



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Propuesta de reingeniería organizacional para optimizar la gestión de procesos en MAC Seguridad & Control, Piura, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORAS:**

Montero Sevilla, Karem Ross (ORCID: 0000-0002-6951-8778)

Quino Agurto, Treisy Mallily (ORCID: 0000-0002-8490-1732)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Dedicada a Dios por habernos concedido salud y sabiduría para poder llevar a cabo y concluir esta investigación. A nuestra estimada gerente Mg. Karla Morales Fiestas que nos proporcionó todas las facilidades y ayuda para llevar a cabo la investigación. Por último, a nuestros padres que son nuestro motor para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A dios por concedernos salud, en medio de esta pandemia que se vive en nuestro país. A nuestro mentor Dr. Fredy Castillo por la ayuda y orientación que gracias a él hemos avanzado profesionalmente. Y a nuestra estimada gerente general Mg. Karla Morales Fiestas por el apoyo que nos brindó en el desarrollo de nuestra investigación.

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables, Operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	36
VIII. PROPUESTA .....	38
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de los trabajadores del área operativa y administrativa .....15 de la empresa MAC Seguridad & Control S.R.L	
Tabla 2 Documentación de MAC Seguridad & Control al año 2021 .....20	
Tabla 3 Infraestructura que tiene MAC Seguridad & Control al año 2021 .....21	
Tabla 4 Organización de las áreas de MAC Seguridad & Control al año 2021 ....23	
Tabla 5 Grado de eficiencia de las líneas de espera de MAC Seguridad .....24 & Control respecto a las necesidades del cliente al año 2021	
Tabla 6 Grado de productividad de MAC Seguridad & Control al año 2021 .....25	
Tabla 7 Grado de eficiencia de los resultados en la captación de .....26 clientes de MAC Seguridad & Control al año 2021	
Tabla 8 Presupuesto total de las estrategias planteadas.....46	

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo realizar una propuesta de reingeniería organizacional para optimizar la gestión de procesos de MAC Seguridad & Control, Piura, 2021 es por ello que se presenta una investigación de tipo aplicada no experimental, debido a que no se manipularon las variables. Así mismo, las técnicas para la recolección de datos que se emplearon a los colaboradores de la empresa estuvieron dirigidas a una población de 55 colaboradores. Además, se realizó una entrevista a la gerente general, seguidamente a la jefa de recursos humanos, a la vez se aplicó una encuesta a todo el personal de la empresa MAC Seguridad & Control. Se llegó a la conclusión que la empresa MAC Seguridad & Control tiene deficiencias en cuanto a su estructura organizacional debido a que carece de algunas áreas importantes dentro de la empresa, las cuales ayudan a mejorar los procesos dentro de la misma, tales como implementar un área de psicología que ayude a la contratación adecuada del personal, un área de SSOMA para llevar a cabo la identificación de riesgos en todos los establecimientos donde se presta el servicio, un área de operaciones para mejorar el desempeño en el área operativa, la implementación de dichas áreas mejorará los procesos de la empresa, llegando a la conclusión que la empresa en estudio tiene la necesidad de implementar una reingeniería organizacional para optimizar los procesos y lograr un mejor desempeño en el mercado.

**Palabras clave:** reingeniería organizacional, infraestructura, líneas de espera, productividad.

## ABSTRACT

This research aims to carry out an organizational reengineering proposal to optimize the process management of MAC Seguridad & Control, Piura, 2021, which is why a non-experimental applied research is presented, because the variables were not manipulated. Likewise, the data collection techniques that were used with the company's collaborators were aimed at a population of 55 collaborators. In addition, an interview was conducted with the general manager, followed by the head of human resources, at the same time a survey was applied to all the personnel of the company MAC Seguridad & Control. It was concluded that the company MAC Seguridad & Control has deficiencies in terms of its organizational structure because it lacks some important areas within the company, which help to improve the processes within it, such as implementing an area of psychology that helps in the adequate hiring of personnel, an SSOMA area to carry out the identification of risks in all the establishments where the service is provided, an operations area to improve performance in the operational area, the implementation of said areas will improve the processes of the company, reaching the conclusion that the company under study has the need to implement an organizational reengineering to optimize processes and achieve better performance in the market.

**Keywords:** organizational reengineering, infrastructure, waiting lines, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

Algunas empresas hoy en día aún persisten en mantener un tipo de administración conservadora o de resistirse al cambio, causando que su desarrollo sea lento, poco efectivo, estancándose en los resultados o manteniéndose en un mismo nivel a pesar de los años, sin embargo, la evolución de los enfoques gerenciales, los constantes cambios en el mercado, los avances tecnológicos y los clientes mucho más exigentes obligan a cambiar los paradigmas y pensar en nuevos enfoques.

Por ello, es necesario entender que las empresas de hoy deben evaluar constantemente las deficiencias que perjudiquen a largo plazo el crecimiento de la misma, siendo así que se da inicio a este fenómeno gerencial que ha tenido un gran impacto en las últimas tres décadas, provocando cambios en muchas organizaciones, conocido como reingeniería organizacional que se define como: *la reconcepción fundamental y el rediseño radical de los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas de desempeño tales como en costos, calidad, servicio y rapidez* (Hammer et al.,1994).

La reingeniería organizacional ha sido aplicada a nivel internacional por diversos factores como, por ejemplo: en el caso de las empresas de Ecuador donde las actuales tendencias económicas han creado entidades en el sector financiero que cada día son más necesarias para un fragmento de la economía ya que hacer negocios en Ecuador se constituye como un gran reto, toda vez que, el propósito es superar, las barreras que se pueden encontrar en una organización donde se asumen con responsabilidad los cargos y normas de comportamiento, y así generar el medio que permite la acción de una empresa, es importante puesto que reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades (Chele, 2019).

Al igual que en otros países, en Perú la reingeniería ha sido aplicada desde las pequeñas hasta las grandes empresas teniendo un impacto positivo, contribuyendo en las mejoras de la calidad de servicio y mejora continua como es el caso de las Empresas: editora Kano S.R.L, Pepsi, Ripley, Telefónica del Perú, entre otras (Mitacc, 2013).



Asimismo, Chele (2019) define que los procesos constituyen el conjunto de fases o etapas sucesivas, que mezcla apropiadamente habilidades humanas para el desempeño adecuado de las tareas, estos permiten entender los diversos procesos que se desarrollan en la institución y facilita su actualización de acuerdo a las necesidades que se presenten.

Mac Seguridad & Control S.R.L es una empresa que brinda servicios de vigilancia y seguridad privada, creada en el año 2012, iniciando sus actividades en el año 2013 en el distrito de Castilla, departamento de Piura, cuenta con autorización SUCAMEC y actualmente cuenta con aproximadamente 60 trabajadores. Mac Seguridad & Control S.R.L hasta el año 2018 basaba sus procesos aplicando estrategias antiguas, resistiéndose al cambio, lo que causaba demoras y deficiencias en la prestación de sus servicios.

Entre algunas de estas tenemos que contaba con una estructura jerárquica conservadora, llevaba todos sus registros de forma manual; con ausencia de algunas áreas mínimas en una empresa, generando que todo tipo de ocurrencias sean reportadas a un mismo jefe, perdiendo dinamismo propio de la delegación de funciones.

Mac Seguridad & Control S.R.L en el transcurso de los años implementó mejoras al utilizar los recursos que brinda la tecnología, pero esto no solucionó las deficiencias causadas por no contar con un organigrama diferenciado, tanto en áreas como jerarquía, siendo una de las áreas más vulnerable Recursos Humanos ya que al ser el eje principal de la empresa por su característica de ser una empresa de intermediación laboral, no invirtió en optimizar esta área con la finalidad de mejorar el proceso de contratación de personal, con evaluaciones psicológicas tomadas por personal idóneo, además de no modificar los requisitos mínimos para la contratación de personal, deficiencias que muchas veces han sido solucionadas en el momento que se generó el problema con el cliente.

Es necesario considerar que la empresa al no contar con un organigrama idóneo, debidamente estructurado ha generado también la recarga de trabajo en una sola área, secretaría, pues resulta ser esta persona la responsable del buen funcionamiento del área operativa y de gerencia.

En el estado de emergencia nacional que se vive actualmente la empresa realizó cambios con la finalidad de hacerle frente al nuevo reto del trabajo remoto impuesto por el estado, cambios en el proceso de contratación de personal al establecer nuevas estrategias, con la finalidad de evitar el contacto directo con los postulantes y aseguró el cumplimiento de los protocolos de seguridad y salud en el trabajo, establecidos por el área de SSOMA, área que se activó y tomo mayor importancia en el estado de emergencia actual.

Sin embargo, MAC Seguridad & Control S.R.L enfrenta una problemática aún mayor, ya que la empresa en pocos meses ha sufrido cambios que por años ha evitado, como la modificación de los procesos de selección de personal que lejos de aportar una solución a generado un problema mayor, esto porque los cambios han sido realizados de manera superficial, tal y como se ha manifestado con la contratación de personal no calificado, ya sea por la necesidad de contratación de personal por requerimiento del cliente o por la constante rotación del personal a causa de las renuncias por temor a contagiarse o por el descanso medico otorgado por dar positivo al covid-19.

Otra deficiencia que se identifica en la actual estructura es que con los cambios realizados encontramos que la gerencia general, administración y área legal recaen sobre una misma persona, a quien las demás áreas le reportan los diferentes problemas de la empresa y al tener que solucionar estos inconvenientes el gerente general muchas veces no se abastece, causando lentitud en los procedimientos de respuesta.

Con las deficiencias identificadas en la gestión de procesos de la empresa, encontramos que si esta continúa operando de la misma forma existe la posibilidad que la calidad de servicio empeore y se vea reflejada no solo en la disconformidad de los clientes sino también en las denuncias laborales a las que está expuesta la empresa, considerando que esto afectaría la imagen de la empresa ante futuros clientes.

Por lo antes mencionado se formula el siguiente problema: ¿Qué propuesta de Reingeniería organizacional es necesaria para optimizar la gestión de procesos en MAC Seguridad y Control, Piura 2021?; lo que conlleva a formular las siguientes

preguntas específicas: ¿Cómo está organizada la documentación de MAC Seguridad & Control al año 2021?; ¿Cómo es la infraestructura que tiene MAC Seguridad & Control al 2021?; ¿Cómo se encuentran organizadas las áreas de MAC seguridad & control al año 2021?; ¿Cuál es el grado de eficiencia las líneas de espera MAC Seguridad & Control respecto a las necesidades del cliente al año 2021?; ¿Cuál es el nivel de Productividad de Mac Seguridad & control al año 2021?; ¿Cuál es el grado de eficiencia de los resultados en la captación de clientes de MAC Seguridad & Control al año 2021?

La justificación de la presente investigación es de implicancia práctica ya que busca solucionar la realidad problemática de la empresa en estudio identificando sus deficiencias y buscando posibles soluciones a cada una de ellas, logrando así una mejora permanente en la gestión de sus procesos. Además, tiene una justificación de relevancia social porque la presente investigación favorecerá de manera directa a la empresa, sus colaboradores y clientes. Así mismo se espera que sea útil para otras empresas que se identifiquen con los problemas de MAC Seguridad & Control S.R.L y estén dispuestos a mejorar.

El objetivo general de la investigación es determinar qué propuesta de Reingeniería organizacional es necesaria para optimizar la gestión de procesos en MAC Seguridad y Control, Piura 2021; para ello se tiene como objetivos específicos: O<sup>1</sup> Revisar la documentación de MAC Seguridad & Control al año 2021; O<sup>2</sup> Describir la infraestructura que tiene MAC Seguridad & Control al 2021; O<sup>3</sup> Analizar la organización de las áreas de MAC Seguridad & Control al año 2021; O<sup>4</sup> Analizar el grado de eficiencia de las líneas de espera de MAC Seguridad & Control respecto a las necesidades del cliente al año 2021; O<sup>5</sup> Definir el grado de productividad de Mac Seguridad & Control al año 2021; O<sup>6</sup> Establecer el grado de eficiencia de los resultados en la captación de clientes de MAC Seguridad & Control al año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes de la presente investigación se ha tomado en primer lugar en nivel internacional a Camatón, *et al* (2017), en la investigación titulada *Reingeniería de procesos para optimizar recursos de importadora, Quimipac S.A. mediante diagrama de proceso de Guayaquil – Ecuador*, tuvo como objetivo diseñar un diagrama de procesos en el área de cuentas por pagar de la importadora, QUIMIPAC S.A. para optimizar los recursos y dar soluciones a la problemática planteada. La presente tesis tiene un nivel deductivo y descriptivo, con una población de quince empleados administrativos-contables de QUIMIPAC S.A. Llegó a la conclusión que el departamento de cuentas por pagar tiene múltiples funciones que buscan mantener al día las obligaciones adquiridas por la empresa, la cual se ha visto entorpecida por la cantidad de trabajo que se genera.

Arango *et al.* (2019), en la investigación de *reingeniería del proceso logístico en la empresa REHCO S.A. a nivel de prefactibilidad*, Bogotá, Colombia; tuvo como objetivo general diseñar una propuesta óptima de reingeniería aplicada al área logística de la empresa REHCO S.A. a nivel de prefactibilidad, y comprobable desde las cuatro perspectivas del CMI. Llegó a la conclusión que el estudio Administrativo demostró que se requiere implementar un organigrama funcional a la luz de lo expuesto en el apartado de estructura organizacional, de igual forma señaló que las capacitaciones eran importantes para alcanzar un proceso de mejora continua.

Osejos (2019), señala en la investigación titulada *reingeniería por gestión de procesos en la cooperativa de ahorro y crédito por el pan y el agua cantón Jipijapa*, Ecuador; la presente investigación es de tipo descriptiva, tuvo una muestra de 156 personas de los cuales 152 fueron socios de la cooperativa. Tiene por objetivo determinar la necesidad de una reingeniería por gestión de procesos en la cooperativa de ahorro y crédito *por el pan y el agua*. Se llegó a la conclusión que las funciones y responsabilidades de los responsables de los procesos no son los mismos de acuerdo al manual de procedimientos para el cumplimiento de atribuciones y responsabilidades de la asamblea general, consejo de

administración, consejo de vigilancia y gerencia de las cooperativas del sector no financiero a excepción del gerente.

Álvarez *et al.* (2020), en la tesis titulada *reingeniería del proceso administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones, Medellín, Colombia*. Tuvo un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo y exploratorio. Planteó como objetivo general proponer un diseño de reingeniería del proceso administrativo del área de gestión inmobiliaria para la optimización de recursos humanos y financieros en una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Medellín. Llegó a la conclusión que la metodología de BPM se ha reconocido ampliamente en la gestión organizacional por brindar posicionamiento y permitir la supervivencia a las empresas.

Rojas *et al.* (2017), en la investigación titulada *propuesta de rediseño de procesos para la mejora de la gestión en la empresa Llanki Cine+Medios E.I.R.L en la ciudad de Chiclayo*, planteó como objetivo general rediseñar los procesos para mejorar la gestión de la empresa Llanki Cine+Medios E.I.R.L. En la ciudad de Chiclayo, es de tipo descriptivo no experimental, cuenta con una población de 6 trabajadores, concluyendo que se cumplió con el objetivo general antes mencionado y demostrar la hipótesis sobre que el rediseño de los procesos mejora la gestión de la empresa Llanki Cine+ medios E.I.R.L. en la ciudad de Chiclayo.

Rojas (2018), en su investigación titulada *diseño de un modelo de reingeniería para mejorar la gestión de la institución educativa San Martín de Porras Cayalti 2018*, Lambayeque, Perú; la investigación tuvo como objetivo diseñar un programa de reingeniería de los procesos educativos e institucionales para fundamentar la mejora de la gestión educativa. La metodología es no experimental de tipo descriptivo, teniendo como muestra la participación de 20 docentes y 2 directivos. Concluyó que existen problemas en los procesos educativos como la falta de aplicación del enfoque por competencia y del proceso de planificación curricular de los docentes.

De La Cruz (2019), señala en su tesis titulada *propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar resultados en la oficina de administración tributaria de la municipalidad distrital de Moche, provincia de Trujillo, región la Libertad*,

*periodo 2016*; tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de reingeniería de procesos internos para mejorar los resultados en la oficina de administración tributaria de la municipalidad distrital de Moche. Dicha investigación es de tipo descriptiva-exploratoria, tuvo la participación de 09 colaboradores para la población, llegó a la conclusión que los procedimientos internos que se realizan y con qué frecuencia se va aplicando este procedimiento el 48.17 % de los encuestados señala que no se emiten o no se da nunca, en tanto que un 38.85% señala que se percibe la regularidad de la emisión.

Castillo (2018), en la investigación titulada *propuesta de reingeniería de una red de datos para la municipalidad distrital de Salitral - Morropón - Piura; 2018*. La investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, propuso como objetivo general proponer la reingeniería de una red de datos para la municipalidad distrital de Salitral Morropón, 2018. La conclusión es que existe un alto nivel de insatisfacción, por lo tanto, queda demostrada la necesidad de mejorar el sistema de comunicaciones de la municipalidad distrital de Salitral.

Navarro (2019), señala en la presente investigación titulada *reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Bellavista – Sullana. Piura. 2019*. La presente investigación es de tipo cuantitativa descriptiva, teniendo como objetivo general establecer la reingeniería en el proceso de atención para mejorar la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Bellavista-Sullana. Concluyó que la situación actual del proceso de atención al cliente en la municipalidad distrital de Bellavista - Sullana es insuficiente, porque no cumple con los estándares de calidad estipulados en la normatividad ISO 9001:2015, tales como; no estar estructurado con su respectiva simbología, que garantice la eficiencia y eficacia de un proceso de calidad, como también al brindar un servicio deficiente en el municipio genera insatisfacción en los usuarios dando pase una gestión administrativa no correspondiente a los estándares esperados por los usuarios según la Ley 27444.

Complementariamente a los antecedentes se presenta asimismo las bases teóricas que sustentan la tesis a realizar; como primera variable de la presente investigación reingeniería organizacional es definida como una técnica la cual es utilizada para rediseñar los procesos de negocios en una organización, con el

objetivo de aprovechar las fortalezas de la empresa, llamadas competencias primordiales. Es aquel proceso el cual se basa en revisar todos los procedimientos sobre la forma de hacer negocios en una organización y teniendo en consideración mejorar las cosas. Esta técnica es utilizada para proyectarse a futuro y tener un mejor rendimiento, para así aumentar su rentabilidad y participación de mercado (Helmut, 2018).

Documentación se conoce tanto al conjunto de documentos como también la función de documentar, esto quiere decir, de informar con la ayuda de la documentación, la documentación comprende libros, elementos que sirven para indicar o representar un pensamiento considerado; asimismo la documentación es una ciencia informativa por su objeto la cual está inmersa en las ciencias de los procesos comunicativos e informativos (López, 2015).

La Infraestructura de una empresa está conformada básicamente por las instalaciones, estructuras y servicios básicos sobre las cuales se construye un negocio. Además de las cosas físicas también se puede considerar los servicios básicos y el software como parte importante de la infraestructura de una empresa, además ésta incluiría todos los activos fijos, tales como el edificio, equipos, maquinaria y herramientas necesarias para fabricar los productos o brindar un servicio (Helmut, 2019).

La organización de áreas puede definirse como el conjunto de formas en que se divide el trabajo en tareas distintas, consiguiendo la coordinación de las mismas. Las empresas crean una estructura o una organización de las áreas para facilitar la coordinación de las actividades y controlar las acciones de sus integrantes, siendo un recurso más del cual dispone el administrador para el logro del objetivo empresarial (Molinari *et al.*, 2018).

Documentos administrativos se define como un escrito que nos ilustra, informa o describe algún hecho donde existen datos fidedignos que puedan ser utilizados para probar algo. También se puede definir como aquella información o hecho que se registra en cualquier soporte ya sea gráfico, audiovisual o informático que se emiten entre personas físicos o jurídicos, entre organismos, etc. Asimismo,

que permite transmitir un hecho, un mensaje o detallar la secuencia de algún acontecimiento (García, 2015).

Los documentos contables son documentos comerciales escritos que dejan constancia de las operaciones realizadas en las actividades mercantiles. Son de suma importancia para un buen control de las operaciones que realiza la empresa, también sirve como soporte para la contabilidad ya que en ellos se registran todos los movimientos realizados para un posterior registro y control del mismo (Velasco, 2016).

Denuncias laborales son aquellas acciones públicas que tienen como objetivo poner sobre aviso al sistema de inspección de trabajo a través de un documento u orden, ya que este pone de conocimiento a la autoridad inspectora correspondiente sobre una conducta, hecho o comportamiento que no respete las normas laborales lo cual trae consigo la aplicación de una determinada sanción (Bautista, 2016).

Plan de seguridad es aquel que define, determina y valora las medidas preventivas que se deben tomar en cuenta en un determinado lugar, espacio u obra que se esté realizando, indica la correcta señalización, la protección adecuada que se debe prestar en el lugar donde se desarrollen las actividades, los primeros auxilios, etc. Está compuesto por condiciones, presupuesto y un plano con las indicaciones correspondientes que deben ser aplicadas por todo el personal (Rosales *et al.* 2012).

La oficina administrativa es definida como el área empresarial la cual se encarga de instalar los servicios de administración, información, planificación y comunicación en los cuales la dirección de una empresa controla su patrimonio, promueve sus negocios logrando así sus objetivos (Rubio, 2008).

Oficina de operaciones es aquel área o espacio de la empresa donde se llevan a cabo todas las actividades del servicio que se ofrece a los clientes, asimismo es allí donde parten las ideas y revisión documentaria de las posibles deficiencias y mejoras que se deben implementar en el servicio brindado, para cumplir con los objetivos de esta área como son la de ser competitiva, rentable, generando productividad y eficiencia por parte de los empleados (Gómez, 2017).



Oficina psicológica es de vital importancia, ya que en este espacio el especialista podrá tener el ambiente y privacidad adecuada para el desarrollo de sus actividades, de tal forma que elaborará políticas, normas, procedimientos de puestos de trabajo, asesorar en selección, capacitación, desarrollo del personal, desarrollar la cultura organizacional y aplicar a cada trabajador los instrumentos necesarios para una correcta evaluación (Riboldi, 2013).

El organigrama hace referencia a una representación gráfica de cómo se encuentra estructurada una organización, empresa, departamento, donde se puede visualizar todas las unidades administrativas que la componen, sus niveles jerárquicos, canales de comunicación, supervisión, líneas de autoridad, líneas de apoyo, asesoría, colaborando con las empresas que brinden una imagen formal permitiendo que los colaboradores tengan un conocimiento amplio de la empresa donde laboran aclarando dudas de sus niveles jerárquicos y de coordinación (Rengifo, 2018).

Reglamento interno es un documento importante en la empresa que funciona como norma reguladora de las relaciones entre la empresa y el trabajador; es considerada como una herramienta indispensable para poder resolver los conflictos que se presenten en la empresa. En ella se menciona las sanciones que recibe el trabajador por un acto impropio que este cometa, a la vez se encarga de albergar aquellos aspectos que no son contemplados en la ley en el contrato o que han quedado sin ser contemplados por las partes (Jumbo, 2017).

Funciones por puestos son designadas en un manual que es aquel documento donde se indican normas y permiten conocer los niveles jerárquicos, las funciones de la empresa; contribuyendo con la mejora de los canales de comunicación y a la vez detalla las funciones específicas y responsabilidades de los miembros de la empresa (Torres *et al.*, 2019).

SSOMA, hace referencia al área donde se podrá desarrollar una gestión para prevenir y controlar riesgos que se puedan presentar dentro del ambiente de trabajo, reducir los costos que se encuentren asociados a algún accidente que se produzca dentro del ambiente laboral, donde se pueden aplicar o contratar seguros que cubren costos para determinadas situaciones (Espinoza, 2019).

Respecto a la segunda variable *gestión de procesos* Orellana (2019) define que la gestión de procesos como la administración y mejora constante de los procesos productivos de un negocio; se basa en buscar constantemente la eficiencia en todos sus procesos, es por ello que evalúa implementando medidas que contribuyan a este objetivo, por ejemplo: el llamado FODA o DAFO que busca identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa; también podemos encontrar herramientas como el CANVAS el cual nos sirve para identificar y mejorar los procesos internos y externos de un negocio. Cuando hablamos de gestión de procesos intervienen otras áreas de conocimiento como el área de economía, marketing, hasta la psicología y Recursos Humanos.

Para la primera dimensión líneas de espera se ha considerado a Mosquera *et al* (2020) quien afirma que las colas son actividades que se perciben diariamente en un establecimiento las cuales incitan al orden de mantener una secuencia para ser atendidos. Asimismo, las líneas o colas de espera se presentan cuando se brinda un servicio, así como también cuando se espera una respuesta, estas llegan a su fin cuando dicho servicio ha sido atendido (Olarte, 2019).

Respecto a la dimensión de productividad Fontalvo *et al* (2017) indicaron que es la forma como se utilizan los recursos de una empresa para la buena elaboración de un producto o servicio para satisfacer una necesidad y agregarle cierto valor adicional para que estos sean competitivos, los cuales se lograrán si se elaboran con altos estándares de productividad. Cuando hablamos de productividad nos referimos a un proceso donde interceden elementos y actividades para la obtención de un resultado.

Eficiencia es un término el cual se define como la capacidad de disponer de algo o de alguien para poder conseguir un resultado determinado, asimismo es conocida por ser el término que calcula la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para conseguir el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos (Valencia, 2018).

Del Águila (2019), define que las cartas son aquellos documentos redactados por un profesional experto en la materia con el fin de presentar o comunicar una ocurrencia, hecho o evento suscitado en un determinado momento siendo este

relevante para ambas partes que estén involucradas en el acontecimiento, con la intención de obtener una respuesta en un tiempo establecido para aclarar dudas o solucionar un determinado problema.

Los informes son documentos escritos que recopilan los datos de una investigación, estudio o un asunto importante, el cual tiene como principal objetivo informar detalladamente a un supervisor, una empresa, entre otros, acerca del hecho acontecido. Es considerado como un documento formal para comunicarse entre diferentes áreas, así como ser utilizado en diferentes ámbitos y situaciones siempre que sea necesario transmitir algún tipo de información (Ucha, 2014).

El correo electrónico es un medio de comunicación digital de forma escrita donde su redacción es similar al de una carta o una postal, el cual aprovecha la tecnología del internet para enviar escritos, archivos, imágenes, etc., a una o varias personas. También es considerado como un medio de comunicación estándar para la transmisión de mensajes entre empresas o empresas con clientes, dando la facilidad de respuestas inmediatas (Raffino, 2020).

Ortiz (2014), define que las necesidades son consideradas como un estímulo para los clientes que los llevan a realizar acciones y participar de intercambios, dichas necesidades que motivan el comportamiento del consumo de los clientes en algunas ocasiones pueden ser pocas y básicas. También indica que estas necesidades muchas veces son creadas por las empresas utilizando un estudio de mercado e identificando sus carencias. Las empresas deben tener como prioridad satisfacer las necesidades de los clientes con la finalidad de asegurar su propio bienestar y supervivencia.

Agentes de vigilancia son aquellas personas que tiene como principal función custodiar alguna dependencia, empresa privada, recinto, establecimiento entre otros ya sea en un horario nocturno o diurno, debiendo intentar prevenir algún delito y proteger la integridad física de personas y bienes materiales del lugar que custodian (Navarro, 2016).

Los bienes de oficina son aquellas cosas que satisfacen una necesidad o un interés y que a la vez son útiles para el hombre en el desempeño de una actividad, así como también son aptos de ser apropiadas por el mismo (Orrego, 2021).

Equipamiento, según la DRAE (2019), diccionario de la real academia española significa Conjunto de todos los servicios necesarios en industrias, urbanizaciones, ejércitos, etc. Cuando hablamos de la palabra equipamiento se relaciona con todo aquello que permite realizar las actividades dentro de los diferentes ámbitos de los seres humanos, los cuales pueden ser una casa, un banco, una institución, un hospital, etc.

Fernández (2015), establece que licitación se refiere a un procedimiento administrativo donde se anuncia una convocatoria para realizar una determinada actividad siguiendo ciertos parámetros o condiciones en la propuesta que se presenta, con el objetivo de seleccionar a un contratista y celebrar un contrato entre ambas partes, para ello la empresa postulante debe cumplir con los términos de referencia establecidos e indicar un precio por el periodo que se prestará el servicio siendo éste el principal determinante para la selección del ganador.

García (2018), define cotización como un documento que establece o detalla características de un bien o servicio el cual se va a ofrecer, donde se fija un precio o se hace referencia a la estimación de un valor, además se entiende por cotización al precio que se pacta entre vendedores y compradores que no necesariamente es el precio con el cual se cerrará la operación o negocio, pero en algunas ocasiones una de las partes estará dispuesto a pagar.

Contrato de Servicios es aquel documento donde una o varias personas otorgan su consentimiento de obligarse por otra u otras personas a brindar un producto o un servicio mediante ciertas especificaciones y tiempo según indique, así como también se puede definir como un acuerdo de voluntades donde se produce un intercambio de obligaciones (Tome, 2014).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque tuvo como objetivo resolver un problema específico en el servicio de la empresa MAC Seguridad & Control S.R.L. El tipo de investigación aplicada busca resolver problemas de distribución, de consumo de bienes, de servicios enfocándose principalmente en las que son de tipo industrial, comercial, infraestructura, servicios, etc. (Ñaupas *et al.* 2014)

El enfoque de la investigación es mixto porque se aplicó cuestionarios donde los datos obtenidos serán procesados por métodos cuantitativos y a la vez se aplicó una entrevista donde los datos recolectados fueron procesados por métodos cualitativos, este tipo de enfoque se utiliza cuando se conjugan los procedimientos de una investigación cualitativa con una cuantitativa (Ñaupas *et al.* 2014)

La investigación tiene un diseño no experimental, porque no se manipulan las variables, es decir que no hay una intención sobre las variables independientes para tener un efecto sobre otras variables; sin embargo, el objetivo de este tipo de investigaciones es observar y/o medir las variables en su contexto natural para poder ser analizadas, por el investigador; es transversal porque la recolección o medición de los datos se realiza en un solo momento, así mismo es de tipo transversal descriptiva porque busca indagar el estado de las variables en una población en un tiempo único (Hernández y Mendoza, 2018)

#### 3.2. Variables, Operacionalización

##### Variable 1:

*Reingeniería Organizacional:* Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicios y rapidez (Rafoso *et al.*, 2011)

## Variable 2:

*Gestión de Procesos:* Conjunto de reglas de gestión que ayudan a la dirección de la empresa a diseñar, representar, identificar, controlar, mejorar y obtener resultados favorables para lograr la confianza del cliente (Flores *et al.*,2020)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población:

Según Hernández y Mendoza (2018), la población es un conjunto de casos que presenten especificaciones o características similares para poder delimitar y establecer parámetros muestrales dentro de la investigación. La población de la presente investigación está conformada por el área Administrativa y Operativa de la empresa MAC Seguridad & Control S.R.L, encontrándose distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Distribución de los Trabajadores del área operativa y Administrativa de la empresa Mac Seguridad & Control S.R.L*

AREA	NUMERO DE TRABAJADORES
Administrativa	01 gerente
	01 jefa de recursos humanos
	01 asistente de gerencia
Operativa	50 agentes de vigilancia
	02 supervisores
<b>TOTAL</b>	<b>55 trabajadores</b>

*Nota. Elaboración propia*

### **Criterios de selección:**

- **Criterios de inclusión:**

Se consideró a los trabajadores que pertenecen al área administrativa y operativa de la empresa MAC Seguridad & Control S.R.L sin distinción de sexo, modalidad de contrato, cargo y tiempo que llevan laborando en la empresa antes mencionada.

- **Criterios de exclusión:**

Los trabajadores que se encuentran excluidos de la presente investigación fueron aquellos que durante la aplicación de los instrumentos se encuentren de permiso por enfermedad o alguna otra causa, de vacaciones y/o algún otro motivo de fuerza mayor.

La investigación fue trabajada con la población descrita en líneas anteriores, ya que es una población pequeña y accesible, por este motivo no fue necesario determinar una muestra ni aplicar un muestreo.

### **Muestra censal:**

Porque el número de individuos que integran la población es pequeño.

### **Muestreo:**

No hay muestreo porque se trabajará con una muestra censal.

### **Unidad de análisis:**

Estuvo conformado por cada uno de los trabajadores del área administrativa y operativa de la empresa MAC Seguridad & Control S.R.L que estuvieron laborando en el periodo enero a mayo del 2021.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas:**

##### **Encuesta**

Según Bernal (2018), una encuesta es una de las técnicas más empleadas de recolección de datos, la cual consiste en elaborar un grupo de preguntas con la finalidad de obtener la información necesaria de las personas implicadas en la investigación, asimismo es importante tener en consideración la confiabilidad y el análisis del sesgo que puedan introducir los encuestados. La técnica de la encuesta está dirigida al área administrativa y operativa de la empresa MAC Seguridad & Control S.R.L con la intención de obtener datos acerca de la estructura, organización y procesos de la empresa.

##### **Entrevista**

Según Bernal (2018), la entrevista es una técnica que se utiliza para la obtención de información, donde existe un contacto directo de comunicación entre el entrevistador (es) y el entrevistado (s), en el cual la persona entrevistada responderá las preguntas que estarán diseñadas de acuerdo a las dimensiones en estudio planteadas por el entrevistador. En la presente investigación el sujeto entrevistado fue el gerente general, Mg. Karla Beatriz Morales Fiestas con la finalidad de conocer, determinar y evaluar las fortalezas, deficiencias y carencias de la situación actual que atraviesa la empresa MAC Seguridad & Control S.R.L.

#### **3.4.2 Instrumentos**

##### **Cuestionario**

El cuestionario contiene 20 preguntas cerradas con alternativas siguiendo la modalidad de escala de Likert. La validez del cuestionario fue certificada y visada por 02 especialistas en el área de la investigación, los cuales otorgaron su conformidad en relación a la claridad, objetividad, suficiencia y coherencia de las preguntas presentadas en el cuestionario donde la constancia de validación se encuentra en el anexo 03.



Por otra parte, la confiabilidad del mismo fue certificada mediante la prueba estadística de SPSS, la que fue aplicada a una muestra piloto de 10 encuestas, obteniendo un coeficiente de 74,1%.

### **Guía de entrevista**

El siguiente instrumento que se aplicó fue la guía de entrevista conformada por veinte preguntas abiertas que guardan relación con las dimensiones de las variables en estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Para la aplicación del cuestionario de la encuesta en primera instancia se coordinó con el supervisor de turno de la empresa MAC Seguridad & Control para que se aplique en primer lugar a los agentes entrantes del servicio de noche en el Hospital Santa Rosa y a la vez recorrer todos los puestos del mismo establecimiento para el llenado del cuestionario de los agentes salientes del turno día. Se coordinó al día siguiente con el supervisor de turno para acompañarlo en su ronda de puestos externos y aplicar el cuestionario a los agentes restantes. Por último, se coordinó con la jefa de Recursos Humanos para realizar llamadas a los agentes que se encuentran en los puestos de Piura y aplicar por medio de llamada el cuestionario correspondiente.

Para llevar a cabo la entrevista se coordinó con la asistente de gerencia una cita con el gerente con el fin de que nos facilite una reunión donde podamos aplicar dicho instrumento. A la vez se coordinó con la Jefa de Recursos Humanos una fecha en la que estuvo disponible para la aplicación de la entrevista.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Según Hernández y Mendoza (2018), indican que para realizar el análisis de datos primero se toma como base una matriz de datos edificada en un programa de computación como puede ser SPSS, MINITAB, STATS Y EXCEL; este análisis se efectúa de acuerdo a los niveles de medición de las variables y usando la estadística, Por lo tanto en la presente investigación los resultados y la información adquirida fueron obtenidos mediante el uso de un cuestionario cuyo análisis se realizó mediante la herramienta de SPSS.

En el caso de la guía de entrevista se estudiaron los resultados de las respuestas obtenidas por parte del gerente general de la empresa MAC Seguridad & Control la Mg. Karla B. Morales Fiestas y la jefa de Recursos Humanos Srta. Karem Ross Montero Sevilla, llevándose a cabo un análisis e interpretación propio acerca de los resultados de la entrevista en mención.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos fueron considerados y aplicados dentro de la investigación, se tomó en cuenta el respeto por los autores de quienes se recopiló información siendo citados en el marco teórico y la introducción siguiendo lo que indica las Normas APA Séptima Edición. Por otro lado, se respetó el anonimato de las personas que contribuyeron a la presente investigación mediante el llenado del cuestionario y se trabajó con honestidad en el tratamiento de los datos que se obtuvieron.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

#### 4.1.1 Revisar la documentación de MAC seguridad & control al año 2021.

**Tabla 2**

*Documentación de MAC seguridad & control al año 2021.*

<i>Escala de alternativas</i>											
Documentación	(5) Muy de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo		(2) En desacuerdo		(1) Muy en desacuerdo		( $\Sigma$ ) TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
Conoce la finalidad de los documentos administrativos que se utilizan en MAC Seguridad & control	5	9.09%	14	25.45%	16	29.09%	20	36.37%	0	0.00%	100%
La empresa MAC Seguridad & control entrega a tiempo los documentos contables que usted debe firmar.	8	14.55%	26	47.27%	19	34.54%	1	1.82%	1	1.82%	100%
Tiene usted conocimiento si MAC Seguridad & control tiene denuncias laborales.	3	5.45%	1	1.82%	13	23.64%	34	61.82%	4	7.27%	100%
La oficina principal de MAC Seguridad & control se encuentra correctamente señalizada según su Plan de Seguridad.	4	7.27%	36	65.45%	6	10.91%	6	10.91%	3	5.46%	100%

*Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores*

Según los resultados que muestra la tabla 2 da a conocer que existe un 36.37% de trabajadores que desconocen los documentos que son emitidos hacia ellos ya que estos no se encuentran organizados ni considerados como documentos administrativos, así mismo un 47.27% indican que los documentos contables son entregados con puntualidad, pero los trabajadores desconocen el contenido de dichos documentos ya que estos se encuentran desorganizados en su área, finalmente existe el 61.82% de trabajadores que desconocen sobre la existencia de denuncias laborales ya que estas no se dan de forma continua

porque la empresa casi siempre llega a un acuerdo de pago con los trabajadores, pero existe una desorganización de forma interna cuando los expedientes se estancan en un área de la empresa, dificultando el procedimiento para completar dicho expediente y que éste pueda ser archivado. Se concluye que la documentación que manejan las áreas de MAC Seguridad & Control en su mayoría se encuentra desorganizadas causando desorientación en los agentes de vigilancia.

#### 4.1.2 Describir la infraestructura que tiene MAC Seguridad & Control al 2021.

**Tabla 3**

*Infraestructura que tiene MAC Seguridad & Control al 2021.*

Infraestructura	Escala de alternativas										
	(5) Muy de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo		(2) En desacuerdo		(1) Muy en desacuerdo		( $\Sigma$ ) TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
Las oficinas administrativas de MAC SEGURIDAD & CONTROL cuentan con el mobiliario adecuado.	6	10.95%	35	63.64%	9	16.36%	5	9.05%	0	0.00%	100%
La oficina operativa de MAC SEGURIDAD & CONTROL cuenta con paneles informativos y actualizados acerca del correcto desempeño de las funciones que cumplen en su puesto de trabajo.	1	1.83%	25	45.45%	14	25.45%	15	27.27%	0	0.00%	100%
En el proceso de contratación los agentes son atendidos en la oficina psicológica.	0	0.00%	4	7.28%	10	18.18%	31	56.36%	10	18.18%	100%
MAC SEGURIDAD & CONTROL ha implementado correctamente su área de SSOMA.	2	3.64%	9	16.36%	14	25.45%	24	43.64%	6	10.91%	100%

*Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores*

La tabla 3 muestra que existe un 63.64% que está de acuerdo en que MAC cuenta con el mobiliario adecuado en sus oficinas administrativas para el correcto desarrollo de sus funciones, además el 45.45% de los trabajadores afirman que en cuanto a la infraestructura de la oficina operativa cuenta con paneles de información actualizados para una orientación a los agentes de seguridad; sin embargo encontramos una deficiencia en las áreas de psicología y de SSOMA donde se muestran en desacuerdo un 56.36% y un 43.64% respectivamente sobre la infraestructura de dichas áreas, debido a que en la empresa carece de una oficina psicológica y de un área de SSOMA permanente. Según los resultados obtenidos se confirma que la infraestructura de MAC brinda las comodidades necesarias para desarrollar las funciones de cada área existente, pero a la vez carece de algunas áreas que se activan a requerimiento.

#### 4.1.3 Analizar la organización de las áreas de MAC seguridad & control al año 2021

**Tabla 4**

*Organización de las áreas de MAC seguridad & control al año 2021*

Organización De Areas	Escala de alternativas										
	(5) Muy de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo		(2) En desacuerdo		(1) Muy en desacuerdo		(Σ) TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	%
El organigrama de MAC SEGURIDAD & CONTROL se encuentra en un lugar visible en la oficina principal para el conocimiento de los agentes de seguridad.	5	9.09%	28	50.91%	13	23.64%	5	9.09%	4	7.27%	100%
El Reglamento Interno es entregado al personal el primer día que inician sus labores.	1	1.82%	6	10.91%	17	30.91%	27	49.09%	4	7.27%	100%
Las funciones por puestos se dan a conocer a los agentes mediante un memorándum y son explicadas por los supervisores.	6	10.91%	9	16.36%	10	18.18%	23	41.82%	7	12.73%	100%

*Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores*

La tabla 4 arroja un resultado del 50.91% de trabajadores que conocen las áreas de MAC Seguridad & Control, ya que el organigrama completo se encuentra en un lugar visible de la oficina; a la vez existe un 49.09% que desconocen las normas establecidas en el reglamento de trabajo de MAC Seguridad & Control, finalmente se muestra un 41.82% de trabajadores que indican no conocer las funciones que tiene cada área, lo que casusa que los colaboradores no sepan llevar un conducto regular. Se puede concluir que, pese a que la empresa cumple con ser transparente y brindar la información interna de la misma, existen deficiencias en cuanto al entendimiento del porque y para qué es cada área.

#### 4.1.4 Analizar el grado de eficiencia de las líneas de espera de MAC Seguridad & Control respecto a las necesidades del cliente al año 2021.

**Tabla 5**

*Grado de eficiencia de las líneas de espera de MAC Seguridad & Control respecto a las necesidades del cliente al año 2021.*

Lineas de espera	Escala de alternativas										
	(5) Muy de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo		(2) En desacuerdo		(1) Muy en desacuerdo		( $\Sigma$ ) TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
Las deficiencias que indican los clientes son resueltas en el tiempo solicitado por ellos.	9	16.36%	30	54.55%	14	25.45%	1	1.82%	1	1.82%	100%
Los clientes a menudo indican que los correos que envían no han sido respondidos.	2	3.64%	5	9.09%	17	30.91%	25	45.45%	6	10.91%	100%
Las necesidades y requerimientos de los clientes son resueltas en un tiempo óptimo.	4	7.27%	34	61.82%	16	29.09%	1	1.82%	0	0.00%	100%

*Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores*

Se puede percibir en la tabla 5 con respecto a las líneas de espera que el 54.55% están de acuerdo con que las deficiencias que indican los clientes son resueltas en el tiempo que ellos solicitan, siendo estos los primeros en presenciar algún hecho acontecido y la resolución de mismo, además se muestra un 45.45% que indican que las formas de comunicación o correos enviados por el cliente son

atendidas de manera inmediata, ya que ellos no reciben queja alguna de ello. Finalmente, el 61.82% de los agentes afirman que las necesidades y requerimientos de los clientes son resueltas en el tiempo que ellos indican, de lo cual podemos deducir que MAC es eficiente en cuanto a las líneas de espera, cumpliendo con resolver y responder a sus clientes en un tiempo óptimo.

#### 4.1.5 Definir el grado de productividad de Mac Seguridad & control al año 2021.

**Tabla 6**

*Grado de productividad de Mac Seguridad & control al año 2021.*

Productividad	Escala de alternativas										
	(5) Muy de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo		(2) En desacuerdo		(1) Muy en desacuerdo		( $\Sigma$ ) TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
Los agentes de seguridad cumplen correctamente con sus funciones en su puesto de servicios.	10	18.18%	36	65.45%	8	14.55%	1	1.82%	0	0.00%	100%
Los bienes de oficinas de MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL esta correctamente distribuidos y brindan comodidad al personal administrativo.	7	12.73%	33	60.00%	9	16.36%	6	10.91%	0	0.00%	100%
El equipamiento para el adecuado desarrollo de sus funciones que otorga MAC SEGURIDAD & CONTROL es completo y se encuentra en óptimas condiciones.	7	12.73%	39	70.91%	6	10.91%	3	5.45%	0	0.00%	100%

*Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores*

La tabla 6 indica que un 65.45% de los trabajadores son productivos en cuanto al desarrollo de sus funciones en los puestos de servicio a los que son designados, por otro lado, el 60.00% de los trabajadores están conformes con la distribución y comodidad que brinda la empresa MAC en sus oficinas

administrativas, donde a su vez facilita el trabajo y crea un buen clima laboral en el área administrativa y a su vez el 70.91% de trabajadores se encuentran satisfechos con el equipamiento que les brinda la empresa en el puesto que han sido designados. Se concluye que, la empresa MAC Seguridad & Control brinda a todo su personal el equipamiento necesario para ser productivos en el desarrollo de sus funciones.

#### 4.1.6 Establecer el grado de eficiencia de los resultados en la captación de clientes de MAC Seguridad & control al año 2021.

**Tabla 7**

*Grado de eficiencia de los resultados en la captación de clientes de MAC Seguridad & control al año 2021.*

Eficiencia de resultados	Escala de alternativas										
	(5) Muy de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo ni desacuerdo		(2) En desacuerdo		(1) Muy en desacuerdo		(Σ) TOTAL
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
MAC Seguridad & Control SRL participa constantemente en licitaciones.	10	18.18%	33	60.00%	12	21.82%	0	0.00%	0	0.00%	100%
El puesto de servicio al que usted ha sido destacado solicita cotizaciones para la ampliación del tiempo de servicio.	6	10.91%	24	43.64%	12	21.82%	11	20.00%	2	3.63%	100%
Las funciones que desempeña en su trabajo se sujetan a lo establecido en los contratos de servicio.	6	10.91%	41	74.55%	1	1.82%	5	9.09%	2	3.63%	100%

*Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores*

Según la tabla 7 muestra que existe un 60.00% de los trabajadores que conocen la participación de la empresa en las licitaciones que se presenta mensualmente, por otro lado, existe un 43.64% de trabajadores que afirman que los clientes solicitan cotizaciones anticipadas al término de contrato con el objetivo de ampliar la prestación de servicio. Finalmente, un 74.55 de agentes están de acuerdo con las funciones que desempeñan en su puesto ya que estos están sujetos a lo estipulado en los contratos con los clientes. De esta manera se refleja que la eficiencia en cuanto a la captación de los clientes es óptima, pero a la vez



se debe tener en cuenta que los resultados están sujetos siempre al precio que brindan las empresas competidoras.

#### **4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista**

La guía de entrevista fue aplicada a la gerente general Sra. Karla Morales Fiestas y la jefa de recursos humanos Srta. Karem Montero Sevilla de la empresa MAC Seguridad & Control S.R.L, quienes brindaron información relevante acerca de la estructura y organización de la empresa para poder conocer las deficiencias y fortalezas con las que cuenta desde sus inicios hasta la actualidad.

Con respecto al primer objetivo específico de la investigación que hace referencia a revisar la documentación de la empresa la jefa de recursos humanos indicó que la documentación se encuentra desorganizada ya que en ocasiones se requiere de manera inmediata y éstas no se encuentran en un archivo específico. La gerente general hizo referencia que la actualización de la documentación debería ser requerida por el jefe de cada área, sin embargo, ésta se actualiza cuando se presenta una situación específica y cuando se requiere de manera inmediata.

El segundo objetivo específico de la investigación que fue, describir la infraestructura que tiene MAC Seguridad & Control la gerente Sra. Karla Morales Fiestas indica que está distribuida según las necesidades principales de la empresa, dividiéndose en las áreas de secretaría, contabilidad, recursos humanos, gerencia general, operaciones almacén, armería y sala de instrucción, asimismo la jefa de recursos humanos precisa que dichas áreas antes por la gerente se encuentran en un mismo ambiente tales como recursos humanos y contabilidad al igual que almacén y operaciones.

Con respecto al tercer objetivo específico analizar la organización de las áreas de MAC seguridad & control, la gerente general indicó que están organizadas de acuerdo al manual de funciones, el mismo que indica que se rige a las áreas que actualmente existen en la empresa, asimismo hizo referencia a que se deberían crear áreas tales como SSOMA, psicología, marketing y operaciones; mientras tanto la Srta. Karem Montero jefa de recursos humanos indica que la empresa

carece de ciertas áreas las cuales se deberían implementar coincidiendo con la opinión de la gerente de MAC Seguridad & Control.

El cuarto objetivo específico analizar el grado de eficiencia de las líneas de espera de MAC Seguridad & Control respecto a las necesidades del cliente, la gerente indica que en la empresa tiene respuesta inmediata ante los requerimientos de los clientes al igual que la jefa de recursos humanos quien hizo precisión de que en ocasiones se utiliza todo el plazo pactado con el cliente y en otras se presenta la información antes del plazo señalado.

En cuanto al quinto objetivo específico, respecto a definir el grado de productividad de MAC Seguridad & Control, la gerente hace mención que el equipamiento del personal depende de lo que requiera cada cliente, los mismos que han sido modificados esta pandemia, a la vez la jefa de recursos humanos indica que el personal cuenta con el equipamiento necesario para el correcto desempeño de las funciones tanto en la ciudad de Piura como en los puestos externos, lo cual hace que el personal sea productivo y los clientes estén satisfechos.

Como último objetivo específico, establecer el grado de eficiencia de los resultados en la captación de clientes de MAC Seguridad & Control, según la gerente la participación de concursos públicos es una de las modalidades de captación de los clientes y se da de manera activa, pero a la vez hace mención que para obtener un nuevo contrato según estos concursos depende mayormente de la oferta (precio) no de la demanda ya que aquí el precio más económico es quien define al ganador, mientras que la jefa de recursos humanos indicó que la empresa participa en la mayoría de concursos públicos y que aproximadamente un 80% de sus clientes han sido obtenidos por licitaciones con el estado, y los mantiene hasta la actualidad, ya que, durante el periodo del año 2021 no se ha obtenido nuevos clientes por concursos públicos.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo específico 1, referido a revisar la documentación de MAC Seguridad & Control, Rojas (2018), indica que existen problemas en los procesos educativos como la falta de aplicación del enfoque por competencia y del proceso de planificación curricular de los docentes, lo cual indica que existe una similitud a la presente investigación en la desorganización de la documentación que tienen los docentes, perjudicando el proceso de planificación y conllevándolo a plantear una reingeniería, en este contexto los resultados del análisis en cuanto a revisar la documentación de MAC Seguridad & Control demuestran que un 36.37% de los trabajadores consideran que desconocen los documentos que son emitidos hacia ellos, como también el contenido de dichos documentos ya que estos no se encuentran organizados en cada área, ni considerados como documentos administrativos, pues según lo que mostraron los resultados al existir un porcentaje considerable de trabajadores que desconocen estos documentos, la empresa debería orientar al personal mediante una charla sobre los documentos emitidos.

Considerando la desorganización de los documentos de MAC Seguridad & Control y teniendo en cuenta lo que indica López (2015), la documentación ayuda a informar, comprende libros, que sirven para indicar un pensamiento mejorando los procesos comunicativos en informativos, existe una diferencia en el y a la vez una orientación sobre como y para nos debería ayudar la documentación que maneja una empresa.

Según la entrevista realizada a la jefa de recursos humanos en cuanto al manejo de la documentación de MAC Seguridad & Control, ésta indicó que existe una desorganización de la información en las áreas y esto es percibido cuando gerencia o la misma área de recursos humanos solicita de manera inmediata un documento y esto en ocasiones suele tardar ya que no se encuentra organizado en un determinado archivo o porque en ciertas ocasiones tienen la información de manera digital y no impresa.

Respecto al objetivo específico 2, enfocado a describir la infraestructura que tiene MAC Seguridad & Control, Navarro (2019) indica que el proceso de atención

al cliente es insuficiente en la municipalidad distrital de Bellavista – Sullana ya que no cumple con los estándares de calidad que indican las normatividad ISO 9001:2015 tomando en cuenta las siguientes: no tener la respectiva simbología que garantice la eficiencia y eficacia de un buen proceso de calidad, también concluyó que brindan un servicio deficiente generando insatisfacción a los usuarios.

En comparación con los resultados de MAC Seguridad & Control, estos indican que un 63.64% de trabajadores están de acuerdo que MAC Seguridad & Control brinda una buena atención y comodidad ya que cuenta con el mobiliario adecuado en sus oficinas administrativas generando que los trabajadores se sientan cómodos en su lugar de trabajo y así puedan brindar una buena atención al cliente considerando a los agentes de seguridad y usuarios; no obstante un 56.36% y un 43.64% de trabajadores se encuentran en desacuerdo con la infraestructura que tiene MAC Seguridad & Control ya que ésta carece del área de Psicología, siendo que esta es necesaria para llevar un correcto proceso de contratación de personal y un control constante acerca del estado emocional de los trabajadores, asimismo tenemos ausencia del área de SSOMA la cual serviría para descargar las responsabilidades del supervisor siendo este quien se encargue de llevar un constante control de los EPP necesarios para el buen desempeño en cada puesto. No obstante, vale recalcar que estas áreas se activan al requerimiento en determinadas ocasiones.

Los resultados que se obtuvieron son muy favorables para la empresa en cuanto a los porcentajes del buen servicio que brinda MAC Seguridad & Control ya que a pesar de carecer de algunas áreas se brinda un buen servicio dentro de la comodidad que existe, tal cual señala Helmut (2019) haciendo referencia que una empresa debe estar básicamente conformada por instalaciones, estructuras y servicios básicos, además debe considerar activos fijos como edificios, equipos, maquinaria y herramientas para brindar un buen servicio, como es el caso de MAC Seguridad & Control que cuenta con las instalaciones adecuadas, al igual que los servicios necesarios para el buen funcionamiento de la misma, pero a pesar de ello no cuenta con una buena distribución de los espacios, por ello la empresa debe seguir mejorando implementado las áreas necesarias para realizar correctamente los procesos.

Respecto al objetivo 3, referido analizar la organización de las áreas de MAC Seguridad & Control, Osejos (2019) indica que las funciones y responsabilidades de los encargados de los procesos no tiene relación con el manual de procedimientos en el cumplimiento de atribuciones y responsabilidades de la asamblea general, consejo de administración, consejo de vigilancia y gerencia de las cooperativas del sector no financiero a excepción del gerente, en este contexto los resultados de MAC Seguridad & Control indicaron que 50.91% de trabajadores conocen la distribución de las áreas de la empresa ya que el organigrama se encuentra visible en la oficina principal. Sin embargo, a pesar de conocer las áreas estos desconocen de las funciones específicas que cumple cada área dentro de la empresa, de esta manera se relaciona con el antecedente.

Por lo anteriormente analizado se deduce que la empresa debe orientar a los trabajadores o realizar un organigrama funcional para que ellos comprendan a quien dirigirse al momento de realizar algún requerimiento o buscar solución a un acontecimiento que se presente como lo indica Molinari *et al.* (2018) donde hace referencia que la organización de las áreas son un conjunto de formas que divide el trabajo en tareas distintas para conseguir la coordinación de las mismas y controlar las acciones de los integrantes, siendo éstas un recurso más del cual dispone el administrador para lograr el objetivo empresarial.

Asimismo, en la entrevista que se realizó a la jefa de recursos humanos afirmó que el personal de oficina conoce las funciones que tiene cada área mediante la entrega de un memorándum con el detalle de las funciones, además que desempeñan día a día estas funciones.

Respecto al objetivo 4, referido a analizar el grado de eficiencia de las líneas de espera de MAC Seguridad & Control respecto a las necesidades del cliente, Camatón *et al* (2017) indica que en su investigación concluyó que el departamento de cuentas por pagar tiene muchas funciones que tienen que cumplirse para que la empresa este al día en las obligaciones que adquiere, por lo tanto el departamento se ha visto con sobrecargo de trabajo generando que se entorpezca y no cumpla a tiempo con lo requerido, en comparación con MAC Seguridad & Control que según los resultados indican que existe un porcentaje considerable de trabajadores que manifiestan que los tiempos de respuesta ante los requerimientos de los clientes

son en el tiempo esperado por ellos, así mismo que los correos o cartas que envían son atendidas en un tiempo óptimo.

Por lo antes señalado se puede deducir que a pesar de que MAC Seguridad & Control carece de algunas áreas y por ende se pueda recargar trabajo en las áreas existentes, cuenta con un tiempo óptimo en solucionar, responder y atender los requerimientos y problemas que se puedan presentar en los distintos puestos, esto se debe a que MAC Seguridad & Control tiene como prioridad a sus clientes y al buen servicio que se le debe brindar atendiéndolos de manera inmediata. Tal y como indica Olarte (2019) afirmando que las líneas o colas de espera se presentan cuando se brinda un servicio o cuando se espera una respuesta, las cuales llegan a su fin cuando el servicio es atendido.

En cuanto al objetivo 5, que hace referencia a definir el grado de productividad de MAC Seguridad & Control, Arango et al (2019) indica que en la investigación realizada obtuvo como conclusión que se debía implementar un organigrama funcional para complementar la estructura organizacional, así como también indicó que capacitar al personal era importante para la mejora continua de la empresa; teniendo este antecedente como referencia y comparándolo con la presente investigación se obtuvo el resultado donde un 65.45% de trabajadores de MAC Seguridad & Control afirmaron que cumplen correctamente con las funciones que requiere el puesto de servicio lo cual indica que los agentes conocen cuáles son sus funciones, a la vez la empresa les brinda el equipamiento necesario para que dichas funciones sean cumplidas en su totalidad generando así mayor productividad a la empresa.

Cabe resaltar que en los resultados obtenidos existe un 1.82% de trabajadores que no está de acuerdo en que los agentes de seguridad cumplan correctamente con sus funciones haciendo referencia a que este pequeño porcentaje son el resultado de las respuestas del área administrativa, puesto que son ellos son los que tienen mayor conocimiento de las deficiencias que se suelen presentar como las inasistencias, faltas leves en el desempeño de sus actividades, el incumplimiento del horario, entre otras.

Por lo antes mencionado a pesar de que los trabajadores de MAC Seguridad & Control tengan algunas deficiencias en su desempeño dentro de su puesto de trabajo, no es obstáculo alguno para que se resalte el correcto cumplimiento de sus funciones lo cual mantienen satisfechos a los clientes.

Por otro lado, Fontalvo *et al.* (2017) indica que la productividad es la forma de cómo se utilizan los recursos que tiene una empresa para la buena elaboración de un producto o servicio, con el fin de satisfacer una necesidad y agregarle valor adicional para ser competitivos logrando un alto índice de productividad, en este contexto la empresa MAC Seguridad & Control cumple con lo indicado anteriormente ya que los resultados indican concordancia con lo que menciona el autor, cabe indicar que existen ciertas deficiencias en cuanto a la prestación del servicio y estas ocurren cuando el personal falta, o tiene faltas leves en su desempeño.

En el objetivo 6, sobre establecer el grado de eficiencia de los resultados en la captación de clientes de MAC Seguridad & control Álvarez *et al.* (2020), indica que introducir la metodología BPM (Business Process Management) ayuda de manera significativa a que las empresas mejoren el posicionamiento y permite la supervivencia de las mismas; esto quiere decir que esta metodología contribuye a la mejora en la forma de trabajar con el objetivo de optimizar los procesos y que la empresa consiga un enfoque hacia el cliente, creando una buena imagen de la empresa.

En comparación con la situación de MAC Seguridad & Control según el análisis planteado los resultados muestran que existe un 60.00% de trabajadores que confirman la participación constante de la empresa en licitaciones, lo cual contribuye a que la empresa se haga conocida con diferentes entidades públicas, afirmando que cumple con los requisitos y/o criterios que muchas de estas empresas solicitan para la participación en estos concursos, así mismo un 43.64% trabajadores refieren que los clientes suelen ampliar los contratos de servicio debido a que los agentes de seguridad en conjunto con el personal administrativo tienen un buen desempeño en facilitar y brindar un buen servicio a cada uno de ellos.

Es preciso tener en cuenta a Valencia (2018), quien define a la eficiencia como la capacidad de poder disponer de algo o de alguien con el fin de conseguir un resultado minimizando los recursos, este concepto en relación a la situación que enfrenta la empresa MAC Seguridad & Control que a pesar de disponer del personal adecuado para la participación de concursos públicos como las licitaciones no necesariamente consigue ganar estos concursos debido a que existe una competencia desleal y estos concursos casi siempre se basan en el precio y no en la correcta estructuración de una empresa, es por ello que a la actualidad MAC Seguridad & Control no ha obtenido la buena pro en ningún concurso público.

Por lo suscitado anteriormente MAC Seguridad & Control no debería poner límites en cuanto a la obtención de nuevos clientes, para ello debería realizar una investigación acerca de nuevas páginas donde se publiquen otros concursos, y a la vez realizar cartas de presentación junto a una base de datos de posibles clientes, enviando dichas cartas con el jefe de operaciones quien será la persona indicada para obtener una entrevista con el gerente de una posible empresa cliente mostrándole el brochure de la empresa MAC Seguridad & Control.

Finalmente la presente investigación nos da a conocer que la empresa MAC Seguridad & Control SRL tiene fortalezas internas y externas haciendo referencia a que cuenta con una buena infraestructura, mobiliario y equipamiento, a la vez se puede percibir las deficiencias como la desorganización de la documentación, la carencia de áreas que dificultan los procesos y sobrecargan las áreas existentes, lo cual conlleva que se necesite implementar una reingeniería organizacional para optimizar los procesos de cada área, con el fin que la empresa se encuentre totalmente organizada con el personal adecuado para desempeñarme mejor y crecer en el mercado del rubro de la seguridad privada en Piura.



## VI. CONCLUSIONES

1. La documentación que maneja la empresa MAC Seguridad & Control en el área administrativa se encuentra desorganizada ya que en algunos casos los expedientes se estancan en alguna de las áreas y cuando se requiere la información no se encuentra en el archivo correspondiente, generando demoras en los procesos de la empresa, a la vez se pudo concluir que existen algunos trabajadores que desconocen el fin de la documentación, ni el grado de consecuencias que tienen aquellos documentos en los trabajadores.
2. La empresa carece de ciertas áreas como la de psicología, SSOMA y operaciones, esta carencia de áreas conlleva a que la empresa no disponga de una correcta contratación del personal ni una evaluación constante de sus trabajadores, asimismo la falta del área de SSOMA sobrecarga el trabajo de los supervisores, así mismo no cuenta con un área operativa la cual podría encargarse de temas administrativos. Sin embargo, la infraestructura de la empresa es accesible para habilitar espacios de las áreas antes mencionadas y el mobiliario correspondiente para el desempeño de cada área, teniendo en cuenta que algunas áreas trabajan en conjunto con otras lo cual indica que se puede compartir un mismo ambiente.
3. MAC seguridad & control en cuanto a la organización de sus áreas es transparente ante el público al mostrar la estructura de su empresa mediante un organigrama, logrando de esta manera que sus colaboradores conozcan las áreas que existen, sin embargo, el personal nuevo desconoce las funciones de cada área, ocasionando que no se respete el conducto regular ante algún requerimiento u ocurrencia que ellos presencien.

4. Las líneas de espera (tiempos de respuesta) que tiene MAC seguridad & control para con sus clientes son cumplidas en el tiempo que ellos lo establecen, en ocasiones antes del último día del plazo, como en otras se toman todo el tiempo que se establece, generando que los clientes se encuentren satisfechos con el cumplimiento de su requerimiento, teniendo en cuenta que en algunas ocasiones la empresa se toma todo el plazo establecido, esto se debe a que en algunas áreas la documentación se encuentra desorganizada causando que el personal de dicha área se centre en ese requerimiento y descuide sus otras funciones.
5. La productividad de la empresa se puede definir cómo eficiente ya que los trabajadores de MAC seguridad & control cumplen correctamente sus funciones porque cuentan con el equipamiento necesario para el desempeño de las mismas, generando que la empresa tenga una buena imagen ante sus clientes; sin embargo, existen algunos trabajadores que faltan sin previo aviso lo cual genera la reprogramación del servicio del supervisor.
6. En consideración a la buena imagen que tiene la empresa MAC seguridad & control, sus clientes amplían sus contratos de servicio por la confianza y conformidad que tienen acerca del servicio que brinda, no obstante, la eficiencia en los resultados de la empresa no ha sido la esperada debido a que no ha logrado obtener resultados satisfactorios en los concursos que ha participado en el último año, debido a que éstos se rigen al precio que se ofrece en el servicio y a la existencia de la competencia desleal.
7. Se concluye que es necesario hacer una propuesta de reingeniería organizacional en la empresa MAC Seguridad & control S.RL. ya que según la investigación realizada se lograron identificar deficiencias en su estructura y en los procesos que causan desorganización dentro de la misma, además de que la carencia de algunas áreas sobrecarga las

existentes, para ello se tiene que implementar estrategias con el fin de corregir estas deficiencias y la empresa sea eficiente en su totalidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Implementar góndolas con archivadores donde cada uno de ellos indique la información que contiene, que se encuentren organizados en cada área y la información que tenga ciertos años de antigüedad sea archivada en almacén designándoles un lugar por cada área. Asimismo, para evitar el estancamiento de la información en algún área se debe crear un diagrama de procesos estableciendo los tiempos y las sanciones para aquel trabajador que no cumpla con el tiempo establecido.
2. Rigiéndose al plan de seguridad realizado por el ingeniero de SSOMA se debería habilitar espacios para la implementación de las áreas que carecen, teniendo en cuenta la infraestructura de la empresa. A la vez realizar un proceso de contratación idónea siguiendo los filtros de recursos humanos y gerencia para contratar el mejor perfil de un profesional que pueda desarrollar las actividades que se requieren en cada área.
3. Realizar charlas trimestralmente para explicar a los trabajadores acerca de cómo están organizadas las áreas, las funciones y la jerarquía que existe en cada área con el fin de que ellos conozcan a quien recurrir cuando tengan algún requerimiento u ocurrencia.
4. En cuanto a las líneas de espera, la empresa cumple con presentar los requerimientos en el tiempo óptimo que requieren los clientes, solamente se haría una precisión en cuanto a que la documentación se encuentre debidamente organizada evitando que en algún momento la empresa no pueda cumplir con algún requerimiento en el tiempo que ellos establecen.

5. Dar incentivos aquellos agentes que mensualmente mantienen un buen récord de asistencias y un buen desempeño de sus funciones, como un reconocimiento económico, reconocimiento como agente del mes publicando su fotografía en la oficina principal y/o una carta de felicitaciones dirigida por la gerente de la empresa, así como también para aquel personal que no tiene un buen desempeño se le aplicarán memorándum de llamada de atención, suspensiones.
  
6. Realizar una investigación minuciosa para encontrar nuevas páginas donde se publiquen concursos para la obtención de nuevos clientes, además de realizar cartas de presentación y enviarlas a nuevos posibles clientes con el fin de conseguir una entrevista con el gerente y poder firmar un nuevo contrato. Realizar un seguimiento a las cotizaciones que son solicitadas por algunas entidades con el fin de poder mejorar otras propuestas y captar más clientes.
  
7. Elaborar un análisis completo en la empresa para poder identificar las deficiencias que perjudican a la empresa y así poder crear estrategias que mejoren los procesos y su estructura, donde se especifiquen los pasos a seguir para la correcta implementación de dichas estrategias.

## **VIII. PROPUESTA**

### **1. Introducción**

La empresa MAC Seguridad & Control se encuentra en el régimen MYPE y pertenece al rubro de la seguridad privada, se creó en la ciudad de Piura en el año 2012, iniciando sus servicios en el año 2013 en los años que viene operando ha logrado tener participación en los distritos de Sullana, Huancabamba, Ayabaca y Huarmaca. Durante muchos años la empresa estuvo dirigida con un enfoque conservador ya a pesar de ello mantenía sus clientes satisfechos con el servicio, no obstante, los procesos internos eran lentos y empleaba estrategias pasadas. En la actualidad donde se encuentra dirigida por un nuevo gerente los procesos han ido cambiando, así como también la llegada del COVID-19 en nuestro país, causó que la empresa tuviera la necesidad de implementar nuevas técnicas como el trabajo remoto del personal administrativo donde se siguieron modificando los procesos lo cual hizo que se recurra a un análisis de la empresa para identificar las deficiencias y mejorar e implementar nuevos procesos.

Por lo antes mencionado gracias a los resultados de la investigación, se identificó que la empresa cuenta con desorganización en las áreas, ausencia de las mismas, y aún conserva algunos procesos antiguos causando deficiencias dentro de la empresa. Por ello para corregir las deficiencias y ayudar a mejorar los procesos y la estructura de la empresa MAC Seguridad & Control, es necesario tomar en cuenta la aplicación de una reingeniería organizacional para optimizar los procesos, a la vez que brinde estrategias y técnicas con el fin de estructurar la empresa e implementar mejoras en los procesos de cada área.

Además de ello se busca incrementar la cartera de clientes y lograr que la empresa se posicione como una de las mejores dentro de las MYPE de la ciudad de Piura.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo general**

Proponer estrategias para aplicar una reingeniería organizacional y optimizar los procesos de MAC Seguridad & Control.

### **Objetivos específicos**

- (a) Optimizar la estructura de la empresa MAC Seguridad & Control.
- (b) Perfeccionar el proceso de selección de personal.
- (c) Complementar el actual organigrama MAC Seguridad & Control.
- (d) Actualizar las funciones en el manual de funciones de MAC Seguridad & Control.

## **3. Justificación**

La propuesta en la investigación tiene como objetivo optimizar los procesos de la empresa MAC, a través de estrategias para que los procesos sean más eficientes, a través de un análisis de cada área identificando sus deficiencias e implementando soluciones a cada una de ellas para lograr que los procesos sean más rápidos y productivos; definiendo las funciones específicas de cada área para llevar a cabo así un correcto funcionamiento de la empresa, permitiendo un mejor desempeño en la participación en el mercado, y la vez rediseñar el organigrama de la empresa, para la correcta implementación de las áreas.

#### 4. Análisis FODA y formulación de estrategias

<p style="text-align: center;"><b>MATRIZ FODA</b></p>	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1 Cuenta con el mobiliario adecuado  F2 Contamos con el equipamiento adecuado para el correcto funcionamiento de las actividades de los trabajadores.  F3 Respuesta rápida ante requerimiento de clientes.  F4 Correcta señalización en el área operativa.  F5 Cuenta con un plan de seguridad.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1 No cuenta con personal de seguridad femenino.  D2 Personal sin experiencia.  D3 Constante rotación de personal.  D5 Desorganización de la documentación en las áreas.  D6 Carencia de Áreas.  D7 Falta de orientación de funciones hacia los trabajadores.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1 Alto porcentaje de participación en licitaciones  O2 Buena imagen de la empresa  O3 Ampliación de contratos de servicio.</p>	<p><b>FO</b></p> <p>Implementar áreas como Psicología, Operaciones, SSOMA y Marketing (F1, F2, O2, O3)</p>	<p><b>DO</b></p> <p>Rediseñar el proceso de contratación de personal (D1, D2, D6, O1, O3)</p>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1 Competencia desleal  A2 Inestabilidad Económica y social del país producida por el COVID-19  A4 Cambios tributarios por efectos políticos.  A5 Nuevos competidores</p>	<p><b>FA</b></p> <p>Rediseñar el organigrama de la empresa (F5, A2)</p>	<p><b>DA</b></p> <p>Replantear el manual de funciones del personal operativo. (D7, A2)</p>

#### 5. Análisis PEST

- **ENTORNO POLÍTICO**

Con la inestabilidad que existió con Vizcarra en el gobierno, no afectó a las empresas del rubro de seguridad, por el contrario, MAC Seguridad & Control fue favorecida con un incentivo mediante ayudas económicas según los planes propuestos por María Antonieta Alva ex ministra de economía y finanzas, la cual ayudó a mantener muchos puestos de trabajo.

En la actualidad el Perú atraviesa por una inestabilidad política debido a que las elecciones no definieron a nuestro actual presidente, quedando

dos partidos políticos que a la mayoría de los habitantes genera dudas e indecisión ya que hay un temor de que la Sra. Keiko llegue a la presidencia por los errores que cometió durante el tiempo que gobernó el señor Alberto Fujimori, temiendo a que ella gobierne a nuestro país de la misma manera que lo hizo su padre en donde existió el terrorismo y hubieron muchas muertes, sin dejar de mencionar las buenas obras que se realizaron durante este gobierno.

Por otro lado, se encuentra el partido político liderado por Pedro Castillo quien tiene una propuesta de establecer la creación de un nuevo régimen económico del estado al que se le conoce como *economía popular con mercados*, esta propuesta ya ha sido trabajada en otros países como Bolivia y Ecuador, buscando de esta manera que se regule el mercado, siendo descentralizado y redistribuidor de riquezas.

Se espera que en las próximas elecciones en el mes de junio se pueda elegir al mejor candidato para representar nuestro país.

- **ENTORNO ECONÓMICO**

El país se ha visto afectado por la llegada de la pandemia del covid-19, una cuarentena obligatoria la cual llevó a un descenso del PBI de 11.1% en el año 2020. Entre el mes de abril y diciembre el empleo cayó en promedio del 20% ya que algunas empresas quebraron, otras cerraron sus negocios, y otras muy pocas siguieron funcionando con una reducción en sus facturaciones. Ante esta situación el gobierno desarrolló un programa global de compensación económica con el objetivo de proteger a la población más vulnerable. Así mismo el gobierno apoyo a muchas empresas con un bono considerable de reactiva Perú siempre que se cumplan con ciertos requisitos propuestos en el mismo programa, como en el caso de MAC Seguridad & Control quien fue uno de los beneficiados, logrando subsistir a la pandemia y ayudar a muchas familias con los puestos de trabajo que brinda.



En la actualidad se espera un crecimiento económico del 10%, debido a un efecto rebote, también en el favorable entorno externo. Cabe recalcar que la pandemia del covid-19 se extiende a largo plazo sin embargo el proceso de vacunación contra con el covid-19 ya ha empezado y se estima que favorecerá la expansión de la economía en la segunda mitad del año.

- **ENTORNO SOCIAL**

MAC Seguridad & Control es una empresa que busca crecer en el rubro de la seguridad privada, y posicionarse en el mercado aplicando nuevos procesos que la diferencien de su competencia actual. Debido a la pandemia se exigió el trabajo remoto en el país dando un giro total a los procesos de la empresa MAC Seguridad & Control.

Para algunas empresas este cambio a tenido resultados positivos ya que se adaptaron al cambio de manera rápida porque aprovecharon las ventajas de éste como el ahorro en el desplazamiento, gozar de un clima laboral positivo, y la autonomía que éste les brinda; sin embargo, existen desventajas como por ejemplo las demoras en las líneas de espera, al tener dificultad en ciertos perfiles profesionales, debido a una falta de control o supervisión constante.

- **ENTORNO TECNOLÓGICO**

La tecnología en la actualidad sigue creciendo y nos brinda las comodidades para desempeñar de una mejor forma las funciones ya sea laborales como en el hogar, ya que hoy en día con el miedo que se vive por el contagio del covid-19 ya no es necesario salir de casa y hacer largas colas para diferentes transacciones ya que se puede hacer desde casa solo con un móvil o laptop, asimismo la tecnología nos brinda la gran ventaja de mantenernos comunicados a pesar de la distancia, con el cambio del trabajo remoto nos da grandes ventajas como reuniones por diversas aplicaciones, como video conferencias por ZOOM, Google MEET, WhatsApp entre otras.

Siendo el caso de MAC Seguridad & Control quien aplicó el trabajo remoto con el personal administrativo, haciendo uso de las tecnologías de información para mantener en actividad a la empresa, cambiando algunos procesos, como es el de contratación al personal que hoy en día se hace de manera virtual mediante llamadas, videollamadas o reuniones virtuales por zoom.

## **6. Desarrollo de estrategias**

### **6.1 Estrategia FO: Implementar áreas como psicología, operaciones y SSOMA.**

#### **6.1.1 Descripción de la estrategia**

Mediante esta estrategia se busca implementar y/o crear las áreas que se encuentran ausentes dentro de la empresa, con el objetivo de distribuir de manera correcta las funciones que en la actualidad generan recarga de trabajo en las áreas existentes, mejorar e implementar nuevos procesos como por ejemplo en el área de recursos humanos quien trabajaría con el área de psicología utilizando nuevos filtros para la contratación de personal aplicando evaluaciones psicológicas al personal contratado y/o postulantes, revisión de los antecedentes, entrevistas con recursos humanos y por ultimo entrevista con el gerente general.

#### **6.1.2 Tácticas**

- Contratación de personal
- Creación de oficinas
- Delegación de funciones

#### **6.1.3 Programa estratégico**

Se iniciaría con la habilitación de oficinas para el área de operaciones, el área de psicología y el área de SSOMA en el mes de diciembre 2021. Para

ello se tendría que presentar y evaluar la propuesta por el gerente y de ser aceptada se distribuirían las oficinas de la siguiente manera:

El área de SSOMA que trabaja en conjunto con el área operativa, desarrollarían sus actividades en una misma oficina con espacios separados, se habilitaría una oficina nueva para el área contable la cual se desempeña de manera independiente, por último la anterior oficina de contabilidad que es más amplia se ocuparía para las áreas de psicología y recursos humanos quienes trabajan de la mano realizando evaluaciones continuas a todo el personal; teniendo en cuenta que no se menciona el mobiliario ya que la empresa cuenta en almacén con los muebles necesarios para la implementación de estas áreas.

En el mes de enero 2022 se realizaría una convocatoria por las redes sociales quien serían entrevistados como primer filtro en el área de recursos humanos y psicología, para posteriormente pasar una entrevista con el gerente general. En este último daría el visto para el personal a contratar.

A las áreas existentes se les requeriría mediante un memorándum de las funciones que realizan con el fin de identificar y delegar correctamente las funciones a las áreas implementar.

#### **6.1.4 Responsable**

- Gerente general
- Jefe de recursos humanos

#### **6.1.5 Recursos**

- Definición de la distribución de los espacios
- Ambiente para las entrevistas
- Útiles de escritorio
- Mobiliaria
- Psicóloga
- Ingeniero de SSOMA (eventual)

### 6.1.6 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS	1era sem Dic.	2da sem Dic.	3era sem Dic.	4ta sem Dic.	1era sem enero.
	• Evaluación de la propuesta					
• Definición de la distribución de los espacios						
• Habilitación de oficinas						
• Publicar el aviso en las redes sociales						
• Entrevistas a los postulantes						
• Contratación del personal seleccionado						

### 6.1.7 Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Aviso publicitario	01	S/.60	S/. 60.00
Compra de uniformes	03	S/.90	S/. 270.00
Útiles de escritorio	Varios	Varios	S/. 50.00
Psicóloga	01	S/.465.00	S/. 465.00
Ing. de SSOMA (eventual)	01	S/.500.00	S/. 500.00
Jefe de operaciones	01	S/.1,000.00	S/. 1,000.00
			<b>S/. 2,345.00</b>

### 6.1.8 Mecanismo de control

- Cantidad promedio de nuevos clientes
- Nivel de rotación del personal
- Índice de accidentes y robos por cada cliente.

## 6.2 Estrategia DO: Rediseñar el proceso de contratación de personal.

### 6.2.1 Descripción de la estrategia

Mediante esta estrategia se busca mejorar e implementar nuevas técnicas y procedimientos para llevar a cabo una buena selección de personal, con la implementación de nuevos filtros y la participación de nuevas áreas como operaciones quien se encargara de la recepción de los currículum vitae, el área psicológica quien buscará y adecuará los test necesarios para una correcta evaluación, recursos humanos para realizar entrevistas según un diseño de preguntas sujetas al puesto que se va cubrir y por último el gerente general quien seleccionara a los nuevos agentes de seguridad.

### **6.2.2 Tácticas**

- Selección y aplicación de test psicológicos
- Entrevista diseñada para el personal seleccionado por la psicóloga.
- Entrevista según criterio del gerente general

### **6.2.3 Programa estratégico**

Se empezaría lanzando una convocatoria mediante anuncios periodísticos y en redes sociales indicando el correo respectivo al que tendrán que remitir su hoja de vida, el jefe de operaciones será la persona encargada de la primera selección de los postulantes según los criterios correspondientes y coordinará una hora y fecha indicada para iniciar el proceso de selección de personal.

Después de ello el área de psicología aplicará los test correspondientes a los postulantes; según los resultados, esta persona les indicará quienes pasan al siguiente filtro, siendo éste la jefa de recursos humanos quien tendrá una entrevista con el postulante realizando una serie de preguntas y por último los postulantes seleccionados pasarán una entrevista con la gerente general quien será la persona encargada de seleccionar a los nuevos agentes de vigilancia para la firma del contrato de trabajo.

### **6.2.4 Responsable**

- Gerente general
- Jefe de recursos humanos
- Jefe de operaciones
- Psicóloga

### **6.2.5 Recursos**

- Internet

- Dinero para anuncios periodístico
- Test psicológicos
- Materiales de escritorio
- Psicóloga

### 6.2.6 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS	1era Sem enero	2da Sem enero	3era Sem enero	4ta Sem enero
	• Lanzamiento de convocatoria				
• Selección con jefe de operaciones					
• Evaluación con el área de psicología					
• Entrevista con jefa de recursos humanos					
• Contratación con el gerente general					

### 6.2.7 Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Internet		S/.100.00	S/. 100.00
Anuncio en el periódico	1	S/. 60.00	S/. 60.00
Materiales de escritorio	Varios	S/. 10.00	S/. 10.00
			<b>S/. 170.00</b>

### 6.2.8 Mecanismo de control

- Supervisión del personal
- Nivel de productividad de los agentes en los puestos de servicio

## 6.3 Estrategia FA: Rediseñar el organigrama de la empresa.

### 6.3.1 Descripción de la estrategia

Mediante esta estrategia se buscará rediseñar el organigrama aumentando las nuevas áreas como psicología, SSOMA, operaciones y marketing con el fin de mejorar la estructura de la empresa, organizar las áreas, las funciones y procesos de cada área presentándolo ante todo el

personal de la empresa para que ellos conozcan el conducto regular que se debe seguir ante alguna ocurrencia y/o situación.

### 6.3.2 Tácticas

- Analizar el organigrama existente
- Selección del organigrama a implementar
- Organizar las áreas según los procesos

### 7.3.3 Programa estratégico

Se iniciará analizando e identificando la estructura que tiene el actual organigrama de la empresa y sus deficiencias. Después de ello se realizará una investigación para seleccionar el organigrama que se ajuste a la nueva estructura de la empresa según las áreas que se implementarán.

A la vez se tendrá en cuenta las funciones de cada área y procesos que se siguen para la realización de cada actividad con el fin de ubicarlas según las responsabilidades que éstas tengan.

### 6.3.4 Responsable

- Gerente general
- Ing. De SSOMA

### 6.3.5 Recursos

- Laptops
- Material de escritorio
- Manual de funciones actual
- Diagrama de procesos

### 6.3.6 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS	3era sem nov	4ta sem nov	1era sem Dic
	• Analizar el organigrama actual			
• Investigación y selección del nuevo organigrama				
• Análisis de las funciones y diagrama de procesos				
• Implementación de las áreas en el nuevo organigrama				

### 6.3.7 Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Material de escritorio	varios	S/. 10.00	S/. 10.00
			<b>S/. 10.00</b>

### 6.3.8 Mecanismo de control

- Nivel de productividad
- Índice de mejora en los procesos
- Índice de rotación de personal

## 6.4 Estrategia DA: Replantear el manual de funciones del personal operativo.

### 6.4.1 Descripción de la estrategia

Mediante esta estrategia se pretende modificar y adecuar las funciones de los colaboradores de cada área teniendo en cuenta que se implementarán nuevas áreas, se hará la correcta distribución de tareas y delegación de responsabilidades con el fin de reducir la carga laboral de las áreas existentes, de esta manera mejorando los procesos y los canales de comunicación.

### 6.4.2 Tácticas

- Revisar el manual de funciones actual
- Distribuir las funciones según cada área
- Implementar y complementar las funciones en el nuevo manual.
- Realizar un memorándum comunicando la distribución funciones y delegaciones.



### 6.4.3 Programa estratégico

Se iniciará con la revisión del manual de funciones actual, procediendo a seleccionar y distribuir las según las áreas, seguidamente se identificarán si existen algunas posibles funciones nuevas para adicionar o complementar las existentes, después de revisado el documento final se distribuirán a las áreas mediante un memorándum para ser aplicadas al día siguiente de su recepción.

### 6.4.4 Responsable

- Gerente general
- Jefa de recursos humanos

### 6.4.5 Recursos

- Manual de funciones
- Laptop
- Sellos
- Útiles de escritorio

### 6.4.6 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS	1era sem enero	2da sem enero	3era sem enero
	• Revisar el manual de funciones			
• Distribuir e implementar las nuevas funciones según las áreas				
• Redacción y entrega del memorándum con las funciones				

### 6.4.7 Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Útiles de escritorio	Varios	S/. 30.00	S/.30.00
			<b>S/. 30.00</b>

#### 6.4.8 Mecanismo de control

- Evaluación de los procesos
- Organización de documentos
- Respuestas rápidas a requerimientos según áreas

### 8. Viabilidad

La ejecución de la propuesta planteada requiere el siguiente presupuesto total:

**Tabla 8**

*Presupuesto total de las estrategias planteadas*

<b>Propuesta</b>	<b>Recursos necesarios</b>
Implementar áreas como psicología, operaciones, SSOMA y marketing.	<b>S/. 1,345.00</b>
Rediseñar el proceso de contratación de personal.	<b>S/. 170.00</b>
Rediseñar el organigrama de la empresa	<b>S/. 10.00</b>
Replantear el manual de funciones del personal operativo.	<b>S/. 30.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 2,555.00</b>

*Elaboración propia*

Las estrategias de reingeniería organizacional planteadas permitirán que a través de la propuesta se logren optimizar los procesos de MAC Seguridad & Control S. R. L. para que ésta pueda tener un mejor desempeño en el mercado. Así como también, las estrategias permitirán a la empresa tener una mejor estructura, rapidez en los procesos al tener correctamente definidas las funciones, y con la implementación de las nuevas áreas donde ya no existirá el sobre cargo de trabajo en las áreas existentes delegando funciones y responsabilidades a los nuevos integrantes de la empresa.

La investigación es necesaria, puesto que los recursos financieros que se necesitan son accesibles ya que no está generando un alto costo lo que sin duda permite que la empresa se encuentre en la capacidad económica para poder implementar las estrategias planteadas en la

investigación y de esta manera poder lograr que la empresa mejore sus procesos y a la vez ofrezca un mejor servicio dentro del mercado Piurano, con la visión de expandir su servicio a nivel nacional.

## REFERENCIAS

- Achupallas et al. (2002), Reingeniería Administrativa, Operativa, Financiera y de servicios para la empresa Bloque Especial de Seguridad Empresarial (BESE) CIA. LTDA de la Ciudad de Guayaquil. Ecuador.
- Alamar *et al* (2018) *Cómo mejorar la productividad de tu empresa*, Pág. 05, 1a Edición 2018, Valencia - España
- Álvarez et al. (2020), Reingeniería del Proceso Administrativo de Gestión inmobiliaria en una empresa de Telecomunicaciones. Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro 13 (13), 3-11 Medellín, Colombia.
- Arango *et al.* (2019), *Reingeniería del Proceso Logístico en la empresa REHCO S.A. a nivel de Pre-Factibilidad*. Colombia.
- Bautista Ingrid (2016), *Las Denuncias Laborales en el Procedimiento del Sistema Inspectivo del trabajo*. Tesis para obtener el título profesional de Abogado, Ayacucho – Perú, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Camatón *et al.* (2017), *Reingeniería de Procesos para Optimizar Recursos de Importadora, Quimipac S.A. mediante diagrama de Proceso de Guayaquil*. Ecuador.
- Castillo (2018), *Propuesta de Reingeniería de una Red de Datos para la Municipalidad Distrital de Salitral - Morropón - Piura; 2018*. [Tesis para obtención del título profesional, Universidad Católica los Ángeles Chimbote] Repositorio Institucional ULADECH – Principal  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5011>
- De La Cruz (2019), *Propuesta de Reingeniería de procesos internos para mejorar resultados en la oficina de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Moche, provincia de Trujillo, región la libertad, periodo 2016*. Perú.

Del Águila Leticia (2019) *Aplicación del Método de Casos y Desarrollo de Capacidades en la Redacción de Cartas Administrativas Comerciales Adex 2018-I*. INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SECCIÓN DE POSGRADO, Repositorio Académico USMP.

Días Flores BR. Jenifert y Vallejos Domínguez Carlos (2020). *Modelo de Gestión por Procesos en el área de producción de la Curtiduría Orión S.A.C Trujillo, Perú, 2020*. Perú.

Espinoza Martínez J. (2019), *Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión SSOMA (Seguridad y Salud Ocupacional Y Medio Ambiente) en la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho*, Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú.

Fernández Ruiz J. (2015), *El Contrato Administrativo y la Licitación Pública*, Pág. 78.

<file:///C:/Users/user/Downloads/14389-Texto%20del%20art%C3%ADculo-57252-1-10-20151124.pdf>

Flores Tome (2014), *Manual del Procedimiento para la Compra y Contrataciones de Bienes y Servicios en la Corporación Municipal De Cane, La Paz, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS*,  
<file:///C:/Users/user/Downloads/T-MSc00073.pdf>

Fontalvo H. et al (2017) *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional*. Dimensión Empresarial, 15(2), 47-60.  
<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

García Iván (2018), *Definición de Cotización*, Economía Simple.Net  
<https://www.economiasimple.net/glosario/cotizacion>

García Alcántara A. (2015), *La Documentación Administrativa. Una Aproximación A Las Técnicas De Archivo*. Universidad de Jaén.  
<file:///C:/Users/user/Downloads/TFG-Garcia-Alcantara,Angeles.pdf>

González Rodríguez (2017) *Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud*, Revista de Información Científica, Volumen 96 No. 6., Guantánamo. Cuba.

Gómez García Emilio (2017), *¿Que son las operaciones de una empresa?*

<http://impconsultores.com/que-son-las-operaciones-en-una-empresa/>

Hammer Michael y Champy James (1994). *Reingeniería. Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa. ¡Casi todo está errado!* Grupo Editorial Norma. Colombia

Hernán Zamora Mauro (mayo del 2017) *Teoría de la Gestión por Procesos: Un Análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital “Sor María Ludovica” de La Plata* (Para obtener el título de Magister)

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203>

Helmut Corvo (2018), *Reingeniería organizacional*, Liferder.

<https://www.liferder.com/reingenieria-organizacional/>

Helmut (2019), *Infraestructura de una empresa: qué es y componentes* Recuperado

de <https://www.liferder.com/infraestructura-empresa/>

Jumbo Honores R. (2017), *Consecuencias Legales y Administrativas por Imponer Multas a sus Trabajadores sin tener un Reglamento Interno Legalmente Aprobado*, Trabajo para la obtención del título profesional de Abogado, Universidad Técnica de Machala, Machala.

Lefcovich, Mauricio (2004). *Reingeniería de Procesos*, recuperado 2009.

López Yepes (2015), *La información en el origen y desarrollo de la Documentación*, JLIS.it Vol. 6, n. 2, Art: #10988, DOI: 10.4403/jlis.it-10988.

Mosquera et al (2020), *Líneas de espera y desarrollo de servicios de calidad en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas* (Para la obtención de título profesional de licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo).

Repositorio de la Universidad César Vallejo UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/54351>

- Molinari Gloria (2018), *Las áreas funcionales en las organizaciones*, Editorial de la Universidad de la plata, <file:///C:/Users/user/Desktop/ESTRUCTURACION%20DE%20LAS%20AREAS%20DE%20LA%20ORGANIZACION.pdf>
- Mitacc, S. A. (2013, 16 de mayo). *Ejemplos de empresas en Perú que aplicaron la Reingeniería de Procesos*, Prezi. <https://prezi.com/ie0wm1hulhrq/ejemplos-de-empresas-en-peru-que-aplicaron-la-reingenieria-de-procesos/>
- Navarro (2019), *Reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Bellavista – Sullana. Piura. 2019*. Perú.
- Navarro J. (2016) *Seguridad Privada – Definición, Concepto y que es*, Pág. Web *Definición ABC*, <https://www.definicionabc.com/politica/seguridad-privada.php>
- Osejos (2019), *Reingeniería por Gestión de Procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Por el Pan y el Agua” Cantón Jipijapa, Ecuador*.
- Olarte E. (2019), *Simulación de sistemas dinámicos para líneas de espera, aplicada al tráfico en las ventanillas de un banco* (Para obtener el grado académico de maestro en Estadística, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco). Repositorio Institucional – UNSAAC <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4357>
- Ortiz Velásquez (2014), *MARKETING Conceptos y Aplicaciones*, Editorial Universidad del Norte, Pág. 22, Barranquilla – Colombia. [https://books.google.com.pe/books/about/Marketing.html?hl=es&id=P76QCgAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Marketing.html?hl=es&id=P76QCgAAQBAJ&redir_esc=y)
- Orrego Acuña J. (2021), *Los Bienes*, febrero 2021, <C:/Users/user/Downloads/LOS+BIENES.pdf>
- Pablo Orellana Nirian (30 de diciembre, 2019). *Gestión de procesos*. Economipedia.com

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-procesos.html>

Raffino M. (2020) *Correo Electrónico*, Página Web *Concepto.de*. Argentina  
<https://concepto.de/correo-electronico/>

Rafoso (2011), *Reingeniería de Procesos: Conceptos, Enfoques y nuevas aplicaciones*. *Ciencias de la Información Vol. 42, No.3, septiembre - diciembre, pág. 29 - 37, 2011.*

Reinoso AVECILLA (2015), *PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS GUARDIAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA*

[https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Programa-de-Capacitacion-para-los-Guardias-de-Vigilancia-y-Seguridad-Privada\\_1.pdf](https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Programa-de-Capacitacion-para-los-Guardias-de-Vigilancia-y-Seguridad-Privada_1.pdf)

Riboldi Mara (2013), *El Rol del Psicólogo en el ámbito laboral*, Universidad Empresarial Siglo 21. Pág. 32 [file:///C:/Users/user/Downloads/TFG-El\\_rol\\_del\\_Psic%C3%B3logo\\_en\\_el\\_%C3%A1mbito\\_laboral..pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/TFG-El_rol_del_Psic%C3%B3logo_en_el_%C3%A1mbito_laboral..pdf)

Rojas (2018), *Diseño de un Modelo de Reingeniería para mejorar la gestión de la institución educativa “San Martín de Porras” Cayalti 2018*, Lambayeque – Perú.

Rojas et al (2017), *Propuesta de Rediseño de Procesos para la Mejora de la Gestión en la Empresa Llanki Cine+Medios E.I.R.L en la Ciudad de Chiclayo*. Perú (Para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Repositorio de Tesis USAT. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1657>

Rengifo Reyes (2018), *Propuesta de Implementación de Organigrama y Manual de Organización y Funciones, para mejorar el Control Administrativo del Centro de Atención Psicológica en el Distrito de Miraflores 2018*, Modalidad de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Privada del Norte, Lima.

Rosales et al. (2012), *Propuesta de un Plan de Seguridad, Salud y Medio Ambiente para una Obra de Construcción y la Estimación del Costo de su*



*Implementación*, Tesis para obtener el título de Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Roldán P. N. (2018), *Infraestructura*, Economipedia.com  
<https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>

Rubio Pedro D. (2008), *Introducción a la Gestión Empresarial. Instituto Europeo de Gestión Empresarial*. Pág. 249, Madrid, enero 2008.

Salamanca D. (2015) *Necesidades y Expectativas de los Clientes Reales y Potenciales, de la Caja de Compensación Familiar de Boyacá Comfaboy*. UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA.

Salinas Diego (2015), *Las Infraestructuras Públicas*, Memoria de Prueba para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile, Santiago, Chile.  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132541/Las-infraestructuras-p%C3%BAblicas.pdf?sequence=1>

Torres et al (2019), *Diseño de Manual de Funciones para la Empresa Importcruz S.A de la Ciudad de Guayaquil*, Universidad de Guayaquil, Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología.  
<file:///C:/Users/user/Desktop/TESIS%20ORIGINAL%2016-03-21/REFERENCIAS%20DE%20TEORIAS%20PRIMERA%20VARIABLE/TE SIS%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES.pdf>

Ucha Florencia (2014) *Definición de Informe*, Definición ABC, agosto 2014  
<https://www.definicionabc.com/general/informe.php>

Valencia, M. et al (2018) *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo* Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks, Vol. 39 (Nº 06) Año 2018. Pág. 11. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>

Velasco Luz (2016), *Documentos Contables*.  
<http://direcciondedocumentoscontables.blogspot.com/2016/04/documentos-contables.html?m=1>

# **ANEXOS**

**Anexo 01**

*Matriz de Operacionalización de Variables*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL</b>	Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicios y rapidez (Rafoso <i>et al.</i> , 2011)	La Reingeniería Organizacional será medida mediante la Documentación, Recursos y la Organización de la empresa donde se aplicará un cuestionario a los trabajadores de la empresa.	Documentación	Documentos administrativos Documentos contables Denuncias Laborales Plan de Seguridad	<b>ORDINAL</b>
			Infraestructura	Oficinas administrativas oficinas operativas, oficina de psicología	<b>ORDINAL</b>
			Organización de áreas	SSOMA Organigrama Reglamento Interno	<b>ORDINAL</b>

<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Conjunto de reglas de gestión que ayudan a la dirección de la empresa a diseñar, representar, identificar, controlar, mejorar y obtener resultados favorables para lograr la confianza del cliente (Flores <i>et al.</i> , 2020)	La gestión de Procesos será medida mediante las líneas de espera, productividad y la eficiencia de resultados, donde se aplicará un cuestionario a los supervisores, a la jefa de recursos humanos y una entrevista al gerente general.	Líneas de espera	Funciones por puestos	
				Informes y/o Cartas por deficiencias.	<b>ORDINAL</b>
				Correos Electrónicos de clientes	
				Necesidades del Cliente.	
				Agentes de Vigilancia	<b>ORDINAL</b>
				Bienes de Oficina	
			Productividad	Equipamiento para la prestación del servicio	
			Eficiencia de Resultados (gestión de resultados)	Licitaciones	
				Cotizaciones	<b>ORDINAL</b>
				Contrato de servicios	

Nota. Elaboración propia

## Anexo 02

### Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<b>PROPUESTA DE REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN MAC SEGURIDAD &amp; CONTROL, PIURA 2021</b>	<b>Problema general</b> ¿Qué propuesta de Reingeniería organizacional es necesaria para optimizar la gestión de procesos en MAC Seguridad y Control, Piura 2021?	<b>Objetivo general</b> Determinar qué propuesta de Reingeniería organizacional es necesaria para optimizar la gestión de procesos en MAC Seguridad y Control, Piura 2021	-Diseño de Investigación: no experimental  -Tipo de Investigación: Cuantitativa  -Enfoque: Descriptivo  -Población: 55 trabajadores  -Muestra:  -Técnica: encuesta y entrevista  -Instrumento: cuestionario y guía de entrevista  -Método de análisis:
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	
	1. ¿Cómo está organizada la documentación de MAC seguridad & control al año 2021?	Revisar la documentación de MAC seguridad & control al año 2021.	
	2. ¿Como es la infraestructura que tiene MAC Seguridad & Control al 2021?	Describir la infraestructura que tiene MAC Seguridad & Control al 2021.	
3. ¿Cómo se encuentran organizadas las áreas de MAC seguridad & control al año 2021?	Analizar la organización de las áreas de MAC seguridad & control al año 2021.		

- |  |  |
|--|--|
| 4. ¿Cuál es el grado de eficiencia de las líneas de espera MAC Seguridad & Control respecto a las necesidades del cliente al año 2021? | Analizar el grado de eficiencia de las líneas de espera de MAC Seguridad & Control respecto a las necesidades del cliente al año 2021. |
| 5. ¿Cuál es el nivel de Productividad de Mac Seguridad & control al año 2021?  | Definir el grado de productividad de Mac Seguridad & control al año 2021.  |
| 6. ¿Cuál es el grado de eficiencia de los resultados en la captación de clientes de MAC Seguridad & control al año 2021?               | Establecer el grado de eficiencia de los resultados en la captación de clientes de MAC Seguridad & control al año 2021.                |

*Nota. Elaboración propia*

## Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° \_\_\_\_\_

### ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "PROPUESTA DE REINGENIERIA ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA GESTION DE PROCESOS DE MAC SEGURIDAD & CONTROL, PIURA, 2021". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

Muy en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) - De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

#### CUESTIONARIO

#### VARIABLE: REINGENIERIA ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN: DOCUMENTACIÓN		5	4	3	2	1
1	Conoce la finalidad de los documentos administrativos que se utilizan en MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL					
2	La empresa MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL entrega a tiempo los documentos contables que usted debe firmar.					
3	Tiene usted conocimiento si MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL tiene denuncias laborales.					
4	La oficina principal de MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL se encuentra correctamente señalizada según su Plan de Seguridad.					
DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA		5	4	3	2	1
5	Las oficinas administrativas de MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL cuentan con el mobiliario adecuado.					
6	La oficina operativa de MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL cuenta con paneles informativos y actualizados acerca del correcto desempeño de las funciones que cumplen en su puesto de trabajo.					
7	En el proceso de contratación los agentes son atendidos en la oficina psicológica.					
8	MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL ha implementado correctamente su área de SSOMA.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACION DE AREAS		5	4	3	2	1
9	El organigrama de MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL se encuentra en un lugar visible en la oficina principal para el conocimiento de los agentes de seguridad.					
10	El Reglamento Interno es entregado al personal el primer día que inician sus labores.					
11	Las funciones por puestos se dan a conocer a los agentes mediante un memorándum y son explicadas por los supervisores.					

VARIABLE: GESTION DE PROCESOS									
<b>DIMENSIÓN: LINEAS DE ESPERA</b>					<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
12	Las deficiencias que indican los clientes son resueltas en el tiempo solicitado por ellos.								
13	Los clientes a menudo indican que los correos que envían no han sido respondidos.								
14	Las necesidades y requerimientos de los clientes son resueltas en un tiempo óptimo.								
<b>DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD</b>					<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
15	Los agentes de seguridad cumplen correctamente con sus funciones en su puesto de servicios.								
16	Los bienes de oficinas de MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL esta correctamente distribuidos y brindan comodidad al personal administrativo.								
17	El equipamiento para el adecuado desarrollo de sus funciones que otorga MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL es completo y se encuentra en óptimas condiciones.								
<b>DIMENSIÓN: EFICIENCIA DE RESULTADOS</b>					<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
18	MAC SEGURIDAD & CONTROL SRL participa constantemente en licitaciones.								
19	El puesto de servicio al que usted ha sido destacado solicita cotizaciones para la ampliación del tiempo de servicio.								
20	Las funciones que desempeña en su trabajo se sujetan a lo establecido en los contratos de servicio.								
DATOS GENERALES									
<p>1. Edad : _____ 3. Estado civil : _____</p> <p>2. Sexo : _____ 4. Ocupación : _____</p> <p style="text-align: right;">Fecha: _____</p>									





**ADMINISTRACIÓN**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente entrevista, por lo que se le agradece responder a todas las preguntas formuladas para esta entrevista, el cual tiene un carácter confidencial.

Esta entrevista está destinada a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "PROPUESTA DE REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN MAC SEGURIDAD & CONTROL, PIURA, 2021"

**Entrevistado: Mg. KARLA BEATRIZ MORALES FIESTAS**

**Cargo/Puesto que ocupa: GERENTE GENERAL**

**Lugar y fecha de la entrevista: Oficina de MAC Seguridad & Control - 15 abril del 2021**

**Preguntas:**

1. **¿Cómo es el manejo de la documentación (administrativa y contable) de MAC Seguridad & Control?**

La documentación de la empresa está organizada por cada área manteniendo la relación que guardan entre ellas ya que no se puede mantener separada siendo que estas áreas están relacionadas.

2. **¿Quién y con qué frecuencia realizan la actualización de los documentos de la empresa MAC Seguridad & Control?**

La actualización está a cargo del responsable de cada área, con conocimiento previo del administrador o el Gerente.

3. **¿Con que frecuencia recibe denuncias laborales MAC Seguridad & Control?**

Frecuencia como tal no la hemos medido, pero se reciben 3 a 4 al año, las mismas que no generan infracción para la empresa ya que se cierra el expediente a nivel administrativo.

4. **¿Cada cuánto tiempo y bajo qué criterios se actualiza el plan de seguridad de la empresa MAC Seguridad & Control?**

Se actualiza una vez al año.

5. **¿Cuál es la infraestructura de MAC Seguridad & Control?**

La infraestructura de MAC SEGURIDAD está distribuida de acuerdo a las necesidades de la empresa, esto es con las áreas necesarias tales como, secretaria,

contabilidad, sala de instrucción, recursos humanos, gerencia, operaciones, almacén y armería.

6. **¿Considera usted que los espacios distribuidos son los adecuados y/o necesarios para la gestión de la empresa MAC Seguridad & Control?**

Son los necesarios de acuerdo a las necesidades de la empresa.

7. **¿Cómo es la organización de las áreas en la empresa MAC Seguridad & Control?**

Están organizadas de acuerdo a su manual de funciones.

8. **¿Qué áreas cree usted que necesita implementar o crear dentro de MAC Seguridad & Control?**

SSOMA, psicología, marketing y operaciones.

9. **¿Cuáles son las funciones que tiene cada área de MAC Seguridad & Control?**

Remitirse al manual de funciones, el mismo que ha sido facilitado.

10. **¿Los miembros de cada área cumplen con las funciones respectivas?**

No todos, ya que en algunas áreas se requiere mayor supervisión.

11. **¿Cuáles son los canales de comunicación de la empresa MAC Seguridad & Control?**

Los canales de comunicación entre cada área de la empresa, es una comunicación directa o por una comunicación vía WhatsApp, esto último implementado en la pandemia covid-19.

12. **¿Qué deficiencias podemos encontrar en el servicio que ofrece MAC Seguridad & Control?**

La más resaltante en la contratación del personal que en algunas oportunidades no está debidamente capacitado.

13. **¿Cuál es el tiempo de respuesta de MAC Seguridad & Control ante las deficiencias identificadas de los clientes en el servicio?**

La respuesta es inmediata.

14. **¿Puede MAC Seguridad & Control responder a la necesidad inmediata de los clientes?**

Si.

15. **¿Cuenta con los agentes necesarios para cubrir los servicios de seguridad en la ciudad de Piura? De ser la respuesta no, comente por qué motivo.**

No, pero si el cliente lo requiere, la empresa cumple con cumplir el requerimiento del cliente.

**16. ¿Cree usted que MAC Seguridad & Control cuenta con los bienes de oficina necesarios para la correcta gestión?**

Si.

**17. ¿Cuál es el equipamiento (en el puesto de servicio) que MAC Seguridad & Control necesita para el correcto desempeño del servicio?**

Va a depender de cada cliente, empresa usuaria a la cual es destacado, los mismo que han tenido sus modificaciones en esta pandemia, depende también de las características del puesto, si es con arma o sin arma.

**18. ¿Qué medios utiliza MAC Seguridad & Control para adquirir nuevos clientes?**

Concursos públicos, cotizaciones, referencias directas.

**19. ¿Cuál es la participación que tiene MAC Seguridad & Control en las licitaciones que se presentan en la ciudad de Piura?**

MAC Seguridad & Control tiene una participación activa en los concursos públicos.

**20. ¿Qué porcentaje de nuevos contratos obtiene MAC Seguridad & Control de la participación en Licitaciones?**

Muy variable, ya que esto depende de la oferta más que de la demanda ya que aquí el precio más económico para el estado es quien define al ganador.



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente entrevista, por lo que se le agradece responder a todas las preguntas formuladas para esta entrevista, el cual tiene un carácter confidencial.

Esta entrevista está destinada a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "PROPUESTA DE REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN MAC SEGURIDAD & CONTROL, PIURA, 2021"

**Entrevistado: Srta. Karem Ross Montero Sevilla**

**Cargo/Puesto que ocupa: jefa de recursos humanos**

**Lugar y fecha de la entrevista: Oficina de MAC Seguridad & Control – 12 abril del 2021**

**Preguntas:**

- 1. ¿Cómo es el manejo de la documentación (administrativa y contable) de MAC Seguridad & Control?**

La documentación de MAC, en cuanto al área administrativa se encuentra desorganizada, ya que existen documentos que en ocasiones se solicitan de manera inmediata y no se encuentran en un archivo específico donde podríamos hallar la información requerida de manera inmediata, al igual que el área contable donde existen documentos, como facturas, liquidaciones del personal de baja que se encuentran desorganizados tanto en manera virtual como en físico los cuales son solicitados en determinadas situaciones por el área de recursos humanos o gerencia.

- 2. ¿Quién y con qué frecuencia realizan la actualización de los documentos de la empresa MAC Seguridad & Control?**

El jefe encargado de cada área es quien debería solicitar la actualización de los documentos según como esto se requiera, sin embargo, la documentación es actualizada cuando se presenta una situación específica y es requerida de manera inmediata.

3. **¿Con que frecuencia recibe denuncias laborales MAC Seguridad & Control?**

Es poco frecuente ya que el empleador llega a un acuerdo con el empleado al momento de su renuncia, esto se debe a que la mayoría de trabajadores no respeta el plazo legal para renunciar, y se llega a un acuerdo donde se fija un plazo determinado para el pago de sus beneficios.

4. **¿Cada cuánto tiempo y bajo qué criterios se actualiza el plan de seguridad de la empresa MAC Seguridad & Control?**

El plan de seguridad se actualiza en diferentes ocasiones, ya sea por requerimiento del cliente, requisitos de alguna licitación, los criterios se adecuan a solicitud del cliente y al criterio del ingeniero de SSOMA.

5. **¿Cuál es la infraestructura de MAC Seguridad & Control?**

La empresa no cuenta con la división correcta de oficinas por cada área, ya que los espacios no se han aprovechado al máximo y se da prioridad al área de gerencia quien cuenta con una oficina propia, mientras tanto el área de recursos humanos, contabilidad y secretaria son divisiones en un mismo ambiente al igual que almacén y operaciones están divididos en una misma oficina.

6. **¿Considera usted que los espacios distribuidos son los adecuados y/o necesarios para la gestión de la empresa MAC Seguridad & Control?**

No, no son los adecuados porque cada área no se puede desenvolver de manera correcta porque no existe una privacidad ni los espacios determinados para el archivo que debería tener cada área.

7. **¿Cómo es la organización de las áreas en la empresa MAC Seguridad & Control?**

La empresa carece de ciertas áreas y las áreas que si existen no tienen la cantidad adecuada de personas para desarrollar las actividades.

**8. ¿Qué áreas cree usted que necesita implementar o crear dentro de MAC Seguridad & Control?**

Psicología, SSOMA, marketing y operaciones

**9. ¿Cuáles son las funciones que tiene cada área de MAC Seguridad & Control?**

La gerencia general se encarga de monitorear todas las áreas y a la vez tomar las decisiones, así mismo es responsable del área legal. El área de recursos humanos es quien se encarga de la contratación del personal, la elaboración de la planilla para el pago, del control del correcto desarrollo de los trabajadores, es considerado también como asistente del gerente general y por ende recae sobre el las responsabilidad de las demás áreas. El área de secretaria se encarga de las licitaciones, de emitir la respuesta a los requerimientos de los clientes, emitir documentos de contratación, llamadas de atención o cualquier falta que cometa el trabajador, como también reportar todo al gerente general, en el área de contabilidad existen una contadora y un asistente quienes son los responsables de la facturación, declaración y temas relacionados con la situación económica de la empresa y a la vez llevar un control del personal que se ingresa y renuncia llevando un registro en SUNAT.

**10. ¿Los miembros de cada área cumplen con las funciones respectivas?**

En determinadas ocasiones la acumulación de trabajo por la carencia de algunas áreas ocasiona que las funciones delegadas no sean cumplidas en la forma ni el tiempo requerido o estimado.

**11. ¿Cuáles son los canales de comunicación de la empresa MAC Seguridad & Control?**

La comunicación es directa, no se utiliza la formalidad de envió de memorándum para la comunicación de algún evento, salvo el gerente en alguna determinada situación lo requiera. En estos tiempos de pandemia se utiliza mucho las redes sociales donde es considerado como un medio formal para la comunicación de gerencia con el área administrativa.

**12. ¿Qué deficiencias podemos encontrar en el servicio que ofrece MAC Seguridad & Control?**

La constante rotación de personal, la carencia de delegación de funciones, carencia de áreas, acumulación de trabajo y responsabilidades en una misma persona.

**13. ¿Cuál es el tiempo de respuesta de MAC Seguridad & Control ante las deficiencias identificadas de los clientes en el servicio?**

Depende de la situación o requerimiento. Del cliente, si consiste en contestar alguna carta o solicitan información de algún evento, se responde antes o hasta el plazo que ellos indiquen, en caso de apertura de nuevos puestos o rotación de algún personal, el tiempo que se necesita es mayor por el perfil que se necesita para cubrir dichos puestos.

**14. ¿Puede MAC Seguridad & Control responder a la necesidad inmediata de los clientes?**

Si, a veces se toma el tiempo estimado y en otras ocasiones menos de ello.

**15. ¿Cuenta con los agentes necesarios para cubrir los servicios de seguridad en la ciudad de Piura? De ser la respuesta no, comente por qué motivo.**

En la actualidad los puestos están cubiertos en su totalidad, pero con la cantidad exacta, careciendo de personal para los descansos y además que existe personal que de improviso decide renunciar por la situación que vive el país con el temor de contagiarse del COVID 19, y esto causa deficiencias en la programación que tiene el supervisor.

**16. ¿Cree usted que MAC Seguridad & Control cuenta con los bienes de oficina necesarios para la correcta gestión?**

En cuanto a muebles y materiales de oficina, si son suficientes, pero en cuanto a la distribución de espacios, no cuenta las divisiones correctas para las áreas.

**17. ¿Cuál es el equipamiento (en el puesto de servicio) que MAC Seguridad & Control necesita para el correcto desempeño del servicio?**

Cuentan con el equipamiento necesario para su correcto desempeño, tal como su uniforme completo, vara, cinturón, y arma si el puesto lo requiere, al igual que fuera de Piura se entregó el equipamiento adecuado para el clima que se vive en esas ciudades.

**18. ¿Qué medios utiliza MAC Seguridad & Control para adquirir nuevos clientes?**

Se carece de este punto importante, ya que no se cuenta con un área específica para el desarrollo y captación de nuevos clientes. El personal es considerado como nuestro marketing para la captación de nuevos clientes, la participación en licitaciones, las cotizaciones, recomendaciones de nuestros clientes, son nuestros medios para obtener nuevos contratos.

**19. ¿Cuál es la participación que tiene MAC Seguridad & Control en las licitaciones que se presentan en la ciudad de Piura?**

La página del SEACE que es aquella donde se publican las licitaciones vigentes es revisada a diario por la persona encargada, logrando así participar en todas aquellas donde cumplimos con los requisitos exigidos, presentando nuestra propuesta en la fecha que se indica.

**20. ¿Qué porcentaje de nuevos contratos obtiene MAC Seguridad & Control de la participación en Licitaciones?**

Un 80% de nuestros clientes son obtenidos por licitaciones.



## Anexo 04: Validaciones de instrumentos



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los trabajadores de MAC SEGURIDAD & CONTROL S.R.L	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de abril del dos mil veintiuno.

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : [fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe)

**“PROPUESTA DE REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN MAC SEGURIDAD & CONTROL, PIURA, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			92		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			92		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			92		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			92		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			92		



Piura, 14 de abril de 2021.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios DNI:

02842237

Teléfono: 969584019

E-mail: [fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe)



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO** con **DNI Nº 45361468** Magister en **GESTION PUBLICA Nº ANR: 13324**, de profesión **LICENCIADA EN ADMINISTRACION** desempeñándome actualmente como **DTC en PIURA**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los trabajadores de MAC SEGURIDAD & CONTROL S.R.L	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de abril del dos mil veintiuno.

Ericka J. Suysuy Ch

~~Mg. Suysuy Chambergo Ericka~~  
CLAD - 13374

Mg.: ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO

DNI : 45361468

Especialidad: LICENCIADA EN ADMINISTRACION

E-mail: [ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE](mailto:ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE)

**“PROPUESTA DE REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN MAC SEGURIDAD & CONTROL, PIURA, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	





Piura, 14 de abril de 2021.

*Ericka J. Suysuy Ch*

~~Mg. Suysuy Chambergo Erick~~  
CLAD - 13374

Mg.: ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO

DNI: 45361468

Teléfono: 990073448

E-mail: [ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE](mailto:ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE)

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera con DNI N° 06437510 Magister en Administración de Negocios  
 N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración desempeñándome actualmente como docente a tiempo parcial en la Universidad César Vallejo filial Piura

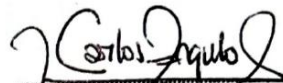
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

**Cuestionario**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los trabajadores de MAC SEGURIDAD & CONTROL S.R.L	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					/
6. Intencionalidad					/
7. Consistencia				/	
8. Coherencia					/
9. Metodología					/

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de abril del Dos mil veintiuno.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
 Magister en Administración de Negocios  
 Licenciado en Administración  
 CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera  
 DNI : 06437510  
 Especialidad : Gestión - Marketing  
 E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

**“PROPUESTA DE REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN MAC SEGURIDAD & CONTROL, PIURA, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				97	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		



 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
--	--	----------------------------------

## I. DATOS INFORMATIVOS

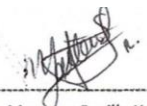
1.1. ESTUDIANTES	:	MONTERO SEVILLA KAREM QUINO AGURTO TREISY
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	PROPUESTA DE REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN MAC SEGURIDAD & CONTROL, PIURA, 2021.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	CUESTIONARIO
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
		<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	26/04/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra piloto de 10 trabajadores

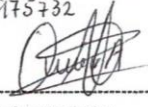
## II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	74,1%
------------------------------------	-------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una confiabilidad aceptable.

  
-----  
Estudiante: Montero Sevilla Karem  
DNI : 46975732

  
-----  
Estudiante: Quino Agurto Treisy  
DNI : 76151618

  
-----

## **“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”**

*Piura, 08 de febrero de 2021*

*Señora:*

*Karla B. Morales Fiestas  
Gerente General  
MAC Seguridad & Control S.R.L*

*Piura*

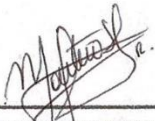
Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo solicitarle el permiso para acceder a la información necesaria para la elaboración de la investigación “Propuesta de reingeniería organizacional para optimizar la gestión de procesos de MAC Seguridad & Control, Piura, 2021 con el fin de obtener el título profesional.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

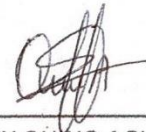
Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,



---

KAREM ROSS MONTERO SEVILLA  
DNI: 46975732



---

TREISY QUINO AGURTO  
DNI: 76151618



**MAC SEGURIDAD & CONTROL S.R.L**  
**EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA**

Resolución Directoral N° 00770-2017-SUCAMEC-GSSP

**“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”**

Piura, 10 de febrero de 2021

Srtas.

Montero Sevilla Karem  
Quino Agurto Treisy

Piura

Presente. -

Por medio del presente les expreso mi cordial saludo y a la vez les comunico que tienen mi autorización para acceder a la información necesaria para la elaboración de su investigación titulada “Propuesta de reingeniería organizacional para optimizar la gestión de procesos de MAC Seguridad & Control, Piura, 2021.

Sin otro particular, quedo de ustedes deseándoles muchos éxitos en su carrera profesional.

Atentamente,

  
MAC SEGURIDAD & CONTROL S.R.L.  
EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA  
Karla B. Morales Fiestas  
REPRESENTANTE LEGAL



