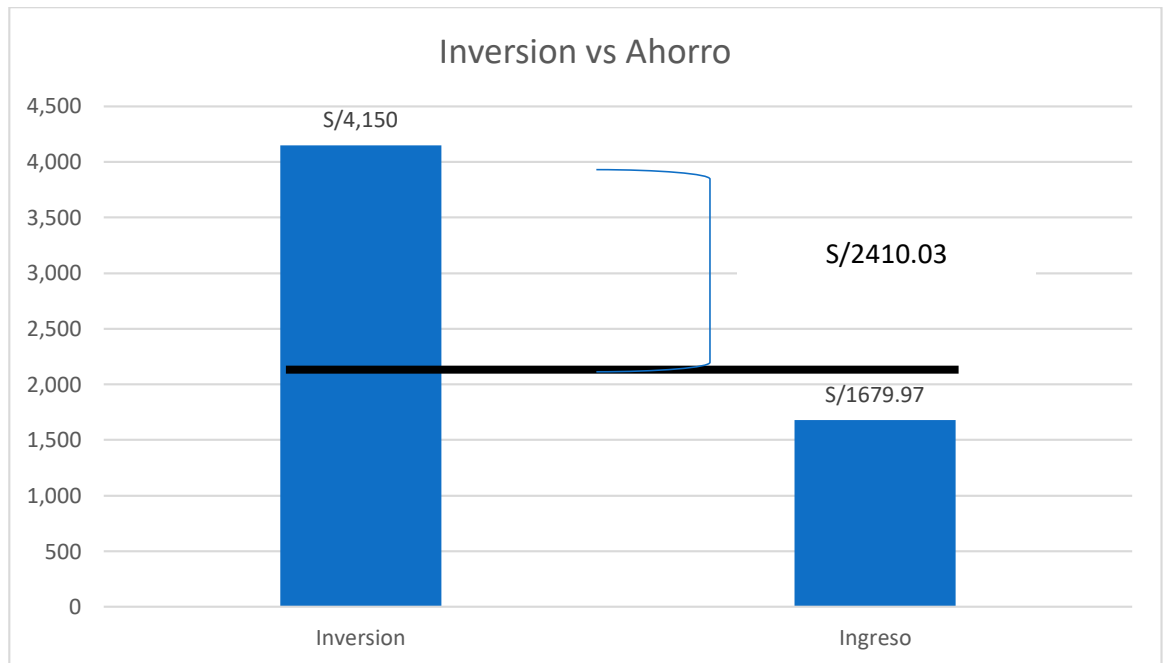


Figura 20. Inversión vs Ingreso

Como se puede ver la empresa tendrá un beneficio de S/2470.03 céntimos. Al tener implementado el IPER en el área de operaciones.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación de propuesta tubo como finalidad analizar la situación actual, por la que está atravesando la empresa GRL SECURITY SAC detectándose así una deficiencia en la de calidad de servicios que se presta.

Nos señala el investigador (Reyes ,2016) que, para cumplir con la perspectiva esperada por los clientes, en base a la mejora continua se debe tomar acciones de manera eficaz para así satisfacer dichas exigentes por los usuarios. reconociendo que si la empresa mantiene una comunicación eficaz se incrementaran la fiabilidad de los clientes.

Por nuestra parte en base a las encuestas, entrevista y Check List que se hicieron la empresa debe aplicar acciones de mejora urgentemente en comunicación. ES, implementación del IPER, Capacitaciones y Control de asistencias, Logrando así una perfección de calidad de servicio eficiente a los clientes.

Por otra parte, también se detectó que la empresa Tiene algunas irregularidades vistas en las dimensiones de la calidad, los siguientes investigadores (Mensones y Saldaña,2014) Resaltan que los resultados negativos vistos en 4 de las 5 dimensiones de la de calidad, nos indican que no se está cumpliendo con los requerimientos de los clientes, sola dimensión de Garantía de Seguridad Patrimonial alcanzo los niveles esperados a lo que quería el cliente. no obstante, también es raro que las dimensiones de tangibilidad y fiabilidad tengan resultado negativos, indicando así que no se están dando un seguimiento oportuno a lo que espera el usuario.

Por nuestra parte indicamos que la dimensión de Garantía de seguridad patrimonial a logrado resultado satisfactorios a lo que espera el cliente, pero cabe mencionar que la fiabilidad y la tangibilidad salieron con resultado negativos que afectarían el desempeño de Gestiones operacionales, por ello se tomaran acciones correctivas para corregir los problemas vistos en estas dimensiones y así aumentar la calidad que demos al cliente

V. CONCLUSIONES

De la investigación realizada en base a los datos recolectados se concluyó lo siguiente.

- Conclusión 1

Con la Propuesta de implementación IPER, se reducirá el nivel de ocurrencia en los 4 problemas detectados en el área de operaciones y así de incrementar la calidad de servicio a los clientes. Con la finalidad de fidelizar a los clientes de la organización.

- Conclusión 2

Luego de valorar la severidad de los 4 problemas identificados, se tomará acciones correctivas para así afrontar, mejorarlo y reducirlo en lo más mínimo posible, los impactos no deseados en las operaciones.

- Conclusión 3

Luego de valorar los niveles de riesgo actuales en el área de operaciones se concluye que para incrementar la calidad de servicio se deben tomar acciones correctivas eficaces en las operaciones.

VI. RECOMENDACIONES

Se detallarán las siguientes Recomendación por los investigadores.

Primero

Se recomienda implementar el IPER de calidad, para controlar los riesgos no deseados en el área de operaciones, con relación al servicio que se realizan en la empresa GRL SECURITY SAC

Segundo

Se recomienda contar con personal en el área de recursos humanos, con la finalidad de evaluar al personal ingresante a la empresa. De acuerdo al perfil del Manual de organización y función de la empresa GRL SECURITY SAC.

Tercero

Se recomienda que la empresa compre equipos de comunicación(Celulares)para asignar al personal de seguridad, según el requerimiento del cliente. Con la finalidad de tener una comunicación constante entre el personal de vigilancia.

Para que así operador del centro control, Coordinadores, Supervisores y Cliente estén comunicación permanente y asi se reduciría significativamente la falta de comunicación entre las partes interesadas.

REFERENCIAS

1. ABAD, M. y PINCAY D. Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de Gestión de calidad en una empresa de seguros GUAYAQUIL. Tesis (Título de Ingeniería Comercial Mención Marketing) Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana, 2014, 140 pp.
Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
2. ARCINIEGAS, J. y MEJIAS, A. Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Revista Scielo [en línea]. Junio 2017. n.º1. [fecha de consulta 18 de septiembre de 2019]
Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
ISSN:2219-7168
3. ARIAS, J., VILLASIS, MA. y MIRANDA, MG. El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista alergia México [en línea] Abril-junio 2016, No.2.
Disponible en:
<http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
ISSN:2448-9190
4. ARRUE Flores, Jorge. Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014. San Juan Bautista. Tesis (Maestría en Gestión pública) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana , 2014, 109 pp.
Disponible en:
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. BASANTES Córdova, Silvia. Modelo de Gestión administrativa y de la calidad de servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizada municipalidad de Ambato. Tesis (Título de Ingeniería de empresas) Ambato, Universidad técnica de Ambato, 2014, 171 pp.
Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>

6. CADENA, J., VEGA, A., REAL, I. y VASQUEZ, Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por restaurante Sonora, Mexico. Revista ingeniería industrial actualidad y nuevas tendencias [en línea],2016, n.º17. [Fecha de consulta 18 de septiembre de 2019]
Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
ISSN:1856-8327
7. DUMBRAVA, Vasile. Using probality-impact matrix in analysis and risk Assessment Project Using Probability – Impact Matrix in Analysis and Risk Assessment Project. Magazine journal of knowledge management, economics and information technology [online],2013, No.1.
[Consultation date of october 9 of 2019]
Available in:
<https://pdfs.semanticscholar.org/e2b7/82cb13b324d156e1c1db08fc2f2c267e1247.pdf>
8. GABRIEL, J. Como se genera una investigación científica que luego sea motive de publicación. Revista Scielo [en línea],2017, n.º.2.[Fecha de consulta 2 de diciembre de 2019]
Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008
ISSN:2072-9308
9. GAUCHI,Veronica.Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizados en bibliotecología y ciencia de la información. Revista española de documental científica [en línea]Abril-Julio 2017.n.º2.[Fecha de consulta 24 de octubre de 2019]
Disponible en:
[file:///C:/Users/PC/Downloads/979-4381-1-PB%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/979-4381-1-PB%20(7).pdf)
ISSN:0210-0614
10. GIL, Maria. Como crear y hacer funcionar una empresa [en línea]. Madrid: Esic,2017. [Fecha de consulta 22 de noviembre de 2019]
Disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=k9sSYdxSRp8C&pg=PA615&dq=calidad+de+servicio+2010++emptia+seguridad+fiabilidad+tangibilidad+capic>

[ada+de+respuesta&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiuxo_k-PfIAhWPslkKHcvKDEcQ6AEIMzAB#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%202010%20%20emptia%20seguridad%20fiabilidad%20tangibilidad%20capicada%20de%20respuesta&f=false](#)

ISBN:978-84-7356-676-6

11. GONZALES Pastor, Rafael. La calidad y la satisfacción del cliente en el hotelería low cost. Tesis (Maestría en el grado de turismo). Segovia, Universidad de Valladolid,2014,69 pp.
Disponible en: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/6001/TFG-N.95.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. HAWKINS, B. The Financial Benefits of Reliability.Magazine MAINWORLD[online]october2015. n.º1
[Consultation date of october 24 of 2019]
Available in:
<https://www.emerson.com/documents/automation/article-financial-benefits-of-reliability-en-38238.pdf>
13. LANDELL, Hanna. The risk matrix as tool for risk analysis. Thesis (Master of industrial engineering) Sweden: University of Gavle,2016,32pp.
Available in:
<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:944825/FULLTEXT01>
14. LOPEZ, Pedro. Y FACHELLI, Sandra. Metodología de la investigación Social Cuantitativa [en línea]Barcelona: Creativa commos,2015. [Fecha de consulta 22 de noviembre de 2019]
Disponible en:
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
15. M, Richard. y RIESS, H. The science of Empathy .Magazine PMC [online]May 2017, No.1.
[Consultation date of october 27]
Available in:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5513638/>
16. MATELJAK, Z. Operational planning level of development in Production enterprises in the machine building industry and its impact on the effectiveness of Production. Magazine Routledge [online],2017, n.º.26.
[Consultation date of october 11 of 2019]

Available in:

<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1331677X.2016.1168041?needAccess=true>

ISSN:1331-677X

17. MENZONES, O. y SALDAÑA. Calidad de los servicios brindados por un hotel tres ellas, desde la perspectiva del cliente. Tesis (Licenciatura en Administración de Hotelería Turismo Ecoturismo y Gastronomía) Chiclayo, Universidad Privada Juan Mejía Baca,2014,68 pp.
18. NOZARI, N. y NOVICK, Monitoring and control in Language Production. Magazine ASP [online]2017, n.º26.
[Consultation date of october 9 of 2019]
Available in:
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0963721417702419>
19. PEREZ, J. IP Networking, Nuevo Paradigma de Negocio para las Empresas de Telecomunicaciones. Tesis (Título de Ingeniero de Sistema Informática) Huancayo, Universidad Continental,2016.44p.
20. PORRAS, F.y PRIETO, Liz. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú oficina principal Cusco. Tesis (Licenciatura en Administración) Cusco: Universidad nacional ABAD de Cuzco, ,2014,235 pp.

Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/967>
21. ORTEGA, J. Como se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. Revista Scielo [en línea]Julio 2017, n.º1. [Fecha de consulta 9 de noviembre de 2019]

Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2_a08.pdf
ISSN:2072-9308
22. REYES Hernández, Sonia. Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, Sedé Huehuetenango. Tesis (Licenciatura en Administración de empresas) Quetzaltenango: Universidad Rafael Landivar,2014,178 pp.

Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

23. ROJAS, M. Tipos de investigación científica: una simplificación de la complicada incoherentes nomenclatura y clasificación. Magazine REDVET [en línea],2015, No.1.
[Fecha de consulta noviembre de 9 de 2019]
Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
ISSN:1695-7504
24. RUBOGORA, F. Service Quality and Costumer Satisfaction in Select Banks in Rwanda. Magazine journal of business & financial affairs [online],2017, n.º.1.
[Consultation date of october 24 of 2019]
Available in:
<https://www.omicsonline.org/open-access/service-quality-and-customer-satisfaction-in-selected-banks-in-rwanda-2167-0234-1000246.php?aid=86579>
ISSN:2167-0234
25. SALVENDY, J. Control and Power in Supervisión. Magazine taylor y Francis[online]May,2016, n.º1.
[Consultation date of october 11 of 2019]
Available in:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00207284.1993.11732599>
26. SANDERS, N. Operations Management Defined. [online]. 1.a ed. Informit,2014
[Consultation date of october 09 of 2019]
Available:<http://www.informit.com/articles/article.aspx?p=2167438>
ISBN: 978-0-13-343864-2
27. TAPAN, P. y SATYABRAT, D. The role of Tangibility in Service Quality and its Impact on External Customer Satisfaccion: A Comparative Study of Hospital and Hospitality Sectors.Magazine SSRN[online]July2015, n.º4.
[Consultation date of october 27]
Available in:
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2637849

28. VELA, R. y ZAVALETA, L. Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo. Tesis (Licenciatura en Administración) Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego,2014,70 p.
Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/349>
29. E, HAMBLIN, AGER, ARANYOS, UPFAL, LUBORSKY, RUSSELL y ESSENMACHER. Application and implementatio of the hazard risk matriz to identify hospital workplaces at risk for violence. Magazine PMC [online]August2014, n.º.57
[Consultation date of november 24 of 2019]
Available in:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5006068/>
30. SJ, M., ZUYDAM, V. y F, M. Hazard and risk Assessment in electricity sector: a case of swaziland electricity Company. Magazine journal of geography & natural disaters[online2016,No.1
[Consultation date of november 24 of 2019]
Available in:
<https://www.longdom.org/open-access/hazard-and-risk-assessment-in-electricity-sector-a-case-of-swazilandelectricity-company-2167-0587-S6-006.pdf>
ISSN:2167-0587

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento experto 1

DIMENSION 03 CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	¿El operador del centro de control atiende oportunamente a los requerimientos de los vigilantes?	✓		✓		✓		
	¿Considera que el operador del Centro de Control comunica al jefe de operaciones las ocurrencias del servicio de vigilancia?	✓		✓		✓		
	¿Considera que el Jefe de Operaciones brinda soluciones a los problemas de los vigilantes de seguridad y vigilancia privada?	✓		✓		✓		
	¿Considera que las encuestas con resultados negativos fueron atendidas de forma oportuna al cliente?	✓		✓		✓		
	¿Considera que el vigilante de seguridad demuestra compromiso y lealtad en las instalaciones de los usuarios?	✓		✓		✓		
DIMENSION 04 GARANTIA DE SEGURIDAD PATRIMONIAL		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Los vigilantes seguridad han recibido en todo momento un trato de cortesía por el coordinador de seguridad?	✓		✓		✓		
	¿Considera que el operador del Centro de Control manifiesta competencias y conocimiento a la hora de dar una respuesta oportuna al jefe de operaciones?	✓		✓		✓		
	¿Considera que el operador del centro de control cumple con las habilidades para interactuar con los vigilantes de seguridad privada?	✓		✓		✓		
	¿Considera que el Personal que labora en el centro de control es de confianza para la empresa GRL SEGURIDAD SAC?	✓		✓		✓		
	¿Cree que el Personal de seguridad le inspira confianza al coordinador al momento que utiliza sus equipos en las instalaciones?	✓		✓		✓		

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: _____

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
VARIBLE: CALIDAD DE SERVICIO								
DIMENSION 01: FIABILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuándo el trabajador promete algo lo cumple de manera de efectiva?	✓		✓		✓		
	¿El personal de seguridad mantiene informado al jefe de operaciones las ocurrencias que ocurren en el puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
	¿El personal que labora en GRL SECURITY SAC cuenta con habilidades interpersonales para la prestación del servicio?	✓		✓		✓		
	¿La empresa cuenta con un procedimiento para el control y monitoreo de las tareas?	✓		✓		✓		
	¿Considera que el Vigilante que labora en las instalaciones de los cliente es comprometido en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSION 02 TANGIBILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	¿La empresa cuenta con una instalación apropiada para la prestación de servicio?	✓		✓		✓		
	¿Considera que las prendas de vestir asignadas son de buena calidad?	✓		✓		✓		
	¿Los EPP asignados son adecuados para el desarrollo de las actividades en las instalaciones de los clientes?	✓		✓		✓		
	¿Las instalaciones físicas en donde trabaja el operador del centro de control son adecuadas y de fácil acceso?	✓		✓		✓		
	¿Se asignó personal capacitado para el desarrollo de las actividades en las instalaciones de los clientes?	✓		✓		✓		

Fuente: Elaboración propia

DIMENSION 04 EMPATIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
5	¿Cuándo se ha requerido una atención del Jefe de Operaciones se ha atendido de forma oportuna?	✓		✓		✓	
	¿Las estrategias planificadas por la organización GRL SECURITY SAC permiten que el personal trabaje en equipo?	✓		✓		✓	
	¿La jefatura de operaciones se preocupa por el bienestar del personal asignado en las instalaciones?	✓		✓		✓	
	¿Considera que el Jefe de Operaciones cuenta con habilidades intrapersonales para comunicarse con el trabajador?	✓		✓		✓	
	¿Tiene constancia de que el Coordinador de seguridad entiende las necesidades específicas del personal de seguridad y vigilancia privada?	✓		✓		✓	

Observaciones: (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia

Opinión aplicable: Aplicable: Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validado. Dr./Mg.: Linares Sánchez Guillermo Gilberto

Especialidad del validador: Ingeniero Administrativo

Fecha: 18 de 11 del 2019

¹ pertinencia: El Item corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Firma del experto informante.

06814198

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 Validez de Instrumento experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: _____

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO								
DIMENSION 01: FIABILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuándo el trabajador promete algo lo cumple de manera efectiva?							
	¿El personal de seguridad mantiene informado al jefe de operaciones las ocurrencias que ocurren en el puesto de trabajo?							
	¿El personal que labora en GRL SECURITY SAC cuenta con habilidades interpersonales para la prestación del servicio?	✓		✓		✓		
	¿La empresa cuenta con un procedimiento para el control y monitoreo de las tareas?							
	¿Considera que el Vigilante que labora en las instalaciones de los clientes es comprometido en su puesto de trabajo?							
DIMENSION 02 TANGIBILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	¿La empresa cuenta con una instalación apropiada para la prestación de servicio?							
	¿Considera que las prendas de vestir asignadas son de buena calidad?							
	¿Los EPP asignados son adecuados para el desarrollo de las actividades en las instalaciones de los clientes?	✓		✓		✓		
	¿Las instalaciones físicas en donde trabaja el operador del centro de control son adecuadas y de fácil acceso?							
	¿Se asignó personal capacitado para el desarrollo de las actividades en las instalaciones de los clientes?							

Fuente: Elaboración propia

DIMENSION 03 CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	¿El operador del centro de control atiende oportunamente a los requerimientos de los vigilantes?							
	¿Considera que el operador del centro de control comunica al jefe de operaciones las ocurrencias del servicio de vigilancia?							
	¿Considera que el jefe de operaciones brinda soluciones a los problemas de los vigilantes de seguridad y vigilancia privada?	✓		✓		✓		
	¿Considera que las encuestas con resultados negativos fueron atendidas de forma oportuna al cliente?							
	¿Considera que el vigilante de seguridad demuestra compromiso y lealtad en las instalaciones de los usuarios?							
DIMENSION 04 GARANTIA DE SEGURIDAD PATRIMONIAL		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Los vigilantes seguridad han recibido en todo momento un trato de cortesía por el coordinador de seguridad?							
	¿Considera que el operador del centro de control manifiesta competencias y conocimiento a la hora de dar una respuesta oportuna al jefe de operaciones?	✓		✓		✓		
	¿Considera que el operador del centro de control cumple con las habilidades para interactuar con los vigilantes de seguridad privada?	✓		✓		✓		
	¿Considera que el personal que labora en el centro de control es de confianza para la empresa GRL SEGURIDAD SAC?							
	¿Cree que el personal de seguridad le inspira confianza al coordinador al momento que utiliza sus equipos en las instalaciones?							

Fuente: Elaboración propia

DIMENSION 04 EMPATIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
5	¿Cuándo se ha requerido una atención del jefe de operaciones se ha atendido de forma oportuna?						
	¿Las estrategias planificadas por la organización GRL SECURITY SAC permiten que el personal trabaje en equipo?						
	¿La jefatura de operaciones se preocupa por el bienestar del personal asignado en las instalaciones?	✓		✓		✓	
	¿Considera que el jefe de operaciones cuenta con habilidades intrapersonales para comunicarse con el trabajador?						
	¿Tiene constancia de que el coordinador de seguridad entiende las necesidades específicas del personal de seguridad y vigilancia privada?						

Observaciones: (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA


Opinión aplicable: Aplicable: (X) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validado. Dr./Mg.: ORTEGA ZAVALA DANIEL

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

Fecha: 18 de 11 del 2019

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


 Firma del experto informante.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 Validez de Instrumento experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: _____

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO								
DIMENSION 01: FIABILIDAD								
1	¿Cuándo el trabajador promete algo lo cumple de manera de efectiva?	✓		✓		✓		
	¿El personal de seguridad mantiene informado al jefe de operaciones las ocurrencias que ocurren en el puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
	¿El personal que labora en GRL SECURITY SAC cuenta con habilidades interpersonales para la prestación del servicio?	✓		✓		✓		
	¿La empresa cuenta con un procedimiento para el control y monitoreo de las tareas?	✓		✓		✓		
	¿Considera que el Vigilante que labora en las instalaciones de los cliente es comprometido en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSION 02 TANGIBILIDAD								
2	¿La empresa cuenta con una instalación apropiada para la prestación de servicio?	✓		✓		✓		
	¿Considera que las prendas de vestir asignadas son de buena calidad?	✓		✓		✓		
	¿Los EPP asignados son adecuados para el desarrollo de las actividades en las instalaciones de los clientes?	✓		✓		✓		
	¿Las instalaciones físicas en donde trabaja el operador del centro de control son adecuadas y de fácil acceso?	✓		✓		✓		
	¿Se asignó personal capacitado para el desarrollo de las actividades en las instalaciones de los clientes?	✓		✓		✓		

Fuente: Elaboración propia

DIMENSION 03 CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	¿El operador del centro de control atiende oportunamente a los requerimientos de los vigilantes?	/		/		/		
	¿Considera que el operador del centro de control comunica al jefe de operaciones las ocurrencias del servicio de vigilancia?	/		/		/		
	¿Considera que el jefe de operaciones brinda soluciones a los problemas de los vigilantes de seguridad y vigilancia privada?	/		/		/		
	¿Considera que las encuestas con resultados negativos fueron atendidas de forma oportuna al cliente?	/		/		/		
	¿Considera que el vigilante de seguridad demuestra compromiso y lealtad en las instalaciones de los usuarios?	/		/		/		
DIMENSION 04 GARANTIA DE SEGURIDAD PATRIMONIAL		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Los vigilantes seguridad han recibido en todo momento un trato de cortesía por el coordinador de seguridad?	/		/		/		
	¿Considera que el operador del centro de control manifiesta competencias y conocimiento a la hora de dar una respuesta oportuna al jefe de operaciones?	/		/		/		
	¿Considera que el operador del centro de control cumple con las habilidades para interactuar con los vigilantes de seguridad privada?	/		/		/		
	¿Considera que el personal que labora en el centro de control es de confianza para la empresa GRL SEGURIDAD SAC?	/		/		/		
	¿Cree que el personal de seguridad le inspira confianza al coordinador al momento que utiliza sus equipos en las instalaciones?	/		/		/		

Fuente: Elaboración propia

DIMENSION 04 EMPATIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
5	¿Cuándo se ha requerido una atención del jefe de operaciones se ha atendido de forma oportuna?	✓		✓		✓	
	¿Las estrategias planificadas por la organización GRL SECURITY SAC permiten que el personal trabaje en equipo?	✓		✓		✓	
	¿La jefatura de operaciones se preocupa por el bienestar del personal asignado en las instalaciones?	✓		✓		✓	
	¿Considera que el jefe de operaciones cuenta con habilidades intrapersonales para comunicarse con el trabajador?	✓		✓		✓	
	¿Tiene constancia de que el coordinador de seguridad entiende las necesidades específicas del personal de seguridad y vigilancia privada?	✓		✓		✓	

Observaciones: (precisar si hay suficiencia): _____


Opinión aplicable: Aplicable: (X) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validado. Dr./Mg.: Dr. Luis Alberto Valdivia Sanchez

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

Fecha: 18 de 11 del 2019

¹ pertinencia: El Item corresponde al concepto teórico formulado.
² relevancia: El Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende, sin dificultad alguna el enunciado del Item, es conciso, exacto y directo


 Firma del experto informante.

Anexo 4: Check List

CHEK LIST -Gestion de operaciones			
N	PLANIFICACION OPERATIVA	SI	NO
1	Recibe de la gerencia general la orden de activación y desactivación de los servicios del cliente	✓	
2	Está definida la planificación en un procedimiento	✓	
3	Se coordina con el cliente las visitas previas para la activación de servicio	✓	
4	Recibe del jefe de operaciones la información de datos del nuevo trabajador que será asignado al cliente	✓	
5	Se entrega fotocheck al personal nuevo que ingresa laboral a la empresa	✓	
6	Se entrega uniforme al personal nuevo	✓	*
7	En caso de desactivación de un cliente el personal es asignado a un puesto de trabajo		✓
8	El operador del centro de control comunica al nuevo trabajador su nueva posición de trabajo	✓	
9	El cliente entrega las funciones específicas que deben desarrollar de seguridad	✓	

CHEK LIST -Gestion de operaciones			
N	CONTROL Y MONITOREO	SI	NO
1	Se realiza la planificación y control de asistencias de personal de seguridad después de activar el servicio	✓	
2	Está definida en un procedimiento la planificación y control de asistencia	✓	
3	Se realiza la programación de vacaciones al personal	✓	
4	Se verifica el ingreso del personal de seguridad a la instalación del cliente mediante algún medio de comunicación	✓	
5	Se registra en un formato digital la asistencia del personal según la planificación	✓	
6	Cuenta con un personal reten en caso de que un personal falte al servicio	✓	
7	En caso de incidencias en los puestos de servicios se comunica inmediatamente al jefe de operaciones	✓	
8	Se cuenta con un registro de novedades de reporte de incidentes en las instalaciones de los clientes	✓	
9	En las instalaciones del cliente el personal que no cuenta con relevo se comunica al centro de control antes de retirarse	✓	

CHEK LIST -Gestion de operaciones			
N	SUPERVISION	SI	NO
1	Elabora mensualmente un programa de rondas de supervisión	✓	
2	En caso de nuevas unidades se actualiza el programa de supervisión	✓	
3	Se entrega el programa de rondas de supervisión a los coordinadores y supervisores	✓	
4	Cuenta con unidades móviles propias para supervisar los servicios de seguridad	✓	
5	Se a identificado ocurrencias en el puesto de trabajo y se a comunicado al jefe de operaciones	✓	
6	Se realiza visitas de supervisión según el programa de rondas	✓	
7	Cuenta con algún formato para realizar los registros de rondas ejecutados	✓	
8	Realiza informes de investigación de ocurrencias en los puestos de servicios al cliente		✓
9	Verifica los cuadernos de ocurrencias en los puestos de servicios que realiza el personal de seguridad	✓	
10	Se realiza charlas de 5 minutos al personal de seguridad	✓	
11	Realiza encuesta de satisfacción al cliente referentes a la prestación de servicios al cliente		✓
12	Se archivan los registros de rondas en el file correspondiente	✓	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5 Encuesta

Se utilizó esta encuesta para evaluar a mi muestra de 65 trabajadores de la empresa GRL SEGURTIY SAC en base a los aspectos (Empatía, Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Garantía de Seguridad Patrimonial y Fiabilidad)

ENCUESTA					
PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA DE OPERACIONES EN LA EMPRESA GRL SEGURITIY SAC					
los criterios de puntuación para la evaluación son los siguientes: se tendrá que marcar la opción que corresponda	TED	Totalmente en Desacuerdo		1	
	D	Desacuerdo		2	
	NAD/NED	Ni de Acuerdo y ni Desacuerdo		3	
	DA	De Acuerdo		4	
	TDA	Totalmente de Acuerdo		5	
Instrumento de la variable (Cuestionario de Calidad de Servicio)	5	4	3	2	1
Fiabilidad	TDA	DA	NAD/NED	D	TED
¿Cuándo el trabajador promete algo lo cumple de manera de efectiva?					
¿El personal de seguridad mantiene informado al jefe de operaciones las ocurrencias que ocurren en el puesto de trabajo?					
¿El personal que labora en GRL SECURITY SAC cuenta con habilidades interpersonales para la prestación del servicio?					
¿La empresa cuenta con un procedimiento para el Control y Monitoreo de las tareas?					
¿Considera que el Vigilante que labora en las instalaciones de los cliente es comprometido en su puesto de trabajo?					
Tangibilidad	TDA	DA	NAD/NED	D	TED
¿La empresa cuenta con una instalación apropiada para la prestación de servicio?					
¿Considera que las prendas de vestir asignadas son de buena calidad?					
¿Los EPP asignados son adecuados para el desarrollo de las actividades en las instalaciones de los clientes?					
¿Las instalaciones físicas en donde trabaja el operador del centro de control son adecuadas y de fácil acceso?					
¿Se asignó personal capacitado para el desarrollo de las actividades en las instalaciones de los clientes?					
Capacidad de Respuesta	TDA	DA	NAD/NED	D	TED
¿El operador del centro de control atiende oportunamente a los requerimientos de los vigilantes?					
¿Considera que el Operador del centro de control comunica al jefe de operaciones las ocurrencias del servicio de vigilancia?					
¿Considera que el jefe de operaciones brinda soluciones a los problemas de los vigilantes de seguridad y vigilancia privada?					
¿Considera que las encuestas con resultados negativos fueron atendidas de forma oportuna al cliente?					
¿Considera que el vigilante de seguridad demuestra compromiso y lealtad en las instalaciones de los usuarios?					
Garantía de Seguridad Patrimonial	TDA	DA	NAD/NED	D	TED
¿Los vigilantes seguridad han recibido en todo momento un trato de cortesía por el coordinador de seguridad?					
¿Considera que el operador del centro de control manifiesta competencias y conocimiento a la hora de dar una respuesta oportuna al jefe de operaciones?					
¿Considera que el operador del centro de control cumple con las habilidades para interactuar con los vigilantes de seguridad privada?					
¿Considera que el personal que labora en el centro de control es de confianza para la empresa GRL SEGURIDAD SAC?					
¿Cree que el personal de seguridad le inspira confianza al coordinador al momento que utiliza sus equipos en las instalaciones?					
Empatía	TDA	DA	NAD/NED	D	TED
¿Cuándo se ha requerido una atención del jefe de operaciones se ha atendido de forma oportuna?					
¿Las estrategias planificadas por la organización GRL SECURITY SAC permiten que el personal trabaje en equipo?					
¿La jefatura de operaciones se preocupa por el bienestar del personal asignado en las instalaciones?					
¿Considera que el jefe de operaciones cuenta con habilidades intrapersonales para comunicarse con el trabajador?					
¿Tiene constancia de que el coordinador de seguridad entiende las necesidades específicas del personal de seguridad y vigilancia privada?					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7 Evidencia de Dimensión de Fiabilidad

FORMATO
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Nombre: ALVA RAMIREZ, LUIS ALBERTO
Cargo: AGENTE DE SEGURIDAD
Evaluador: _____
Evaluado: _____

Criterios de Puntuación

	INTEL.	ALCIBAZOS
Muy insatisfactorio	0	1
Insatisfactorio	1	2
Satisfactorio	2	3
Muy satisfactorio	3	4

Marcar con una X, según el criterio

Actividades y Capacidades

ACTIVIDAD O CAPACIDAD	0	1	2	3
Puntualidad				X
Asistencia al servicio				X
Fidelidad				X
Prolijidad				X
Obediencia y respeto				X
Disciplina				X
Reserva al servicio				X
Comunicación oral				X
Comunicación escrita				X
Control de calidad				X
Uso de herramientas del oficio				X

Observaciones

Considera que el evaluado necesita capacitación en: _____
¿Qué factores respalda con datos estadísticos? _____

Criterio de Calificación

30	Ejecente desempeño de sus funciones. Pleno dominio y conocimiento teórico y práctico en sus labores.
20 a 29	Buen desempeño de sus funciones. Cumplimiento de sus labores.
10 a 19	Deficiente desempeño de sus funciones. Falta de cumplimiento de sus funciones en los tiempos establecidos.
0 a 9	Mal desempeño de sus funciones. Falta de conocimiento teórico y práctico de sus labores.

COMENTARIOS DEL EVALUADOR

SIGUE SIEMPRE ASI LOGRARAS MEJOR EXITOS

Firma del Evaluador: _____
Firma del Evaluado: _____

Fuente: GRL SECURITY SAC

Anexo 8 Evidencia de la Dimensión de Tangibilidad



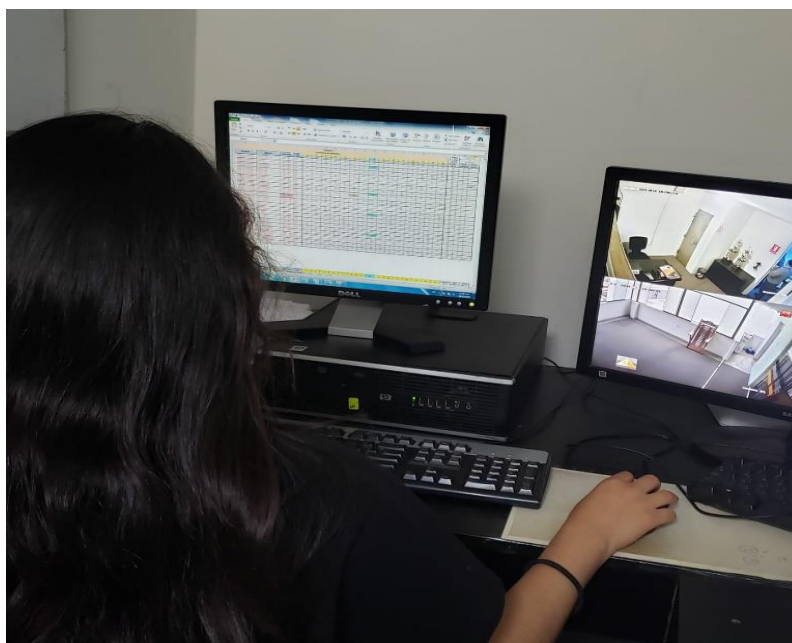
Fuente: GRL SECURITY SAC

Anexo 9 Evidencia de Dimensión Capacidad y Respuesta



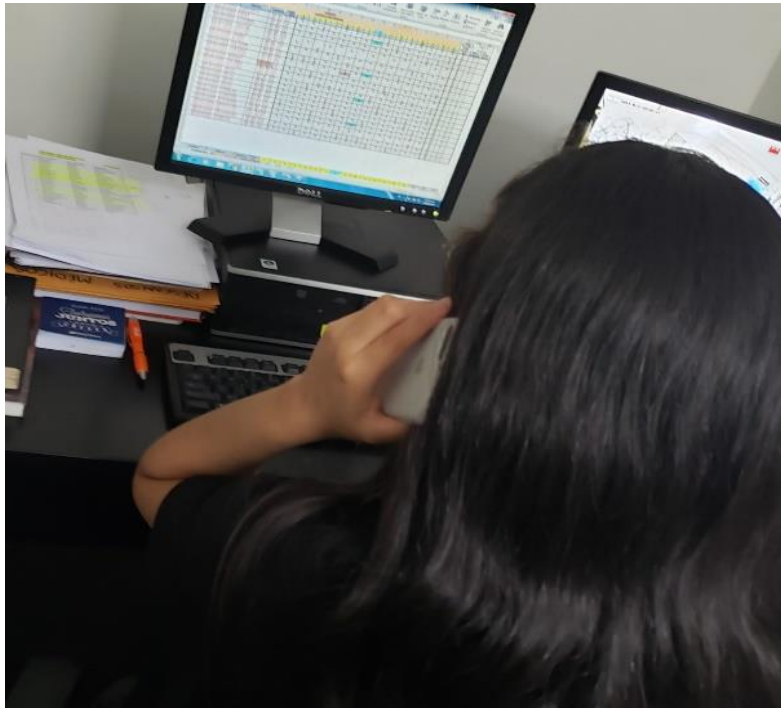
Fuente: GRL SEGURTIY SAC

Anexo 10: Evidencia de Dimensión Garantía de Seguridad Patrimonial



Fuente: GRL SEGURTIY SAC

Anexo 11: Evidencia de la Dimensión Empatía



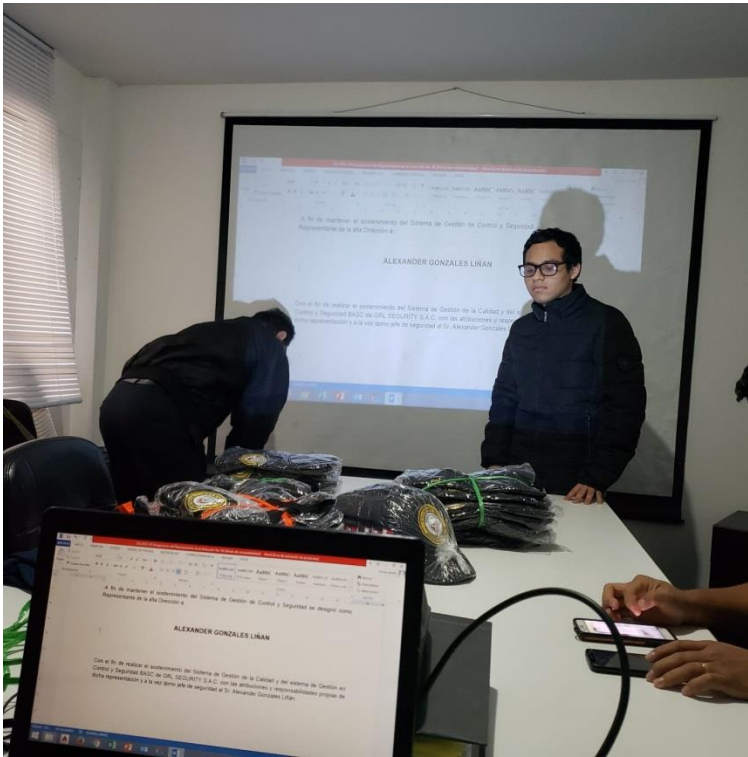
Fuente: GRL SECURITY SAC

Anexo 12 Evidencia de visita a la empresa GRL SECURITY SAC



Fuente: GRL SECURITY SAC

Anexo 13 Evidencia de verificación de actividades del personal



Fuente: GRL SECURITY SAC

Anexo 14: Constancia de autorización del trabajo



CONSTANCIA

El estudiante Terrones Humareda, Gianmarco Giovanni ha desarrollado la investigación con el titulado como “Propuesta de mejora la calidad de servicio en el área de operaciones en la empresa GRL SECURITY SAC”.

La investigación tuvo como participante a los trabajadores del área de operaciones, como el Jefe de Operaciones, Coordinadores, Supervisores, Operador de centro de control y lo vigilante de seguridad. El periodo de realización del trabajo se inició en el mes septiembre de 2019 y finalizó en noviembre de 2019.

Se entrega la presente solicitud al interesado para los fines que estime conveniente.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Julio Liñán', is positioned above a horizontal line.

Julio Liñán Vásquez
Gerente General GRL
SECURITY SAC

Cal. los Granates Nro. 555
Urbanización Inca Manco Capac
San Juan de Lurigancho
Teléfono: (01) 6554795