

Sedes Operativas a nivel nacional

*Tabla 85 Problemas con mayor cantidad de marcas de trámites SUCAMEC - Sedes operativas*

<b>PROBLEMAS CON MAYOR CANTIDAD DE MARCAS</b>	
<b>PROBLEMAS</b>	<b>IMPACTO SOBRE EL RESULTADO DEL SUBPROCESO</b>
Lleva demasiado tiempo	El consumo de tiempos elevados para el desarrollo de las diferentes tareas del subproceso de trámites de documentación SUCAMEC genera una gran insatisfacción para los clientes de la empresa así como el personal involucrado en el subproceso.
Falta de herramientas	El seguir realizando el manejo de documentación de tramites SUCAMEC sin el uso de una herramienta tecnológica ocasiona un inadecuado control de estos, provocando incumplimientos con los clientes de la empresa, así como con entidades reguladoras.

*Tabla 86 Tareas con problemas del subproceso de trámites SUCAMEC Sedes operativas*

<b>TAREAS CON MAYOR CANTIDAD DE PROBLEMAS ( PUNTOS CRITICOS)</b>	
<b>TAREAS PRINCIPALES ( puntos críticos)</b>	<b>IMPACTO SOBRE EL RESULTADO DEL SUBPROCESO</b>
Inclusión y desarrollo en el Tareaje	La inclusión y desarrollo del Tareaje toma bastante tiempo debido a que se realizan de forma manual y no se utilizan las correctas herramientas para su elaboración y control.
Revisión del Tareaje para ver si existen nuevos agentes o rotación	La revisión de Tareaje para ver si existen nuevos agentes o rotación de estos es muy tediosa y toma mucho tiempo debido a que esta información es extraída a que los tareajes que se realizan de forma manual y no cuentan con ninguna herramienta tecnológica
Inspección si el personal cumple con los documentos vigentes	La inspección en el Tareaje para ver si existen nuevos agentes o rotación y si estos cumplen con la documentación requerida es muy tediosa y toma mucho tiempo debido a que no cuentan con ninguna herramienta tecnológica que permita el control de estos.

Tabla 87 Tareas sin valor agregado del subproceso de trámites SUCAMEC Sedes operativas

TAREAS DEL SUBPROCESO SIN VALOR AGREGADO	
TAREAS SIN VALOR AGREGADO	IMPACTO SOBRE EL RESULTADO DEL SUBPROCESO
Recepción de Tareaje cada fin de mes	Al realizar la recepción de los tareajes de forma manual por parte de la secretaria comprende tiempo perdido, debido a que no se cuenta con procedimientos claros

➤ Subproceso de generación de ALTA en el PLAME

Sede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 88 Problemas con mayor cantidad de marcas del subproceso de generación de alta

PROBLEMAS CON MAYOR CANTIDAD DE MARCAS	
PROBLEMAS	IMPACTO SOBRE EL RESULTADO DEL SUBPROCESO
Lleva demasiado tiempo	El consumo de tiempos elevados para el desarrollo de las diferentes tareas del subproceso de generación de ALTA genera una gran insatisfacción para la empresa así como al personal involucrado en el subproceso.
Falta de herramientas	El seguir realizando las tareas del sub proceso de generación de ALTA sin las herramientas tecnológicas adecuadas viene ocasionando pérdida de tiempo. Esto conduce a la pérdida de recursos (materiales, humanos y tiempo).

Tabla 89 Tareas con mayor cantidad de áreas con problemas subproceso de alta

<b>TAREAS CON MAYOR CANTIDAD DE PROBLEMAS ( PUNTOS CRITICOS)</b>	
<b>TAREAS PRINCIPALES ( puntos críticos)</b>	<b>IMPACTO SOBRE EL RESULTADO DEL SUBPROCESO</b>
Desarrollo de Tareaje	El desarrollo del Tareaje toma bastante tiempo debido a que se realizan de forma manual y no se utilizan las correctas herramientas para su elaboración y control
Entrega de Tareaje a fin de mes	La entrega de tareajes toma bastante tiempo ya que se mande de forma física y vía terrestre, sin contar con alguna herramienta tecnológica que disminuya el tiempo de envío
Consolidación de tareajes en un solo formato	La consolidación de Tareaje demanda tiempos elevados debido a que los tareajes realizados de forma manual tienen que ser pasados a un formato de Excel.
Revisión de Tareaje si existe alta de personal	La revisión de Tareaje para verificar si existe alta de personal toma bastante tiempo debido a que esta información es extraída de los Tareajes que se realizan de forma manual sin contar con ninguna herramienta tecnológica generando grandes retrasos a lo largo del subproceso

Tabla 90 Tareas del subproceso de generación de Alta sin valor agregado

<b>TAREAS DEL SUBPROCESO SIN VALOR AGREGADO</b>	
<b>TAREAS SIN VALOR AGREGADO</b>	<b>IMPACTO SOBRE EL RESULTADO DEL SUBPROCESO</b>
Remitir lista de datos del personal de alta de forma física	El remitir la lista del personal de alta de forma física involucra una innecesaria utilización de recursos y al no contar con una herramienta tecnológica adecuada.
Recepción de Tareaje cada fin de mes	Al realizar la recepción de los Tareajes de forma manual por parte de la secretaria comprende tiempo perdido, debido a que no se cuenta con procedimientos claros

➤ Subproceso de generación de BAJA en el PLAME

Sede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 91 Problemas con mayor cantidad de marcas en el subprocesos de generación de Baja

<b>PROBLEMAS CON MAYOR CANTIDAD DE MARCAS</b>	
<b>PROBLEMAS</b>	<b>IMPACTO SOBRE EL RESULTADO DEL SUBPROCESO</b>
Lleva demasiado tiempo	El consumo de tiempos elevados para el desarrollo de las diferentes tareas del subproceso de generación de BAJA genera una gran insatisfacción para la empresa así como al personal involucrado en el subproceso.
Falta de herramientas	El seguir realizando las tareas del sub proceso de generación de BAJA sin las herramientas tecnológicas adecuadas viene ocasionando pérdida de tiempo. Esto conduce a la pérdida de recursos (materiales, humanos y tiempo)

Tabla 92 Tareas con áreas con problemas en el subproceso de generación de Baja

<b>TAREAS CON MAYOR CANTIDAD DE PROBLEMAS ( PUNTOS CRITICOS)</b>	
<b>TAREAS PRINCIPALES ( puntos críticos)</b>	<b>IMPACTO SOBRE EL RESULTADO DEL SUBPROCESO</b>
Desarrollo de Tareaje	El desarrollo del Tareaje toma bastante tiempo debido a que se realizan de forma manual y no se utilizan las correctas herramientas para su elaboración y control
Entrega de Tareaje a fin de mes	La entrega de tareajes toma bastante tiempo ya que se mande de forma física y vía terrestre, sin contar con alguna herramienta tecnológica que disminuya el tiempo de envió
Consolidación de tareajes en un solo formato	La consolidación de Tareaje demanda tiempos elevados debido a que los tareajes realizados de forma manual tienen que ser pasados a un formato de Excel.
Revisión de Tareaje si existe Baja de personal	La revisión de Tareaje para verificar si existe Baja de personal toma bastante tiempo debido a que esta información es extraída de los Tareajes que se realizan de forma manual sin contar con ninguna herramienta tecnológica generando grandes retrasos a lo largo del subproceso



Tabla 93 Tareas del subproceso generación baja sin valor agregado

TAREAS DEL SUBPROCESO SIN VALOR AGREGADO	
TAREAS SIN VALOR AGREGADO	IMPACTO SOBRE EL RESULTADO DEL SUBPROCESO
Recepción de Tareaje cada fin de mes	Al realizar la recepción de los Tareajes de forma manual por parte de la secretaria comprende tiempo perdido, debido a que no se cuenta con procedimientos claros

#### 4.5.4. Fase 4: Mejorar

##### *g) Paso 7: Fijar las metas de mejoramiento de los subprocesos*

- *Descubrir oportunidades de mejoramiento.*

Información obtenida de la hoja de trabajo fase 4 (ver anexo 7)

Sub proceso de consolidación de Tareajes

Sede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 94 Oportunidades de mejora subproceso de consolidación de Tareajes

TAREAS PRINCIPALES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Desarrollo de Tareaje manuscritos	Adquirir una solución informática para el desarrollo del Tareaje que facilite el ingreso y el control de la asistencia del personal.
Envío de Tareajes	Utilizar una herramienta tecnológica que brinde la información digitalizada en tiempo real y de manera confiable.
Consolidación de tareajes en un solo formato	Utilizar una herramienta tecnológica que consolide de forma automáticamente los tareajes en un solo formato y en tiempo real.
Revisión de Tareaje	Adquirir una solución informática que brinde la información digitalizada de la asistencia del personal de manera confiable.

*Tabla 95 Oportunidad de mejora tareas sin valor agregado- subproceso de consolidación de Tareajes*

<b>TAREAS SIN VALOR AGREGADO</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
RECEPCION DE TAREAJES	Utilización de una herramienta tecnológica que reemplace el envío físico por el envío digitalizado en tiempo real.

Sub proceso de trámites de documentación SUCAMEC

Sede Central

*Tabla 96 Oportunidades de mejora subproceso de trámites de documentación SUCAMEC - Sede central*

<b>TAREAS PRINCIPALES</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
Ingreso a la base de datos de carnet SUCAMEC	Utilizar una herramienta tecnológica que permita realizar el ingreso de datos de carnet SUCAMEC y poder llevar un control posterior.
Ingreso a la base de datos de licencia de armas	Utilizar una herramienta tecnológica que permita realizar el ingreso de datos de licencia de arma y poder llevar un control posterior.

Sedes Operativas a nivel nacional*Tabla 97 Oportunidades mejoras tareas principales del subproceso de trámites- Sedes operativas*

<b>TAREAS PRINCIPALES</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
Inclusión y desarrollo en el Tareaje	Utilizar una herramienta informática que permita realizar la inclusión y desarrollo del Tareaje que facilite el ingreso y el control de la asistencia del personal.
Revisión del Tareaje para ver si existen nuevos agentes o rotación	Adquirir una herramienta informática que brinde la información del ingreso de un nuevo personal o rotación del personal existente.
Inspección si el personal cumple con los documentos vigentes	Adquirir una herramienta informática que brinde la información de la documentación SUCAMEC de los agentes de seguridad.

*Tabla 98 Oportunidades de mejora tareas sin valor agregado en subproceso de trámites SUCAMEC*

<b>TAREAS SIN VALOR AGREGADO</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
Recepción de Tareaje cada fin de mes	Utilización de una herramienta tecnológica que reemplace el envío físico por el envío digitalizado en tiempo real.

Subproceso de generación de ALTA en el PLAME

Sede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

*Tabla 99 Oportunidades mejoras de tareas principales del subproceso de generación de Alta*

<b>TAREAS PRINCIPALES</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
Desarrollo de Tareaje	Utilizar una herramienta informática que permita realizar el desarrollo del Tareaje que facilite el ingreso y el control de la asistencia del personal.
Entrega de Tareaje a fin de mes	Utilizar una herramienta tecnológica que brinde la información digitalizada en tiempo real y de manera confiable.
Consolidación de Tareajes en un solo formato	Utilizar una herramienta tecnológica que proporcione la información digitalizada de asistencia del personal en un solo formato y en tiempo real.
Revisión de Tareaje si existe alta de personal	Adquirir una herramienta informática que brinde la información del ingreso de un nuevo personal en tiempo real y de forma oportuna.

*Tabla 100 Oportunidades de mejora - tareas sin valor agregado en el subproceso de generación de Alta*

<b>TAREAS SIN VALOR AGREGADO</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
Remitir lista de datos del personal de alta de forma física	Utilización de una herramienta tecnológica que reemplace el envío físico de datos del personal por el envío digitalizado en tiempo real.
Recepción de Tareaje cada fin de mes	Utilización de una herramienta tecnológica que reemplace el envío físico por el envío digitalizado en tiempo real.

Subproceso de generación de BAJA en el PLAMESede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

*Tabla 101 Oportunidades mejoras de tareas principales del subproceso de generación de BAJA*

<b>TAREAS PRINCIPALES</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
Desarrollo de Tareaje	Utilizar una herramienta informática que permita realizar el desarrollo del Tareaje que facilite el ingreso y el control de la asistencia del personal.
Entrega de Tareaje a fin de mes	Utilizar una herramienta tecnológica que brinde la información digitalizada en tiempo real y de manera confiable.
Consolidación de Tareajes en un solo formato	Utilizar una herramienta tecnológica que proporcione la información digitalizada de asistencia del personal en un solo formato y en tiempo real.
Revisión de Tareaje si existe baja de personal	Adquirir una herramienta informática que brinde la información de la baja de un personal en tiempo real y de forma oportuna.

*Tabla 102 Oportunidades de mejora tareas sin valor agregado en el subproceso de generación de baja*

<b>TAREAS SIN VALOR AGREGADO</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
Recepción de Tareaje cada fin de mes	Utilización de una herramienta tecnológica que reemplace el envío físico por el envío digitalizado en tiempo real.



- *Confirmar nivel deseado de resultados sobre la base de necesidades del área.*

Al descubrir las oportunidades de mejoramiento, ahora se necesita saber a qué metas apuntar y de esta forma se sabrá si el mejoramiento demandara un cambio drástico o solo una remodelación menor, junto al equipo de trabajo y el área de RRHH haciendo uso de la hoja de trabajo de la fase 4 (ver anexo 7) se definieron las siguientes metas:

- Reducir en un 66% el tiempo promedio en la consolidación de los Tareajes
- Reducir en un 71 % el tiempo promedio en la elaboración de los Tareajes
- Reducir en un 96 % el tiempo promedio en el envío de Tareajes
- Reducir en un 83 % el número de errores en la elaboración de los Tareajes
- Reducir en un 75 % el tiempo promedio en comunicar vigencia de documentación SUCAMEC
- Reducir en un 98% el tiempo promedio en comunicar la alta de un personal
- Reducir en un 98% el tiempo promedio en comunicar la baja de un personal

#### ***h) Paso 8: Desarrollar y llevar a cabo las mejoras sobre una base de ensayo***

##### ***1. Identificar la causa de los problemas de los subproceso.***

Junto al equipo de trabajo y el área de RRHH se identificó las causas posibles, para lo cual se utilizó la hoja de trabajo de la fase 4 (ver anexo 7)

Sub proceso de consolidación de Tareajes

Sede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 103 Causas posibles de las tareas principales del subproceso de consolidación de Tareaje

TAREAS PRINCIPALES	PROBLEMA	CAUSAS POSIBLES
Desarrollo de Tareaje manuscritos	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza de forma manual</li> <li>• Cantidad de personal bajo su control</li> <li>• Falta de formato estándar</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan procedimientos manuales</li> <li>• falta de uso herramientas tecnológica</li> </ul>
Envío de Tareajes	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Tareajes se envía de forma física</li> <li>• Él envió es vía terrestre</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de uso herramienta tecnológica para él envió</li> </ul>
Consolidación de Tareajes en un solo formato	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de todos los Tareajes de los supervisores de cusco y provincia</li> <li>• Los Tareajes son hechos de forma manual</li> <li>• Todos los Tareajes son pasados a un formato Excel</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de uso herramienta tecnológica en el manejo de Tareajes.</li> </ul>
Revisión de Tareaje	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de todos los Tareajes de los supervisores de cusco y provincia</li> <li>• Errores porque los Tareajes son hechos de forma manual</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de uso herramienta tecnológica en el manejo de Tareajes.</li> </ul>

Tabla 104 Causas posibles de tareas sin valor agregado del subproceso de consolidación de Tareaje

TAREAS SIN VALOR AGREGADO	PROBLEMA	CAUSAS POSIBLES
RECEPCION DE TAREAJES	Falta de procedimientos claros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de organización de la empresa</li> <li>• Dejades y conformismo del personal</li> </ul>
	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Tareajes se envía de forma física</li> <li>• Él envió es vía terrestre</li> </ul>

Sub proceso de trámites de documentación SUCAMEC

Sede Central

Tabla 105 Causas posibles de las tareas principales de trámites SUCAMEC - Sede central

TAREAS PRINCIPALES	PROBLEMA	CAUSAS POSIBLES
Ingreso a la base de datos de carnet SUCAMEC	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de datos pasados</li> <li>• Su base datos esta desorganizada</li> </ul>
	Falta de herramientas	• Falta de uso herramientas tecnológica para el manejo y control de datos de Carnet SUCAMEC
Ingreso a la base de datos de licencia de armas	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de datos pasados</li> <li>• Su base datos esta desorganizada</li> </ul>
	Falta de herramientas	• Falta de uso herramienta tecnológica para el manejo de datos de Licencia de armas.



Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 106 Causas posibles de tareas principales de trámites SUCAMEC-Sede Operativas

TAREAS PRINCIPALES	PROBLEMA	CAUSAS POSIBLES
Inclusión y desarrollo en el tareajes	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza de forma manual</li> <li>• Cantidad de personal bajo su control</li> <li>• Falta de formato estándar</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan procedimientos manuales</li> <li>• Falta de uso herramienta tecnológica en el manejo de Tareajes.</li> </ul>
Revisión del tareajes para ver si existen nuevos agentes o rotación	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de todos los Tareajes de los supervisores de cusco y provincia</li> <li>• Los Tareajes son hechos de forma manual</li> <li>• Comparación con Tareajes del mes anterior.</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan procedimientos manuales</li> <li>• falta de uso herramientas tecnológica</li> <li>• Falta de una base datos de tareajes</li> </ul>
Inspección si el personal cumple con los documentos vigentes	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de todos los Tareajes de los supervisores de cusco y provincia</li> <li>• Los Tareajes son hechos de forma manual</li> <li>• Búsqueda de datos de documentación por cada personal nuevo o rotación de personal existentes.</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan procedimientos manuales</li> <li>• falta de uso de herramientas tecnológica donde ingresen datos de documentación SUCAMEC.</li> </ul>

Tabla 107 Causas posibles de tareas sin valor agregado de trámites SUCAMEC-Sedes

TAREAS SIN VALOR AGREGADO	AREA CON PROBLEMA	CAUSAS POSIBLES
Recepción de tareajes cada fin de mes	Falta de procedimientos claros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de organización de la empresa</li> <li>• Dejader y conformismo del personal</li> </ul>
	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Tareajes se envía de forma física</li> <li>• Él envió es vía terrestre</li> </ul>

Subproceso de generación de ALTA en el PLAME

Sede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 108 Causas posibles de las tareas principales de generación de alta

TAREAS PRINCIPALES	PROBLEMA	CAUSAS POSIBLES
Desarrollo de tareajes	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza de forma manual</li> <li>• Cantidad de personal bajo su control</li> <li>• Falta de formato estándar</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan procedimientos manuales</li> <li>• Falta de uso herramienta tecnológica en el manejo de Tareajes.</li> </ul>
Entrega de tareajes a fin de mes	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Tareajes se envía de forma física</li> <li>• Él envió es vía terrestre</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de uso herramienta tecnológica para él envió</li> </ul>

Consolidación de Tareajes en un solo formato	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de todos los Tareajes de los supervisores de cusco y provincia</li> <li>• Los Tareajes son hechos de forma manual</li> <li>• Todos los Tareajes son pasados a un formato Excel</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de uso herramienta tecnológica en el manejo de Tareajes.</li> </ul>
Revisión de Tareaje si existe alta de personal	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de todos los Tareajes de los supervisores de cusco y provincia</li> <li>• Los Tareajes son hechos de forma manual</li> <li>• Búsqueda de si existe personal nuevo o de alta</li> <li>• Comparación con Tareajes del mes anterior.</li> <li>• Búsqueda de datos de personal de alta</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan procedimientos manuales</li> <li>• falta de uso de herramientas tecnológica donde se informe e ingresen datos de altas de personal</li> </ul>

Tabla 109 Causas posibles de tareas sin valor agregado de generación de alta

TAREAS SIN VALOR AGREGADO	PROBLEMA	CAUSAS POSIBLES
Remitir lista de datos del personal de alta de forma física	Se desperdician recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La lista de datos se envía de forma física</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan procedimientos manuales</li> <li>• falta de uso de herramientas tecnológica donde ingresen datos de altas de personal</li> </ul>
Recepción de Tareaje cada fin de mes	Falta de procedimientos claros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de organización de la empresa</li> <li>• Dejader y conformismo del personal</li> </ul>
	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Tareajes se envía de forma física</li> <li>• Él envió es vía terrestre</li> </ul>

Subproceso de generación de BAJA en el PLAME

Sede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 110 Causas posibles de las tareas principales de generación de baja

<b>TAREAS PRINCIPALES</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>CAUSAS POSIBLES</b>
Desarrollo de Tareaje	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza de forma manual</li> <li>• Cantidad de personal bajo su control</li> <li>• Falta de formato estándar</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan procedimientos manuales</li> <li>• Falta de uso herramienta tecnológica en el manejo de tareajes.</li> </ul>
Entrega de Tareaje a fin de mes	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Tareajes se envía de forma física</li> <li>• Él envió es vía terrestre</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de uso herramienta tecnológica para él envió</li> </ul>
Consolidación de Tareajes en un solo formato	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de todos los Tareajes de los supervisores de cusco y provincia</li> <li>• Los Tareajes son hechos de forma manual</li> <li>• Todos los tareajes son pasados a un formato Excel</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de uso herramienta tecnológica en el manejo de Tareajes.</li> </ul>
Revisión de Tareaje si existe baja de personal	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de todos los Tareajes de los supervisores de cusco y provincia</li> <li>• Los Tareajes son hechos de forma manual</li> <li>• Búsqueda de si existe personal de baja</li> <li>• Comparación con Tareajes del mes anterior.</li> <li>• Búsqueda de datos de personal de baja</li> </ul>
	Falta de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan procedimientos manuales</li> <li>• falta de uso de herramientas tecnológica donde se informe e ingresen datos de baja de personal</li> </ul>

Tabla 111 Causas posibles de tareas sin valor agregado de generación de baja

TAREAS SIN VALOR AGREGADO	PROBLEMA	CAUSAS POSIBLES
Recepción de Tareaje cada fin de mes	Falta de procedimientos claros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de organización de la empresa</li> <li>• Dejader y conformismo del personal</li> </ul>
	Lleva demasiado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Tareajes se envía de forma física</li> <li>• Él envió es vía terrestre</li> </ul>

2. Identificar oportunidades para mejorar o eliminar tarea.

Teniendo ya identificadas las tareas que son puntos críticos dentro de los subprocesos que podrían ser modificados o eliminados para lograr su mejora y las tareas sin valor agregado que podrán ser eliminados, el equipo de trabajo procedió a generar las listas de identificación

Sub proceso de consolidación de Tareajes

Sede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 112 Oportunidades consolidación de Tareaje

Lista N° 1 <u>Tareas dentro del subproceso de consolidación de tareajes</u>	
• Desarrollo de Tareaje manuscritos	Tarea que será modificada
• Envío de Tareajes	Tarea que será modificada
• Consolidación de Tareajes en un solo formato	Tarea que será modificada
• Revisión de Tareaje	Tarea que será modificada

*Tabla 113 Oportunidades Sin valor agregado consolidación de Tareaje*

Lista N° 2 <u>Tareas sin valor agregado dentro del subproceso de consolidación de Tareajes</u>	
• Recepción de Tareajes	Tarea que será eliminada

Sub proceso de trámites de documentación SUCAMECSede Central*Tabla 114 Oportunidades tramites de documentación*

Lista N° 3 <u>Tareas dentro del subprocesos de tramites de documentación SUCAMEC</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingreso a la base de datos de carnet SUCAMEC</li><li>• Ingreso a la base de datos de licencia de armas</li></ul>	Tareas que serán modificada

Sedes Operativas a nivel nacional*Tabla 115 Oportunidades Subproceso de tramite SUCAMEC Sede operativas*

Lista N° 4 <u>Tareas dentro del subprocesos tramites de documentación SUCAMEC</u>	
• Inclusión y desarrollo en el Tareaje	Tarea que será eliminada
• Revisión del Tareaje ver si existen nuevos agentes o rotación	Tarea que será eliminada
• Inspección si el personal cumple con los documentos vigentes	Tarea que será modificada

*Tabla 116 Oportunidades Sin valor agregado tramites de documentación*

Lista N° 5 <u>Tareas sin valor agregado dentro del subproceso tramites de documentación SUCAMEC</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción de Tareaje cada fin de mes</li></ul>	Tareas _que serán eliminadas

Subproceso de generación de ALTA en el PLAMESede Central y Sedes Operativas a nivel nacional*Tabla 117 Oportunidades de generación de ALTA*

Lista N° 6 <u>Tareas dentro del subproceso generación de ALTA en el PLAME</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de Tareaje</li></ul>	Tarea que será eliminada
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de Tareaje a fin de mes</li></ul>	Tarea que será eliminada
<ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidación de Tareajes en un solo formato</li></ul>	Tarea que será eliminada
<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión de Tareaje si existe alta de personal</li></ul>	Tarea que será modificada

*Tabla 118 Oportunidades Sin valor agregado generación de ALTA*

Lista N° 7 <u>Tareas sin valor agregado dentro del subproceso generación de ALTA en el PLAME</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Remitir lista de datos del personal de alta de forma física</li><li>• Recepción de Tareaje cada fin de mes</li></ul>	Tareas _que serán eliminadas

Subproceso de generación de BAJA en el PLAMESede Central y Sedes Operativas a nivel nacional*Tabla 119 Oportunidades de generación de BAJA*

Lista N° 8 <u>Tareas dentro del subproceso generación de BAJA en el PLAME</u>	
• Desarrollo de Tareaje	Tarea que será eliminada
• Entrega de Tareaje a fin de mes	Tarea que será eliminada
• Consolidación de Tareajes en un solo formato	Tarea que será eliminada
• Revisión de Tareaje si existe baja de personal	Tarea que será modificada

*Tabla 120 Oportunidades Sin valor agregado generación de BAJA*

Lista N° 9 <u>Tareas sin valor agregado dentro del subprocesos generación de BAJA en el PLAME</u>	
• Recepción de Tareaje cada fin de mes	Tareas que serán eliminadas



### 3. Elegir las mejores opciones para lograr el mejoramiento de los subprocesos

#### Sub proceso de consolidación de Tareajes

#### Sede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 121 Opción elegida consolidación de Tareaje

<u>Propuesta de mejora</u>	
Lista N° 1 <u>Tareas dentro del subproceso de consolidación de Tareajes</u>	
• Desarrollo de Tareaje manuscritos	Aplicación de una herramienta tecnológica que permita el desarrollo del Tareaje. Dicha herramienta tomara el nombre de software informático elaborado por el área tecnológico de la empresa, será desarrollado en base a la información, requerimientos y validados por este estudio de investigación, será implementada a partir del mes julio.
• Envío de Tareajes	Aplicación de una herramienta tecnológica que permita el envío del Tareaje en tiempo real. Dicha herramienta tomara el nombre de software informático elaborado por el área tecnológico de la empresa, será desarrollado en base a la información, requerimientos y validados por este estudio de investigación y validados por este estudio de investigación, será implementada a partir del mes julio.
• Consolidación de tareajes en un solo formato	Aplicación de una herramienta tecnológica que consolide de forma automática los tareajes. Dicha herramienta tomara el nombre de software informático elaborado por el área tecnológico de la empresa, será desarrollado en base a la información, requerimientos y validados por este estudio de investigación y validados por este estudio de investigación, será implementada a partir del mes julio.
• Revisión de Tareaje	Aplicación de una herramienta tecnológica que controle el desarrollo del Tareaje. Dicha herramienta tomara el nombre de software informático elaborado por el área tecnológico de la empresa, será desarrollado en base a la información, requerimientos y validados por este estudio de investigación, validados por este estudio de investigación, será implementada a partir del mes julio.

Tabla 122 Opción elegida tareas sin valor agregado consolidación

<u>Propuesta de mejora</u>	
Lista N° 2	
<u>Tareas sin valor agregado dentro del subproceso de consolidación de Tareajes</u>	
• Recepción de Tareajes	Eliminación de tarea

Sub proceso de trámites de documentación SUCAMECSede Central

Tabla 123 Opción elegida tramites de documentación SUCAMEC

<u>Propuesta de mejora</u>	
Lista N° 3	
<u>Tareas dentro del subprocesos de tramites de documentación SUCAMEC</u>	
Ingreso a la base de datos de carnet SUCAMEC	Aplicación de una herramienta tecnológica que permita el ingreso, control y genere una base de datos de los carnet SUCAMEC. Dicha herramienta tomara el nombre de software informático elaborado por el área tecnológico de la empresa, será desarrollado en base a la información, requerimientos y validados por este estudio de investigación, será implementada a partir del mes julio.
Ingreso a la base de datos de licencia de armas	Aplicación de una herramienta tecnológica que permita el ingreso, control y genere una base de datos de las licencias de armas. Dicha herramienta tomara el nombre de software informático elaborado por el área tecnológico de la empresa, será desarrollado en base a la información, requerimientos y validados por este estudio de investigación, será implementada a partir del mes julio.

Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 124 Opción elegida de tramites SUCAMEC -sedes

<u>Propuesta de mejora</u>	
Lista N° 4 <u>Tareas dentro del subprocesos tramites de documentación SUCAMEC</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclusión y desarrollo en el Tareaje</li></ul>	Eliminación de tarea
<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión del Tareaje para ver si existen nuevos agentes o rotación</li></ul>	Eliminación de tarea
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspección si el personal cumple con los documentos vigentes</li></ul>	Aplicación de una herramienta tecnológica que permita el ingreso, control y genere una base de datos de documentos SUCAMEC. Dicha herramienta tomara el nombre de software informático elaborado por el área tecnológico de la empresa, será desarrollado en base a la información, requerimientos y validados por este estudio de investigación, será implementada a partir del mes julio.

Tabla 125 Opción elegida tareas sin valor agregado tramites SUCAMEC- sedes

<u>Propuesta de mejora</u>	
Lista N° 5 <u>Tareas sin valor agregado dentro del subproceso tramites de documentación SUCAMEC</u>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción de Tareaje cada fin de mes</li></ul>	Eliminación de tarea

Subproceso de generación de ALTA en el PLAME

Sede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

*Tabla 126 Opción elegida Generación de alta*

<u>Propuesta de mejora</u>	
Lista N° 6 <u>Tareas dentro del subproceso generación de ALTA en el PLAME</u>	
• Desarrollo de Tareaje	Eliminación de tarea
• Entrega de Tareaje a fin de mes	Eliminación de tarea
• Consolidación de tareajes en un solo formato	Eliminación de tarea
• Revisión de Tareaje si existe alta de personal	Aplicación de una herramienta tecnológica que permita registrar el ingreso de personal de alta y los datos necesarios. Dicha herramienta tomara el nombre de software informático elaborado por el área tecnológico de la empresa, será desarrollado en base a la información, requerimientos y validados por este estudio de investigación, será implementada a partir del mes julio.

*Tabla 127 Opción elegida tareas sin valor agregado generación de alta*

<u>Propuesta de mejora</u>	
Lista N° 7 <u>Tareas sin valor agregado dentro del subproceso generación de ALTA en el PLAME</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remitir lista de datos del personal de alta de forma física</li> <li>• Recepción de Tareaje cada fin de mes</li> </ul>	Tareas _que serán eliminadas

Subproceso de generación de BAJA en el PLAMESede Central y Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 128 Opción elegida generación de baja

<u>Lista N° 8</u> <u>Tareas dentro del subproceso generación de BAJA en el PLAME</u>	
• Desarrollo de Tareaje	Eliminación de tarea
• Entrega de Tareaje a fin de mes	Eliminación de tarea
• Consolidación de Tareajes en un solo formato	Eliminación de tarea
• Revisión de Tareaje si existe baja de personal	Aplicación de una herramienta tecnológica que permita registrar el ingreso de personal de baja. Dicha herramienta tomara el nombre de software informático elaborado por el área tecnológico de la empresa, será desarrollado en base a la información, requerimientos y validados por este estudio de investigación, será implementada a partir del mes julio.

Tabla 129 Opción elegida sin valor agregado generación de baja

<u>Propuesta de mejora</u>	
<u>Lista N° 9</u> <u>Tareas sin valor agregado dentro del subprocesos generación de BAJA en el PLAME</u>	
• Recepción de Tareaje cada fin de mes	Tareas _que será eliminadas

4. *Ensaye las soluciones de mejora*








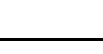
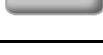
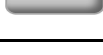




Durante esta etapa, el equipo empezó a rediseñar los subproceso con la finalidad de que sea más eficiente. El equipo elaboró el nuevo diseño y realizo la descripción de cada actividad del nuevo flujo del proceso de administración de planillas

**Enumeración de tareas de los Subprocesos después del PMC**

➤ Subproceso de consolidación de Tareajes después de PMC










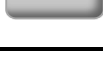




Sede central

*Tabla 130 Enumeración del nuevo subproceso de Consolidación de Tareaje -central*

Productora :	Área de Recursos Humanos			
Subproceso:	Consolidación de Tareajes			
Insumo:	Tareajes manuscritos			
Producto :	Planilla de haberes			
TAREA N°	Tareas más importantes del proceso	Sub tareas y decisiones	Responsable	Símbolo
1	Comienzo de actividades del mes		Área de Operaciones	
2	Desarrollo de tareajes en la herramienta tecnológica		Área de Operaciones	
3	Envío de tareaje a través de la herramienta tecnológica		Área de Operaciones	
4	Revisión de tareaje en la herramienta tecnológica		Asistente de planillas	
4.a		¿Es conforme?	Asistente de planillas	
4.b		Realizar el envío de los tareajes en la herramienta tecnológica incluyendo su informe de tareaje	Asistente de planillas	
5	Solicita a supervisores rectificaciones o aclaraciones de tareaje en la herramienta tecnológica		Asistente de planillas	
5.a		supervisor realizan rectificaciones	Área de Operaciones	
5.b		Envío de tareaje a través de la herramienta tecnológica	Área de Operaciones	
6	Revisar informes de tareajes		Jefe de Planillas	
6.a		¿Es conforme?	Jefe de Planillas	
6.b		solicita rectificaciones	Jefe de Planillas	
6.c		Informe rectificado	Asistente de planillas	
7	Elaboración de Planillas		Jefe de Planillas	

Sedes operativas



















Tabla 131 Enumeración del nuevo subproceso de Consolidación de Tareaje sedes

Productora :	Área de Recursos Humanos - Sedes operativas			
Subproceso:	Consolidación de Tareajes			
Insumo:	Tareajes manuscritos			
Producto :	Planilla de haberes			
TAREA N°	Tareas más importantes del proceso	Sub tareas y decisiones	Responsable	Símbolo
1	Comienzo de actividades del mes		Jefes de Zonas Operativas	
2	Desarrollo de tareajes en la herramienta tecnológica		Jefes de Zonas Operativas	
3	Envío de tareaje a través de la herramienta tecnológica		Jefes de Zonas Operativas	
4	Revisión de tareaje en la herramienta tecnológica		Asistente de planillas	
4.a		¿Es conforme?	Asistente de planillas	
4.b		Realizar el envío de los tareajes en la herramienta tecnológica incluyendo su informe de tareaje	Asistente de planillas	
5	Solicita a supervisores rectificaciones o aclaraciones de tareaje en la herramienta tecnológica		Asistente de planillas	
5.a		supervisor realizan rectificaciones	Jefes de Zonas Operativas	
5.b		Envío de tareaje a través de la herramienta tecnológica	Jefes de Zonas Operativas	
6	Revisar informes de tareajes		Jefe de Planillas	
6.a		¿Es conforme?	Jefe de Planillas	
6.b		solicita rectificaciones	Jefe de Planillas	
6.c		Informe rectificado	Asistente de planillas	
7	Elaboración de Planillas		Jefe de Planillas	

➤ Sub proceso de tramites de documentación SUCAMEC después de PMC

Sede Central























Tabla 132 Enumeración del nuevo subproceso de Tramite SUCAMEC –central

Productor :	Área de Recursos Humanos			
Subproceso:	Tramites de documentación SUCAMEC			
Insumo:	FUT, BAUCHER , FOTOGRAFIAS			
Producto :	AVP con documentación SUCAMEC			
TAREA N°	Tareas más importantes del proceso	Sub tareas y decisiones	Responsable	Símbolo
1	Requerimiento de personal		Área de RRHH	
2	Reclutamiento de personal		Área de RRHH	
3	Selección de personal		Área de RRHH	
4	Inscripción al curso de capacitación SUCAMEC		Área de RRHH	
4.a		capacitación SUCAMEC	SUCAMEC	
4.b		¿Aprobó?	Área de RRHH	
5	Tramite de carnet SUCAMEC		Área de RRHH	
5.a		procesamiento de trámite	SUCAMEC	
5.b		¿Observación?	Área de RRHH	
6	Recojo de carnet SUCAMEC		Área de RRHH	
7	Ingreso a la base de datos en la herramienta tecnológica		Área de RRHH	
8	Inscripción para el examen de conocimiento y practica de tiro		Área de RRHH	
8.a		examen y practica de tiro	SUCAMEC	
8.b		¿Aprobó?		
9	Tramite de licencia de armas		Área de RRHH	
9.a		¿Aprobó?		
10	Recojo de licencia de armas		Área de RRHH	
11	Ingreso a la base de datos en la herramienta tecnológica		Área de RRHH	



Sedes Operativas a nivel nacional



















Tabla 133 Enumeración del nuevo subproceso de Tramite SUCAMEC – Sedes

Productor :	SUPERVISORES DE CADA ZONA OPERATIVA			
Subproceso:	Tramites de documentación SUCAMEC			
Insumo:	FUT, BAUCHER , FOTOGRAFIAS			
Producto :	AVP con documentación SUCAMEC			
TAREA N°	Tareas más importantes del proceso	Sub tareas y decisiones	Responsable	Símbolo
1	Requerimiento de Personal		supervisores de cada zona operativa	
2	Reclutamiento de personal		supervisores de cada zona operativa	
3	Selección de personal		supervisores de cada zona operativa	
3.a.		¿Realiza el trámite?	supervisores de cada zona operativa	
3.b		inclusión y desarrollo de Tareaje, datos de alta en la herramienta tecnológica	supervisores de cada zona operativa	
4	Inscripción al curso de capacitación SUCAMEC		supervisores de cada zona operativa	
4.a		capacitación SUCAMEC	SUCAMEC	
4.b		¿Aprobó?	supervisores de cada zona operativa	
5	Tramite de carnet SUCAMEC		supervisores de cada zona operativa	
5.a		procesamiento de trámite	SUCAMEC	
5.b		¿Observación?	supervisores de cada zona operativa	
6	Recojo de carnet SUCAMEC		supervisores de cada zona operativa	
7	Ingreso a la base de datos en la herramienta tecnológica		supervisores de cada zona operativa	
8	Envío de datos de documentación SUCAMEC a través de la herramienta tecnológica		supervisores de cada zona operativa	
9	Inscripción para el examen de conocimiento y practica de tiro		supervisores de cada zona operativa	
9.a		examen y practica de tiro	SUCAMEC	
9.b		¿Aprobó?	supervisores de cada zona operativa	
10	Tramite de licencia de armas		supervisores de cada zona operativa	
11	Recojo de licencia de armas		supervisores de cada zona operativa	
12	Ingreso a la base de datos en la herramienta tecnológica		supervisores de cada zona operativa	
13	Envío de datos de documentación SUCAMEC a través de la herramienta tecnológica		supervisores de cada zona operativa	
14	Asignación de puesto		supervisores de cada zona operativa	

➤ Subproceso de generación de ALTA en el PLAME después de PMC



















Sede Central

Tabla 134 Enumeración del nuevo subproceso de Tramite SUCAMEC – central

Productora :	SUPERVISORES DE CADA ZONA OPERATIVA			
Subproceso:	Generación de ALTA			
Insumo:	Datos de nuevo agente			
Producto :	Ficha de ALTA			
TAREA N°	Tareas más importantes del proceso	Sub tareas y decisiones	Responsable	Símbolo
1	Requerimiento de personal		Jefe de operaciones	
2	Requerimiento por licitación		Jefe de operaciones	
2.a		ingreso de personal	Jefe de operaciones	
3	Ingreso de datos del personal nuevo en la herramienta tecnológica		Supervisores	
4	Envío de datos en la herramienta tecnológica		Supervisores	
4.a		verificación afiliación de fondo de pensiones	Asistente de planillas	
4.b		generación de alta	Jefe de planillas	
5	Requerimiento por rotación		Jefe de operaciones	
5.a		ingreso de personal	Jefe de operaciones	
6	Ingreso de datos del personal nuevo en la herramienta tecnológica		Supervisores	
7	Envío de datos en la herramienta tecnológica		Supervisores	
7.a		asignación de puesto	Jefe de operaciones	
7.b		verificación afiliación de fondo de pensiones	Asistente de planillas	
7.c		cuenta	Asistente de planillas	
7.d		afiliación al SCTR	Asistente de planillas	
8	Genera la alta del personal	genera la alta del personal	Jefe de planillas	
8.a		proceso de alta	SUNAT	
8.b		ficha de alta	Jefe de planillas	

Sedes Operativas a nivel nacional












Tabla 135 Enumeración del nuevo subproceso Generación Alta – Sedes

Productor :	SUPERVISORES DE CADA ZONA OPERATIVA			
Subproceso:	Generación de ALTA			
Insumo:	Datos de nuevo agente			
Producto :	Ficha de ALTA			
TAREA N°	Tareas más importantes del proceso	Sub tareas y decisiones	Responsable	Símbolo
1	Requerimiento de personal		Supervisores de cada sede operativa	
2	Requerimiento por licitación		Supervisores de cada sede operativa	
2.a		ingreso de personal	Supervisores de cada sede operativa	
3	Ingreso de datos del personal nuevo en la herramienta tecnológica		Supervisores de cada sede operativa	
4	Envío de datos en la herramienta tecnológica		Supervisores de cada sede operativa	
4.a		verificación afiliación de fondo de pensiones	Asistente de planillas	
4.b		generación de alta	Jefe de planillas	
5	Requerimiento por rotación		Supervisores de cada sede operativa	
5.a		ingreso de personal	Supervisores de cada sede operativa	
6	Ingreso de datos del personal nuevo en la herramienta tecnológica		Supervisores de cada sede operativa	
7	Envío de datos en la herramienta tecnológica		Supervisores de cada sede operativa	
7.a		asignación de puesto	Supervisores de cada sede operativa	
7.b		verificación afiliación de fondo de pensiones	Asistente de planillas	
7.c		Cuenta	Asistente de planillas	
7.d		afiliación al SCTR	Asistente de planillas	
8	Genera la alta del personal	genera la alta del personal	Jefe de planillas	
8.a		proceso de alta	SUNAT	
8.b		ficha de alta	Jefe de planillas	

➤ Subproceso de generación de BAJA en el PLAME después de PMC












Sede Central

*Tabla 136 Enumeración del nuevo subproceso de Generación Baja – central*

Productor :	Área de operaciones			
Subproceso:	Tramites de documentación SUCAMEC			
Insumo:	RENUNCIA, MEMORANDUM			
Producto :	FICHA DE BAJA			
TAREA N°	Tareas más importantes del proceso	Sub tareas y decisiones	Responsable	Símbolo
1	Salida del personal		Jefe de operaciones	
2	Salida por renuncia		Jefe de operaciones	
2.a		Remite carta de renuncia	Jefe de operaciones	
3	Salida por despido		Jefe de operaciones	
3.a		remite memorándum	Jefe de operaciones	
4	Ingreso de datos del personal de baja en la herramienta tecnológica		Supervisores	
5	Envío de datos en la herramienta tecnológica		Supervisores	
5.a		desafiliación al seguro – SCTR, etc.	Asistente de planillas	
6	Genera la baja del personal		Jefe de planillas	
6.a		Proceso de baja	SUNAT	
6.b		Ficha de baja	Jefe de planillas	

Sedes Operativas a nivel nacional

Tabla 137 Enumeración del nuevo subproceso de Generación Baja – Sedes

Productor :	SUPERVISORES DE CADA ZONA OPERATIVA			
Subproceso:	Tramites de documentación SUCAMEC			
Insumo:	RENUNCIA, MEMORANDUM			
Producto :	FICHA DE BAJA			
TAREA N°	Tareas más importantes del proceso	Sub tareas y decisiones	Responsable	Símbolo
1	Salida del personal		Supervisores de cada zona operativa	
2	Salida por renuncia		Supervisores de cada zona operativa	
2.a		Remite carta de renuncia	Supervisores de cada zona operativa	
3	Salida por despido		Supervisores de cada zona operativa	
3.a		remite memorándum	Supervisores de cada zona operativa	
4	Ingreso de datos del personal de baja en la herramienta tecnológica		Supervisores de cada zona operativa	
5	Envió de datos en la herramienta tecnológica		Supervisores de cada zona operativa	
5.a		desafiliación al seguro – SCTR, etc.	Asistente de planillas	
6	Genera la baja del personal		Jefe de planillas	
6.a		Proceso de baja	SUNAT	
6.b		Ficha de baja	Jefe de planillas	

**Diagramas de flujo de los Subprocesos después de realizar el PROCESO DE MEJORA CONTINUA (PMC)**

➤ Nuevo diagrama de flujo del subproceso “ consolidación de Tareaje” sede central después del PMC

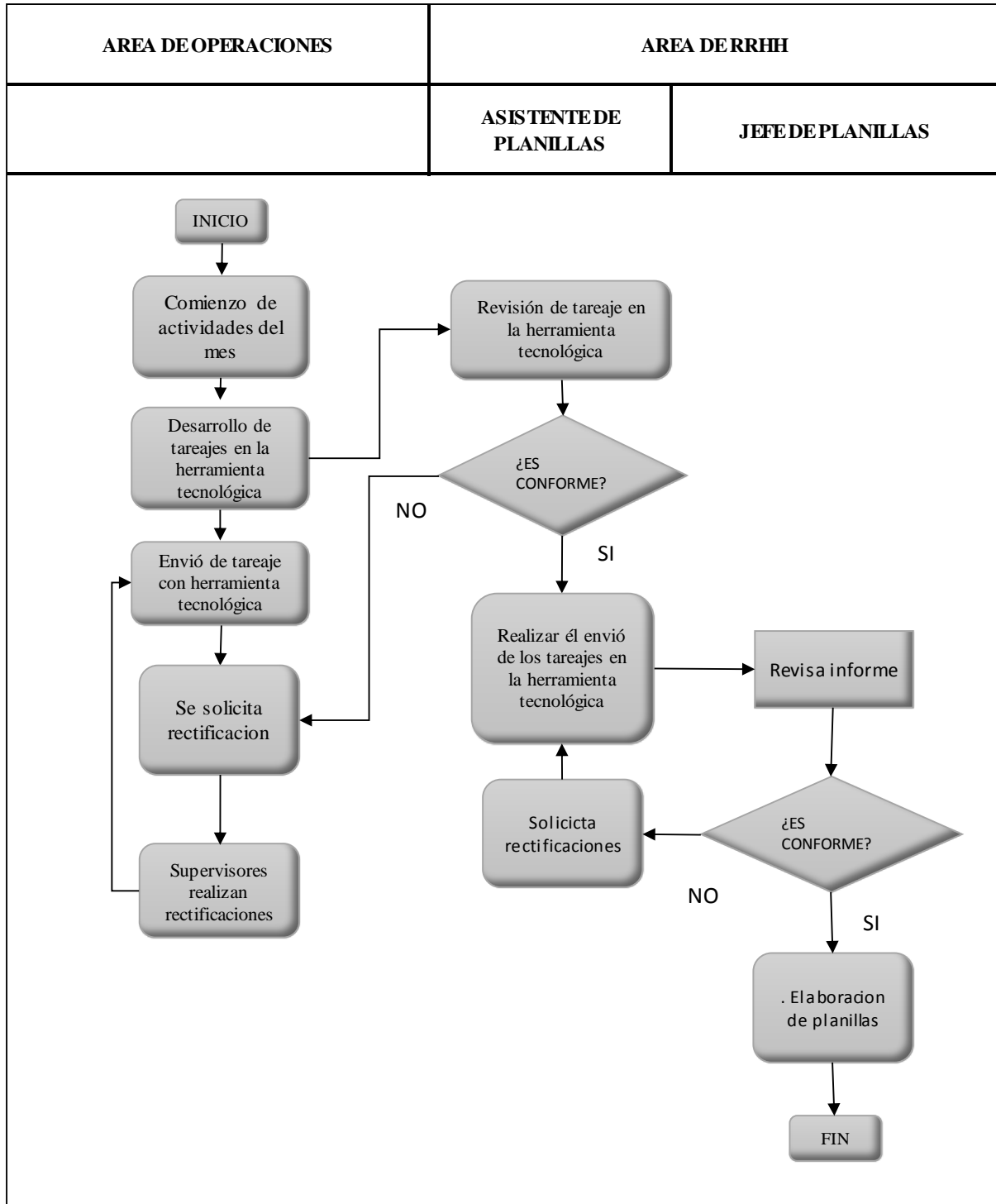


Figura 40 Nuevo diagrama de flujo Consolidación de Tareaje – Sedes

- Nuevo diagrama de flujo subproceso “ consolidación de Tareaje” zonas operativas después del PMC

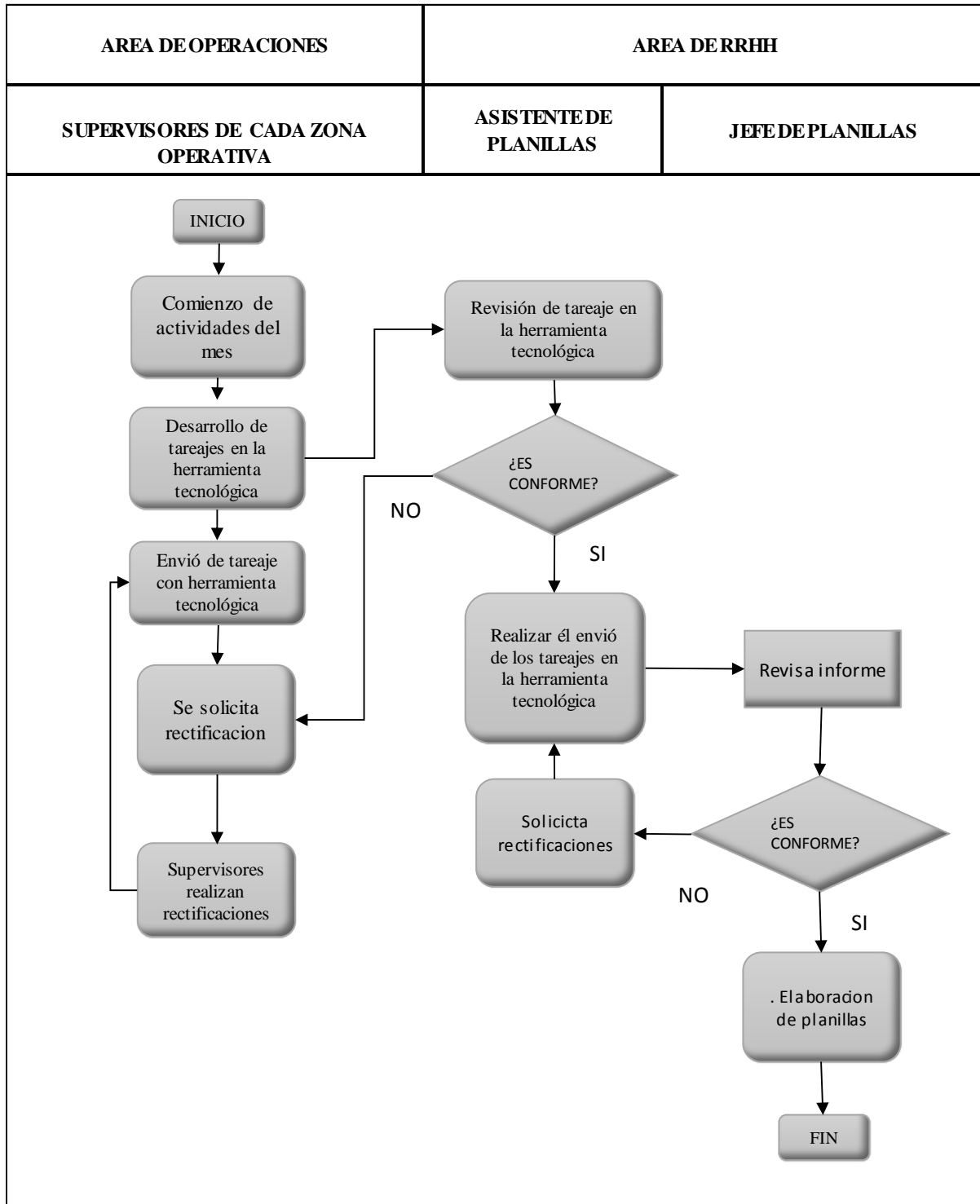


Figura 41 Nuevo diagrama de flujo Consolidación de Tareaje – Sedes

- Nuevo diagrama de flujo del subproceso “Tramites de documentación SUCAMEC”  
Sede Central después del PMC

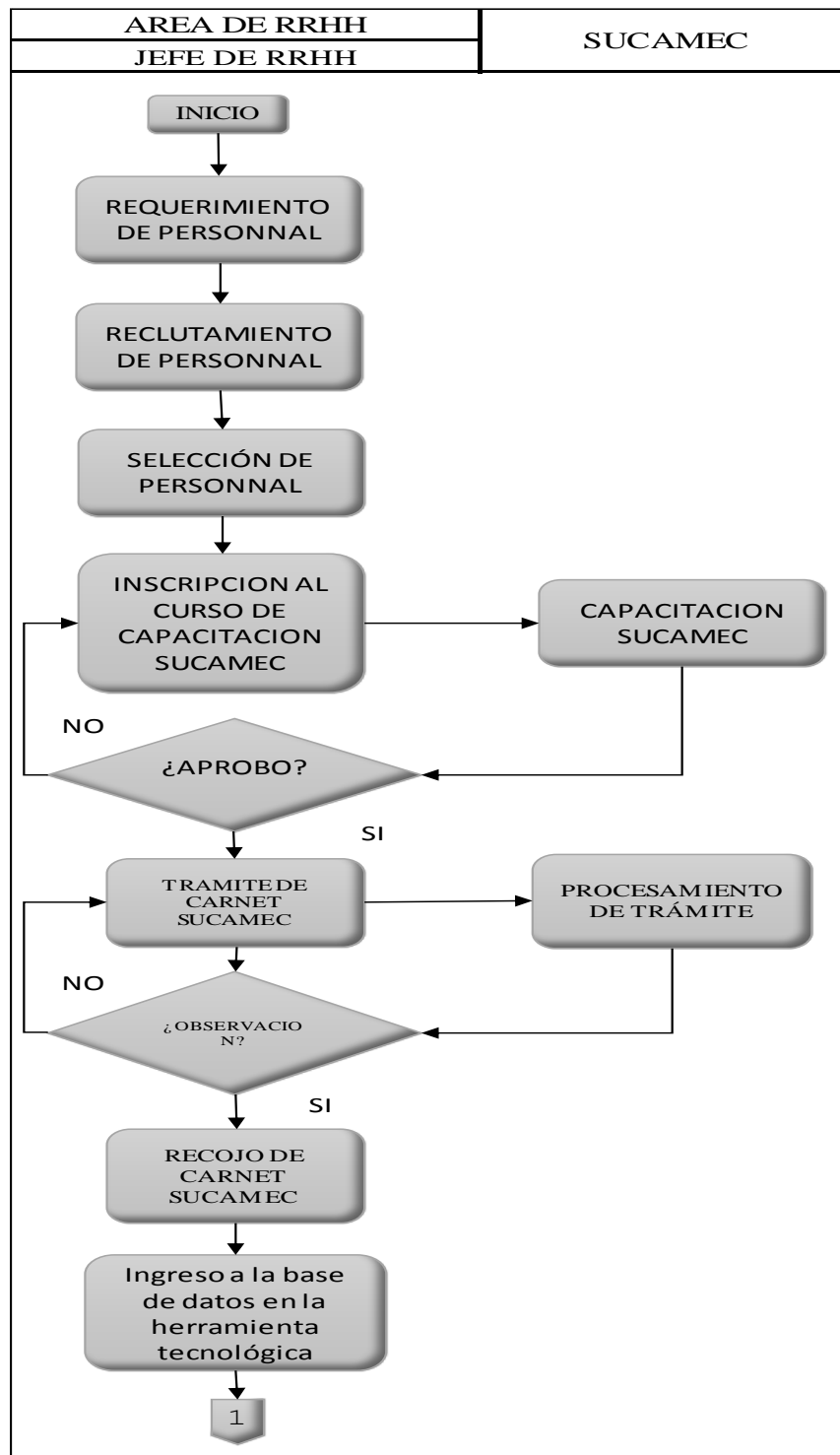


Figura 42 Nuevo diagrama de flujo Tramite SUCAMEC – Sede central\_1



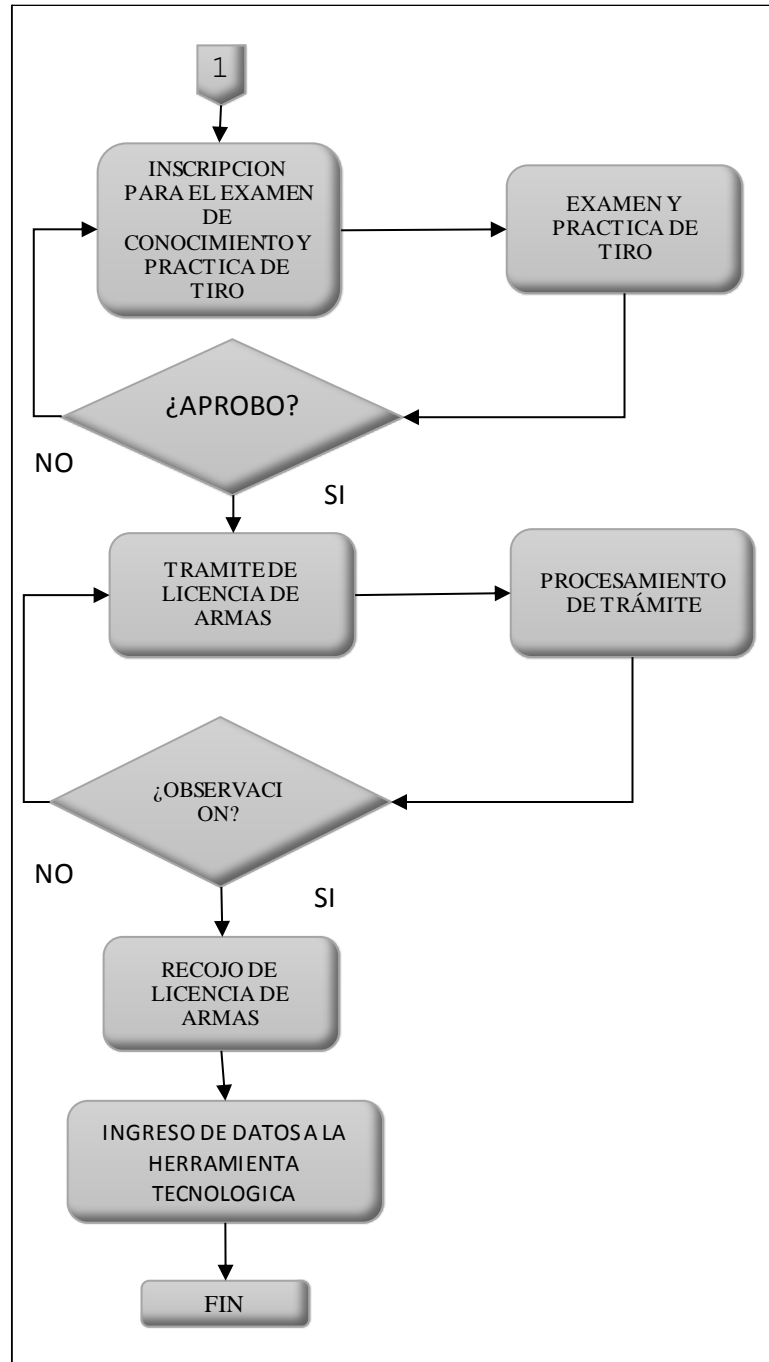


Figura 43 Nuevo diagrama de flujo Tramite SUCAMEC – Sede central\_2

➤ Nuevo diagrama de flujo del subproceso “Tramites de documentación SUCAMEC”

Sede Operativas después del PMC

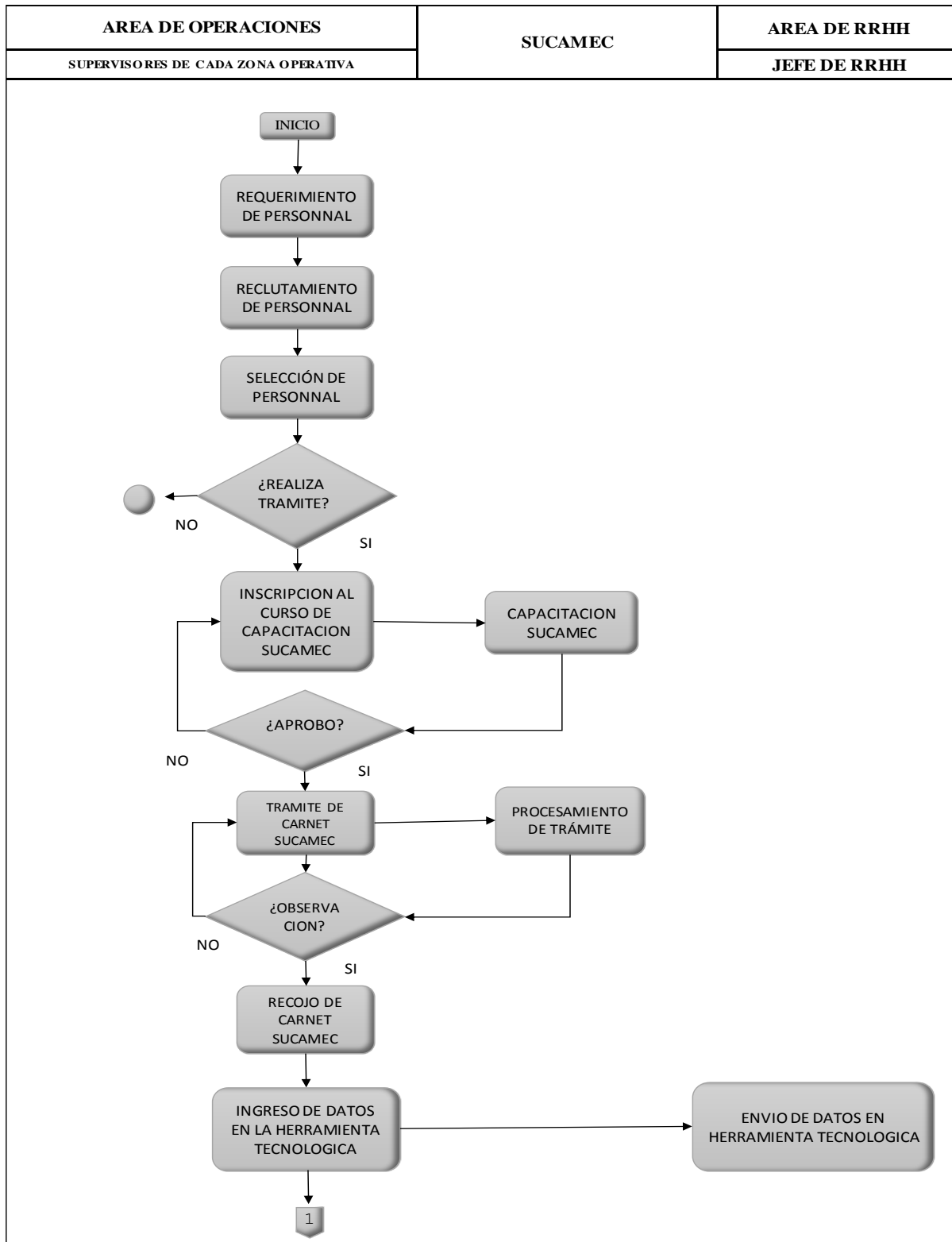


Figura 44 Nuevo diagrama de flujo Tramite SUCAMEC – Sedes\_1

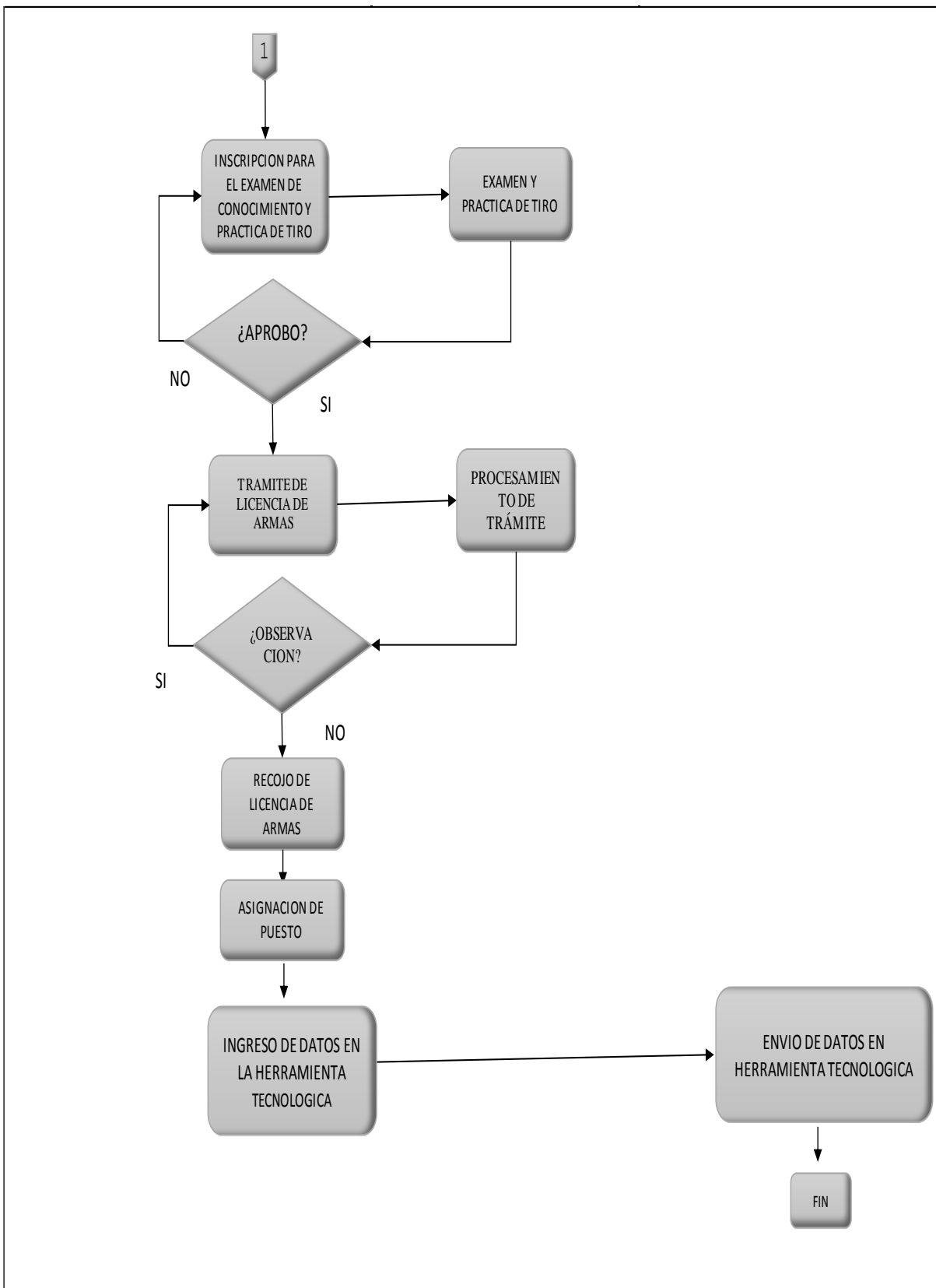


Figura 45 Nuevo diagrama de flujo Tramite SUCAMEC – Sedes\_2

➤ Nuevo diagrama de flujo “Subproceso de Generación de ALTA” de sede central después del PMC

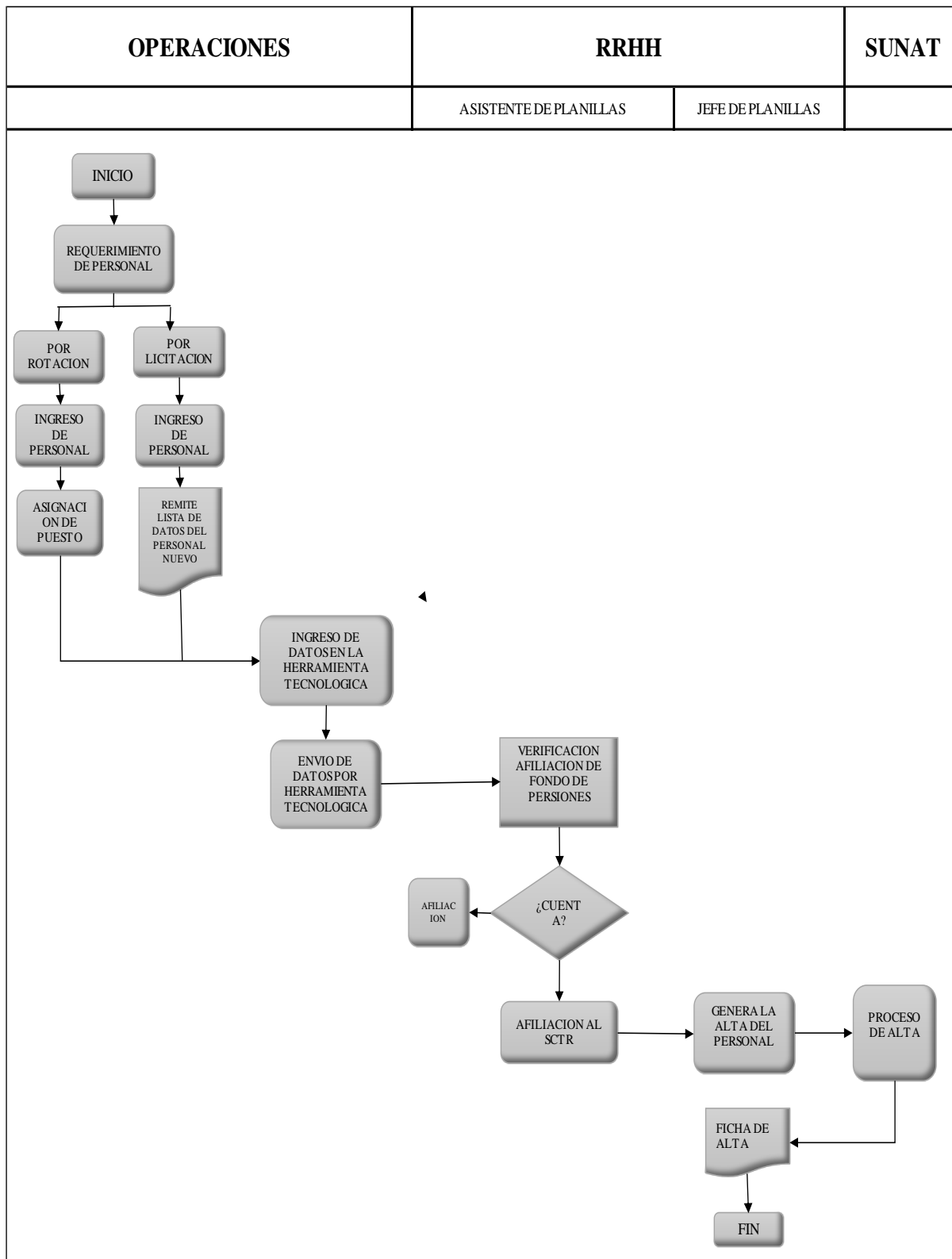


Figura 46 Nuevo diagrama de flujo generación de Alta- central

➤ Nuevo diagrama de flujo “Subproceso de Generación de ALTA” de sede operativa después del PMC

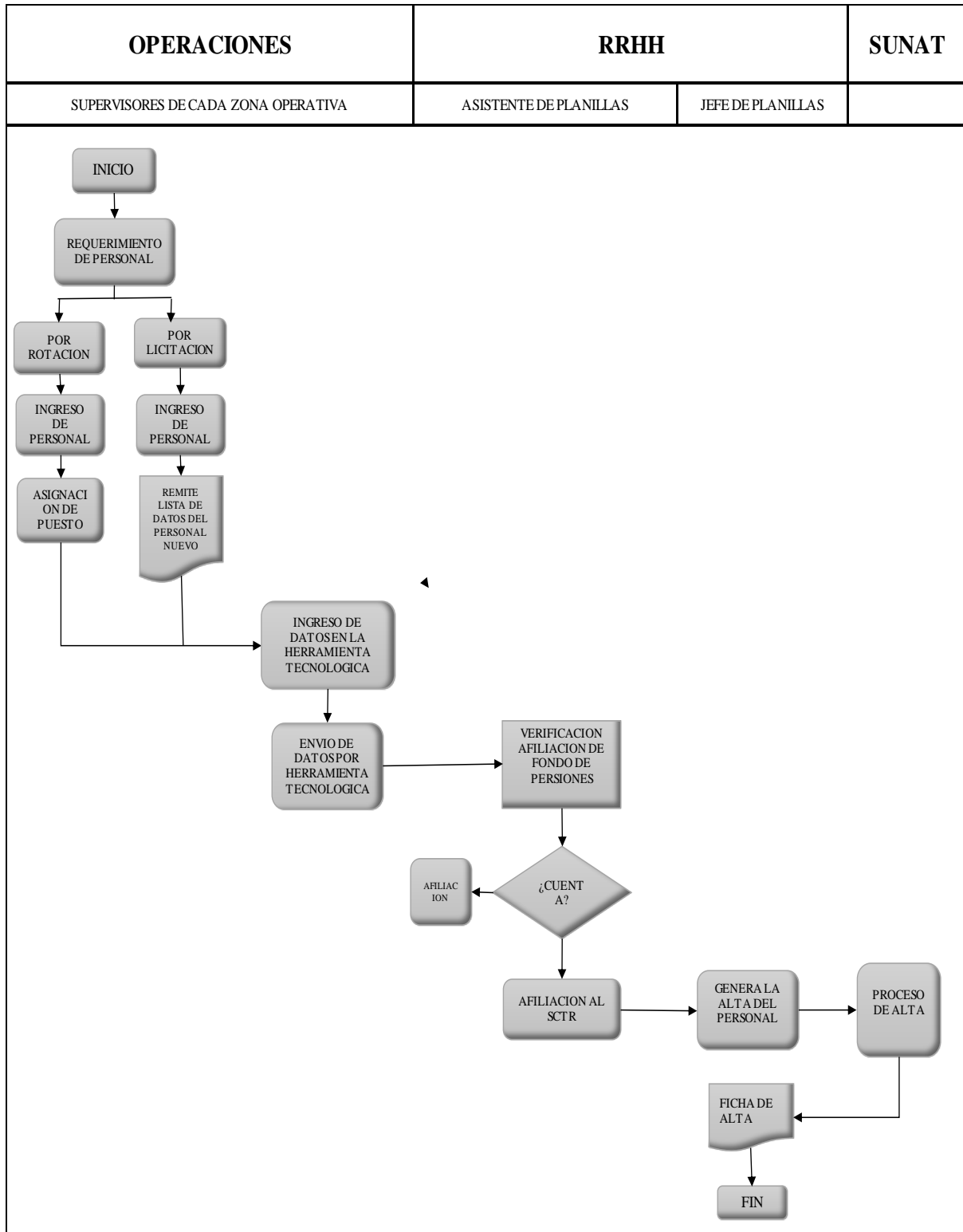


Figura 47 Nuevo diagrama de flujo Generación de Alta – Sede operativa

- Nuevo Diagrama de flujo “Subproceso de Generación de BAJA” Sede Central después del PMC

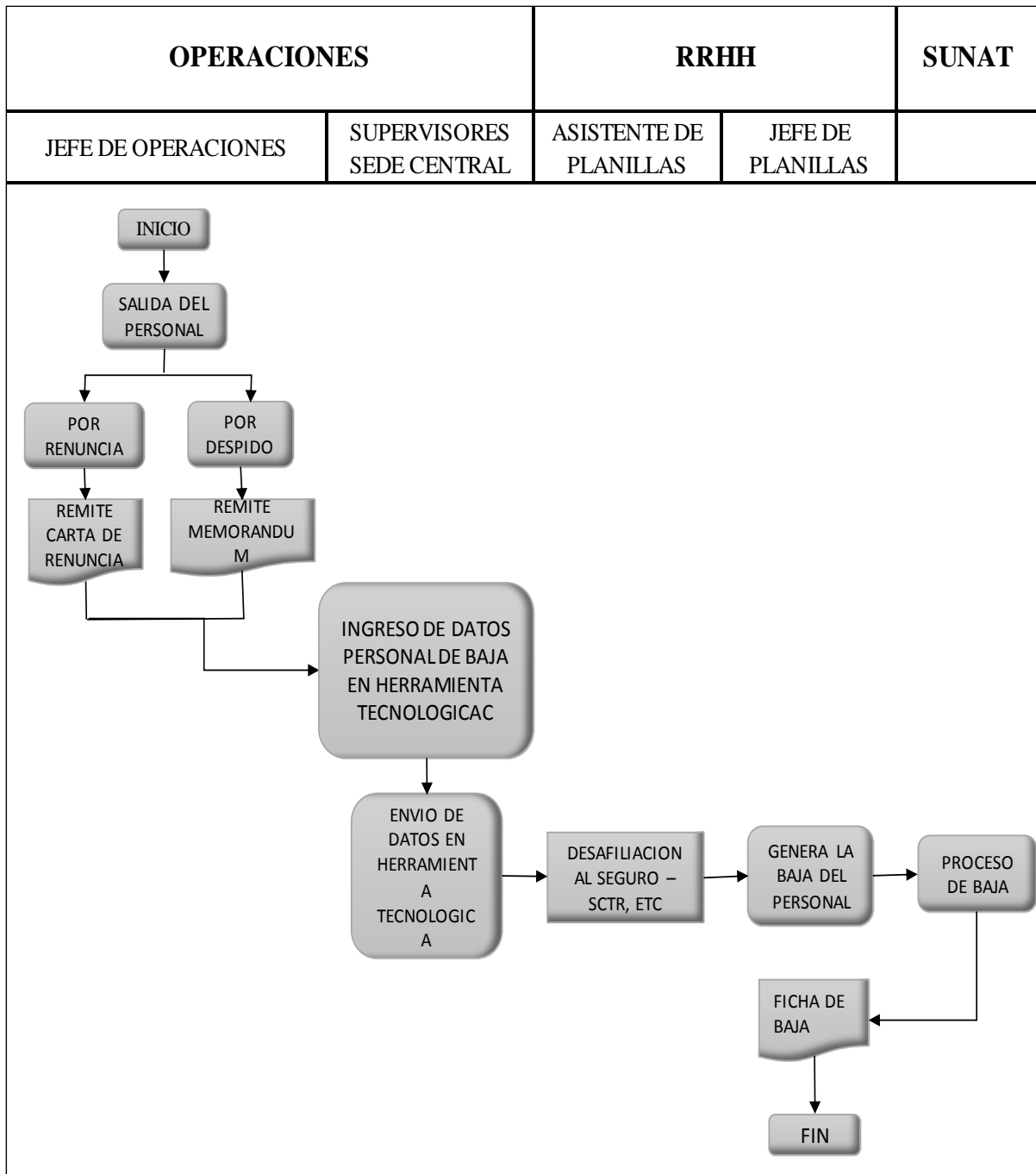


Figura 48 Nuevo diagrama de flujo Generación de Baja – Sede central

➤ Nuevo Diagrama de flujo “Subproceso de Generación de BAJA” Sede Operativas después del PMC

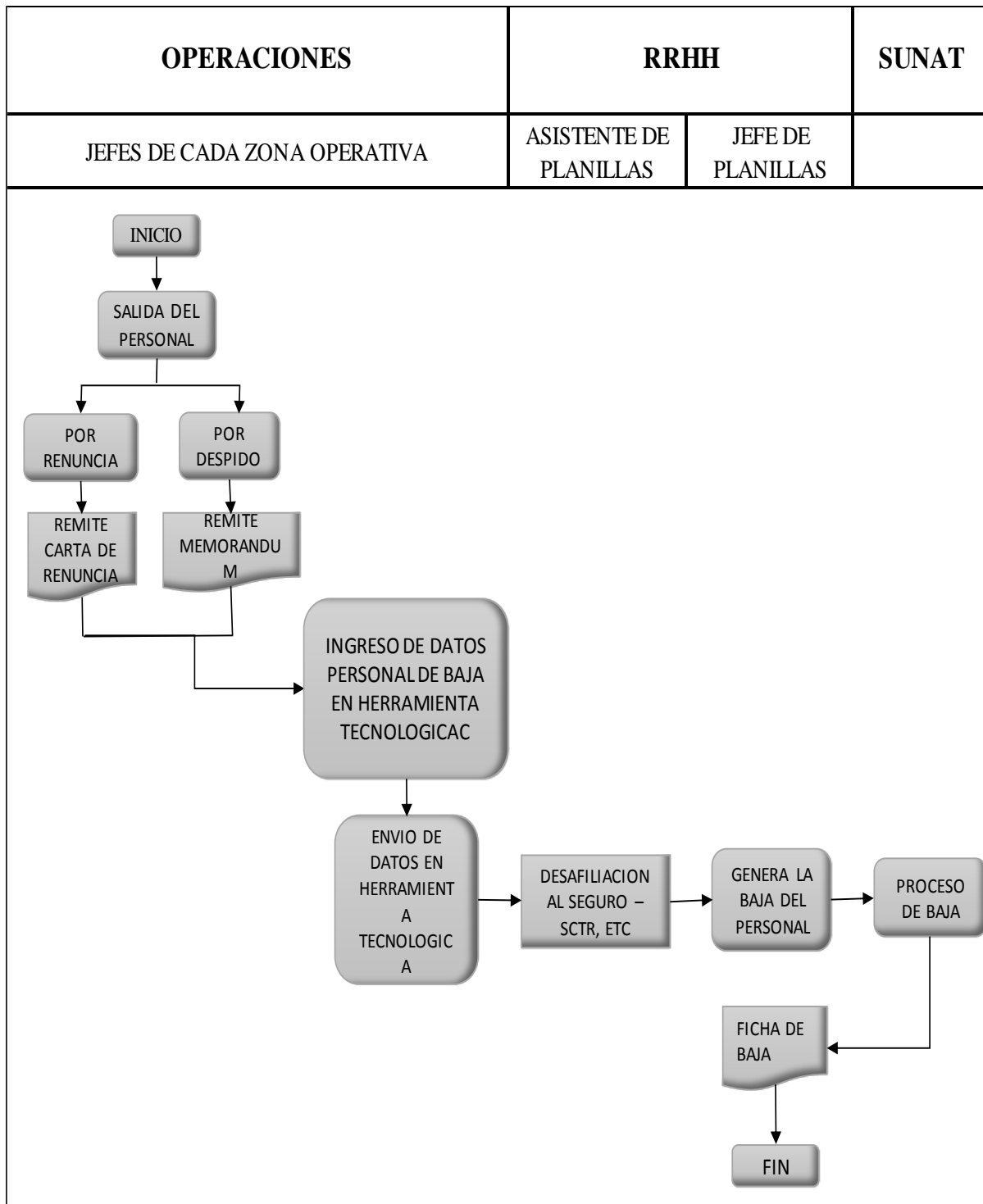


Figura 49 Nuevo diagrama de flujo Generación de Baja – Sede operativa



### 5. *Recopilar datos sobre las nuevas mediciones claves de los subprocesos*

Con el fin de investigar el periodo actual de tiempo promedio de los subprocesos después de realizar las mejoras, el equipo en primer lugar realizo una capacitación al personal del área de recursos humanos, supervisores de la sede central y las demás zonas operativas de la empresa en el manejo de la nueva herramienta tecnológica (Sistema Pacific Security), para luego proceder a reunir los nuevos datos, para lo cual se utilizaron Hojas de verificación e Histogramas utilizando los mismos indicadores de medición.

#### **Pasos para la elaboración de una hoja de verificación:**

- Determinar claramente el proceso sujeto a observación.
  - Tiempo promedio en la consolidación de los Tareajes
  - Tiempo promedio en la elaboración de los Tareajes
  - Tiempo promedio en el envío de Tareajes
  - Numero de errores en la elaboración de los Tareajes
  - Tiempo promedio en comunicar vigencia de documentación SUCAMEC
  - Tiempo promedio en comunicar la alta de un personal
  - Tiempo promedio en comunicar la baja de un personal
  
- Definir el período de tiempo durante el cual serán recolectados los datos.  
3 meses: julio, agosto, setiembre.
  
- Diseñar una forma que sea clara y fácil de usar. Asegúrese de que todas las columnas estén claramente descritas y de que haya suficiente espacio para registrar los datos.



## ➤ Subproceso de consolidación de Tareajes

*Tabla 138 Nueva hoja de verificación en consolidación de Tareaje*

CONSOLIDACION DE TAREAJE			
	ABRIL	MAYO	JUNIO
ASISTENTE DE PLANILLAS	1	2	1
TIEMPO PROMEDIO DE CICLO ( HORAS)	1	2	1

*Tabla 139 Nueva hoja de verificación en el desarrollo de Tareaje*

DESARROLLO DE TAREAJE			
	ABRIL	MAYO	JUNIO
SUP - TACNA	70	65	60
SUP - AREQUIPA	65	60	50
SUP - MOQUEGUA	65	55	60
SUP - PUNO	60	60	60
SUP - QUILLABAMBA	50	55	65
SUP - SICUANI	60	50	63
SUP - PUERTO MALDONADO	50	65	70
SUP - ABANCAY	50	60	65
SUP - ANDAHUAYLAS	65	55	65
SUP - CUSCO 1	60	60	50
SUP - CUSCO 2	65	55	50
SUP - CUSCO 3	63	65	65
TIEMPO PROMEDIO DE CICLO ( MIN)	60	59	60

Tabla 140 Nueva hoja de verificación en el envío de Tareaje

ENVIO DE TAREAJE			
	ABRIL	MAYO	JUNIO
SUP - TACNA	65	53	70
SUP - AREQUIPA	60	50	65
SUP - MOQUEGUA	55	65	65
SUP - PUNO	60	60	60
SUP - QUILLABAMBA	55	65	50
SUP - SICUANI	50	63	60
SUP - PUERTO MALDONADO	55	68	60
SUP - ABANCAY	65	65	65
SUP - ANDAHUAYLAS	55	65	63
SUP - CUSCO 1	60	60	50
SUP - CUSCO 2	55	49	50
SUP - CUSCO 3	65	60	65
TIEMPO PROMEDIO DE CICLO ( MIN)	58	60	60

Tabla 141 Nueva hoja de verificación número de errores en la elaboración de Tareajes

NUMERO DE ERRORES EN ELABORACION TAREAJE			
	ABRIL	MAYO	JUNIO
SUP - TACNA	2	1	1
SUP - AREQUIPA	0	1	1
SUP - MOQUEGUA	1	2	1
SUP - PUNO	1	1	0
SUP - QUILLABAMBA	1	2	1
SUP - SICUANI	2	2	1
SUP - PUERTO MALDONADO	0	1	0
SUP - ABANCAY	0	2	0
SUP - ANDAHUAYLAS	1	2	1
SUP - CUSCO 1	2	2	1
SUP - CUSCO 2	1	2	0
SUP - CUSCO 3	1	2	0
VALOR PROMEDIO DE CICLO	1	2	1

- Subproceso en el trámite de documentación SUCAMEC

Tabla 142 Nueva hoja de verificación en la comunicación de documentación SUCAMEC

COMUNICACIÓN TRAMITES DOCUMENTACION SUCAMEC			
	ABRIL	MAYO	JUNIO
SUP - TACNA	8	6	9
SUP - AREQUIPA	9	7	6
SUP - MOQUEGUA	6	5	6
SUP - PUNO	5	3	5
SUP - QUILLABAMBA	6	3	7
SUP - SICUANI	6	4	8
SUP - PUERTO MALDONADO	6	5	7
SUP - ABANCAY	6	7	9
SUP - ANDAHUAYLAS	7	8	9
SUP - CUSCO 1	8	6	8
SUP - CUSCO 2	5	6	8
SUP - CUSCO 3	8	6	9
TIEMPO PROMEDIO DE CICLO ( DIAS)	7	6	8

- Subproceso en la generación de ALTA

Tabla 143 Nueva hoja de verificación en la comunicación de Alta

COMUNICACIÓN DE ALTA			
	ABRIL	MAYO	JUNIO
SUP - TACNA	10	16	12
SUP - AREQUIPA	9	12	11
SUP - MOQUEGUA	12	10	9
SUP - PUNO	11	15	10
SUP - QUILLABAMBA	9	13	9
SUP - SICUANI	14	14	16
SUP - PUERTO MALDONADO	15	15	15
SUP - ABANCAY	14	12	12
SUP - ANDAHUAYLAS	15	16	10
SUP - CUSCO 1	10	12	9
SUP - CUSCO 2	9	12	10
SUP - CUSCO 3	16	15	9
TIEMPO PROMEDIO DE CICLO ( HORAS)	12	14	11

➤ Subproceso en la generación de BAJA

Tabla 144 Nueva hoja de verificación en la comunicación de Baja

COMUNICACIÓN TRAMITES DOCUMENTACION SUCAMEC			
	ABRIL	MAYO	JUNIO
SUP - TACNA	16	16	14
SUP - AREQUIPA	15	15	10
SUP - MOQUEGUA	13	12	10
SUP - PUNO	15	10	13
SUP - QUILLABAMBA	13	9	14
SUP - SICUANI	14	10	13
SUP - PUERTO MALDONADO	10	9	12
SUP - ABANCAY	12	12	14
SUP - ANDAHUAYLAS	16	11	13
SUP - CUSCO 1	17	12	13
SUP - CUSCO 2	12	10	12
SUP - CUSCO 3	10	9	13
TIEMPO PROMEDIO DE CICLO ( HORAS)	14	11	13

Documentar los nuevos hallazgos

SUBPROCESO DE CONSOLIDACION DE TAREAJE

- TIEMPO PROMEDIO CONSOLIDACION DE TAREAJES

Tabla 145 Resultados de la nueva hoja de verificación en consolidación de tareajes

TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N 1°				
Tiempo promedio en la consolidación de tareajes				
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	1	1	1	1
Tiempo promedio de ciclo (HORAS)	1	2	1	1

Con base en la hoja de verificación de consolidación de tareajes, se puede determinar que el nuevo tiempo promedio en la consolidación de tareajes realizado al asistente planillas de la empresa, es en promedio de **1 Hora** mensualmente.

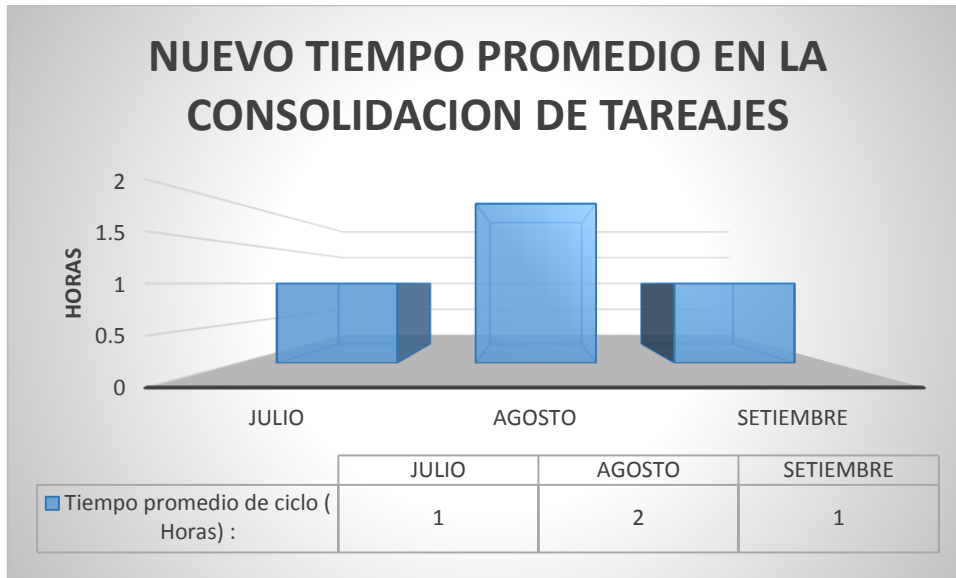


Figura 50 Nuevo tiempo promedio en la consolidación de tareajes

- TIEMPO PROMEDIO ELABORACION DE TAREAJES

Tabla 146 Resultados de la nueva hoja de verificación en la elaboración del Tareaje

TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N°2				
Tiempo promedio en la elaboración de los tareajes				
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TO TAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12
Tiempo promedio de ciclo ( Min) :	60	59	60	60
Tiempo promedio de ciclo (HORAS) :				1

Con base en la hoja de verificación de elaboración de los tareajes, se puede determinar que el nuevo tiempo promedio en la elaboración de los tareajes realizados por 12 colaboradores de la empresa, es en promedio de **1 Hora** mensualmente.

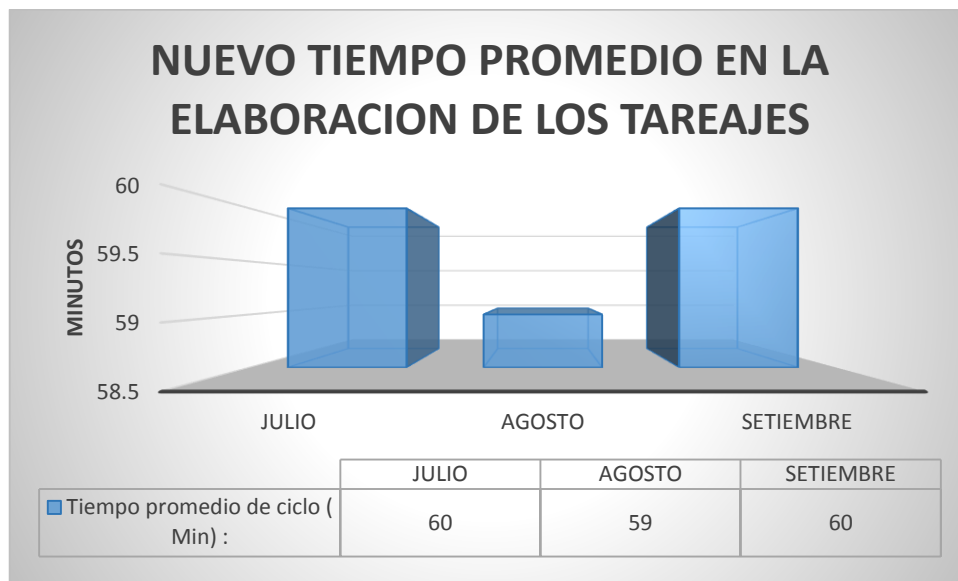


Figura 51 Nuevo tiempo promedio en la elaboración de tareajes

- TIEMPO PROMEDIO ENVIO DE TAREAJES

Tabla 147 Resultados de la nueva hoja de verificación en el envío de Tareajes

TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N° 3				
Tiempo promedio en el envío de tareajes				
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12
Tiempo promedio de ciclo (MIN) :	58	60	60	60
Tiempo promedio de ciclo (HORAS) :				1

Con base en la hoja de verificación del envío de tareajes, se puede determinar que el nuevo tiempo promedio en el envío de tareajes realizados por 12 colaboradores de la empresa, es en promedio **de 1 Hora** mensualmente.

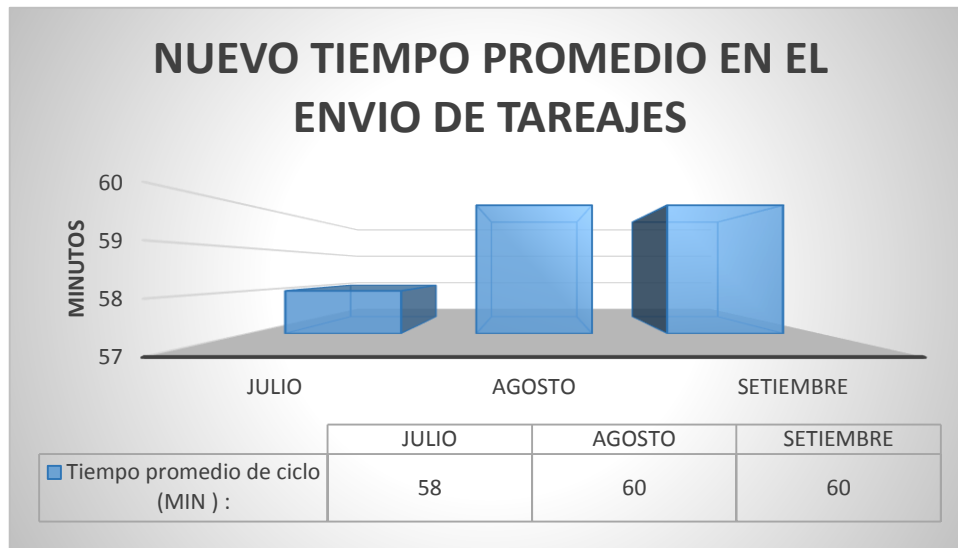


Figura 52 Nuevo tiempo promedio en el envío de Tareaje

- VALOR PROMEDIO NUMERO DE ERRORES EN LA ELABORACION DE TAREAJES

Tabla 148 Resultado de nueva hoja de verificación número de errores en elaboración de Tareaje

VALOR PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N° 4				
Numero de errores en la elaboración de los tareajes				
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12
valor promedio de N° de errores	1	2	1	1

Con base en la hoja de verificación de número de errores en la elaboración de tareajes, se puede determinar que el nuevo número promedio de errores en la elaboración de los tareajes realizados por 12 colaboradores de la empresa, es en promedio de **1 error** mensualmente.

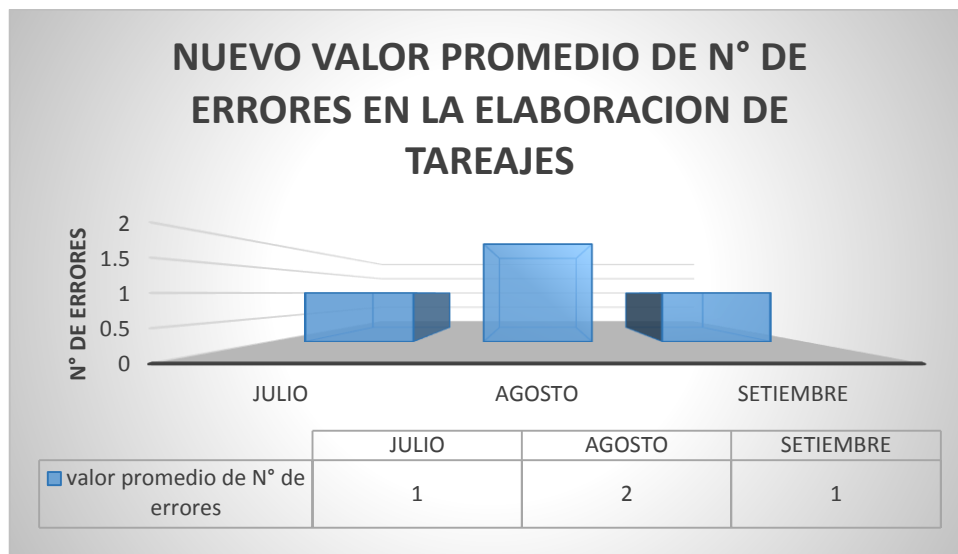


Figura 53 Nuevo valor promedio en el N° de errores en la elaboración de tareajes

SUBPROCESO DE TRAMITES DE DOCUMENTACION SUCAMEC

- TIEMPO PROMEDIO EN COMUNICAR VIGENCIA DE DOCUMENTACION SUCAMEC

Tabla 149 Resultado de nueva hoja de verificación en el comunicar vigencia SUCAMEC

TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N° 5				
Tiempo promedio en comunicar vigencia de documentación				
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TO TAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12
Tiempo de ciclo ( días ) :	7	6	8	7
Tiempo promedio de ciclo (HORAS) :				168

Con base en la hoja de verificación de comunicar vigencia de documentación SUCAMEC, se puede determinar que el nuevo tiempo promedio en comunicar la vigencia de documentación SUCAMEC realizados por 12 colaboradores de la empresa, es en promedio de **168 Horas** mensualmente



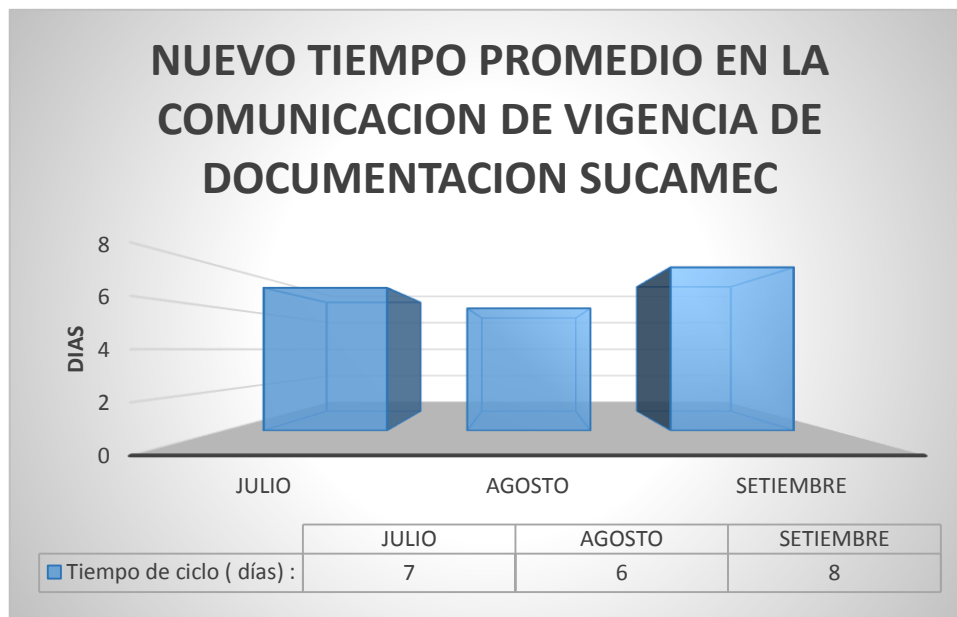


Figura 54 Nuevo tiempo promedio en la comunicación de vigencia documentación SUCAMEC

SUBPROCESO DE GENERACION DE ALTA DEL PERSONAL

- TIEMPO PROMEDIO EN COMUNICAR ALTA DEL PERSONAL

Tabla 150 Resultado de nueva hoja de verificación en comunicar Alta

TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N° 6				
Tiempo promedio en comunicar la alta de un personal				
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12
Tiempo de ciclo ( Horas ) :	12	14	11	12

Con base en la hoja de verificación comunicar alta del personal, se puede determinar que el nuevo tiempo promedio en comunicar la ALTA de un personal realizado por 12 colaboradores de la empresa, es en promedio de **12 Horas** mensualmente.

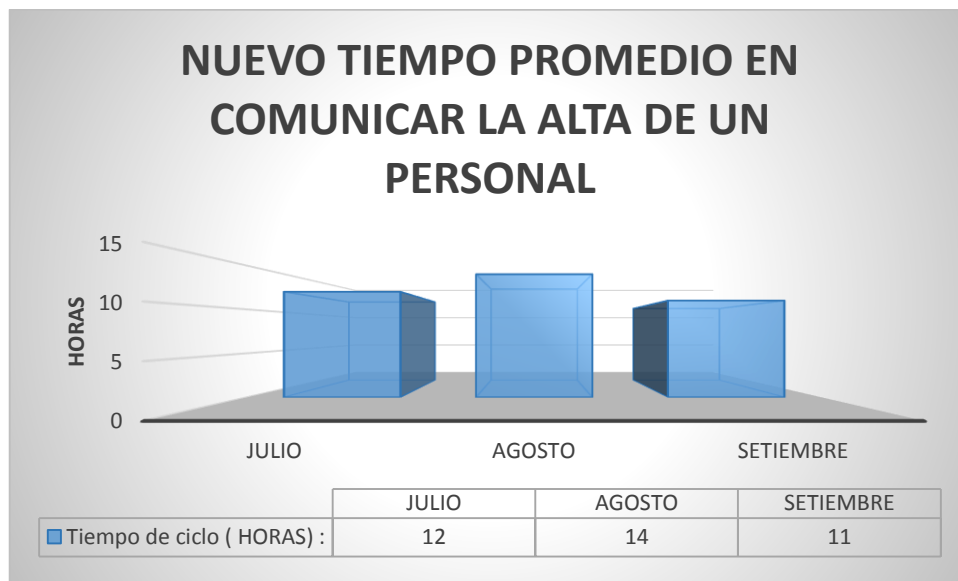


Figura 55 Nuevo tiempo promedio en comunicar Alta de personal

SUBPROCESO DE GENERACION DE BAJA DEL PERSONAL

- TIEMPO PROMEDIO EN COMUNICAR BAJA DEL PERSONAL

Tabla 151 Resultado de nueva hoja de verificación en comunicar Baja de personal

TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N° 7				
Tiempo promedio en comunicar la baja de un personal				
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12
Tiempo de ciclo ( Horas) :	14	11	13	12

Con base en la hoja de verificación comunicar baja de personal, se puede determinar que el nuevo tiempo promedio en comunicar la BAJA de un personal realizado por 12 colaboradores de la empresa, es en promedio de **12 Horas** mensualmente.

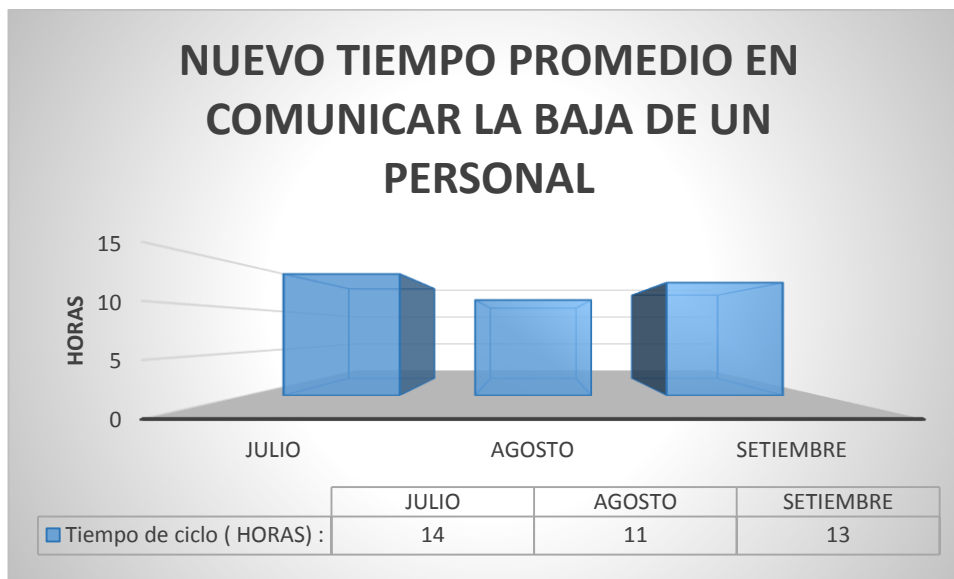


Figura 56 Nuevo tiempo promedio en comunicar la Baja de un personal

#### 4.5.5. Fase 5: Evaluar

##### i) Paso 9: Determinar el impacto de las mejoras de los subprocesos

##### 6. Compare los resultados del antes y después de la mejora de los subprocesos

Junto al equipo de trabajo y el área de RRHH se comparó los resultados iniciales y resultados finales, para lo cual se utilizó la hoja de trabajo de la fase 5 (ver anexo 8)

Para lo cual serán descritos en un cuadro donde se colocaran cada Subproceso y los indicadores de medición en cada uno de ellos, indicando el tiempo o valor promedio inicial, el tiempo o valor promedio final y poniendo énfasis en el tiempo o valor disminuido y el porcentaje que este representa

Se describirán en cada indicador de medición cuales son las tareas que han sido modificadas o eliminadas y cuál es la propuesta de mejora que se ha implementado. Para luego evidenciar cuales son los beneficios obtenidos para el área o empresa.

Tabla 152 Evidencia de la Propuesta

SUBPROCESOS	EVIDENCIA DE LA PROPUESTA DE MEJORA DE GESTION EN EL AREA DE RRHH UTILIZANDO LA METODOLOGIA PMC								
	INDICADORES DE MEDICION	TIEMPO PROMEDIO ANTES DE PMC	TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC	TIEMPO O VALOR DISMINUIDO		TAREA MIFICADA O ELIMINADA	PROPUESTA DE MEJORA	BENEFICIOS PARA LA EMPRESA	
				VALOR	%				
SUBPROCESO DE CONSOLIDACION DE TAREAJE	TIEMPO PROMEDIO EN LA CONSOLIDACION DE TAREAJES	3 HORAS	1 HORA	2 HORAS	66%	LA CONSOLIDACION SE REALIZABA DE TODOS LOS TAREAJES MANUSCRITOS Y PASADOS EN UN SOLO FORMATO	LA CONSOLIDACION SE REALIZA AHORA DE FORMA AUTOMATICA UTILIZANDO UNA HERRAMIENTA TECNOLOGICA	YA NO EXISTE RETRASOS EN LA ELOBORACION DE PLANILLAS Y REALIZAR PAGOS	YA NO HAY DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
	TIEMPO PROMEDIO EN LA ELABORACION DE LOS TAREAJES	3.5 HORAS	1 HORA	2.5 HORAS	71%	LA ELABORACION DE TAREAJES SE REALIZABAN DE FORMA MANUSCRITA	LA ELABORACION DE TAREAJES AHORA SE REALIZAN EN UNA HERRAMIENTA TECNOLOGICA	YA NO EXISTE RETRASOS EN LA ELOBORACION DE PLANILLAS Y REALIZAR PAGOS	YA NO HAY DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
	TIEMPO PROMEDIO EN EL ENVIÓ DE TAREAJES	26.45 HORAS	1 HORA	25.45 HORAS	96%	EL ENVIÓ DE TAREAJES SE REALIZABAN DE FORMA FISICA VIA TERRESTRE	EL ENVIÓ DE TAREAJES SE REALIZA UTILIZANDO LA HERRAMIENTA TECNOLOGICA DE FORMA DIARIA	YA NO EXISTE RETRASOS EN LA ELOBORACION DE PLANILLAS Y REALIZAR PAGOS	YA NO HAY DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
	NUMERO DE ERRORES EN LA ELABORACION DE LOS TAREAJES	6 ERRORES	1 ERROR	5 ERRORES	83%	LA ELABORACION DE TAREAJES NO CONTABA CON NINGUN TIPO DE CONTROL	LA ELABORAACION DE TAREAJE SE REALIZA AHORA UTILIZANDO UNA HERRAMIENTA TECNOLOGICA LA CUAL REALIZA UN CONTROL	YA NO EXISTE RETRASOS EN LA ELOBORACION DE PLANILLAS Y REALIZAR PAGOS	YA NO HAY DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
SUBPROCESO DE TRAMITES DOCUMENTACION SUCAMEC	TIEMPO PROMEDIO EN COMUNICAR VIGENCIA DE DOCUMENTACION SUCAMEC	696 HORAS	168 HORAS	528 HORAS	75%	LA COMUNICACION DE VIGENCIA DE DOCUMENTACION SUCAMEC SE REALIZABA MEDIANTE LA INSPECCION DE TAREAJES Y BUSQUEDA DE INFORMACION PASADA Y DESACTUALIZADA	EL CONTROL DE VIGENCIA DE DOCUMENTACION SUCAMEC SE REALIZA AHORA UTILIZANDO LA HERRAMIENTA TECNOLOGICA DE FORMA ACTUALIZA Y ORDENADA	DISMINUCION DE INCUMPLIMIENTOS CON LOS CLIENTES Y ENTIDADES FISCALIZADORAS	DISMINUCION DE ADQUISICION DE PENALIDADES CON LOS CLIENTES O ENTIDADES FISCALIZADORAS, NI DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
SUBPROCESO DE GENERACION DE ALTA	TIEMPO PROMEDIO EN COMUNICAR LA ALTA DE UN PERSONAL	696 HORAS	12 HORAS	684 HORAS	98%	LA COMUNICACION DE ALTA DE UN PERSONAL SE REALIZABA MEDIANTE LA INSPECCION DE TAREAJES Y BUSQUEDA DE INFORMACION PASADA Y DESACTUALIZADA	LA COMUNICACION DE ALTA DE UN PERSONAL SE REALIZA EN EL DIA DE INGRESO MEDIANTE EL USO DE LA HERRAMIENTA TECNOLOGICA	DISMINUCION DE INCUMPLIMIENTOS CON LOS CLIENTES Y ENTIDADES FISCALIZADORAS, NI RETRASOS EN DOCUMENTACION QUE SE PRESENTA PARA DAR CONFORMIDAD DE SERVICIO	DISMINUCION DE ADQUISICION DE PENALIDADES CON LOS CLIENTES O ENTIDADES FISCALIZADORAS, NI DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
SUBPROCESO DE GENERACION DE BAJA	TIEMPO PROMEDIO EN COMUNICAR LA BAJA DE UN PERSONAL	696 HORAS	12 HORAS	684 HORAS	98%	LA COMUNICACION DE BAJA DE UN PERSONAL SE REALIZABA MEDIANTE LA INSPECCION DE TAREAJES Y BUSQUEDA DE INFORMACION PASADA Y DESACTUALIZADA	LA COMUNICACION DE BAJA DE UN PERSONAL SE REALIZA EN EL DIA DE SALIDA MEDIANTE EL USO DE LA HERRAMIENTA TECNOLOGICA	DISMINUCION DE INCUMPLIMIENTOS CON LOS CLIENTES Y ENTIDADES FISCALIZADORAS, NI RETRASOS EN DOCUMENTACION QUE SE PRESENTA PARA DAR CONFORMIDAD DE SERVICIO	DISMINUCION DE ADQUISICION DE PENALIDADES CON LOS CLIENTES O ENTIDADES FISCALIZADORAS, NI DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS

7. Comparación de los “diagramas de flujo antes del PMC” y “diagramas de flujo después del PMC”

➤ Diagramas de flujo Subproceso de consolidación de tareajes antes y después del PMC

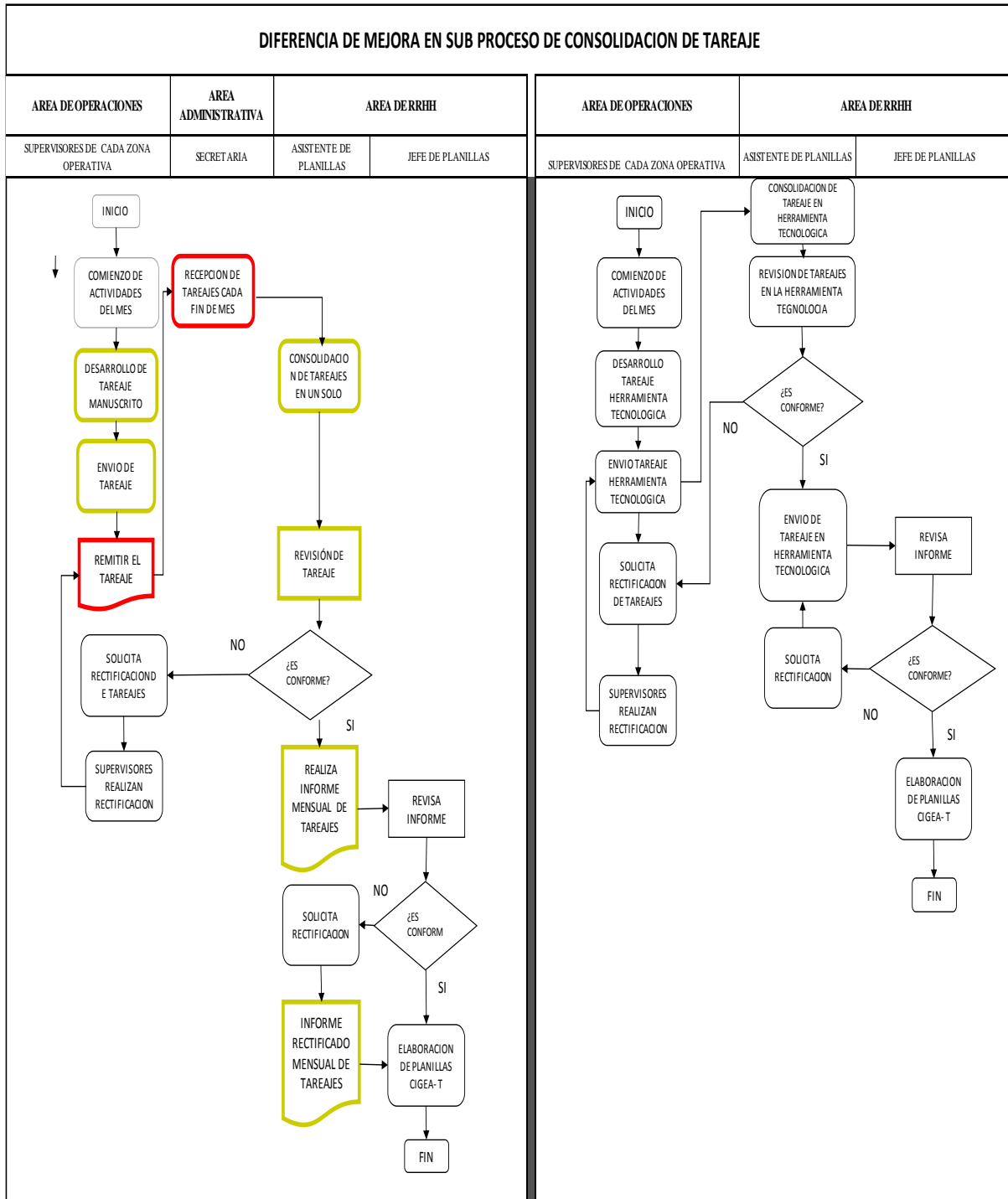


Figura 57 Comparación de flujos del subproceso de CONSOLIDACION TAREAJE

- Diagramas de flujo del Subproceso de trámite de documentación SUCAMEC Sede central antes y después del PMC

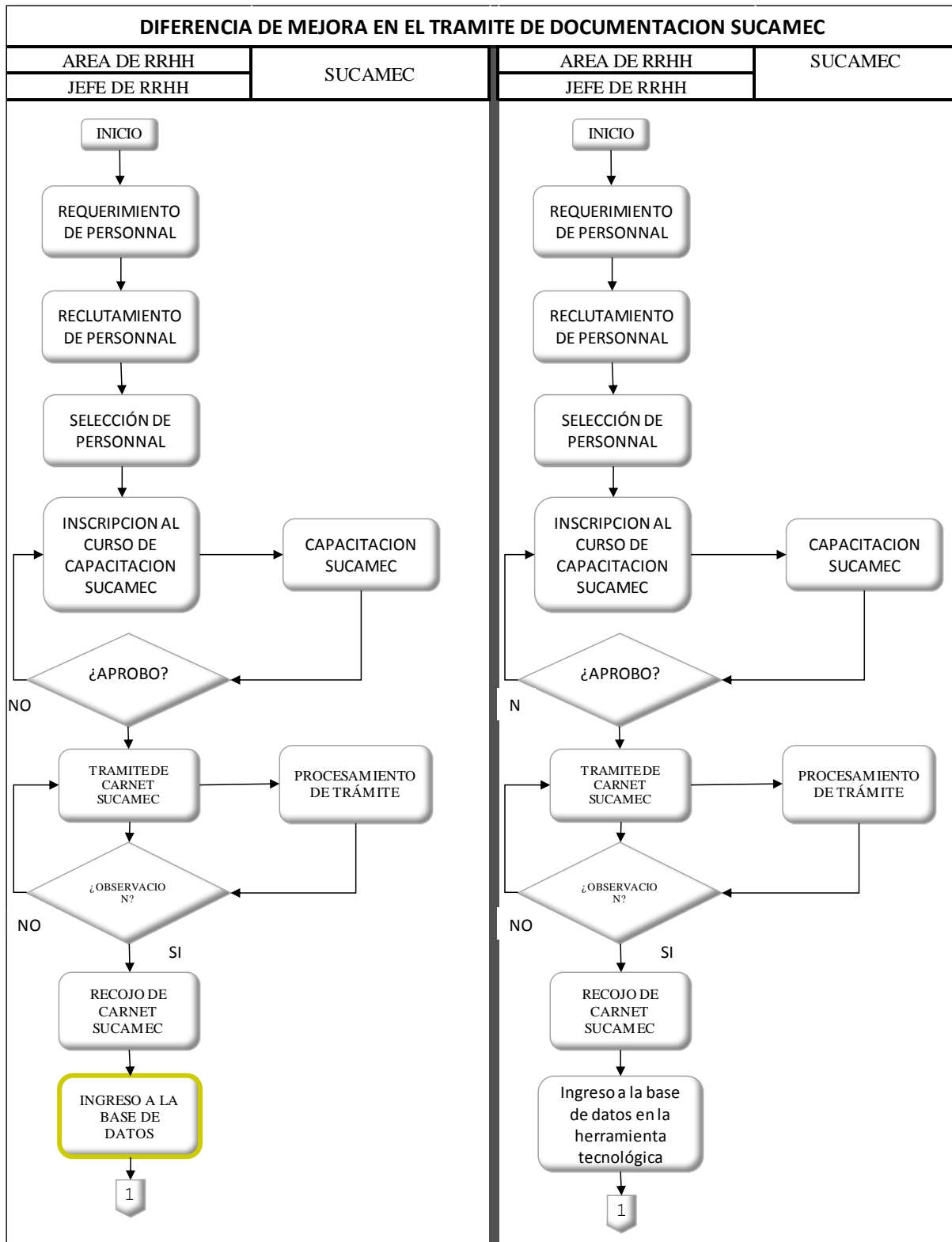


Figura 58 Comparación de flujos del subproceso de tramites SUCAMEC Sede central\_1

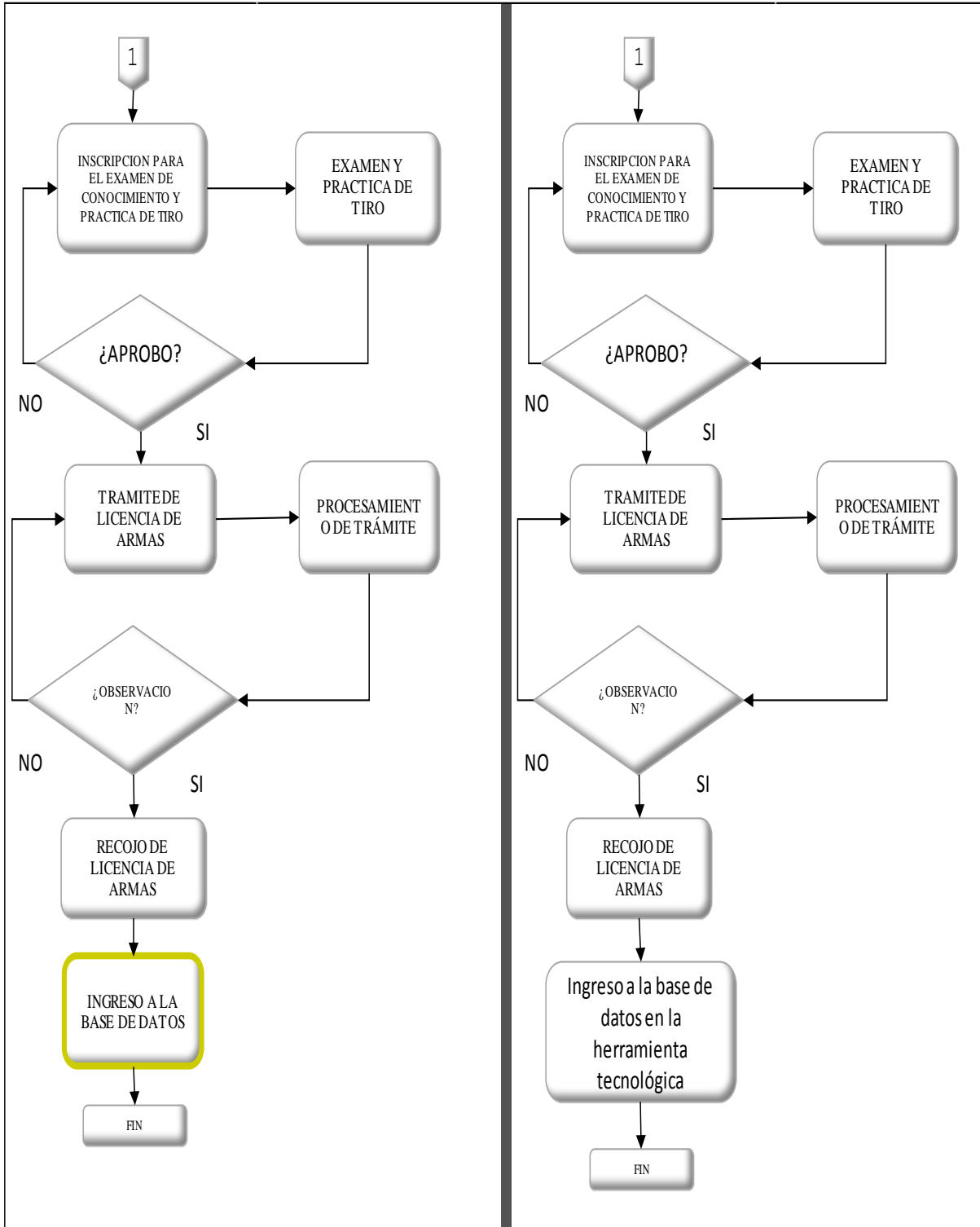


Figura 59 Comparación de flujos del subproceso de tramites SUCAMEC - Sede central\_2

- Diagramas de flujo del Subproceso de trámite de documentación SUCAMEC Sede operativas\_antes y después del PMC

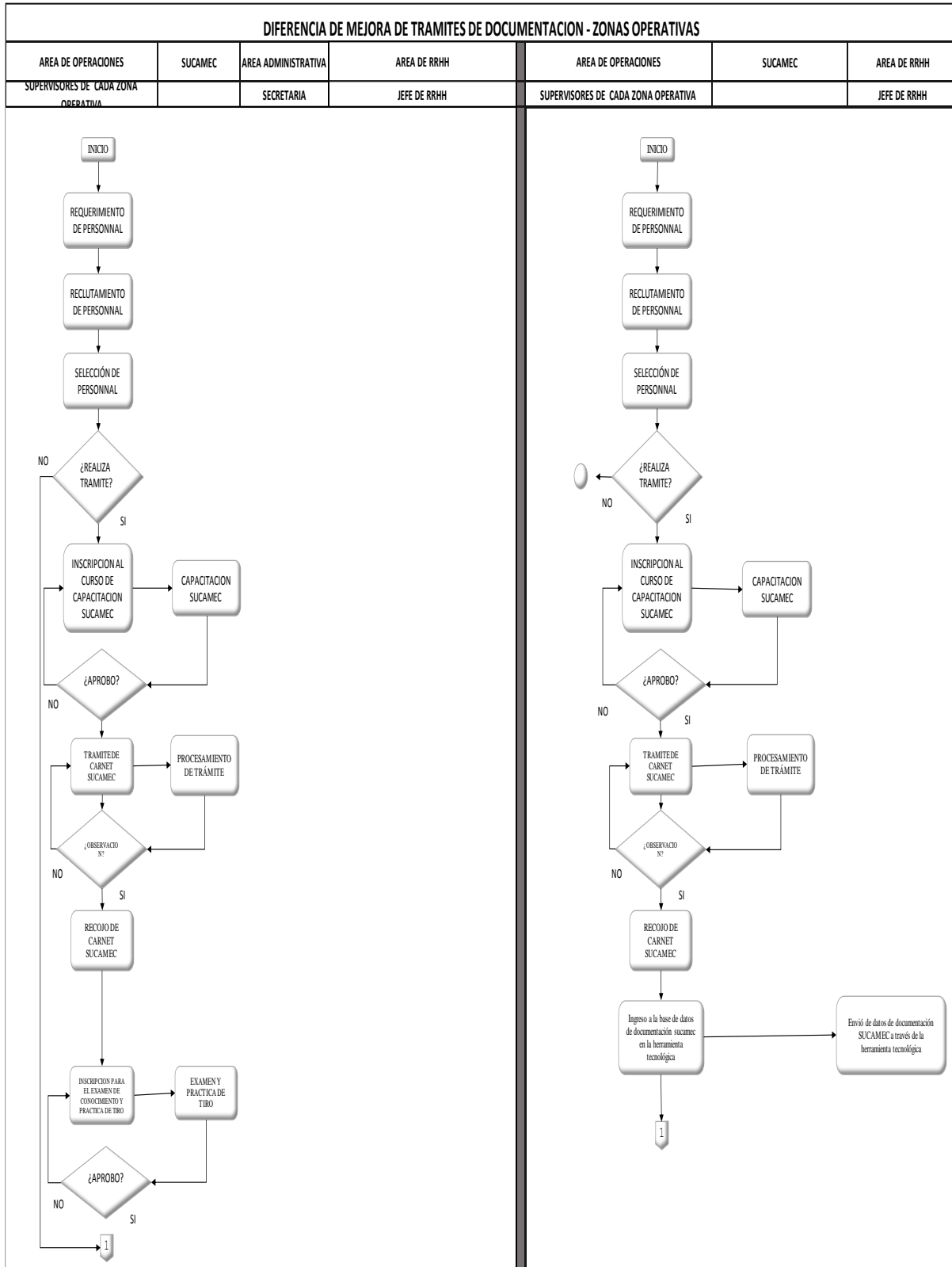


Figura 60 Comparación de flujos del subproceso de tramites SUCAMEC - Sedes \_1



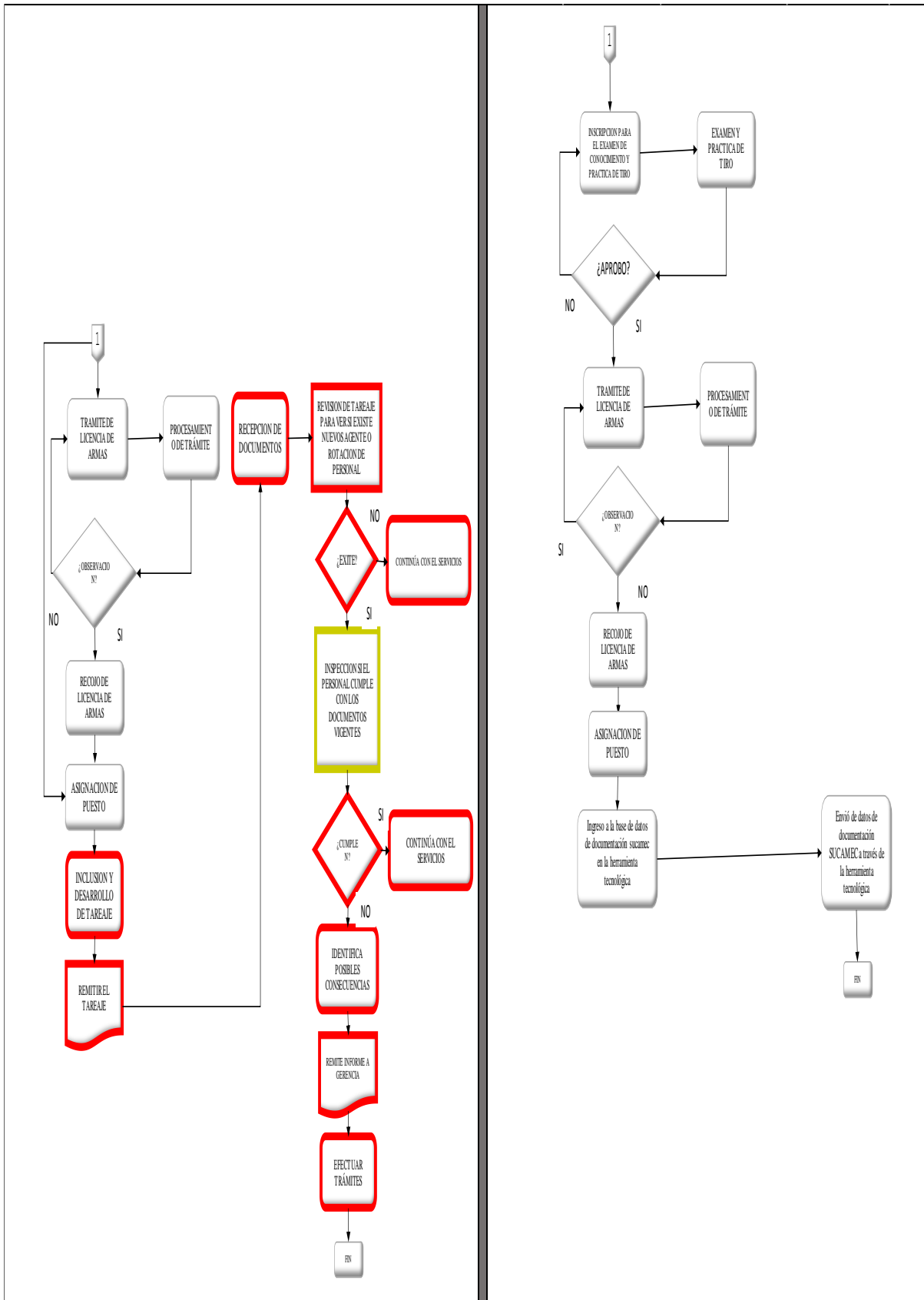


Figura 61 Comparación de flujos del subproceso de tramites SUCAMEC - Sedes operativas2

➤ Diagramas de flujo del Subproceso de generación de Alta antes y después del PMC

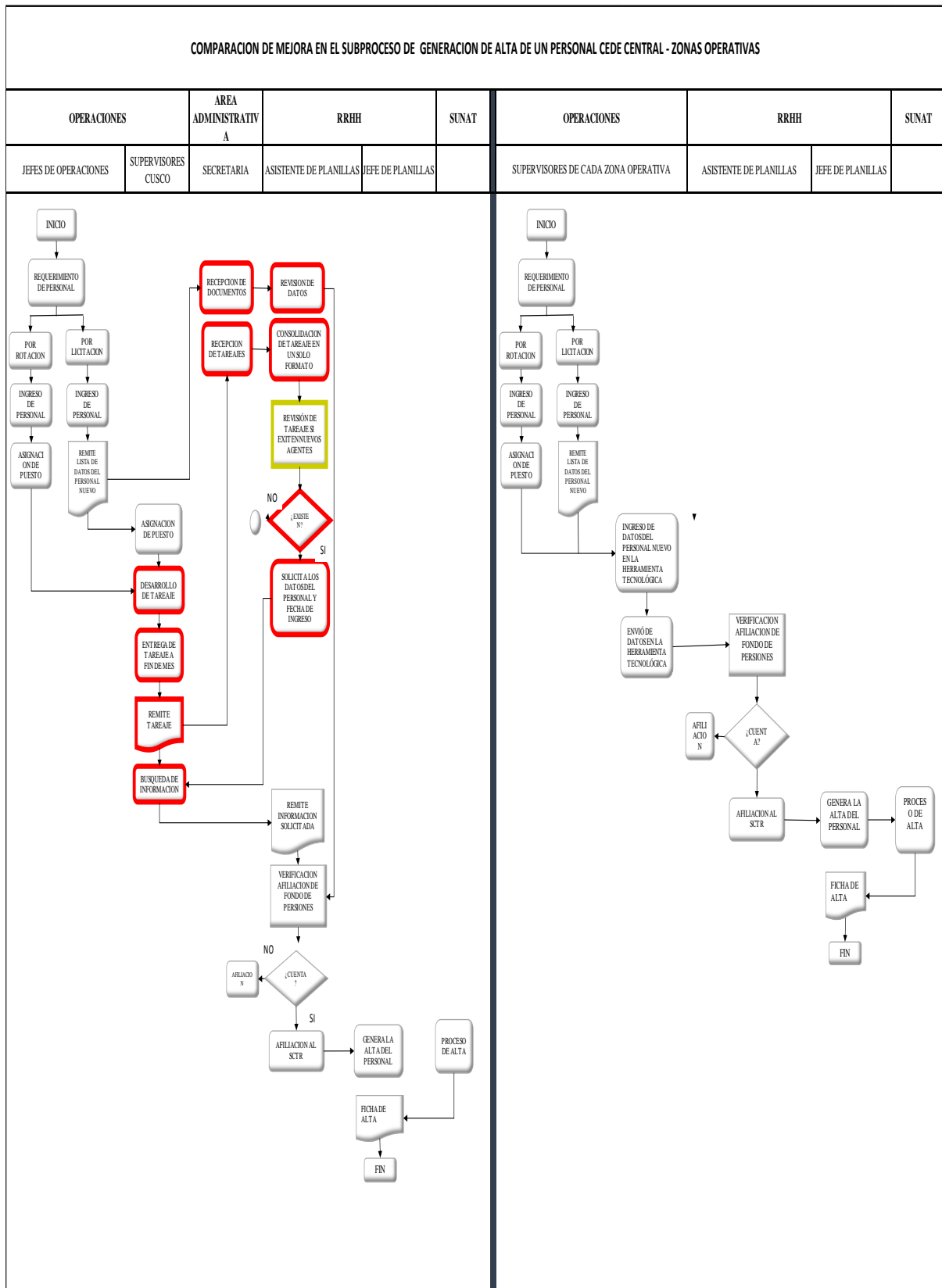


Figura 62 Comparación de flujos del subproceso generación de Alta

➤ Diagramas de flujo del Subproceso de generación de Baja antes y después del PMC

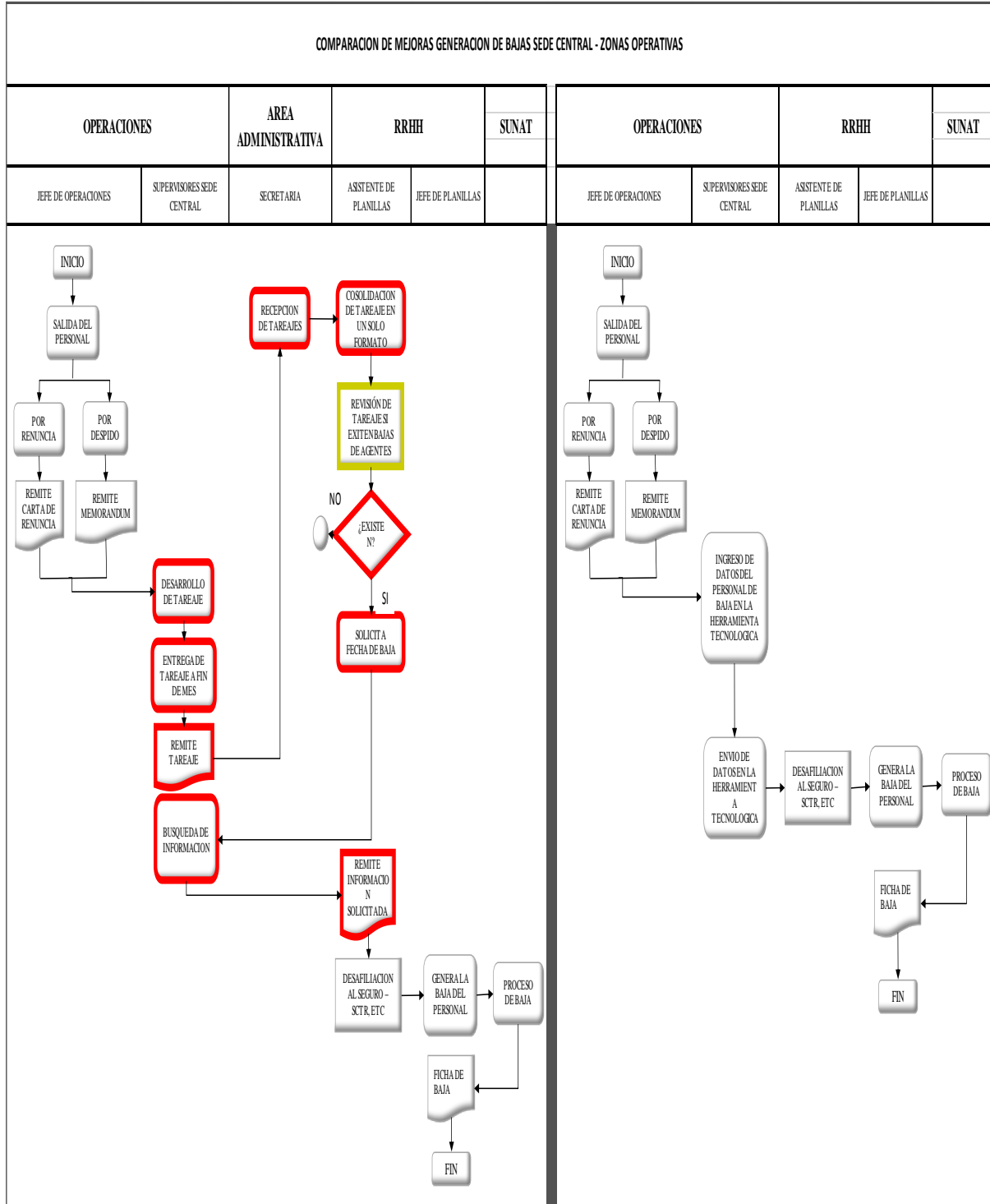


Figura 63 Comparación de flujos del subproceso generación de Baja

*h) Paso 10: Estandarizar los subprocesos y verificar las mejoras en curso*

8. Comunicar los nuevos flujos de los subprocesos mejorados.

La empresa de seguridad Pacific Security Group convocó a una reunión con todos los colaboradores del área de Recursos Humanos, los supervisores de Cusco y todas las zonas operativas con las que cuenta la empresa, con la finalidad de transmitirles sobre las mejoras realizadas a los subprocesos de:

Consolidación de Tareaje, trámites de documentación SUCAMEC, generación de alta y generación de baja.



*Figura 64 Personal de Pacific Security Group*

*Fuente: Pacific Security Group*

Capítulo V

Resultados de la Investigación

5.1.Resultados respecto al objetivo general

En cuanto al objetivo general del estudio de investigación “Determinar la propuesta de Mejora de la Gestión para el Área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017.”, se logró determinar que la propuesta realizada con la metodología Proceso de Mejora continua, resulto ser efectiva y beneficiosa para la gestión del área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 153 Resultados en la propuesta de mejora en la Gestión del área de RRHH

<b>Resultados obtenidos en la Gestion de area de Recursos Humanos</b>			
<b>TAREA MOFICADAS O ELIMINADAS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>BENEFICIOS PARA EL AREA DE RRHH DE LA EMPRESA</b>	
LA CONSOLIDACION SE REALIZABA DE TODOS LOS TAREAJES MANUSCRITOS Y PASADOS EN UN SOLO FORMATO	LA CONSOLIDACION SE REALIZA AHORA DE FORMA AUTOMATICA UTILIZANDO UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA,	YA NO EXISTE RETRASOS EN LA ELOBORACION DE PLANILLAS Y REALIZAR PAGOS	YA NO HAY MEMORANDUM POR INCUMPLIMIENTOS, DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
LA ELABORACION DE TAREAJES SE REALIZABAN DE FORMA MANUSCRITA	LA ELABORACION DE TAREAJES AHORA SE REALIZAN EN UNA HERRAMIENTA TEGNOLOGICA	YA NO EXISTE RETRASOS EN LA ELOBORACION DE PLANILLAS Y REALIZAR PAGOS	YA NO HAY MEMORANDUM POR INCUMPLIMIENTOS, YA NO HAY DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
EL ENVIO DE TAREAJES SE REALIZABAN DE FORMA FISICA VIA TERRESTRE	EL ENVIO DE TAREAJES SE REALIZA UTILIZANDO LA HERRAMIENTA TEGNOLOGICA DE FORMA DIARIA	YA NO EXISTE RETRASOS EN LA ELOBORACION DE PLANILLAS Y REALIZAR PAGOS	YA NO HAY MEMORANDUM POR INCUMPLIMIENTOS, YA NO HAY DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
LA ELABORACION DE TAREAJES NO CONTABA CON NINGUN TIPO DE CONTROL	LA ELABORAACION DE TAREAJE SE REALIZA AHORA UTILIZANDO UNA HERRAMIENTA TEGNOLOGICA LA CUAL REALIZA UN CONTROL	YA NO EXISTE RETRASOS EN LA ELOBORACION DE PLANILLAS Y REALIZAR PAGOS	YA NO HAY MEMORANDUM POR INCUMPLIMIENTOS, YA NO HAY DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
LA COMUNICACIÓN DE VIGENCIA DE DOCUMENTACION SUCAMEC SE REALIZABA MEDIANTE LA INSPECCION DE TAREAJES Y BUSQUEDA DE INFORMACION PASADA Y DESACTUALIZADA	EL CONTROL DE VIGENCIA DE DOCUMENTACION SUCAMEC SE REALIZA AHORA UTILIZANDO LA HERRAMIENTA TEGNOLOGICA DE FORMA ACTUALIZA Y ORDENADA	DISMINUCION DE INCUMPLIMIENTOS CON LA EMPRESA, CLIENTES Y ENTIDADES FISCALIZADORAS	DISMINUCION DE ADQUISICION DE PENALIDADES CON LOS CLIENTES O ENTIDADES FISCALIZADORAS, NI DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
LA COMUNICACIÓN DE ALTA DE UN PERSONAL SE REALIZABA MEDIANTE LA INSPECCION DE TAREAJES Y BUSQUEDA DE INFORMACION PASADA Y DESACTUALIZADA	LA COMUNICACIÓN DE ALTA DE UN PERSONAL SE REALIZA EN EL DIA DE INGRESO MEDIANTE EL USO DE LA HERRAMIENTA TEGNOLOGICA	DISMINUCION DE INCUMPLIMIENTOS CON LOS CLIENTES Y ENTIDADES FISCALIZADORAS, NI RETRASOS EN DOCUMENTACION QUE SE PRESENTA PARA DAR CONFORMIDAD DE SERVICIO	DISMINUCION DE ADQUISICION DE PENALIDADES CON LOS CLIENTES O ENTIDADES FISCALIZADORAS, NI DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS
LA COMUNICACIÓN DE BAJA DE UN PERSONAL SE REALIZABA MEDIANTE LA INSPECCION DE TAREAJES Y BUSQUEDA DE INFORMACION PASADA Y DESACTUALIZADA	LA COMUNICACIÓN DE BAJA DE UN PERSONAL SE REALIZA EN EL DIA DE SALIDA MEDIANTE EL USO DE LA HERRAMIENTA TEGNOLOGICA	DISMINUCION DE INCUMPLIMIENTOS CON LA EMPRESA, CLIENTES Y ENTIDADES FISCALIZADORAS, NI RETRASOS EN DOCUMENTACION QUE SE PRESENTA PARA DAR CONFORMIDAD DE SERVICIO	DISMINUCION DE ADQUISICION DE PENALIDADES CON LOS CLIENTES O ENTIDADES FISCALIZADORAS, NI DEMORA EN EL PAGO DE FACTURAS

**5.2.Resultados respecto a los objetivos específicos**

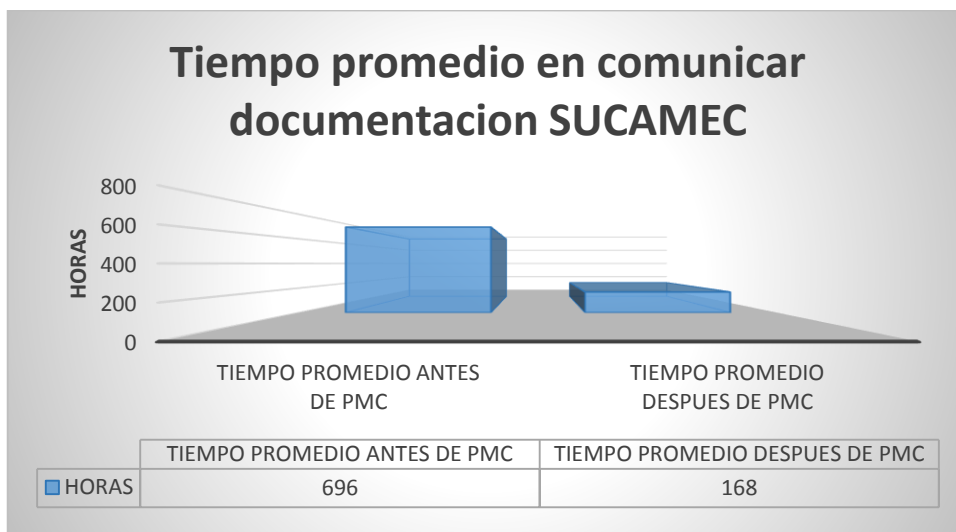
1. La propuesta que se determinó para la mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de Tramites de documentación SUCAMEC, con la que se pueda obtener una disminución entre un 60 a 80 % el tiempo en comunicar la vigencia de documentación SUCAMEC, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, tubo los siguientes resultados:

SUBPROCESO DE TRAMITES DE DOCUMENTACION SUCAMEC

Tiempo promedio en comunicar vigencia de documentación SUCAMEC

*Tabla 154 Comparación del tiempo promedio en la comunicación de vigencia de documentación SUCAMEC*

TIEMPO PROMEDIO ANTES DE PMC					TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N° 5					Hoja de verificación N° 5				
Tiempo promedio en comunicar vigencia de documentación SUCAMEC					Tiempo promedio en comunicar vigencia de documentación				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PROMEDIO		JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12	N° de colaboradores	12	12	12	12
Tiempo de ciclo ( días ):	28	29	29	29	Tiempo de ciclo ( días ):	7	6	8	7
Tiempo promedio de ciclo ( HORAS ):				696	Tiempo promedio de ciclo ( HORAS ):				168



*Figura 65 Comparativo en comunicar vigencia de documentación*

De acuerdo a los resultados obtenidos, diremos que se logró cumplir con la meta ya que se pudo reducir en un 75% el tiempo promedio en comunicar vigencia de documentación SUCAMEC, con lo cual podemos concluir que la propuesta que se determinó para la mejora de gestión con la metodología de Proceso de Mejora Continua resulto ser efectiva y beneficiosa para la gestión del área de Recursos Humanos en el Subproceso Tramites de documentación SUCAMEC de la empresa de seguridad Pacific Security Group.

2. La propuesta que se determinó para la mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de generación de ALTA, con la que se pueda obtener una disminución entre un 80 a 99 % el tiempo en comunicar la ALTA de un personal, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, tubo los siguientes resultados:

SUBPROCESO DE GENERACION DE ALTA DEL PERSONAL

Tiempo promedio en comunicar ALTA del personal

Tabla 155 Comparación del tiempo promedio en comunicar Alta de personal

TIEMPO PROMEDIO ANTES DE PMC					TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N° 6					Hoja de verificación N° 6				
Tiempo promedio en comunicar la alta de un personal					Tiempo promedio en comunicar la alta de un personal				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PROMEDIO		JULIO	AGOSTO	SETEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12	N° de colaboradores	12	12	12	12
Tiempo de ciclo ( Horas )	696	720	696	696	Tiempo de ciclo ( Horas )	12	14	11	12

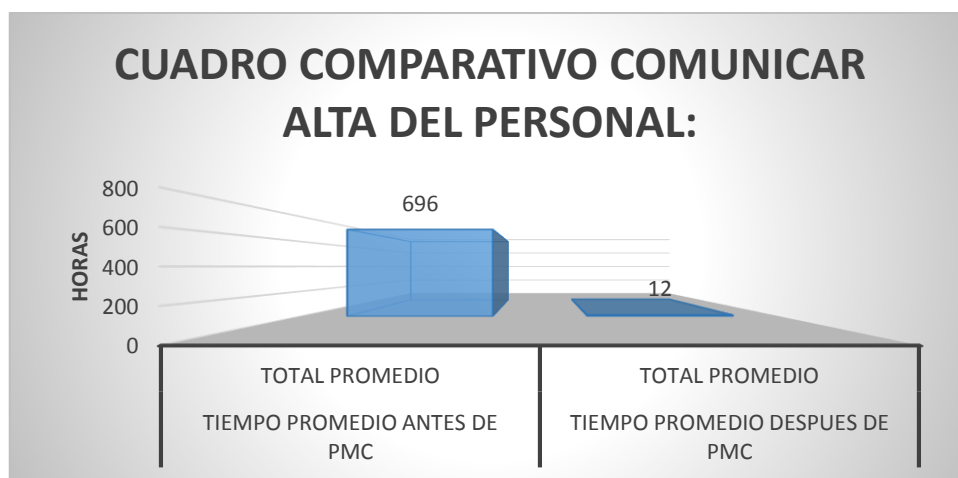


Figura 66 Comparativo comunicar Alta de personal

De acuerdo a los resultados obtenidos, diremos que se logró cumplir con la meta ya que se pudo reducir en un 98% el tiempo promedio en comunicar la Alta de un personal, con lo cual podemos concluir que la propuesta que se determinó para la mejora de gestión con la metodología de Proceso de Mejora Continua resulto ser efectiva y beneficiosa para la gestión del área de Recursos Humanos en el Subproceso de generación de ALTA de la empresa de seguridad Pacific Security Group.

3. La propuesta que se determinó para la mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de Consolidación de Tareaje, con la que se pueda obtener una disminución entre un 60 a 70 % el tiempo en la consolidación de los tareajes, un 65 a 75 % el tiempo elaboración de Tareaje, un 90 a 99 % el tiempo de envío de tareajes y un 80% a 90% el número de errores en la elaboración de los tareajes, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, tubo los siguientes resultados:

#### SUBPROCESO DE CONSOLIDACION DE TAREAJE

##### Tiempo promedio en la consolidación de tareajes

*Tabla 156 Comparación del tiempo promedio de consolidación de Tareaje*

TIEMPO PROMEDIO ANTES DE PMC					TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N 1° Tiempo promedio en la consolidación de tareajes					Hoja de verificación N 1° Tiempo promedio en la consolidación de tareajes				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PROMEDIO		JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	1	1	1	1	N° de colaboradores	1	1	1	1
Tiempo promedio de ciclo (HORAS)	3	2	3	3	Tiempo promedio de ciclo (HORAS)	1	2	1	1



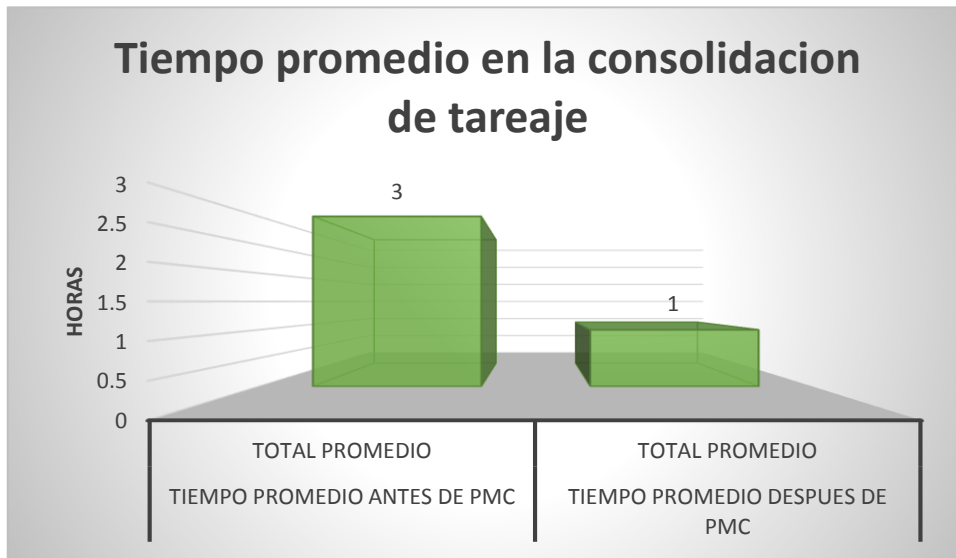


Figura 67 Cuadro comparativo en consolidación de Tareaje

De acuerdo a los resultados obtenidos, diremos que se logró cumplir con la meta ya que se pudo reducir en un 66% el tiempo promedio en la consolidación de los tareajes, con lo cual podemos concluir que la propuesta que se determinó para la mejora de gestión con la metodología de Proceso de Mejora Continua resulto ser efectiva y beneficiosa para la gestión del área de Recursos Humanos en el Subproceso de Consolidación de Tareaje de la empresa de seguridad Pacific Security Group

Tiempo promedio en la elaboración de los Tareajes

Tabla 157 Comparación del tiempo promedio en la elaboración de Tareaje

TIEMPO PROMEDIO ANTES DE PMC					TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N°2 Tiempo promedio en la elaboración de los tareajes					Hoja de verificación N°2 Tiempo promedio en la elaboración de los tareajes				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PROMEDIO		JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12	N° de colaboradores	12	12	12	12
Tiempo promedio de ciclo ( Min ) :	208	210	211	210	Tiempo promedio de ciclo ( Min ) :	60	59	60	60
Tiempo promedio de ciclo ( HORAS ) :				3.5	Tiempo promedio de ciclo (HORAS) :				1

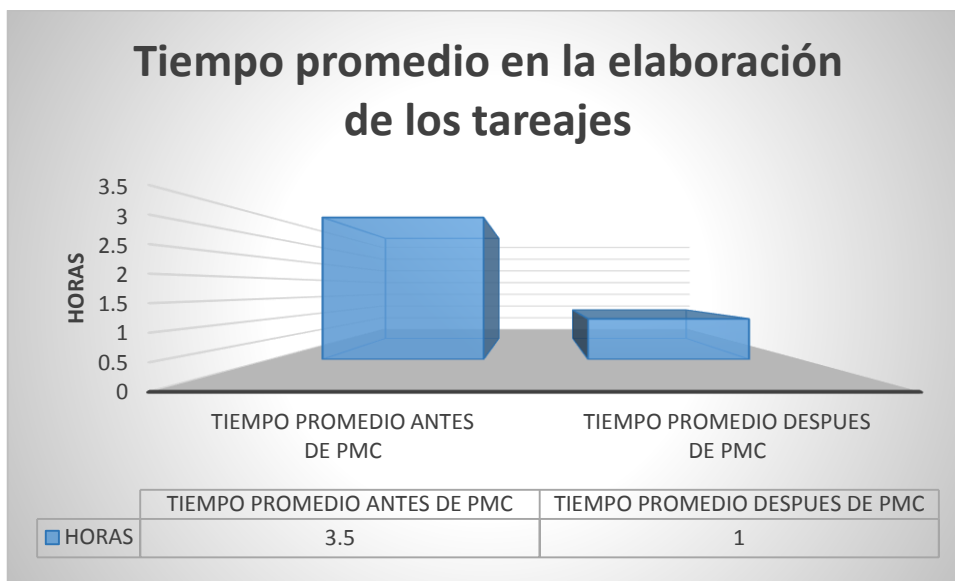


Figura 68 comparativo en la elaboración de Tareaje

De acuerdo a los resultados obtenidos, diremos que se logró cumplir con la meta ya que se pudo reducir en un 71% el tiempo promedio en la elaboración de los tareajes, con lo cual podemos concluir que la propuesta que se determinó para la mejora de gestión con la metodología de Proceso de Mejora Continua resulto ser efectiva y beneficiosa para la gestión del área de Recursos Humanos en el Subproceso de Consolidación de Tareaje de la empresa de seguridad Pacific Security Group

Tiempo promedio en el envío de Tareajes

Tabla 158 Comparación del tiempo promedio en el envío de Tareajes

TIEMPO PROMEDIO ANTES DE PMC					TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N° 3 Tiempo promedio en el envío de tareajes					Hoja de verificación N° 3 Tiempo promedio en el envío de tareajes				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PROMEDIO		JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12	N° de colaboradores	12	12	12	12
Tiempo promedio de ciclo (MIN) :	1587	1573	1603	1587	Tiempo promedio de ciclo (MIN) :	58	60	60	60
Tiempo promedio de ciclo ( HORAS) :				26.45	Tiempo promedio de ciclo (HORAS) :				1

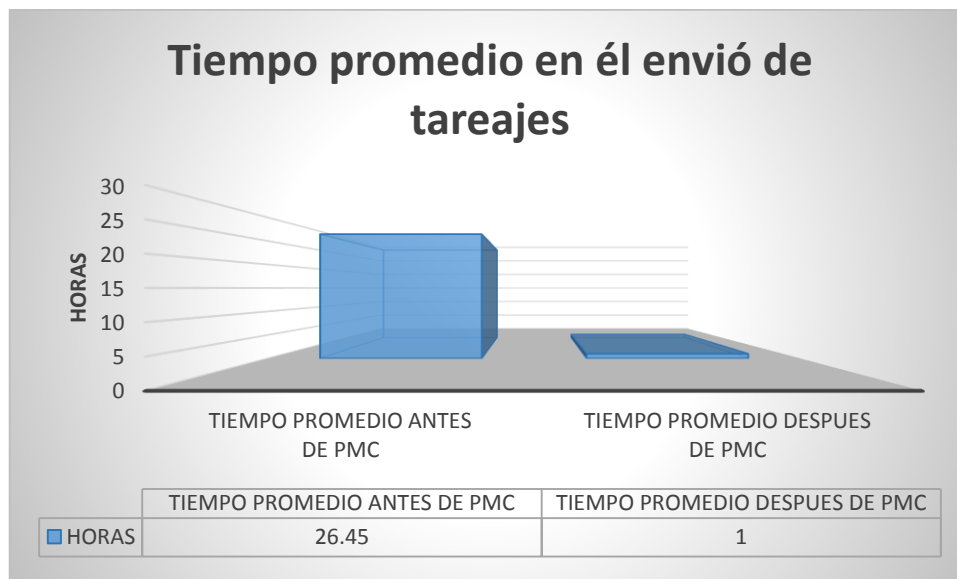


Figura 69 Comparativo en el envío de Tareaje

De acuerdo a los resultados obtenidos, diremos que se logró cumplir con la meta ya que se pudo reducir en un 96% el tiempo promedio en el envío de tareajes, con lo cual podemos concluir que la propuesta de mejora de gestión con la metodología de Proceso de Mejora Continua resulto ser efectiva y beneficiosa para la gestión del área de Recursos Humanos en el Subproceso de Consolidación de Tareaje de la empresa de seguridad Pacific Security Group

Tiempo promedio número de errores en la elaboración de Tareajes

Tabla 159 Comparación del tiempo promedio en la n° de errores en la elaboración de Tareajes

VALOR PROMEDIO ANTES DE PMC					VALOR PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N° 4 Numero de errores en la elaboración de los tareajes					Hoja de verificación N° 4 Numero de errores en la elaboración de los tareajes				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PROMEDIO		JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12	N° de colaboradores	12	12	12	12
valor promedio de N° de errores	6	5	7	6	valor promedio de N° de errores	1	2	1	1

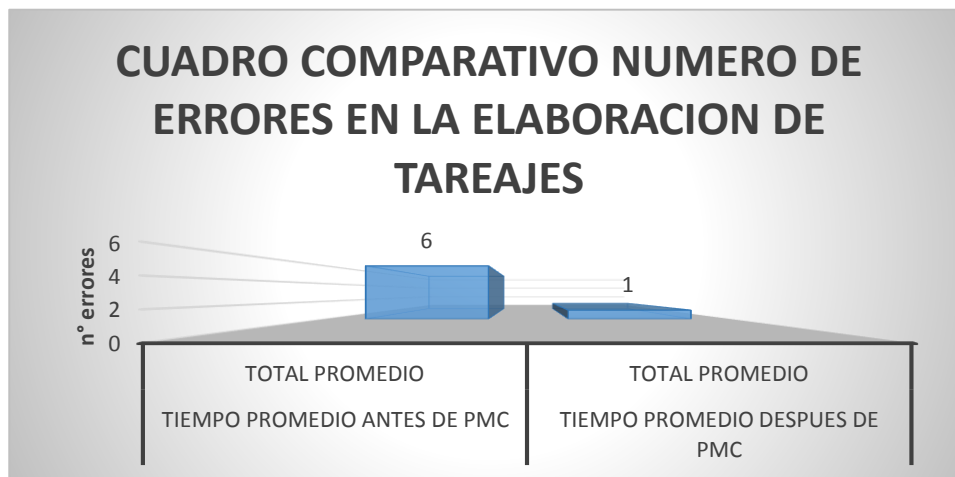


Figura 70 comparativo en n° de errores en la elaboración de Tareajes

De acuerdo a los resultados obtenidos, diremos que se logró cumplir con la meta ya que se pudo reducir en un 83% el número de errores en la elaboración de tareajes, con lo cual podemos concluir que la propuesta de mejora de gestión con la metodología de Proceso de Mejora Continua resulto ser efectiva y beneficiosa para la gestión del área de Recursos Humanos en el Subproceso de Consolidación de Tareaje de la empresa de seguridad Pacific Security Group.

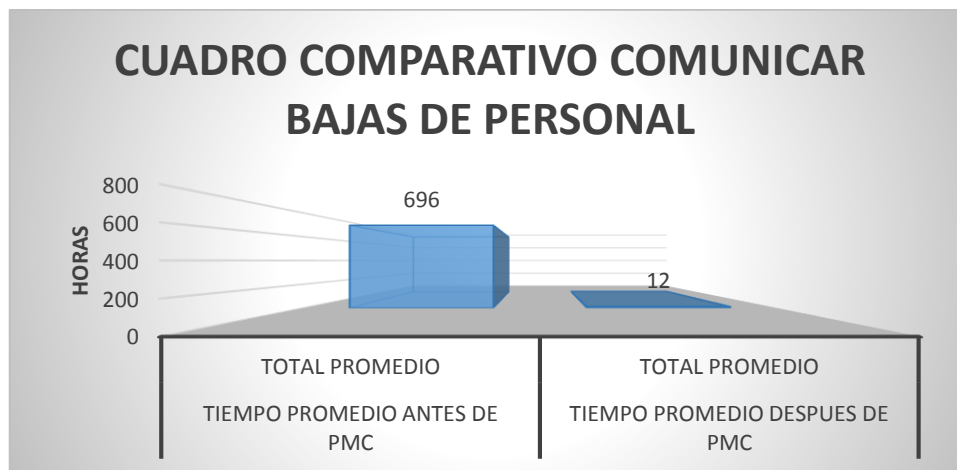
- La propuesta que se determinó para la mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de generación de Baja, con la que se pueda obtener una disminución entre un 80 a 99 % el tiempo en comunicar la BAJA de un personal, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, tubo los siguientes resultados:

SUBPROCESO DE GENERACION DE BAJA DEL PERSONAL

Tiempo promedio en comunicar BAJA del personal

Tabla 160 Comparación en el tiempo promedio en comunicar Baja

TIEMPO PROMEDIO ANTES DE PMC					TIEMPO PROMEDIO DESPUES DE PMC				
Hoja de verificación N° 7 Tiempo promedio en comunicar la baja de un personal					Hoja de verificación N° 7 Tiempo promedio en comunicar la baja de un personal				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PROMEDIO		JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	TOTAL PROMEDIO
N° de colaboradores	12	12	12	12	N° de colaboradores	12	12	12	12
Tiempo de ciclo ( Horas)	696	720	696	696	Tiempo de ciclo ( Horas)	14	11	13	12



*Figura 71 comparativo comunicación Baja de personal*

De acuerdo a los resultados obtenidos, diremos que se logró cumplir con la meta ya que se pudo reducir en un 98% el tiempo promedio en comunicar la Baja de un personal, con lo cual podemos concluir que la propuesta que se determinó para la mejora de gestión con la metodología de Proceso de Mejora Continua resultó ser efectiva y beneficiosa para la gestión del área de Recursos Humanos en el Subproceso de generación de BAJA de la empresa de seguridad Pacific Security Group.

## Capítulo VI

### Discusión

#### 6.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

- En la presente investigación se propone realizar la mejora de la gestión en el área de Recursos Humanos de la empresa de seguridad Pacific Security Group, mediante un diagnóstico integral a la empresa y la aplicación de la metodología de Proceso de Mejora Continua, donde los resultados obtenidos en el cuestionario demostraron que es el área de Proyectos es donde se aplican la mayor cantidad de conceptos evaluados, y es el área de Recursos Humanos donde no se aplican la mayor cantidad de conceptos evaluados, en consecuencia es el área en que se debe centrar la atención para realizar las oportunidades de mejora.
- De los resultados obtenidos en la entrevista, en la cual se realizaron preguntas abiertas, también llamadas “libres”, las cuales nos permitieron tener detalles más profundos en las respuestas del encuestado, se obtuvo los requerimientos y necesidades específicas del área de Recursos Humanos, teniendo como resultados que el área de Recursos Humanos tienen mayor interés en los requerimientos de control, seguimiento y automatización de los procesos y en cuantos a sus necesidades específicas resulto que el área de Recursos Humanos buscaban tener un mayor control del registro de asistencia del personal de forma diaria, el poder reducir el tiempo de entrega de los Tareajes por parte de las sucursales, el reducir los errores en la elaboración de los Tareajes, en tener un seguimiento eficiente del llenado de los Tareajes, en disminuir el tiempo en la consolidación de Tareajes, en tener un control de altas y bajas del personal y el poder tener un seguimiento eficiente sobre la vigencia de carnet SUCAMEC y licencia de arma de los agentes de vigilancia privada de nuestra empresa.
- De los resultados obtenidos en los indicadores de medición, basados en la información resultante del cuestionario y entrevista realizados a la muestra de estudio, donde los tiempos o valores promedios que se tenían antes de realizar el Proceso de Mejora Continua eran, en el Subproceso de Consolidación de Tareaje, los indicadores de tiempo promedio en la consolidación de tareajes se realizaba en un tiempo promedio de 3 Horas, en el tiempo promedio en la elaboración de los Tareajes se realizaba en un tiempo promedio de 3.5 Horas, en el tiempo promedio en el envío de tareajes se realizaba en un



tiempo promedio de 26.45 Horas, en el valor promedio de número de errores en la elaboración de los tareajes existían un valor promedio de 6 errores; en el Subproceso de Tramites de documentación SUCAMEC el tiempo promedio en Comunicar la vigencia de documentación SUCAMEC se realizaba en un promedio de 696 Horas; en el Subproceso de Generación de Alta el tiempo promedio en Comunicar la Alta del personal se realizaba en un promedio de 696 Horas, en el Subproceso de Generación de Baja el tiempo promedio en Comunicar la Baja del personal se realizaba en un promedio de 696 Horas.

- De los resultados obtenidos en los tiempos o valores promedios después de realizar el Proceso de Mejora Continua se obtuvo que, en el Subproceso de Consolidación de Tareaje en los indicadores de tiempo promedio en la consolidación de tareajes ahora se realiza en un tiempo promedio de 1 Hora logrando así una disminución de 2 Horas que representa un 66% de tiempo reducido, en el tiempo promedio en la elaboración de los Tareajes ahora se realiza en un tiempo promedio de 1 Hora logrando así una disminución de 2.5 Horas que representa un 71% de tiempo reducido, en el tiempo promedio en el envío de tareajes ahora se realiza en un tiempo promedio de 1 Hora logrando así una disminución de 25.45 Horas que representa un 96 % de tiempo reducido, en el valor promedio de número de errores en la elaboración de los tareajes ahora existe un valor promedio de 1 error logrando así una disminución de 5 errores que representa un 83 % de errores reducidos ; en el Subproceso de Tramites de documentación SUCAMEC el tiempo promedio en Comunicar la vigencia de documentación SUCAMEC ahora se realiza en un tiempo promedio de 168 Horas logrando así una disminución de 528 Horas que representa un 75 % de tiempo reducido; en el Subproceso de Generación de Alta el tiempo promedio en Comunicar la Alta del personal ahora se realiza en un promedio de 12 Horas logrando así una disminución de 684 Horas que representa un 98 % de tiempo reducido, en el Subproceso de Generación de Baja en el tiempo promedio en Comunicar la Baja del personal ahora se realiza en un promedio de 12 Horas logrando así una disminución de 684 Horas que representa un 98 % de tiempo reducido, logrando así una disminución en los tiempos de producción dentro del área de Recursos Humanos mejorando la productividad, satisfacción del área y en consecuencia la empresa disminuirá sus pérdidas económicas ocasionadas por incumplimientos con clientes o entidades fiscalizadoras, mejora obtenida por la aplicación de la metodología Proceso de mejora continua (PMC).

## 6.2. Limitaciones del estudio

En el desarrollo del presente trabajo se presentaron las siguientes limitaciones:

- Procesos o procedimientos poco estandarizados lo cual genero dificultad en el levantamiento de información y fue absuelto en el desarrollo del este estudio de investigación
- Falta de organización en la empresa, que se evidencio en no tener un orden histórico de datos, lo cual con la propuesta realiza ayudo a generar una data mediante la aplicación de un software que permite el ingreso, control y seguimientos de la información de la empresa.
- Manejo inadecuado de la información, debido a no tener un información automatizada y registrada en una data, lo cual este problema se superó con la aplicación del software.
- Falta de interés, reticencia por algunos trabajadores de la empresa, por facilismo y prejuicios. que se evidencio en el proceso del levantamiento de la información.
- La consistencia de información que brindan las fuentes, podrían ser sesgados voluntariamente o por desconocimiento en algunos casos.

## 6.3. Comparación crítica con la literatura existente

Según (CHIRA, 2014) en su tesis “Rediseño de procesos de Recursos Humanos para la implementación de un ERP aplicado a una MYPE” de la universidad San Martin de Porres, describe que el Proceso de Mejora Continua (PMC), es una metodología idónea para lograr crecientes mejoras en los procesos de recursos humanos involucrados con la inadecuada gestión de planillas, logrando así reducir en 22% el tiempo del proceso de administración de personal y en 25% el número de reclamos e inconsistencias por pago a colaboradores en la empresa, lo cual evidencia que en los resultados obtenidos se logró una mejora en los procesos estudiados, mediante la aplicación de herramientas tecnológicas como demuestra también en la presente investigación, que el PMC ayuda a la mejora de la gestión dentro de una empresa

De igual forma (CASTELLANO & FRANCO, 2013) en su tesis “Propuesta de mejora del proceso de Reclutamiento y Selección en una empresa de construcción e ingeniería” de la universidad Peruana de Ciencias Aplicadas , describe que la propuesta de mejora del proceso





de selección utilizando la metodología de mejora continua en un círculo PHVA da un análisis y desarrollo detallado del proceso, al definir cada aspecto del proceso y crear controles y evaluaciones que permiten mejorar el proceso al determinar puntos críticos del proceso de Reclutamiento y Selección, logrando impactar el proceso de tal manera que puede reducir hasta a la mitad del tiempo requerido, por ahorrar la búsqueda del candidato, lo cual evidencia que en los resultados obtenidos se logró una mejora en los procesos estudiados, logrando obtener mejoras en su reclutamiento y selección del personal, en el presente trabajo la aplicación de software brindara la información de forma ordenada y facilitara el control del manejo del personal dentro de una empresa

#### **6.4. Implicaciones del estudio**

El estudio de investigación en el que se propuso la Mejora de la Gestión para el Área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, utilizando como metodología el Proceso de Mejora Continua (PMC), resulto ser efectiva y beneficiosa ya que se pudo lograr mejoras en los subprocesos mediante la disminución de tiempos o número de errores en sus procedimientos, logrando tener un mayor control, seguimiento y automatización de la documentación del personal, disminuyendo penalidades aplicadas a la empresa, logrando así obtener una mejora en la Gestión del área de Recursos Humanos de la empresa de Seguridad Pacific Security Group, permitiendo que esta siga manteniéndose competitiva dentro de su mercado.



### Conclusiones

1. Se determinó la propuesta de mejora de la Gestión para el Área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group mediante la utilización de la metodología propia basada en PMC se mostró funcional en el ensayo del uso de la herramienta tecnológica.
2. Se determinó la propuesta de mejora de la Gestión para el Área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group en el subproceso de tramites documentación SUCAMEC mediante la utilización de la metodología propia basada en PMC resulto ser efectiva obteniendo una reducción de tiempo en comunicar la vigencia de documentación SUCAMEC en un 75%.
3. Se determinó la propuesta de mejora de la Gestión para el Área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group en el subproceso de consolidación de Tareaje mediante la utilización de la metodología propia basada en PMC resulto ser efectiva obteniendo una reducción de tiempo en la consolidación de los Tareaje en un 66%, en la elaboración de Tareaje en un 71%, en él envío de Tareaje en un 96%, en el número de errores en la elaboración de los Tareaje en un 83%.
4. Se determinó la propuesta de mejora de la Gestión para el Área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group en el subproceso de generación de ALTA mediante la utilización de la metodología propia basada en PMC resulto ser efectiva obteniendo una reducción de tiempo en comunicar la ALTA de un personal en un 98%.
5. Se estableció la propuesta de mejora de la Gestión para el Área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group en el subproceso de generación de BAJA mediante la utilización de la metodología propia basada en PMC resulto ser efectiva obteniendo una reducción de tiempo en comunicar la BAJA de un personal en un 98%



### Recomendaciones

1. Se propone realizar la mejora de gestión en el área de recursos humanos de la empresa de seguridad Pacific Security Group con la finalidad de obtener un mayor control y seguimientos a sus procesos, subprocesos y actividades que se ejecutan en el área.
2. Generar una retroalimentación o capacitación para un mejor manejo de la herramienta tecnológica por parte de los supervisores de la sede central y sedes operativas a nivel nacional.
3. Mantener y mejorar continuamente los beneficios de los resultados obtenidos mediante la metodología PMC de los subprocesos de consolidación de Tareaje, tramites de documentación SUCAMEC, generación de Alta del personal y generación de Baja.
4. Identificar continuamente nuevos requerimientos de acuerdo a las necesidades para mantener y mejorar de forma continua el manejo de información dentro de la empresa seguridad Pacific Security Group.



### Referencias Bibliográficas

- Barragan, H. (27 de mayo de 2015). histograma de calidad total. obtenido de <http://histogramacalidatotal.blogspot.pe/>
- Camison, C., Cruz, s., & Gonzales, t. (2006). gestion de la calidad. madrid: pearson educacion, s.a.
- Castellano, & Franco. (2013). propuesta de mejora del proceso de reclutamiento y selección en una empresa de construcción e ingeniería. obtenido de [upc: www.campusvirtualupc.com.pe](http://www.campusvirtualupc.com.pe)
- Chang, R. (2011). mejora continua de procesos. buenos aires: ediciones granica.
- Chiavenato, I. (2012). gestion del talento humano. españa: mc graw hill.
- Chira, C. (15 de mayo de 2014). usmp. obtenido de [www.repositorioacademico.usmp.edu.pe](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe)
- Cyta. (20 de marzo de 2012). herramientas de calidad. obtenido de <http://www.cyta.com.ar/>
- Fernandez, R. (2015). mejora de productividad en la pequeña y mediana empresa. españa: san vicente.
- Gonzales, H (11 de julio de 2012). calidad y gestion. obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). metodologia de la investigacion. mexico: mcgraw-hill.
- Mintra. (8 de marzo de 2010). ley de inspeccion del trabajo. obtenido de <http://mintra.gob.pe>
- Mintra. (2011). sistema normativo de información laboral. obtenido de <http://www.mintra.gob.pe>
- Morales, H. (25 de noviembre de 2008). biblioteca usac. obtenido de <http://biblioteca.usac.edu.gt>
- Perez, J. (2010). gestion por procesos. españa: esic.
- Portillo, M. (2009). reclutamiento de personal. españa: esic.
- Reforma. (2007). reflexion sobre gestion de talento. mexico: el sol.



- Salvador, Y. (2010). diagnostico en la empresa. españa: trillas.
- sucamec. (18 de junio de 2006). ley 28879 ley de servicios de seguridad privada. obtenido de <http://www.sucamec.gob.pe>
- Sucamec. (2016). seguridad privada en el peru. lima, lima, peru. obtenido de <https://www.sucamec.gob.pe>
- Sunat. (10 de marzo de 2013). t - registro. obtenido de <http://contenido.app.sunat.gob.pe>
- Uag. (31 de marzo de 2006). seleccion de personal. obtenido de <http://genesis.uag.mx>
- Ull. (3 de junio de 2014). metodo de factores ponderados. obtenido de <https://campusvirtual.ull.es>



ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	¿Cuál es la propuesta de Mejora de la Gestión para el Área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017?	Determinar la propuesta de Mejora de la Gestión para el Área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017		TRAMITES DOCUMENTACIÓN SUCAMEC	COMUNICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN SUCAMEC	<p><b>Tipo de Estudio</b> Este será un estudio aplicativo por el uso de técnicas y herramientas, como es la metodología de procesos de mejora continua (PMC) mediante el modelo SAMME y el uso de herramientas tecnológicas. (Hernandez, Fernandez, &amp; Baptista, 2010)</p>
	1. ¿Cuál es la propuesta de Mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de tramites de documentación SUCAMEC , de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017?	1. Determinar la propuesta de Mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de Tramites de documentación SUCAMEC, con la que se pueda obtener una disminución entre un 60 a 80 % el tiempo en comunicar la vigencia de documentación SUCAMEC, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017		GENERACION DE ALTAS DE PERSONAL	COMUNICACIÓN DE GENERACION DE ALTA	<p><b>Nivel de Estudio</b> Sera un estudio descriptivo por su naturaleza que busca especificar las propiedades, las características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Hernandez, Fernandez, &amp; Baptista, 2010)</p> <p><b>Diseño de Estudio</b> El diseño de estudio es no experimental transaccionales descriptivos debido a que controlamos variables en los procesos y se recopilan datos en un periodo de tiempo único e indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos. (Hernandez, Fernandez, &amp; Baptista, 2010)</p>



<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<p>2. ¿Cuál es la propuesta de Mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de generación de ALTA, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017?</p>	<p>2. Determinar la propuesta de Mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de generación de ALTA, con la que se pueda obtener una disminución entre un 80 a 99 % el tiempo en comunicar la ALTA de un personal, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017</p>	<b>MEJORA DE LA GESTIÓN ÁREA DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>CONSOLIDACIÓN DE TAREAJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DESARROLLO DE TAREAJE</li> <li>• ENVIO DE TAREAJE</li> <li>• ERRORES EN EL DESARROLLO DE TAREAJE</li> <li>• CONSOLIDACION DE TAREAJES</li> </ul>	<p><b>Diseño de Estudio</b> El diseño de estudio es no experimental transaccionales descriptivos debido a que controlamos variables en los procesos y se recopilan datos en un periodo de tiempo único e indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos. (Hernandez, Fernandez, &amp; Baptista, 2010)</p>
	<p>3. ¿Cuál es la propuesta de Mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de consolidación de Tareajes, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017?</p>	<p>3. Determinar la propuesta de Mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de Consolidación de Tareaje, con la que se pueda obtener una disminución entre un 60 a 70 % el tiempo en la consolidación de los tareajes, un 65 a 75 % el tiempo elaboración de Tareaje, un 90 a 99 % el tiempo de envío de tareajes y un 80% a 90% el número de errores en la elaboración de los tareajes, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017</p>				<p><b>Enfoque de Estudio</b> El estudio tendrá un enfoque Mixto ya que representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno. (Hernandez, Fernandez, &amp; Baptista, 2010)</p>
	<p>4. ¿Cuál es la propuesta de Mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de generación de BAJA, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017?</p>	<p>4. Establecer la propuesta de Mejora de la Gestión del Área de Recursos Humanos, en el Subproceso de generación de BAJA, con la que se pueda obtener una disminución entre un 80 a 99 % el tiempo en comunicar la BAJA de un personal, de la Empresa de Seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017</p>				<p><b>Método</b> Analítico debido a que estudia las partes que conforman un todo, estableciendo sus relaciones de causa, naturaleza y efecto. (Hernandez, Fernandez, &amp; Baptista, 2010)</p>
			<b>GENERACION DE BAJA DE PERSONAL</b>	<b>COMUNICACIÓN DE GENERACION DE BAJA</b>	<p><b>Población y muestra</b> <span style="float: right;">Plana</span> administrativa: 11 Plana operativa: 365 La muestra planteada: 20 personas</p> <p><b>Técnicas</b> Entrevista Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Guia de entrevista Cuestionario</p>	



ANEXO 2: Diagnóstico integral

TÍTULO: DIAGNÓSTICO EN LA EMPRESA

AUTOR: Salvador Valdez Rivera

Editorial: TRILLAS

AREA ADMINISTRATIVA			
Nivel de desarrollo	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
PRIMER NIVEL: ADMINISTRACIÓN INFORMAL	1. La organización desconoce cómo esta y hacia dónde va		✓
	2. Se tiene poca comunicación formal y predomina la comunicación informal		✓
	3. Los niveles jerárquicos y sus funciones no están acordados ni definidos		✓
	4. La administración es tipo "ruleta", es decir, efectúa cambios con la esperanza de acertar al ganador, utilizando mal sus recursos y creando dificultades		✓
	5. Carencia de sistemas y procesos formales, operativos y administrativos	✓	✓
	6. El desperdicio de los recursos humanos, materiales y financieros es elevado y no se controla		✓
	7. Falta de descripción de puestos, y de definición clara de responsabilidades		✓
	8. No existen sistemas de evaluación y de información para la toma de decisiones		✓
SEGUNDO NIVEL: FORMALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN	1. No existe una planeación estratégica, pero se administra con base en el conocimiento de sus objetivos y metas, y estos se cumplen hasta 40% aproximadamente	✓	
	2. Existe una mayor comunicación formal en relación con la comunicación informal, sin ser la ideal	✓	
	3. Existe una definición clara de los niveles jerárquicos y sus funciones hasta 80%	✓	
	4. Las decisiones clave se implantan mediante planes, y se diseñan algunas acciones de mejora continua	✓	
	5. Se administra con base de sistemas y procesos formales operativos y administrativos		✓
	6. Se definen los perfiles de puestos con base en los cuales se desarrolla el personal	✓	
	7. Se definen los puestos y sus responsabilidades	✓	
	8. Se definen sistemas de evaluación e información para la toma de decisiones	✓	
TERCER NIVEL: EJECUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1. El personal de todos los niveles tiene definidos la posición actual de la empresa, las metas, los objetivos y el plan de obtenerlos	✓	
	2. Existe equilibrio entre la de comunicación formal e informal	✓	
	3. El personal de la empresa se desarrolla con un mínimo de supervisión	✓	
	4. Las decisiones clave son producto del análisis de la problemática en equipo, y se desarrollan programas de mejora integrales		✓
	5. Los sistemas y procesos están diseñados conforme a las necesidades de los clientes internos y externos		✓
	6. El desarrollo del personal se dirige asegurando su plan de vida y carrera	✓	
	7. Se administra el personal con base en perfiles de puestos y evaluación del desempeño	✓	
	8. Se controla la empresa o negocio mediante sistemas de evaluación e información para la toma de decisiones	✓	
VALORACIÓN PREVIA	1. La dirección tiene conocimiento de:		
	a. Los valores y principios morales de los trabajadores y empleados	✓	
	b. Si los trabajadores cuentan con una familia integrada	✓	
	c. El nivel de estudios de los trabajadores y empleados	✓	
	2. Los directivos están familiarizados con los términos:		
	a. Economía global	✓	
	b. TLC	✓	
	c. Sistema de información y redes de comunicación	✓	
d. Cultura ecológica	✓		
e. Trabajo en equipo	✓		
f. Métodos modernos de información	✓		
g. Tecnología de punta	✓		
MISIÓN Y METAS DE EXCELENCIA	1. Se dan a conocer los servicios y/o los productos que ofrece la empresa o negocio	✓	
	2. Se hace una selección de los clientes de la empresa	✓	
	3. Se tiene definido cómo lograr los objetivos	✓	
	4. Se tienen definidos los recursos necesarios para lograr los objetivos y metas	✓	
	5. Se tienen definidas las formas de financiamiento	✓	
ACTUALIZACIÓN EN CAMBIOS	La gerencia está actualizada y tiene dominio sobre el conocimiento de los siguientes conceptos:		
	1. Estrategia competitiva	✓	
	2. Competencia	✓	
	3. Mercado	✓	
	4. Elementos económicos	✓	
	5. Mercadotecnia	✓	

PACIFIC SECURITY S.R.L.

Abog. Fredy Vargas Enríquez  
GERENTE GENERAL ADJUNTO





ANÁLISIS DE PROCESOS	1. Se tiene un organigrama bien definido	✓	
	2. Se cuenta por procesos definidos en el área	✓	
	3. Se tienen identificados los procesos claves	✓	
	4. Se tiene identificada la vulnerabilidad de los procesos claves	✓	
	5. No lleva demasiado tiempo en realizar sus procesos	✓	
	6. No Existen retrasos en el procesamiento de documentación	✓	
	7. No Existen constantes observaciones en la documentación , actividades o tareas, producto de los procesos en el área	✓	
	8. Se cuenta con la tecnología adecuada para que el área sea competitiva	✓	
ANÁLISIS DE OBLIGACIONES INHERENTES A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1. Se cuenta con la constitución de la empresa asentada en SUNARP	✓	
	2. Se cuenta con la licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad competente	✓	
	3. Se cuenta con la autorización de defensa civil	✓	
	4. Se cuenta con la resolución de autorización de parte de DRTPE	✓	
	5. Se cuenta con la resolución de funcionamiento como empresa de seguridad privada otorgado por la SUCAMEC	✓	
	6. Se cumple con Acreditar la formalidad legal de su razón social y cumplir con todos los requisitos, deberes y obligaciones que establece la legislación vigente de servicios de seguridad privada	✓	
ANÁLISIS DE OBLIGACIONES INHERENTES CON CLIENTES	1. Se envía de forma oportuna la Partida Registral vigente de la empresa	✓	
	2. Se envía de forma oportuna Propuesta Técnico-económica de la empresa	✓	
	3. Se cumple con el envío de la Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato	✓	
	4. Se cumple con la presentación de la carta fianza en el tiempo establecido por el cliente.	✓	
	5. Se cumple con la presentación de la Declaración Jurada de Compromiso de Renovación de la Carta Fianza en el tiempo establecido por el cliente.	✓	
	6. Se cumple con la presentación del DNI del representante legal en el tiempo establecido por el cliente.	✓	
	7. Se presenta la Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa en el tiempo establecido por el clientes	✓	
	8. Se presenta la Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado en el tiempo establecido por el clientes	✓	
	9. Para dar la conformidad del servicio contratado y el pago por servicios se presenta de forma oportuna la factura del mes a pagar.	✓	
<b>DIAGNÓSTICO CONTABLE O DE FINANAZAS</b>			
Procesos básicos	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
PLANEACIÓN FINANCIERA	1. Se realiza la planeación a corto y largo plazos de los fondos o recursos requeridos para la operación de la empresa o negocio, así como para sus necesidades de financiamiento (en su caso)	✓	
	2. Se elabora el presupuesto general de la empresa o negocio	✓	
	3. Se elaboran los presupuestos específicos de los diferentes departamentos o áreas de la empresa	✓	
	4. Se estructuran pronósticos financieros	✓	
	5. Se elabora el presupuesto del capital de la empresa o negocio	✓	
	6. Se distribuye el presupuesto del capital por procesos o áreas de responsabilidad	✓	
	7. Se elaboran flujos de efectivos mensuales (como mínimo)	✓	
	8. Se controla el presupuesto evaluando mensualmente lo ejercido, contra lo que se tiene por ejercer	✓	
	9. Se cuenta con una adecuada planeación fiscal	✓	
	10. Se lleva un control para verificar que se paguen oportunamente los impuestos de la empresa o negocio:		
	a. Impuesto sobre la renta	✓	
	b. Impuesto al activo	✓	
c. Cuotas obrero patronales a EsSalud	✓		
d. AFP	✓		
e. Accidentes de Trabajo	✓		
f. Seguro de Vida	✓		
g. Seguros inherentes a la prestación de servicios	✓		
11. Se cuenta con un control del personal que maneje efectivo y valores de la empresa o negocio, para la verificación de su afianzamiento	✓		
12. Se lleva un sistema de información confiable con respecto a los movimientos de fondos y la aplicación de los recursos	✓		



NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	1. Se conoce cuando puede entrar en una "quiebra técnica" la empresa o negocio	✓	
	2. Se conoce cuál es el nivel de apalancamiento de la empresa o negocio y, por ende, cuál es su nivel de dependencia de recursos externos	✓	
	3. Se analiza permanentemente cuál es el costo de las deudas de la empresa o negocio	✓	
	4. No se generan cuentas por pagar ocasionadas por incumplimientos en el servicio		✓
	4. Se evalúan los factores que generan cuentas por pagar por incumplimientos		✓
	5. Se evalúan en forma mensual las cuentas por cobrar y los inventarios	✓	
Evaluación y control	6. Se tiene la política de hacer efectivas las cuentas por cobrar tan pronto como sea posible y diferir lo más posible el pago de las cuentas por pagar, manteniendo al mismo tiempo la imagen de crédito de la empresa o negocio.	✓	
	1. Se evalúa mensualmente a la empresa o negocio a través de indicadores financieros	✓	
	3. Se controlan puntos de equilibrio y se toman para la toma de decisiones	✓	
	4. Se miden los flujos de efectivo de la empresa o negocio con periodicidad (semanal, quincenal, mensual, bimestral, semestral, etc.)	✓	
	5. Se tiene establecida la evaluación del pago de impuestos y cómo repercuten en la estructura financiera	✓	
	6. Se evalúa el desembolso por concepto de planilla.	✓	
	7. Se controla las cuentas por pagar que son ocasionadas por:		
	a) incumplimientos con entidades fiscalizadoras y reguladoras ( MTPE, SUCAMEC, SUNAFIL, SUNAT)		✓
b) incumplimientos con clientes.		✓	
8. Se evalúan las adquisiciones en que incurre la empresa o negocio en función del desembolso inicial y los beneficios futuros, así como de sus riesgos	✓		
<b>DIAGNÓSTICO DE CONTROL DE ACTIVOS</b>			
Control Interno	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
Fondo fijo de caja	1. El cajero o persona responsable del manejo de fondo fijo de caja recibe el monto de la misma mediante la firma de un documento de resguardo	✓	
	2. Se tiene un lugar adecuado y seguro para guardar el efectivo y los comprobantes que forman el fondo de caja chica, para protegerlos contra robos o incendio	✓	
	3. Se encuentran debidamente afianzadas las personas que manejan efectivo y valores	✓	
	4. Se tiene marcado un límite para los pagos que se efectúan vía caja chica	✓	
	5. Se rembolsa el fondo de caja chica de acuerdo con las necesidades de la empresa o negocio, o por lo menos cada 15 días	✓	
	6. Se efectúan como mínimo cuatro arqueos de caja de manera sorpresiva, los cuales están a cargo de ejecutivos de nivel importante ajenos al área	✓	
	7. Se informa por escrito al cajero de quiénes están autorizados para aprobar pagos, nombre, cargo, firma e iniciales. Y para ello se cuenta con un catálogo de firmas autorizadas de los funcionarios de la empresa o negocio	✓	
	8. Se autorizan los comprobantes de caja chica antes de efectuar los pagos respectivos	✓	
	9. Se autorizan los pagos de caja chica hasta el momento de los reembolsos	✓	
	10. Se encuentran respaldados todos los pagos efectuados con el fondo de caja chica con su respectivo comprobante original	✓	
	11. Se elaboran a tinta y en forma completa los vales y recibos que comprueban los gastos del fondo de caja chica	✓	
	12. Se utiliza un sello fechador de "pagado" para cancelar los comprobantes que ya han sido pagados	✓	
	13. Se encuentran restringidos los préstamos personales por medio de vales provisionales, para no distorsionar el uso que se da al fondo de caja chica.	✓	
Bancos	1. Se encuentra definido el objeto de cada una de las cuentas bancarias existentes	✓	
	2. Para lograr un mejor control interno sobre los pagos que se efectúan, se tiene implantada la política de que todas las firmas autorizadas para expedir cheques sean mancomunadas, estableciendo claramente qué funcionarios podrán firmar, hasta qué límites y con quién.	✓	
	3. Se actualiza periódicamente el registro de firmas autorizadas para girar cheques contra la cuenta que se lleva en el banco, a fin de eliminar las del personal que ya no labora en la empresa.	✓	
	4. Se tiene establecido con los clientes que los cheques por pagos sean expedidos a nombre de la empresa (no al portador) para reducir riesgos	✓	
	5. Se tiene establecida la política de que cualquier persona de la empresa, al recibir los cheques por pagos a la empresa, haga en forma inmediata el endoso "para depósito en la cuenta..." o bien mediante sello	✓	



	6. Los ingresos pendientes de depositar se guardan diariamente en la bóveda o caja fuerte, y se depositan, intactos, al día hábil siguiente.	✓		
	7. Se tiene prohibido mezclar los ingresos provenientes de la cobranza con el fondo de caja chica, para evitar utilizar el efectivo proveniente de cobros en efectivo para hacer diversos pagos.	✓		
	8. La expedición de cheques se efectúa siguiendo la secuencia numérica de los talonarios de las chequeras.	✓		
	9. Todos los cheques emitidos por la empresa son nominativos.	✓		
	10. Los cheques expedidos y no cobrados se conservan en la caja durante 15 a 30 días, y pasando este lapso se cancelan haciendo los ajustes contables correspondientes	✓		
	12. Se solicitan confirmaciones de saldos a los bancos con objeto de investigar, aclarar y corregir las diferencias resultantes al compartirlas con los saldos en libros	✓		
Activo Fijo	1. Se sabe con exactitud el monto al que asciende el total de los activos fijos, así como el porcentaje que representa del total de los activos de la empresa o negocio	✓		
	2. La distribución de oficinas y los procedimientos establecidos proporcionan a los activos fijos seguridad contra robos, incendio o deterioro	✓		
	3. Se tiene implementado el sistema de claves para identificar los activos fijos	✓		
	4. Se adhieren pequeñas placas metálicas (o etiquetas) a cada bien con el número que le corresponde, y donde se menciona la tarjeta o registro de control que obra en contabilidad, para una rápida y adecuada identificación	✓		
	5. Se cuenta con registros detallados de todo el activo fijo (propiedades y equipo) adquirido por la empresa o negocio para una rápida identificación y localización.	✓		
	6. Se muestra en los registros:			
	a. Fecha de adquisición del bien	✓		
	b. Descripción	✓		
	c. Nombre del proveedor	✓		
	d. Número de la factura	✓		
	e. Costo de adquisición	✓		
	f. Localización	✓		
	g. Clave o número de identificación	✓		
	h. Tasa e importe de depreciación anual y acumulada	✓		
	i. Fecha en que cada bien quedará totalmente depreciado	✓		
	j. Responsable del bien	✓		
	k. Valor en libros	✓		
	l. Fecha de baja (en su caso)	✓		
		7. Se separan los auxiliares del activo fijo que ya se vendieron, y se controlan por separado los de los bienes fuera de uso, con objeto de reducir tiempos y simplificar el trabajo de su manejo	✓	
		8. Se hace la sumatoria de los auxiliares del activo fijo cada semestre como mínimo, para compararlos con el registro contable a fin de localizar errores y proceder a su corrección.	✓	
	9. Se practican inventarios físicos del activo fijo por personas independientes al registro de los bienes por lo menos una vez al año, a fin de compararlo con los registros respectivos, aclarando y ajustando las diferencias.	✓		
	10. Como una forma alterna de realizar el inventario del activo fijo se practican anualmente inventarios físicos rotativos, que consisten en el inventario de una tercera parte del total de los bienes.	✓		
	11. Se tienen integrados expedientes con las escrituras y facturas originales de todas las propiedades y de todo el equipo de la empresa o negocio, para un mejor control y evitar la posibilidad de que sean extraviadas o destruidas si se anexan a las pólizas contables respectivas.	✓		
	13. Se tienen contratados seguros que cubren posibles siniestros de los activos fijos, así como un responsable de vigilar la renovación oportuna de pólizas y su actualización en caso de cambios en las condiciones.	✓		
	14. Las adquisiciones y la venta del activo fijo son autorizadas por funcionarios responsables.	✓		
	15. Se encuentra debidamente asignada la responsabilidad de la custodia de cada activo fijo al funcionario correspondiente.	✓		
	16. Se tiene implantada como política, con los responsables de los activos fijos, la notificación de cualquier cambio, como venta, baja desecho, traspaso, bienes sin utilizar, descomposturas, etc.	✓		
	17. Se expiden facturas comunes para la venta de activos fijos propiedad de la empresa (no se endosan facturas originales)	✓		





	18. Se tiene establecido un límite mínimo por erogaciones que deben contabilizarse como activo fijo sujeto a depreciación, y se registran directamente en resultado las adquisiciones que no lleguen a dicho límite.	✓	
	20. Se cuenta con un control especial sobre los activos fijos de fácil sustracción, como es el caso de armas, equipos de comunicación.	✓	
	21. Se responsabiliza a los empleados u obreros que utilizan las armas o equipos de comunicación mediante un registro que contempla: la fecha de su asignación, la descripción, el nombre del empleado, el vale progresivo donde firma el empleado al recibirla.	✓	
	22. Se solicitan las armas o equipos de comunicación de acuerdo con el control establecido al practicar inventarios físicos.	✓	
	23. Se entregan armas o equipos de comunicación nuevos contra la entrega de armas o equipos de comunicación inutilizables.	✓	
	24. Se pide al empleado la entrega del arma o equipos de comunicación al dejar de servir a la empresa, de acuerdo con el control establecido.	✓	
<b>DIAGNÓSTICO DE AUDITORÍA INTERNA O CONTROL INTERNO</b>			
Auditoría o control interno	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
De la elaboración de los estados financieros	Se verifica si los estados financieros:	✓	
	1. Presentan información apropiada, veraz y confiable	✓	
	2. Se elaboran con base en procedimientos consistentes	✓	
	3. Se presentan oportunamente (a más tardar el día 5 de cada mes) para su revisión	✓	
	4. Son recibidos, revisados y aprobados por el gerente general.	✓	
	5. Incluyen indicadores financieros relevantes de la información presentada para tener elementos de análisis y comparación mes a mes, o en forma periódica	✓	
	6. Se utilizan para la adecuada toma de decisiones	✓	
	7. Se re-expresan de acuerdo con lineamientos generalmente aceptados y autorizados	✓	
	8. Los dictamina un Contador Público Colegiado, preferentemente externo a la empresa o negocio	✓	
Del Estudio del Estado de Resultados	Las cuentas y conceptos básicos que deben revisarse en el estado de resultados son los siguientes:		
	1. Ventas de servicio		
	a. Se verifica que las ventas de servicio estén apegadas al presupuesto o a los pronósticos de la empresa	✓	
	b. Se cuenta con indicadores que permiten evaluar el comportamiento de las ventas	✓	
	c. Se revisan los márgenes de utilidad que están generando los diferentes tipos de servicios.	✓	
	2. Costo de Ventas		
	a. Se evalúan la composición del costo de ventas de servicio y sus variaciones de un periodo a otro.	✓	
	b. Se hace la evaluación de los conceptos que integran los costos fijos y variables de la empresa o negocio	✓	
	c. Se realiza una especial evaluación de los rubros que integran el costo de servicio, para evitar su incremento	✓	
	d. Se cuenta con un control para la acumulación oportuna de todos los elementos que intervienen en el costo de cada tipo de servicio.	✓	
	3. Gastos Operativos		
	a. Se verifica el concepto de los gastos operativos realizados	✓	
	b. Se coteja que el monto de los gastos operativos esté acorde con el monto total de las ventas	✓	
	c. Se revisan de manera simultánea las operaciones que afectan directamente los diferentes conceptos de los gastos de operación, como compras, cuentas por pagar, planillas e inventarios.	✓	
	a. Compras		
• Se evalúa el desempeño de proveedores en cuanto a calidad, tiempo y servicio	✓		
• Se verifican la existencia de pedidos, sus condiciones, características, autorizaciones y validación contra la factura respectiva	✓		
• Se verifica que para todo gasto y compra se utilicen órdenes de compra y notas de recepción pre-numeradas	✓		
b. Cuentas por pagar			
• Para contratar pasivos (cuentas por pagar) y garantizarlos se obtienen las autorizaciones respectivas con los diferentes niveles establecidos	✓		



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se evalúan las cuentas por pagar ocasionadas por incumplimientos</li> <li>• Las facturas por pagar a los proveedores, los precios y los cálculos se cotejan contra las órdenes de compra y las notas de recepción</li> </ul>	✓	✓
	c. Planillas		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se pondera el gasto operativo del área de recursos humanos en cada sede operativa</li> <li>• Se evalúa dicho gasto, estableciendo el costo-beneficio de la función realizada por cada área o sede operativa</li> </ul>	✓	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se analiza el adecuado equilibrio entre el personal administrativo y el operativo</li> </ul>	✓	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se analiza al personal por el número de puestos, niveles jerárquicos y sueldos</li> </ul>	✓	
	d. Inventarios		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica que sean adecuados la recepción de los productos en el almacén, el control de afectaciones, los resguardos y bajas.</li> </ul>	✓	
Del análisis del Balance General	Las cuentas y conceptos básicos que auditoría interna verifica en el balance general son los siguientes:		
	a. Caja General	✓	
	b. La existencia del efectivo en caja	✓	
	c. Los arqueos periódicos de caja (en forma sorpresiva)	✓	
	d. El control de la papelería seriada que sirve para asentar los movimientos realizados	✓	
	e. La existencia de informes de movimientos de entradas y salidas de caja, y que se mantengan al día	✓	
	f. La estricta separación de las entradas y salidas de caja	✓	
	g. El depósito íntegro de los fondos recaudados por la caja por concepto de cobranzas	✓	
	h. Que sea adecuada la protección contra robo, incendio o pérdida de los fondos de la caja.	✓	
	i. Bancos	✓	
	j. La existencia del efectivo en bancos	✓	
	k. La actualización periódica del registro de firmas autorizadas para expedir cheques	✓	
	l. La expedición de cheques mediante firmas autorizadas en forma mancomunada.	✓	
	m. Que se respete el orden consecutivo de las chequeras	✓	
	n. Que todos los pagos realizados por la empresa o negocio se hagan mediante cheque nominativo	✓	
	Cuentas por Cobrar		
	p. Se revisa el adecuado registro de las cuentas por cobrar, verificando: nombre del deudor, número de factura o documento, fecha, concepto e importe de la deuda	✓	
	q. Se cuenta con personal responsable de la custodia física de los documentos que amparan las cuentas por cobrar	✓	
	r. Se efectúan arqueos periódicos y sorpresivos de los documentos que amparan las cuentas por cobrar	✓	
	s. Se coteja antigüedades de saldos de las cuentas por cobrar	✓	
	t. Se tiene establecida una estrecha vigilancia sobre los vencimientos y la cobranza	✓	
	u. Se cuenta con controles permanentes que permiten evaluar la existencia de cuentas por cobrar con problemas de recuperación	✓	
	x. Se efectúa el registro inmediato de la devolución de cheques expedidos por los clientes.	✓	
	Cuentas por Pagar		
	v. Se verifica que algunas cuentas por pagar son ocasionadas por:		
	incumplimientos con entidades fiscalizadoras y reguladoras ( MTPE, SUCAMEC, SUNAFIL, SUNAT)		✓
	incumplimientos con clientes		✓
	w. Se evalúan los factores que generan cuentas por pagar no presupuestadas		✓
	Activo Fijo		
	y. Se conoce la cantidad de los bienes muebles y vehículos, dónde están asignados y qué servicios prestan	✓	
	z. Se comprueba periódicamente la existencia y las condiciones físicas de los bienes registrados	✓	
	aa. Existen los documentos de soporte de los bienes muebles y del equipo de transporte, debidamente resguardados y archivados para facilitar su localización y control	✓	
	bb. Se cuenta con registros individuales de cada bien que permiten identificar, localizar y conocer su valor en libros	✓	
cc. Se tiene una adecuada protección de los bienes por medio de su aseguramiento	✓		



	dd. Se verifica que el porcentaje de la depreciación acumulada sea el correcto	✓	
	ee. Se evalúa el costo-beneficio de cada bien propiedad de la empresa o negocio	✓	
	Inventarios		
	ff. Se verifica que los saldos de los controles auxiliares y los movimientos del mes sean los reportados en los balances mensuales	✓	
	gg. Se llevan a cabo inventarios físicos	✓	
	hh. Se verifica que se realice el registro de los ajustes correspondientes debidamente autorizados	✓	
	ii. Se hace la validación de los inventarios físicos contra los contables	✓	
	jj. Se encuentra respaldado con la factura del proveedor el importe de las entadas de materiales registrado en los controles	✓	
	kk. Se encuentran respaldadas con vales de salida autorizados por ejecutivos responsables las salidas del material, previa verificación de destino y firma de quien lo recibe	✓	
	ll. Se verifican la custodia física y el acceso restringido a zonas de almacenamiento de armas	✓	
	mm. Se tienen contratados seguros y fianzas para el control que maneja los inventarios	✓	
	nn. Se inspeccionan físicamente los inventarios para constatar:	✓	
	La existencia de artículos de mayor costo que representan un saldo importante de las existencias	✓	
	Los artículos de bajo costo, pero de gran volumen	✓	
	Los artículos en mal estado	✓	
	oo. Se eliminan al máximo los inventarios de materiales inactivos	✓	
	pp. Auditorías Especiales		
	Administrativas	✓	
	Financieras	✓	
	Operativas	✓	
	Se verifica si:		
Auditoría Operacional	1. Se realiza una adecuada planeación que le permita alcanzar los objetivos, lograr su misión y sus propósitos fundamentales	✓	
	2. Se cuenta con un documento que determine los objetivos específicos de la empresa o negocio	✓	
	3. Se tienen por escrito las políticas aprobadas por los dueños o por el consejo de administración	✓	
	4. Se hacen las adaptaciones a las políticas establecidas de acuerdo con la realidad operativa de la empresa o negocio	✓	
	5. Se cuenta con instructivos y manuales de operación en todas las áreas	✓	
	6. Se revisan en forma periódica las políticas, los instructivos y los manuales establecidos en la empresa o negocio	✓	
	7. Se elaboran los programas de acción apoyados en presupuestos financieros	✓	
	8. Se cuenta con un responsable de la elaboración de los presupuestos de la empresa o negocio	✓	
	9. Los presupuestos son aprobados por el consejo de administración o por los dueños de la empresa o negocio	✓	
	10. Se cuenta con presupuestos para todos los departamentos o áreas de la empresa o negocio	✓	
	11. Se cuenta con un documento el cual se tengan establecidas la autoridad, la responsabilidad y las obligaciones de cada uno de los niveles de la empresa	✓	
	12. Se cuenta con organigramas generales y departamentales	✓	
	13. La estructura organizacional está acorde con la función que se realiza y la evaluación de su costo-beneficio	✓	
	14. Se miden los procesos operativos de cada función con la evaluación de su costo-beneficio		✓
	15. Se realiza la evaluación de las capacidades del personal para operar los procesos de la empresa o negocio	✓	
	16. Se encuentran bien organizados los departamentos o áreas funcionales de la empresa o negocio		✓
	17. Se tiene establecida una buena coordinación y comunicación entre los departamentos y/o áreas		✓
	18. Se tienen por escrito los procedimientos para llevar a cabo las operaciones de la empresa o negocio mediante diagramas de flujo	✓	
	19. Se tienen claramente establecidos la filosofía y los valores de la empresa o negocio.	✓	





De los sistemas de información	Se verifica si se cuenta con:		
	1. Un sistema de información integral que permita tener un alto nivel de comunicación interna y externa		✓
	2. Un sistema de información que permita ejercer un adecuado control del desarrollo de las operaciones de la empresa		✓
	3. Un sistema de información que permita ejercer un adecuado control del desarrollo de los procesos en las áreas:		
	administrativo	✓	
	Recursos humanos		✓
	Proyectos	✓	
	Logística	✓	
	operaciones		✓
	4. Un sistema de información que permita a los ejecutivos de la empresa o negocio recibir datos relevantes, confiables y oportunos para la toma de decisiones		✓
Del personal	5. Un sistema d información financiera que permita comparar los planes y presupuestos establecidos con los resultados obtenidos	✓	
	6. Un sistema de información que permita elaborar la planeación estratégica de la empresa o negocio a corto, mediano y largo plazos	✓	
	Se verifica que se cuente con:		
	1. Un ambiente adecuado en las relaciones humanas dentro de la empresa o negocio	✓	
	2. Técnicas adecuadas para el reclutamiento y selección de personal	✓	
	3. Programas de educación, profesionalización, capacitación, adiestramiento e instrucción para funcionarios y empleados	✓	
	4. Los expedientes del personal con toda la documentación de soporte, así como su debido archivo		✓
	5. Un programa de vacaciones para funcionarios y empleados de carácter obligatorio		✓
	6. Condiciones satisfactorias para el personal con respecto a:		
	a. Su lugar de trabajo	✓	
	b. Servicio médico	✓	
	c. Actividades sociales	✓	
	d. Actividades deportivas	✓	
	7. Un registro cronológico de los estudios y aptitudes desarrollados por cada uno de los empleados, para colocarlos dentro de la empresa de acuerdo con sus conocimientos y habilidades	✓	
8. Listados de todo el personal que presta sus servicios en la empresa o negocio para identificar: fecha de ingreso, nombre, categoría, puesto desempeñado, sueldo y otras percepciones.		✓	
9. Contratos de trabajo de todo el personal que labora en la empresa o negocio (de planta u honorarios)	✓		
10. Un control de los cheques expedidos para pago de planilla, quién los cobró, cómo se pagó y quien se encarga de la custodia y el control de los sobrantes.	✓		
11. Un sistema de muestreo para verificar que, efectivamente, el personal está trabajando en las distintas áreas, mediante previa identificación.		✓	
12. Un sistema de verificación para revisar selectivamente las firmas de los empleados asentadas en los comprobantes de pago de planilla contra sus expedientes.	✓		

PACIFIC SECURITY S.R.L.

*Abog. Freddy Vargas Enriquez*  
GERENTE GENERAL ADJUNTO



AREA DE PROYECTOS			
INVESTIGACION DE MERCADOS			
Fases de la Investigación de	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
Fundamentación	1. Se elaboran los planes de investigación de mercados	✓	
	2. Se utilizan nuevos métodos de investigación de mercado	✓	
	3. Se analizan la participación que se desea del mercado	✓	
	4. Se conoce la reputación que tiene la empresa en relación con el total del mercado	✓	
	5. Se evalúa la cartera de servicios ofrecidos contra las necesidades reales del mercado, de conformidad con las especificaciones del cliente	✓	
Dirección	1. Se realiza una investigación de mercados capaz de obtener las estadísticas del mercado respecto a:		
	a. Las características de la población	✓	
	b. Servicios de seguridad privada	✓	
	c. Inseguridad ciudadana	✓	
	2. Se comunican las nuevas ideas sobre los proyectos de mercadeo al área administrativa o gerencia general	✓	
Análisis de procesos	3. Se dan a conocer los últimos datos sobre las ventas al área de proyectos encargado de la investigación de mercados a través del sistema de información de la empresa o negocio	✓	
	4. El personal de la empresa comunica sus ideas sobre algún posible nuevo servicio al área de proyectos encargado de la investigación de mercados	✓	
	5. Se informa al área de proyectos encargado de la investigación de mercados los datos importantes que se obtienen de las empresas privadas o del gobierno en su especialidad.	✓	
	1. Se cuenta por procesos definidos	✓	
	2. Se tienen identificados los procesos claves	✓	
Control	3. Se tiene identificada la vulnerabilidad de los procesos claves	✓	
	4. NO lleva demasiado tiempo en realizar sus procesos	✓	
	5.No Existen retrasos en el procesamiento de documentación	✓	
	6. No Existen constantes observaciones en la documentación , actividades o tareas, producto de los procesos en el área	✓	
	7. Se cuenta con la tecnología adecuada para que el área sea competitiva	✓	
Control	1. Se controlan adecuadamente los estudios de mercados por parte al área de proyectos	✓	
	2. Se establecen controles adecuados sobre los proyectos de investigación de mercado	✓	
	3. Se mantienen bajo control los costos de la investigación de mercados de acuerdo con el presupuesto establecido para tal fin	✓	
VENTAS DE SERVICIOS			
Fases de la función de ventas	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
	1. Los responsables de la función de ventas tienen presentes los objetivos por lograr, los cuales son congruentes con el objetivo general de la empresa y están aprobados por la dirección de la misma	✓	
	2. Los responsables de la función de ventas propone objetivos respecto a:		
	a. Nivel de crecimiento	✓	
	b. Crecimiento de ventas	✓	
	c. Estabilidad	✓	
	d. Ganancias	✓	
e. Tipo de servicios	✓		

PACIFIC SECURITY S.R.L.

*Abog. Fredy Vargas Enríquez*  
GERENTE GENERAL ADJUNTO





Planeación y organización	3. Se cuenta con políticas para la propuesta de nuevos servicios, y para ello se identifican las necesidades de sus clientes, sus preferencias y las condiciones del mercado, aprovechando los resultados de las investigaciones de mercados de la empresa, para posteriormente coordinarse con las demás áreas involucradas.	✓	
	4. Se conocen las ventajas sobre la competencia en:	✓	
	a. Innovación de servicios	✓	
	b. Publicidad efectiva	✓	
	c. Condiciones de servicios	✓	
	5. Se encaminan los planes de la empresa hacia una combinación de ventas de servicios para maximizar:	✓	
	a. La satisfacción de las necesidades del cliente	✓	
	b. El servicio al cliente	✓	
	6. Los precios de los servicios se determinan de tal manera que:	✓	
	a. Sean competitivos en el mercado	✓	
	b. Cubran los costos de operación y administración de la empresa	✓	
	c. Generan utilidades satisfactorias a los dueños o accionistas	✓	
	Análisis de procesos	1. Se cuenta por procesos definidos	✓
2. Se tienen identificados los procesos claves		✓	
3. Se tiene identificada la vulnerabilidad de los procesos claves		✓	
4. NO lleva demasiado tiempo en realizar sus procesos		✓	
5. No Existen retrasos en el procesamiento de documentación		✓	
6. No Existen constantes observaciones en la documentación, actividades o tareas, producto de los procesos en el área		✓	
7. Se cuenta con la tecnología adecuada para que el área sea competitiva		✓	
Control	1. Se tiene un efectivo control sobre los servicios que se brinda	✓	
	2. Se ejerce un estrecho control sobre el cumplimiento de los servicios ofrecidos a los clientes.		✓
	3. Se analiza los incumplimientos con los clientes, las causas y el área responsable.		✓
	4. Se analiza las consecuencias de incumplimientos con los clientes		✓
	5. Se cuenta con un programa que permite mantener o mejorar las relaciones con los clientes.	✓	
	6. Se elaboran estadísticas básicas de ventas para tener información oportuna y suficiente que permita reaccionar adecuadamente a la empresa o negocio ante las exigencias del mercado por:		
	a. Innovación de servicios	✓	
	b. Otros criterios de clasificación	✓	
	7. Se analizan los servicios que se brindan en la empresa y se determina:		
	a. Si su mercado, y publicidad están acordes con los estudios y planes previos.	✓	
b. Penetración en el mercado posición frente a la competencia	✓		
<b>MERCADOTECNIA</b>			
Fases de la función de	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
	1. Están de acuerdo los planes de mercadotecnia con:		
	a. Los objetivos de la organización	✓	
	b. Los planes de otras áreas funcionales	✓	
	2. Se incluyen los planes de mercadotecnia en las siguientes áreas funcionales:		
	a. Ventas	✓	
	b. Investigación de mercados	✓	
	c. Publicidad	✓	
	3. Se identifica cuál es la posición en el mercado de la empresa	✓	
	4. Dentro de los planes de mercadotecnia se contempla el cuidar la imagen y el prestigio de la empresa	✓	



Planeación y organización	5. Se cuenta con las estadísticas del índice de crecimiento anual con respecto a la evolución de las ventas	✓	
	6. Se revisan periódicamente los planes de mercadotecnia para mantenerlos actualizados	✓	
	7. Se tiene definido quién tiene la responsabilidad y la autoridad sobre:		
	a. Ventas	✓	
	b. Investigación de mercados	✓	
	c. Publicidad	✓	
	8. Se asignan los recursos suficientes por parte de la empresa o negocio para la innovación de servicios, tecnología, sistemas de comercialización y cualquier otro aspecto que marque el camino para ser más competitivos.		✓
	9. Se prepara el programa de organización de mercado para mantener el liderazgo de mercado.	✓	
	Análisis de la competencia	1. Se conoce la participación del mercado de empresas competidoras	✓
2. Se analizan las tendencias de la participación del mercado		✓	
3. Se revisan sus políticas de ventas		✓	
4. Se verifica si se mantiene actualizada sobre las innovaciones recientes importantes		✓	
Factores del mercado	1. Se miden los sectores principales del mercado	✓	
	2. Se conoce el tamaño del mercado y sus tendencias de crecimiento	✓	
	3. Se conocen el tipo y el tamaño de la clientela de la competencia	✓	
	4. Se analiza el grado de concentración del mercado por tamaño	✓	
	5. Se conoce el grado de concentración geográfica dentro de todo el Perú por tipo de servicio.	✓	
	6. Se analizan las tendencias de precios	✓	
	7. Se conocen las innovaciones de nuevos servicios y procesos significativos comercializados en los últimos tres años que afectan la empresa o negocio	✓	
	8. Se tiene conocimiento de cómo afectan las tendencias tecnológicas del negocio	✓	
Dirección	1. El área de proyectos encargada de la mercadotecnia realiza acciones para fomentar:		
	a. Nuevas oportunidades a los servicios	✓	
	b. Nuevos segmentos del mercado	✓	
	2. Se revisa el estilo de dirección en las áreas de:		
	a. Ventas	✓	
	b. Investigación de mercados	✓	
	c. Publicidad	✓	
3. Proporciona El área de proyectos encargada de la mercadotecnia su experiencia para adelantarse a la competencia	✓		
4. Se comunica El área de proyectos encargada de la mercadotecnia las estrategias, objetivos, programas y políticas de la organización del mercadeo	✓		
Control	1. Se ejerce un efectivo control de las actividades de mercadotecnia mediante informes, métodos y técnicas efectivas para alcanzar los objetivos deseados en las áreas de:		
	a. Ventas	✓	
	b. Investigación de mercados	✓	
	c. Publicidad	✓	
	2. Se mantiene un estrecho control sobre las actividades de mercadeo y sus costos	✓	
	3. Se comparan las metas de mercado con los resultados reales:		
	a. De manera periódica	✓	
b. De manera ocasional	✓		
Se emprenden acciones correctivas cuando se detectan desviaciones significativas en el área de proyectos encargada de la de mercadotecnia.	✓		
	1. Se cuenta por procesos definidos	✓	
	2. Se tienen identificados los procesos claves	✓	



Análisis de procesos	3. Se tiene identificada la vulnerabilidad de los procesos claves	✓	
	4. NO lleva demasiado tiempo en realizar sus procesos	✓	
	5.No Existen retrasos en el procesamiento de documentación	✓	
	6. No Existen constantes observaciones en la documentación , actividades o tareas, producto de los procesos en el área	✓	
	7. Se cuenta con la tecnología adecuada para que el área sea competitiva	✓	
<b>PUBLICIDAD</b>			
Fases de la Publicidad	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
Planeación de la Organización	1. Se establece y maneja adecuadamente el presupuesto de publicidad para Cada tipo de servicio	✓	
	2. Se estructuran las políticas de publicidad para el crecimiento de la empresa	✓	
	3. Se ajusta periódicamente el presupuesto de publicidad para que refleje constantemente las condiciones económicas cambiantes	✓	
	4. Se corrige el presupuesto cuando los costos de la publicidad exceden a lo presupuestado	✓	
Dirección	1. Se promueve el liderazgo en la innovación publicitaria	✓	
	2. El área de proyectos encargada de la publicidad elabora un programa publicitario bien pensado e integrado	✓	
	3. El área de proyectos encargada de la publicidad está suficientemente adelantada para ligar sus mensajes publicitarios a la política actual	✓	
	4. El área de proyectos encargada de la publicidad comunica mensajes publicitarios que son importantes y reflejan las características más importantes de los servicios de la empresa	✓	
	5. Se comunica adecuadamente a los clientes las ventajas de los servicios de la empresa sobre los de la competencia	✓	
Control	1. El área de proyectos elimina de la publicidad la propaganda no productiva	✓	
	2. El área de proyectos mantiene los costos publicitarios dentro del presupuesto	✓	
	3. El área de proyectos ejecuta las acciones correctivas de publicidad cuando los costos publicitarios exceden lo presupuestado	✓	
	4. Se analiza la relación del costo de publicidad con respecto a:	✓	
	a. La ventas		
	• En general	✓	
• Por zona geográfica	✓		
b. Los servicios	✓		
Análisis de procesos	1. Se cuenta por procesos definidos	✓	
	2. Se tienen identificados los procesos claves	✓	
	3. Se tiene identificada la vulnerabilidad de los procesos claves	✓	
	4. NO lleva demasiado tiempo en realizar sus procesos	✓	
	5.No Existen retrasos en el procesamiento de documentación	✓	
	6. No Existen constantes observaciones en la documentación , actividades o tareas, producto de los procesos en el área	✓	
	7. Se cuenta con la tecnología adecuada para que el área sea competitiva	✓	
Análisis de obligaciones inherentes a la prestación de servicios	1. Se encuentra inscrita debidamente en el RNP	✓	
Análisis de obligaciones inherentes con clientes	1. Se envía en el tiempo establecido por los clientes la relación del personal propuesto	✓	
	2. Se envía en el tiempo establecido por los clientes el directorio Con los números de celular, teléfonos directos, correos electrónicos de los gerentes, jefes de operaciones, supervisores, jefes de grupo y todo el personal de vigilancia	✓	

PACIFIC SECURITY S.R.L.  
  
 Abog. Fredy Vargas Enriquez  
 GERENTE GENERAL ADJUNTO





AREA DE LOGISTICA			
COMPRAS			
Fases de la función de	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
Estrategias de compras	1. Se formula el plan general de compras y se programan las adquisiciones de acuerdo con:		
	a. Las necesidades de nuestros clientes	✓	
	b. La necesidad de renovar armas, equipos, prendas en desuso.	✓	
	2. Los planes de compras forman parte integral de ventas, inventarios y finanzas	✓	
	3. Se tiene contemplado dentro de los planes de la empresa el buscar:		
	a. Nuevas fuentes de aprovisionamiento (proveedores)	✓	
	b. Nuevos y mejores métodos	✓	
	c. Precios más bajos	✓	
Sistemas y Procedimientos	4. Se cuenta con una identificación de los materiales de uso interno de la empresa.	✓	
	5. Se incluyen dentro de los planes de compras medidas para aprovechar descuentos y ofertas por compras en grandes volúmenes	✓	
	6. Se tienen identificados los mejores proveedores de la empresa (por precio, servicio, etc.).	✓	
	7. Se obtienen y se evalúan, de diversos proveedores, cotizaciones y otras condiciones de compra de los artículos y servicios antes de extender los pedidos.	✓	
	8. Se selecciona el proveedor que, por sus condiciones de venta del artículo requerido y por las propias de su empresa, garantice una compra óptima al menor costo, con la calidad y tiempos de entrega requeridos que aseguren su abastecimiento.	✓	
	1. Se tienen documentados los procedimientos de compras y se integran dentro de un sistema de información	✓	
	2. Se actualiza periódicamente la información asentada en el manual de procedimientos de compras:		
	a. Flujos de los principales procesos de compra	✓	
b. Esquema de autorizaciones para efectuar compras	✓		
c. Relaciones con las demás áreas con las que se guarda relación	✓		
Análisis de procesos	3. Se promueve la mayor utilización de medios electrónicos y computadoras, para incrementar la velocidad de comunicación y reducir la circulación de papel.	✓	
	4. Se tiene considerado dentro de los procedimientos de compras el hacer coincidir los pedidos con las facturas.	✓	
	5. El sistema implantado en la empresa para el procesamiento de la información genera reportes sencillos y fáciles de interpretar.	✓	
	1. Se cuenta por procesos definidos	✓	
	2. Se tienen identificados los procesos claves	✓	
	3. Se tiene identificada la vulnerabilidad de los procesos claves	✓	
	4. NO lleva demasiado tiempo en realizar sus procesos	✓	
5. No Existen retrasos en el procesamiento de documentación	✓		
6. No Existen constantes observaciones en la documentación , actividades o tareas, producto de los procesos en el área	✓		
7. Se cuenta con la tecnología adecuada para que el área sea competitiva	✓		
Contratos de suministro	1. Se establecen con los proveedores contratos donde se especifican:		
	a. La duración	✓	
	b. Los costos	✓	
	c. La calidad	✓	
	d. Los requerimientos de entrega	✓	
	e. Demás servicios	✓	
	2. Se celebran contratos a largo plazo con los proveedores con el propósito de obtener el suministro oportuno de materiales y/o artículos de características comunes, y crear en ellos confianza y seguridad para que a su vez, muestren interés por servir adecuadamente a la empresa o negocio.		✓
3. En el caso de contratos a largo plazo, se establecen:			
a. Cláusulas que permitan flexibilidad en tiempos de crisis	✓		

PACIFIC SECURITY S.R.L.

*Abog. Fredy Vargas Enríquez*  
GERENTE GENERAL ADJUNTO



	b. Convenios de precios competitivos, calidad y servicios mejores que los del mercado.	✓	
	4. Se elaboran contratos con los proveedores donde se promueve la reducción de los tiempos de entrega.	✓	
Negociación con los proveedores	1. Se promueve el establecimiento de relaciones a largo plazo con un menor número de proveedores para reducir costos y disminuir la complejidad en la actividad del control de abastecimiento.	✓	
	2. Se investiga a los proveedores de acuerdo con el sector al que pertenecen, para determinar su viabilidad a largo plazo.	✓	
	3. Se exige al proveedor que se mantenga actualizado con respecto a las nuevas tecnologías del mercado.		✓
	4. Se cuenta con un programa para la certificación de los proveedores.		✓
	5. Se participa en el establecimiento de políticas relativas al pago a proveedores considerando las condiciones de tesorería de la empresa, para aprovechar al máximo las posibilidades de negociación de las compras.	✓	
	6. Se cuenta con un sistema sencillo para comparar proveedores y cotizaciones.	✓	
	7. Se selecciona al proveedor que, por sus condiciones de venta del artículo requerido y por las propias de su empresa, garantice una compra óptima y asegure el abastecimiento.	✓	
	8. Se evalúa a los proveedores con base en el análisis de las ventajas ofrecidas del material o producto en cuanto a:		
	a. Los precios	✓	
	b. El costo total	✓	
	c. La calidad	✓	
d. Los tiempos de entrega	✓		
9. Se comunican con anticipación los requerimientos de materiales y/o productos a los proveedores.	✓		
10. Se establecen convenios de respaldo con proveedores alternativos confiables.		✓	
11. Se considera la relación de los proveedores con la competencia antes de tomar decisiones.	✓		
Dirección	1. Se reciben y se tramitan las solicitudes y requisiciones para adquirir los artículos y servicios que requieren las diversas áreas de la empresa.	✓	
	2. El área de logística exige a los proveedores que lleguen a tiempo los equipos, prendas, etc.	✓	
	3. El área de logística busca nuevas y más baratas fuentes de aprovisionamiento, sin sacrificar la calidad de los artículos y/o productos.	✓	
	4. El área de logística dedica tiempo para hablar con los proveedores, con objeto de adquirir información suficiente sobre nuevos productos y procesos que puedan ser de beneficio para la empresa o negocio.		✓
	5. El área de logística coordina sus actividades con las áreas con que guarda relación, principalmente con administración, proyectos, RR.HH., operaciones.	✓	
	1. Se tienen establecidos y se actualizan los registros de compra de los diversos equipos, prendas, etc. Que son requeridos de manera repetitiva en la empresa o negocio, y se mantiene la información histórica de dichos artículos.	✓	
	2. Se vigila que los departamentos que solicitan la adquisición de algún artículo lo hagan cumpliendo con los requisitos establecidos, con las especificaciones adecuadas de los artículos requeridos y con la oportunidad que permita su establecimiento normal.	✓	
	3. Se controlan las compras en grandes cantidades.	✓	
	4. Se cuenta con un programa que fomenta el ahorro y evita el desperdicio de materiales y/o productos		✓
	5. Se aprovechan los descuentos por compras en cantidades.	✓	
	6. Se tienen controles adecuados para la formulación de pedidos, la inspección de recibos y la coincidencia de pedidos, facturas e informes de lo recibido por parte del almacén.	✓	
	7. Se entregan las órdenes de compra a los proveedores, y estos firman de enterado para el establecimiento de compromiso de entrega de materiales.	✓	

Control	8. Se vigila que los pedidos aprobados sean surtidos por los proveedores de acuerdo con lo solicitado en cantidades, especificaciones, tiempo, precio y demás condiciones de entrega.	✓	
	9. Se presentan las reclamaciones, se hace la devolución de artículos surtidos en desacuerdo con lo pedido, se aclaran las responsabilidades de la propia empresa y se atienden las observaciones de cualquier tipo que presenten los proveedores.	✓	
	10. Se tiene un control de desempeño histórico de los proveedores en cuanto a precios, calidad, cumplimiento de los tiempos de entrega pactados, etc.	✓	
	11. Se cuenta con un programa de reducción de inventarios que contempla la revisión periódica de las existencias, a fin de minimizar el número de días de existencia de los inventarios de alto costo, así como la eliminación de inventarios obsoletos o inactivos en coordinación con los usuarios de los mismos.	✓	
	12. Se cuenta con la automatización del proceso de compras, para reducir al mínimo posible los procesos administrativos y obtener en forma rápida los principales reportes para el control de la función.	✓	
<b>CONTROL DE INVENTARIOS</b>			
Fases de la función de	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
Nivel de existencias de los inventarios	1. Se cuenta con el nivel adecuado de inventarios en el almacén.	✓	
	2. Se cuenta con un nivel óptimo de inventarios para no detener el cumplimiento con los clientes por la falta de armas, equipos, prendas, etc.	✓	
	3. Se tienen identificados y controlados los gastos en que se incurre por el control de los inventarios.	✓	
Almacenamiento de los inventarios	1. Se tiene un número adecuado de almacenes de acuerdo con las características propias de la empresa o negocio.	✓	
	2. Se reúnen las condiciones adecuadas para el acomodo de los materiales y los artículos, para tener un mínimo de obsolescencia y despilfarro.	✓	
	3. Se cuenta con un bóveda adecuada para el almacenamiento de armas	✓	
	4. La distribución permite seguridad contra pérdidas por incendio, robo o deterioro.	✓	
	5. Se encuentran debidamente clasificados y codificados los materiales y los artículos.	✓	
Administración de materiales y suministros	1. Están clasificados los materiales y servicios en: a. Técnicos: Armas, Equipos, prendas de seguridad. b. Generales: Son los relacionados con el uso común de toda la empresa	✓	✓
	2. Se verifican la calidad, la autenticidad, la cantidad y la documentación correspondiente para registro y archivo antes de ingresar los materiales al almacén.	✓	
	3. Se tiene un estricto control en cuanto al registro de las entradas y salidas de almacén, cualquiera que sea su causa, para que al realizar la verificación física o el inventario de existencias, coincidan con los registros correspondientes.	✓	
	4. Se reporta a los ejecutivos del nivel superior cualquier tipo de incremento inusual en el consumo de una o varias materiales	✓	
Control Interno de Inventarios	1. Diferentes personas realizan las funciones para la adquisición, almacenamiento de los materiales.		✓
	2. Se tienen contratados seguros y fianzas para el personal que maneja los inventarios de la empresa o negocio	✓	
	3. Se encuentra autorizado por la dirección de la empresa o negocio el sistema de evaluación de los inventarios.	✓	
	4. Se encuentra restringido el acceso a las áreas de almacenamiento.	✓	
	5. Se cuenta con un expediente de compras donde se pueden localizar los precios actualizados de los materiales propiedad de la empresa o negocio.	✓	
	1. Se lleva a cabo la planeación de necesidades de materiales de acuerdo con los requerimientos y características de cada área.	✓	
	2. Se llevan registros actualizados de inventarios de:	✓	





Registros	a. armas	✓	
	b. municiones	✓	
	c. equipos de protección de seguridad	✓	
	d. equipos de comunicación	✓	
	e. material de escritorio	✓	
	3. Existen cuentas de control en contabilidad para todos los inventarios.	✓	
	4. Se verifica periódicamente la existencia física que reportan los registros en los estados financieros:		
	a. A través de inventarios físicos, mínimo una vez al año	✓	
	b. Mediante pruebas parciales periódicas en el curso del año.		✓
	5. Coincide la existencia de los registros con los inventarios físicos.	✓	
6. Se investigan las diferencias que pudieran resultar	✓		
7. Se autorizan los ajustes por algún funcionario o autoridad responsable	✓		
8. Se utiliza un sistema de información que emplee métodos y técnicas de administración eficientes para controlar inventarios y preparar informes periódicos de los mismos que sean valiosos para la gerencia.	✓		
Análisis de procesos	1. Se cuenta por procesos definidos	✓	
	2. Se tienen identificados los procesos claves	✓	
	3. Se tiene identificada la vulnerabilidad de los procesos claves	✓	
	4. NO lleva demasiado tiempo en realizar sus procesos	✓	
	5.No Existen retrasos en el procesamiento de documentación	✓	
	6. Existen constantes observaciones en la documentación , actividades o tareas, producto de los procesos en el área	✓	
	7. Se cuenta con la tecnología adecuada para que el área sea competitiva	✓	
Análisis de obligaciones inherentes a la prestación de servicios	1. Posee una infraestructura adecuada para el resguardo y la custodia de las armas y municiones	✓	
	2. Posee las licencias empresariales de propiedad de las armas y municiones que no son de guerra, identificando los tipos de armas y municiones que emplean en función de las modalidades de servicios que prestan.	✓	
	3. El personal que presta servicios de seguridad privada a nivel nacional, en las modalidades de Vigilancia Privada, usa obligatoriamente el Uniforme Único acorde a las características y especificaciones técnicas establecidas en la DIRECTIVA N° –2003-IN-1701	✓	
	4. El personal que presta servicios de seguridad privada debe tener prendas y equipos de seguridad acorde a las características y especificaciones técnicas establecidas en la DIRECTIVA N° –2003-IN-1701	✓	
Análisis de obligaciones inherentes con clientes	1. Se entrega el armamento para el servicio en buen estado	✓	
	2. Se entrega una relación de la asignación de armas al personal	✓	
	3. Se realiza un mantenimiento preventivo del armamento	✓	
	4. Se entrega la cantidad de municiones según es requerida por el cliente	✓	
	5. Se entrega chalecos antibalas en buen estado con el nivel de protección establecido por la SUCAMEC.	✓	
	6. Se realiza las ACTAS DE RECEPCIÓN Y ENTREGA de forma oportuna	✓	
	7. Se entrega las prendas de vestir según reglamento Sucamec y requerimientos del cliente	✓	
	8. Se entrega equipos de celular en buen estado	✓	
	9. Se realiza la entrega de relación de números de celular	✓	
	10. Se realiza la entre de material de escritorio requerido por el cliente de forma oportuna	✓	
	11. Se entrega Corraje con tahalí y funda de cuero para el arma de fuego en buen estado	✓	
<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MATERIALES</b>			
Procesos básicos	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
	1. Se efectúan la conservación y el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles, para proteger la inversión de la empresa o negocio en activos fijos	✓	
	2. Se cuenta con el equipo de seguridad adecuado para hacer frente a cualquier siniestro	✓	



Conservación y Mantenimiento	3. Se vigila la fecha de caducidad de extintores para tenerlos siempre en óptimas condiciones	✓	
	4. Se cuenta con programas de mantenimiento preventivo, los cuales son vistos por los directivos como una inversión para evitar la obsolescencia del activo fijo, y no como un gasto innecesario	✓	
	5. Se tiene un mayor porcentaje de mantenimiento preventivo en relación con el correctivo, para evitar excesivos costos en reparaciones de la infraestructura y el equipo con que cuenta la empresa o negocio.	✓	
	6. El presupuesto asignado al mantenimiento preventivo está acorde y proporcional al monto total de la inversión de la infraestructura y equipo de la empresa o negocio.	✓	
Abastecimientos	1. Se realizan la planeación y el control para la adquisición y el suministro de los bienes de consumo, y se supervisa que las inversiones sean acordes con las operaciones	✓	
	2. Se hacen por escrito todas las cotizaciones como medida de control para determinar quiénes son los mejores proveedores en cuanto a calidad del producto, precio y tiempo de entrega.	✓	
	3. El responsable del área de logística es la única persona encargada de realizar estas funciones, para que al centralizar esta función se tenga una mayor confiabilidad en cuanto al control interno, tanto en el sistema como en los registros	✓	
	4. Se tiene prohibidas las adquisiciones por personas ajenas al área de compras	✓	
	5. Todas las formas utilizadas en el área de logística están membretadas y pre-enumeradas para el control de sus actividades	✓	
	6. Se tiene un control donde se registran los pedidos surtidos y los que están pendientes de surtir para vigilar la entrega oportuna y completa de los proveedores	✓	
Control de Inventarios	1. Se vigila el material de consumo y su existencia, en tal forma que se surta oportunamente a los trabajadores para el desarrollo de sus funciones	✓	
	2. Se elaboran informes periódicos respecto a movimientos de entradas y salidas de almacén	✓	
	3. Se realizan hojas de afectación de los equipos, prendas, etc. designados al personal	✓	
	4. Se vigila que sean debidamente manejados los documentos que representen valores, como pedidos, facturas, remisiones, reportes de recepción, salidas de almacén, etc.	✓	
Óptimo aprovechamiento de espacios	1. Se realizan periódicamente estudios de espacios del total de instalaciones con que cuenta la empresa o negocio: oficinas, bodegas, espacios libres, etc., a fin de determinar el costo-beneficio de la ocupación de los mismos	✓	
	2. La asignación de espacios se realiza en función de la importancia y el peso específico de cada una de las áreas que integran la empresa o negocio.	✓	
	3. Se tiene un control de los espacios que son desocupados o quedan libres al retirarse el personal de la empresa, con objeto de reasignarlos para un buen aprovechamiento.	✓	
	4. Para la asignación de espacios se considera, entre otros factores, la cercanía que deben guardar las áreas interrelacionadas para que la ejecución de los procesos se haga en forma rápida, eficiente y sin demoras atribuibles a una mala distribución de espacios.	✓	
Artículos de oficina	1. Existen hojas de afectación establecidos para la solicitud y entrega de artículos de oficina.	✓	
	2. Se marca una fecha única para surtir a todos los departamentos los artículos de oficina necesarios		✓
	3. El programa de entrega de artículos de oficina está a cargo de un responsable para evitar deficiencias en el control interno	✓	
	4. El espacio de almacén destinado a los artículos de oficina está físicamente separado de otro tipo de materiales, como armas, municiones, prendas, etc., para llevar a cabo las operaciones de surtido con fluidez y con un estricto control en el manejo de los materiales	✓	





Servicio de fotocopiado	Dentro de los servicios generales de la empresa, se planea y se vigila en términos de eficiencia y productividad lo referente al servicio de fotocopiado:		
	1. Se tienen establecidos controles respecto de la máquina fotocopiadora para racionalizar su uso	✓	
	2. Entre las principales responsabilidades de la persona encargada del manejo de la fotocopiadora se encuentran:	✓	
	a. Su encendido y apagado	✓	
	b. Su manejo	✓	
	3. Para el funcionamiento de la fotocopiadora se tiene asignada una clave de usuario que sólo el responsable de su manejo y un ejecutivo del área conocen, para evitar que al término de las horas de trabajo pueda ser usada por cualquier persona.	✓	
Servicio Telefónico	4. Se tiene prohibido el uso de la fotocopiadora por personas ajenas al área, para evitar descomposturas de la máquina y reducir el costo de las copias al sacar únicamente las debidamente autorizadas.	✓	
	Dentro de los servicios generales de la empresa, se planea y se vigila en términos de eficiencia y productividad lo referente al servicio telefónico:		
	1. Se tienen establecidos controles respecto al adecuado uso de los teléfonos para racionalizar su empleo	✓	
	2. Para la instalación de líneas telefónicas se realizan estudios de costo-beneficio con base en las funciones, dependiendo de las necesidades de comunicación para los puestos de seguridad privada y los requerimientos del cliente.	✓	
	3. Se cuenta con el servicio de intercomunicador con las extensiones necesarias	✓	
	4. Se cuenta con un sistema de control de llamadas de larga distancia para reducir la incertidumbre con respecto a estas	✓	
5. Se tienen restringidas las llamadas de larga distancia, mediante la colocación de candados, para evitar excesivos costos en llamadas no autorizadas y para que al término de las horas de trabajo el teléfono no pueda ser usado por cualquier persona no autorizada	✓		
6. Se tiene prohibido el uso del teléfono por personas ajenas a la empresa o negocio, para reducir el costo del servicio telefónico	✓		

PACIFIC SECURITY S.R.L.  
  
 Abog. Fredy Vargas Enriquez  
 GERENTE GENERAL ADJUNTO



DIAGNOSTICO AREA DE RECURSOS HUMANOS			
Procesos básicos	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
Reclutamiento y selección	1. Se tiene registro de los requerimientos de personal.	✓	
	2. Se cuenta registro de la rotación del personal		✓
	3. Se mantiene un registro de los puestos que presentan un mayor porcentaje de rotación	✓	
	4. Se efectúa el reclutamiento del personal considerando la cartera de candidatos que se tiene disponible	✓	
	5. Cuando se cuenta con una vacante, se considera primeramente al personal interno de la empresa.	✓	
	6. En caso del personal interno no cubra el perfil requerido por el puesto, se selecciona a personal externo a la empresa	✓	
	7. Para la adecuada selección del personal se aplican los exámenes generales, médicos, psicométricos y de habilidades pertinentes	✓	
	8. Para realizar la selección del personal se tiene en consideración los requisitos mínimos para cubrir los puestos de avp	✓	
	9. se realiza los tramites de documentación imprescindibles para la prestación de servicios de seguridad privada	✓	
	10. se realiza un seguimiento eficiente de la vigencia de la documentacion sucamec		✓
Contratación / ruptura laboral	1. Para la formal contratación del personal se firma por ambas partes (patrón y trabajador) el respectivo contrato de trabajo	✓	
	2. Todos los contratos de trabajo para personal de nuevo ingreso se hacen por un periodo no inferior a 30 días ni superior a 90 días, para probar sus capacidades	✓	
	3. Al momento de efectuarse la firma del contrato de trabajo, se piden al trabajador los documentos que acreditan su personalidad, domicilio, registros, antecedentes, referencias, etc.	✓	
	4. Inmediatamente después que es contratado el trabajador, se procede a realizar los trámites requeridos para su afiliación ante las instancias respectivas:		
	a. Ingreso al PLAME de la SUNAT		✓
	b. Es-Salud		✓
	c. Seguros y pólizas		✓
d. Dirección Regional de Trabajo (Contrato de trabajo), etc.		✓	
5. A todo empleado nuevo se le proporciona la inducción adecuada para su integración a la empresa o negocio	✓		
6. Inmediatamente después de que un personal deje de laboral en la empresa se realiza la BAJA en el PLAME de la SUNAT y demás instancias respectivas		✓	

PACIFIC SECURITY S.R.L.

*Fredy Vargas Enriquez*  
 Abog. Fredy Vargas Enriquez  
 GERENTE GENERAL ADJUNTO



Remuneración/ Beneficios sociales	1. Se realiza la planilla electrónica del personal en el soporte tecnológico de la sunat	✓		
	2. Se cuenta con un soporte tecnológico para un mayor control de las planillas del personal	✓		
	3. Se remunera al personal en forma justa y adecuada, de acuerdo con:			
	a. La asistencia registrada en el tareaje	✓		
	b. De acuerdo a la estructura de costos	✓		
	4.El procesamiento del tareaje se realiza rapidamente y sin ninguna dificultad		✓	
	5. se cuenta con la informacion diaria sobre la asistencia del personal		✓	
	6. Se remunera al personal de forma oportuna		✓	
	7. Se cumple con el pago de beneficios sociales.	✓		
	8. Se aprovechan en forma óptima las capacidades y habilidades individuales de los empleados	✓		
Capacitación y Desarrollo	8. Se promueve un clima de buenas relaciones en el ámbito laboral	✓		
	9. Se promueve el espíritu de equipo entre el personal de toda la empresa o negocio	✓		
	10. Se estimula la alta participación de los empleados en la resolución de los problemas de la empresa o negocio	✓		
	1. Se proporcionan cursos de adiestramiento adecuados a todo el personal de la empresa o negocio para el buen desempeño de sus funciones y su desarrollo continuo	✓		
	2. Se mantiene actualizado al personal, de tal forma que satisface las necesidades a corto, mediano y largo plazos de la empresa o negocio	✓		
	3. Se hacen evaluaciones periódicas del desempeño de los empleados a fin de realizar las transferencias y pro mociones pertinentes en beneficio de la productividad de la empresa o negocio	✓		
		1. Se cumple con las normas de seguridad y salud en el trabajo	✓	
		2. Desarrollar acciones permanentes con el fin de perfeccionar los niveles de protección existentes	✓	
		3. Practicar exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral a los trabajadores, acordes con los riesgos a los que están expuestos en sus labores, a cargo del empleador	✓	
		4. El diseño de los puestos de trabajo, ambientes de trabajo, la selección de equipos y métodos de trabajo, la atenuación del trabajo monótono y repetitivo, todos estos deben estar orientados a garantizar la salud y seguridad del trabajador.	✓	



Seguridad y salud ocupacional	5. Integrar los planes y programas de prevención de riesgos laborales a los nuevos conocimientos de las ciencias, tecnologías, medio ambiente, organización del trabajo y evaluación de desempeño en base a condiciones de trabajo.	✓	
	6. Contar con grupo del SGSS	✓	
	7. Se cuenta con los siguientes registros obligatorios por ley	✓	
	a. Registro de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes, en el que deben constar la investigación y las medidas correctivas.	✓	
	b. Registro de exámenes médicos ocupacionales	✓	
	c. Registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgo de ergonómicos	✓	
	d. Registro de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo.	✓	
	e. Registro de estadísticas de seguridad y salud.	✓	
	f. Registro de equipos de seguridad o emergencia.	✓	
	g. Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia	✓	
h. Registro de auditorías.	✓		
Controles	1. De reclutamiento y selección		
	a. Se lleva un control efectivo del personal requerido	✓	
	b. Se lleva un control efectivo de posibles candidatos a los puestos	✓	
	c. Se lleva un control de los exámenes requeridos y realizados para la contratación	✓	
	d. Se lleva un control afectivo de la vigencia de la documentación Sucamec.		✓
	2. Contratación / ruptura laboral		
	a. Se realiza un control de los contratos realizados al personal		✓
	b. Se controla si se genera la ALTA de forma oportuna del personal al PLAME de la SUNAT		✓
	c. Se lleva un control sobre las ALTAS del personal		✓
	d. Se controla si genera de forma oportuna el ingreso a seguros y pólizas		✓
	e. Se controla si se genera la BAJA de forma oportuna del personal al PLAME de la SUNAT		✓
	f. Se lleva un control sobre las BAJAS del personal		✓
	3. Remuneración/ Beneficios sociales		
	a. Se realiza un control sobre el correcto desarrollo del tareaje		✓
	b. Se consolida el tareaje de forma oportuna		✓
c. Se realiza un control efectivo sobre la asistencia del personal		✓	





Análisis de procesos	d. Se realiza el control de errores en la elaboración de la asistencia		✓
	e. Se realiza un control sobre las remuneraciones al personal	✓	
	f. se realiza un control sobre el pago de beneficios sociales	✓	
	4. Capacitación y Desarrollo		
	a. Se realiza el control de capacitaciones realizadas al personal	✓	
	b. Se realiza un control adecuado de programación de capacitacione	✓	
	5. Seguridad y salud ocupacional		
	a. Se realiza un control adecuado de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes, en el que deben constar la investigación y las medidas correctivas	✓	
	b. Registro de exámenes médicos ocupacionales	✓	
	c. Registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgo di ergonómicos	✓	
	d. Registro de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo	✓	
	1. Se cuenta por procesos definidos	✓	
	2. Se tienen identificados los procesos claves		✓
	3. Se tiene identificada la vulnerabilidad de los procesos claves		✓
	4. NO lleva demasiado tiempo en realizar sus procesos		✓
	5. No Existen retrasos en el procesamiento de documentación		✓
	6. No Existen constantes observaciones en la documentación , actividades o tareas, producto de los procesos en el área		✓
7. Se cuenta con la tecnología adecuada para que el área sea competitiva		✓	
	SE APLICA	No se Aplica	
Análisis de obligaciones inherentes a la prestación de servicios	1. Todo El personal nuevo es dado de alta en el PLAME de la SUNAT en un máximo de 24 horas de haber ingresado a laborar como se establece en el artículo 4°-A del D.S. N.° 018-2007-TR (modificado por D.S.N. ° 015-2010-TR y 08-2011-TR		✓
	2. Todo El personal que es dado de baja es registrado en el PLAME de la SUNAT en un máximo de 24 horas de haber dejado de laborar como se establece en el artículo 4°-A del D.S. N.° 018-2007-TR (modificado por D.S.N. ° 015-2010-TR y 08-2011-TR		✓
	3. Todo el personal destacado como agente de seguridad privada cuenta con el Carnet sucamec vigente para poder él prestar servicio de seguridad como establece la SUCAMEC.		✓



	4. Todo el personal destacado como agente de seguridad privada que porte un arma cuenta obligatoriamente con la licencia de arma vigente para poder portarla como lo establece la SUCAMEC.		✓
Análisis de obligaciones inherentes con clientes	1. Se presenta de forma oportuna los Certificados de Antecedentes Judiciales, Penales y Policiales o Declaración Jurada acreditando que todo el personal propuesto no cuenta con Antecedentes Judiciales, Penales y Policiales	✓	
	2. Se presenta de forma oportuna el Reglamento de Seguridad, Salud e Higiene Ocupacional vigente de la empresa contratista	✓	
	3. Se presenta de forma oportuna los Certificados Médico de Salud Ocupacional de todo el personal que prestará el servicio	✓	
	4. Se presenta de porfa oportuna la documentación del personal destacado		✓
	5. Para dar la conformidad del servicio contratado y el pago por servicios se presenta de forma oportuna la Copia de la Planilla de Pagos a ESSALUD y/o PDT		✓
	6. Para dar la conformidad del servicio contratado y el pago por servicios se presenta de forma oportuna la Carta de Deposito a las cuentas de ahorros del personal y el Voucher de Depósito (claro, legible y con la fecha exacta del depósito).		✓
	7. Se realiza el pago oportuno del personal destacado a los puestos de acuerdo la asistencia llevada por el cliente		✓
	8. Para dar la conformidad del servicio contratado y el pago por servicios se presenta de forma oportuna la Copia de las Boletas de Pago de cada agente destacado		✓
	9. Para dar la conformidad del servicio contratado y el pago por servicios se presenta de forma oportuna, completa y vigente la relación de carnet Sucamec y licencia de armas del personal destacado		✓
	10. Para dar la conformidad del servicio contratado y el pago por servicios se presenta de forma oportuna, completa y vigente, la relaciones de pólizas y seguros con la relación del personal destacado		✓
	11. Se presenta a todos los agentes destacados con los carnet sucamec y licencias de armas vigentes		✓
	12. Se mantienen vigentes los carnet sucamec y licencia de armas de todo el personal destacado		✓

PACIFIC SECURITY S.R.L.

*Abog. Fredy Vargas Enríquez*  
GERENTE GENERAL ADJUNTO



DIAGNOSTICO AREA DE OPERACIONES			
Fases de la función de	Conceptos por evaluar	Se Aplica	No se Aplica
Planeación y organización	1. Los responsables del área de operaciones tienen presentes los objetivos por lograr, los cuales son congruentes con el objetivo general de la empresa o negocio y están aprobados por la dirección de la misma	✓	
	2. Los responsables del área de operaciones promueve entre los agentes de seguridad lo importante del servicio de vigilancia que brindan	✓	
	3. Los responsables de operaciones solicitan ideas u opiniones a su personal a cargo sobre posibles mejoras en el servicio de vigilancia privada	✓	
	4. Existe una buena relación entre el jefe de operaciones y supervisores de cada área operativa	✓	
	5. Se supervisa de forma contante al personal de vigilancia privada	✓	
	6. Se capacita constantemente al personal de vigilancia privada	✓	
Dirección	1. Se comunica de forma oportuna el requerimiento de personal	✓	
	2. Se cuenta con alguna herramienta tecnológica para el desarrollo del tareaje		✓
	3. El desarrollo de tareaje se realiza de forma diaria		✓
	4. El envío de tareaje se realiza de forma oportuna.		✓
	6. Se realiza rondas de supervisión en los puestos de servicios	✓	
	7. Se verifica el estado de armas, equipos y prendas de los AVP	✓	
Control	1. Se controla de forma constante que el servicio de vigilancia privada se lleve cabo de forma efectiva	✓	
	2. Se controla el manejo adecuado del armamento	✓	
	3. Se supervisa de forma efectiva la prestación de servicio de seguridad privada	✓	
	4. se comunica en forma oportuna la vigencia de documentación SUCAMEC		✓
	5. se comunica de forma oportuna la alta de un personal		✓
	6. Se comunica de forma oportuna la baja de un personañ		✓
	7. Se controla de forma eficiente la vigencia de documentación Sucamec		✓
	8. No Existen modificaciones en la elaboración de tareajes		✓
Análisis de procesos	1. Se cuenta por procesos definidos	✓	
	2. Se tienen identificados los procesos claves	✓	
	3. Se tiene identificada la vulnerabilidad de los procesos claves	✓	
	4. NO lleva demasiado tiempo en realizar sus procesos		✓
	5. No Existen retrasos en el procesamiento de documentación		✓
	6. No Existen constantes observaciones en la documentación, actividades o tareas, producto de los procesos en el área		✓
	7. Se cuenta con la tecnología adecuada para que el área sea competitiva		✓

PACIFIC SECURITY S.R.L.

Abog. Pedy Vargas Enríquez  
GERENTE GENERAL ADJUNTO



Análisis de obligaciones inherentes a la prestación de servicios	1. La supervisión es desempeñada por civiles o por oficiales y suboficiales de las Fuerzas Armadas o Policía Nacional del Perú en situación de retiro, siempre y cuando no hayan pasado a esa situación por medidas disciplinarias o por sentencia judicial condenatoria	✓	
	2. La supervisión es realizada de forma periódica por el personal destacado.	✓	
	3. El personal encargado de supervisión se encarga de impartir instrucción al personal a su cargo	✓	
Análisis de obligaciones inherentes con clientes	1. Se presentan las actas de instalación de forma oportuna	✓	
	2. Se presentan el rol de servicios de vigilancia	✓	
	3. Se Informar de forma oportuna documentadamente al cliente en caso que se hayan presentado sanciones internas, descansos y permisos a los vigilantes titulares	✓	
	4. Se realiza La capacitación y entrenamiento del personal de vigilancia de forma periódica	✓	
	5. Se realiza un plan de contingencia	✓	
	6. Se realiza la entrega de forma oportuna el Plan de rotación del personal	✓	
	7. Se realiza la entrega de forma oportuna del Programa de capacitación y reentrenamiento	✓	
	8. Se realiza las capacitaciones y reentrenamiento de acuerdo a lo programado	✓	

PACIFIC SECURITY S.R.L  
  
 Abog. Freddy Vargas Enríquez  
 GERENTE GENERAL ADJUNTO





ANEXO 3: Guía de entrevista



**ENTREVISTA A COLABORADORES**

**TESIS : PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD PACIFIC SECURITY GROUP, CUSCO, 2017**

**i. DATOS GENERALES**

ENTREVISTADO :  
CARGO:  
LUGAR:  
HORA:  
FECHA:  
ENTREVISTADOR:

**II. INTERROGANTES:**

1. ¿Cómo ingreso a laborar a PACIFIC SECURITY GROUP ?
2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa ?
3. ¿Qué nivel de instrucción tiene ?
4. ¿Conoce todas las funciones que debe realizar dentro del cargo que ocupa? Explique su respuesta.



**5. ¿Cuáles son las funciones que realiza?**

**6. ¿Dentro de las actividades que realiza al cumplir sus funciones, existe alguna de ellas que le generen dificultad? cuales son:**

**7. ¿Si existieran estas dificultades traerian consecuencias a la empresa? Y cuales serian**

**8. ¿Por qué cree usted que se genera este tipo de dificultades ?**

**9. ¿Qué necesitaria usted para solucionar dichas dificultades ?**



ANEXO 4: Hoja de trabajo Fase 1

HOJA DE TRABAJO DE FASE 1 - SELECCIONAR :  
IDENTIFICAR SEGMENTOS DE CLIENTE PRINCIPALES Y SUS  
REQUERIMIENTOS CLAVE

Haga una lista de los requerimientos claves de los clientes principales  
de procesos o subprocesos



SEGMENTO N° 1 DE CLIENTES
REQUERIMIENTOS CLAVES DEL CLIENTE

SEGMENTO N° 2 DE CLIENTES
REQUERIMIENTOS CLAVES DEL CLIENTE



LISTA DE REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE INTERNO

ENTREVISTADOR:

FECHA:

CLIENTE INTERNO:

CARGA:

AREA DE REQUERIMIENTO	CLASIFICACION DE SATISFACCION (MARQUE UNO)										ESCALA DE IMPORTANCIA (MARQUE UNO)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

GRACIAS POR BRINDARNOS UN POCO DE SU TIEMPO!



ANEXO 5: Hoja de trabajo Fase 2

HOJA DE TRABAJO DE LA FASE 2 - ANALIZAR DOCUMENTAR SUBPROCESOS

Haga una lista de las tareas mas importantes de un subproceso. Prepare una listan de sus tareas, subtareas y decisiones mas importante, aquellas que transforman los insumos del proveedor en

Productor :
Proceso:
Insumo:
Producto :



Table with 5 columns: Tarea N°, Tareas mas importantes del, Subtareas, Responsable, Simbolo. Multiple empty rows for data entry.



2. Cree un diagrama de flujo del subproceso

En relacion con las tareas, subtareas y decisiones del subproceso que usted enumero en la pagina anterior, utilice los simbolos adecuados para generar un diagrama de flujo









ANEXO 6: Hoja de trabajo Fase 3

HOJA DE TRABAJO FASE 3 - MEDIR  
AREAS CON PROBLEMAS DEL SUBPROCESO

1. Utilizando un proceso de su eleccion, sugiera tres a cinco areas con problemas comunes que estan afectando su capacidad de satisfacer los requerimientos de sus clientes

Proceso :

Problemas comunes en este subproceso



2. Cree una matriz de areas con problemas para el proceso elegido, enumere las tareas principales en la primera columna, Resuma las areas en los encabezamientos del restos de las

TAREAS PRINCI.	AREAS CON PROBLEMAS				TOTAL TAREAS PRIN.	TAREAS CON VALOR
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

-----



3. Enumere las tareas principales con mayor cantidad de areas con problemas verificados



Tareas principales	Impacto sobre el resultado del subproceso
Tareas con la mayor cantidad de problemas :	
Tarea que le sigue en mayor cantidad de problemas	

4. Enumere las dos tareas con la mayor cantidad de marcas , el impacto sobre el resultado del subproceso



Areas con problemas	Impacto sobre el resultado del subproceso
Area con problemas con la mayor cantidad de marcas	
Area con problemas que le sigue en mayor cantidad de marcas	



5. Enumere las tareas del subproceso sin valor agregado que están generando deficiencias



Tareas sin valor agregado	Impacto sobre el resultado del subproceso

5. Utilizando la información que se acaba de completar, elabore una o dos ideas preliminares de mejoras para este subproceso.



n



ANEXO 7: Hoja de trabajo Fase 4

HOJA DE TRABAJO FASE 4 - MEJORAR

REALIZANDO MEJORAS



1. Identifique uno de los objetivos o metas de mejoramiento del subproceso con el equipo de trabajo para lograr el objetivo principal, representale en porcentajes.

Meta N° 1:

Porcentaje :

Meta N° 2:

Porcentaje :

Meta N° 3:

Porcentaje :

Meta N° 4:

Porcentaje :

Meta N° 5:

Porcentaje :

Meta N° 6:

Porcentaje :

Meta N° 7:

Porcentaje :



2. Identifique las causas posibles de tareas principales y tareas sin valor agregado que usted a identificado



3. Identifique las formas que usted puede simplificar el subproceso



ANEXO 8: Hoja de trabajo Fase 5

HOJA DE TRABAJO FASE 5 - EVALUAR  
IMPACTO DE MEJORAS

1. Compare los resultados iniciales y los resultados despues de la mejora en el subproceso

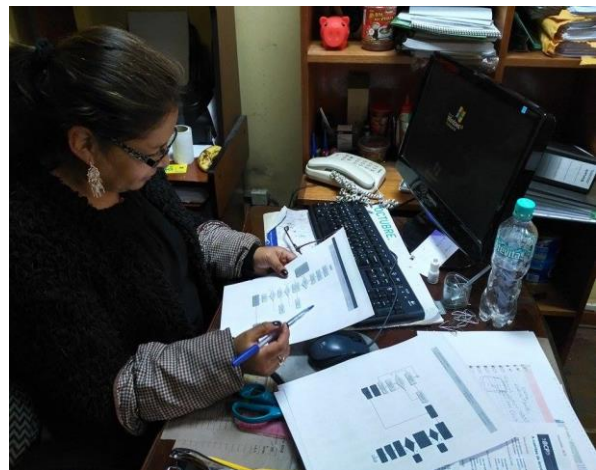
Resultados iniciales	Resultados despues de la mejora

ANEXO 9: Galería fotográfica

Entrega del nuevo flujo al personal



*Figura 72 Jefe de Recursos Humanos*



*Figura 73 Jefe de planillas*



*Figura 74 Asistente de Planillas*



Capacitación al personal



*Figura 75 Personal Pacific Security Group - 1*



*Figura 76 Personal Pacific Security Group - 2*



*Figura 77 Personal Pacific Security Group - 3*



*Figura 78 Personal Pacific Security Group - 4*

ANEXO 10: Herramienta Tecnológica

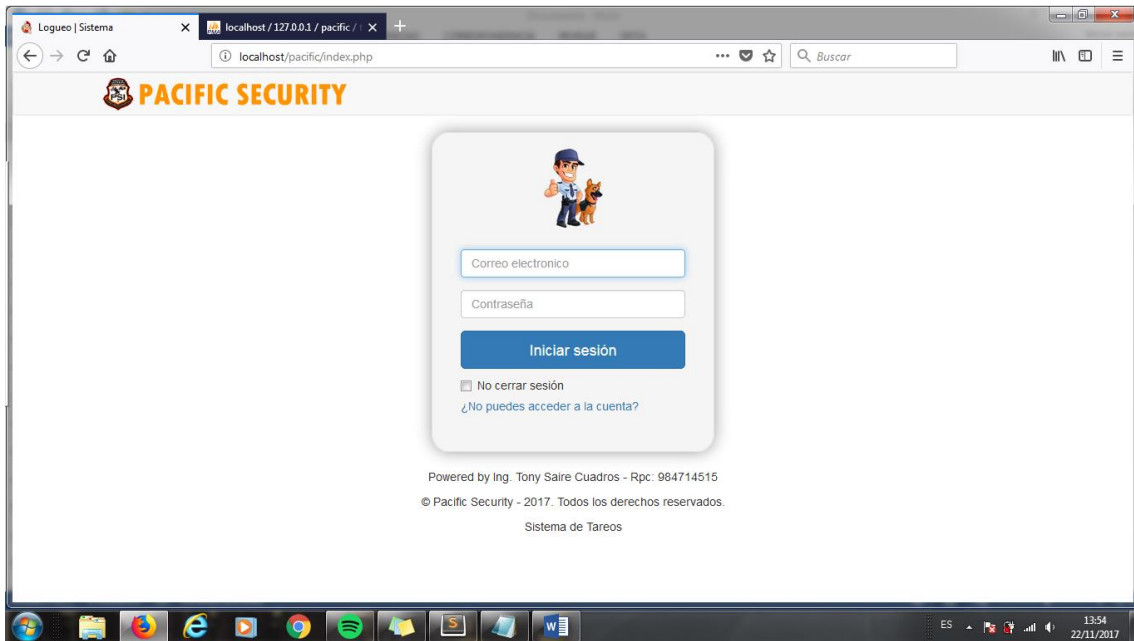


Figura 79 Inicio de sesión

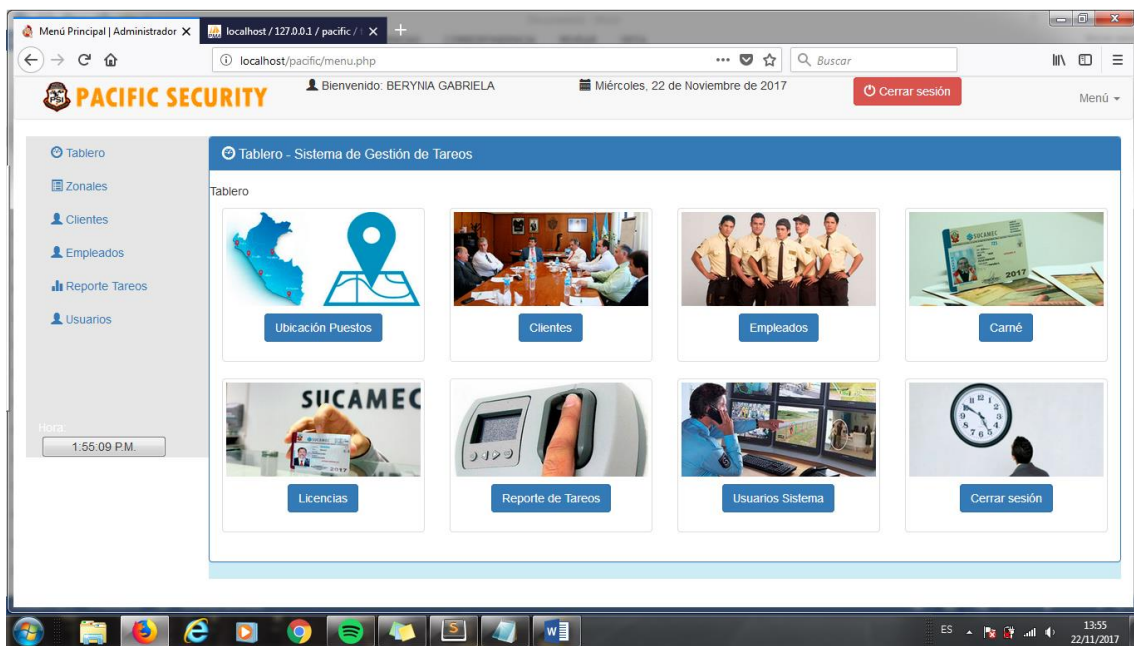


Figura 80 Inicio de herramienta tecnológica

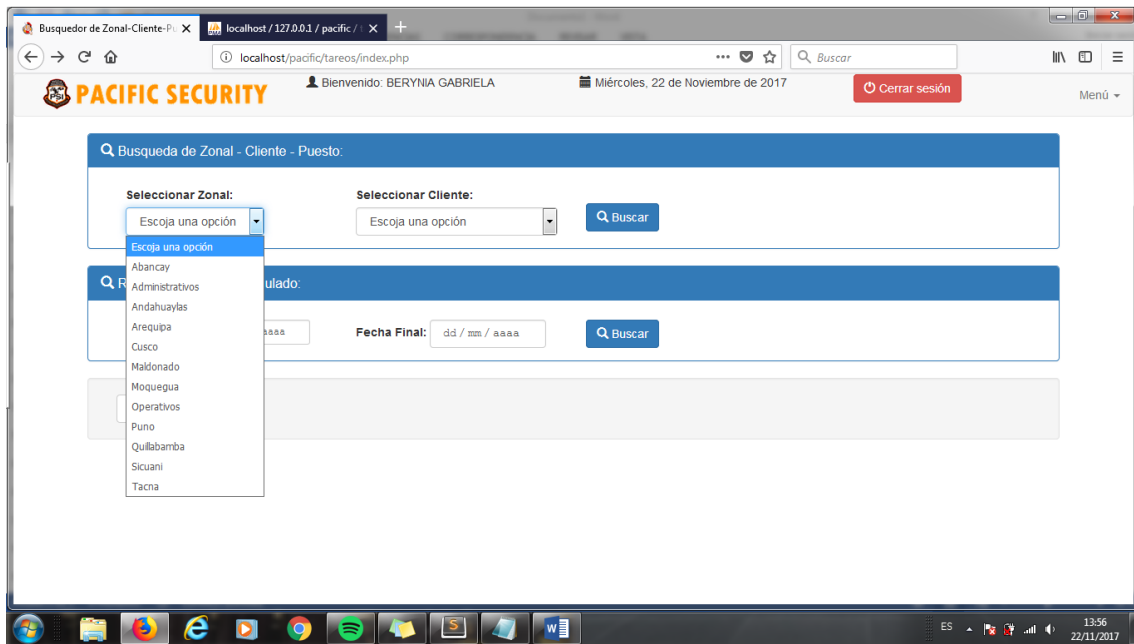


Figura 81 Tareo de personal

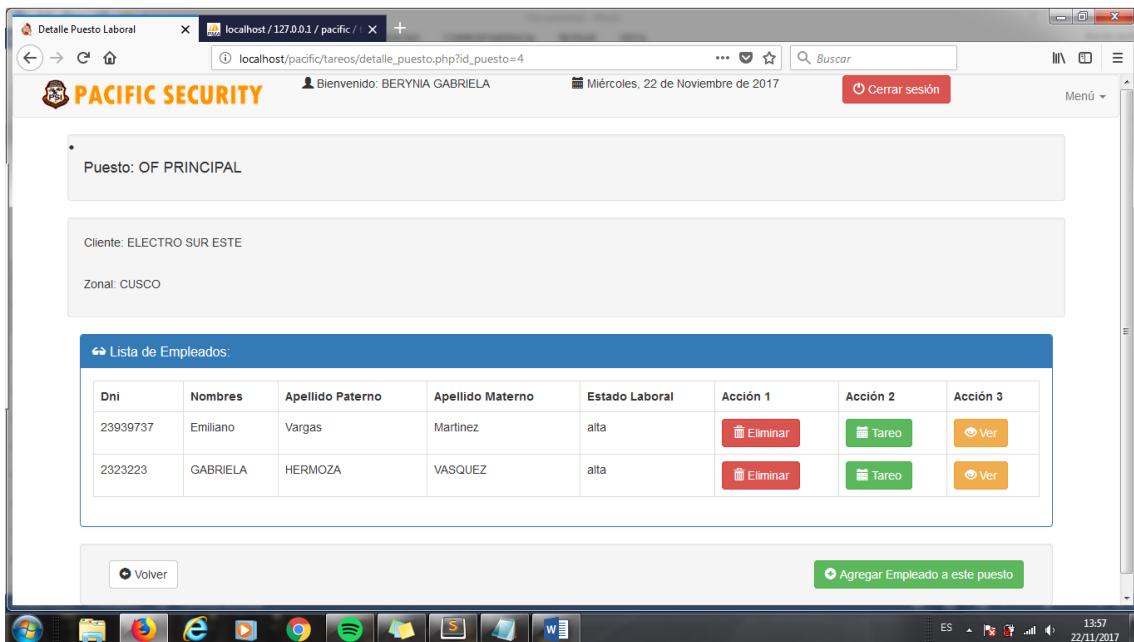


Figura 82 Visualización de tareo

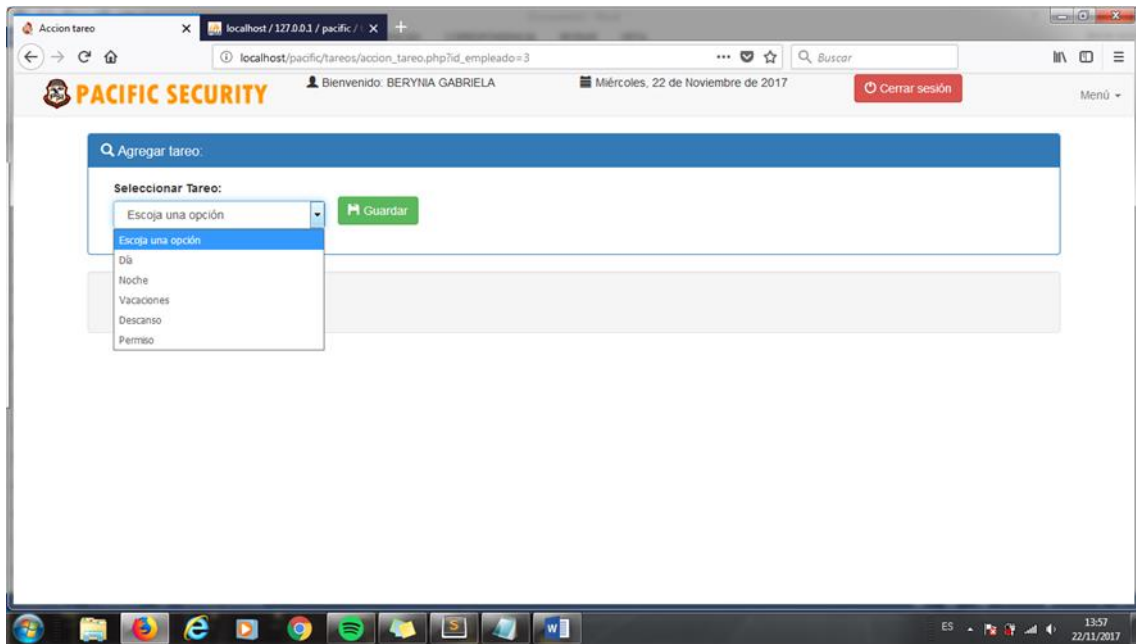


Figura 83 Opción de tarea

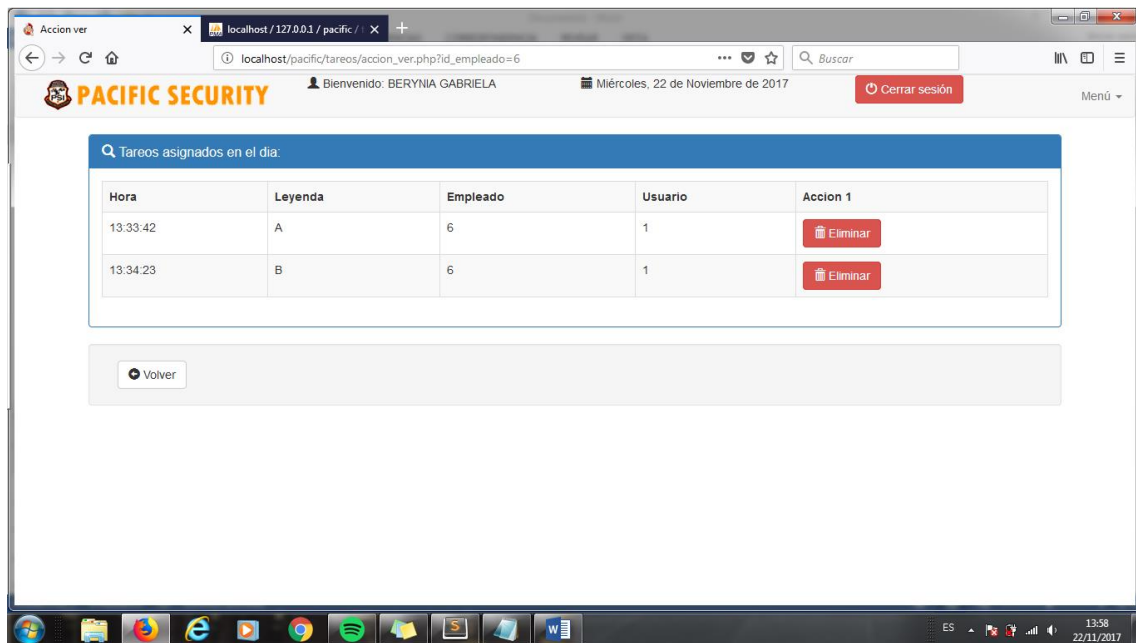


Figura 84 Reporte de tarea