



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SAFELIVE S.A.C., TRUJILLO-2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Bach. Lady Katherin Alama Rodriguez

Bach. Karla Mariana Carrantes Céspedes

**Asesor:**

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo – Perú

2018

---

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Lady Katherin Alama Rodríguez y Karla Mariana Carrantes Céspedes**, denominada:

### “PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SAFELIVE S.A.C., TRUJILLO-2017”

---

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

**ASESOR**

---

Mg. Roger Hurtado Rojas

**JURADO**

**PRESIDENTE**

---

Lic. Carmen D'Angelo Panizo

**JURADO**

---

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

**JURADO**

## DEDICATORIA

*A Dios por ser quien ilumina mi camino y dirige mi destino; protegiéndome, dándome fuerzas y paciencia para salir adelante.*

*A mis padres Armando y Livia por su amor y sacrificio al darme la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa universidad, por su apoyo constante y por confiar en mí. Gracias a ustedes soy lo que soy.*

*A mi hermano Kevin por ser mi brazo derecho y motivarme cada día. De igual manera, a mi hermano menor Kenny, por enseñarme a ser responsable, tener paciencia y apreciar las pequeñas cosas de la vida.*

**Bach. Lady Katherin Alama Rodríguez**

*A Dios por bendecirme cada día de mi vida y darme la oportunidad de estar y disfrutar a lado de las personas que más me aman y a las que yo más amo.*

*A mis 2 mamis Kelly y Carolina Céspedes, por ser las principales promotoras de mis sueños, gracias a ellas por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas.*

*A mi hijo Joaquin, por ser mi fuente de inspiración y superación en la vida, a seguir para adelante y ser el mejor ejemplo.*

**Bach. Karla Carrantes Céspedes**

## **AGRADECIMIENTO**

En estas líneas quisiéramos dar nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborados en la realización de la presente investigación, siendo partícipes de una u otra manera de este logro.

A cada uno de nuestros docentes, por compartir sus experiencias, conocimientos y pasión a lo largo de nuestra formación profesional. Que nos exigieron lo necesario para superar nuestras barreras e ir directo al camino de la superación.

A todos los colaboradores de la empresa Safelive S.A.C., por brindarnos facilidades y accesibilidad para obtener la información necesaria para poder realizar este trabajo.

A nuestro asesor Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa, por su orientación y correcciones para el presente trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
| APROBACIÓN DE LA TESIS.....     | ii   |
| DEDICATORIA.....                | iii  |
| AGRADECIMIENTO .....            | iv   |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....      | v    |
| ÍNDICE DE TABLAS.....           | vii  |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....        | viii |
| RESUMEN.....                    | ix   |
| ABSTRACT .....                  | x    |
| CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....  | 12   |
| CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO ..... | 19   |
| CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....   | 42   |
| CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....     | 48   |
| CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....     | 118  |
| CONCLUSIONES.....               | 124  |
| RECOMENDACIONES .....           | 127  |
| REFERENCIAS.....                | 129  |
| ANEXOS .....                    | 130  |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla N°1: Trabajadores Vinculados a la empresa SAFELIVE S.A.C..... | 45  |
| Tabla N°2: Técnicas e instrumentos para la obtención de datos.....  | 46  |
| Tabla N°3: Tiempo laborado en la Empresa .....                      | 48  |
| Tabla N°4: Realización de tareas.....                               | 49  |
| Tabla N°5: Reporte de actividades .....                             | 50  |
| Tabla N°6: Nivel de conocimiento del MOF .....                      | 51  |
| Tabla N°7: Conocimiento de la Misión y Visión .....                 | 52  |
| Tabla N°8: Nivel de conocimiento de un sistema de control.....      | 53  |
| Tabla N°9. Realización de evaluación de desempeño .....             | 54  |
| Tabla N°10. Nivel de coordinación entre áreas de trabajo .....      | 55  |
| Tabla N°11. Comunicación en la empresa.....                         | 56  |
| Tabla N°12. Nivel de conocimiento de los planes internos.....       | 57  |
| Tabla N° 13. Importancia sobre la planeación .....                  | 58  |
| Tabla N° 14. Percepción del Liderazgo del jefe inmediato .....      | 59  |
| Tabla N° 15. Participación en la toma de Decisiones .....           | 60  |
| Tabla N° 16. Anuncio de planes.....                                 | 61  |
| Tabla N° 17: Satisfacción del cliente.....                          | 106 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico N°1: Análisis del tiempo laborado en la empresa.....                       | 48 |
| Gráfico N°2: Análisis de realización de tareas .....                               | 49 |
| Gráfico N°3: Análisis del reporte de actividades .....                             | 50 |
| Gráfico N°4: Análisis del nivel de conocimiento del MOF .....                      | 51 |
| Gráfico N°5: Análisis del conocimiento de la Misión y Visión .....                 | 52 |
| Gráfico N°6: Análisis del Nivel de conocimiento del de un sistema de control ..... | 53 |
| Gráfico N°7: Análisis de realización de evaluación de desempeño.....               | 54 |
| Gráfico N°8: Análisis del nivel de coordinación entre áreas de trabajo .....       | 55 |
| Gráfico N°9: Análisis de la comunicación en la empresa .....                       | 56 |
| Gráfico N°10: Análisis del nivel de conocimiento de los planes internos .....      | 57 |
| Gráfico N°11: Análisis sobre la importancia sobre la planeación .....              | 58 |
| Gráfico N°12: Análisis de la percepción de liderazgo del jefe inmediato.....       | 59 |
| Gráfico N°13: Análisis de la participación en la toma de decisiones .....          | 60 |
| Gráfico N°14: Análisis sobre anuncio de planes .....                               | 61 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |     |
|--|-----|
| Figura N° 1: Categoría de los problemas en las pequeñas empresas ..... | 14  |
| Figura N° 2: Matriz FODA.....  | 26  |
| Figura N° 3: Organigrama .....   | 29  |
| Figura N° 4: Simbología de procedimientos.....                         | 30  |
| Figura N° 5: Diagrama de flujo .....                                   | 31  |
| Figura N° 6: Descripción de puestos .....                              | 35  |
| Figura N° 7: Matriz de relación de insumo – producto .....             | 41  |
| Figura N° 8: Matriz FODA .....   | 69  |
| Figura N° 9: Organigrama Propuesto – Safelive S.A.C .....              | 79  |
| Figura N°10: Diagrama de Flujo – Solicitud de Servicio .....           | 80  |
| Figura N°11: Diagrama de Flujo – Emisión de Facturas.....              | 81  |
| Figura N°12: Diagrama de Flujo – Desarrollo de Capacitación .....      | 82  |
| Figura N°13: Diagrama de Flujo – Salida de Equipos de Almacén .....    | 83  |
| Figura N°14: Diagrama de Flujo – Captación de Nuevos Clientes .....    | 84  |
| Figura N° 15: Evaluación de Desempeño .....                            | 107 |
| Figura N° 16: Encuesta Satisfacción del cliente .....                  | 109 |
| Figura N° 17: Control y Seguimiento del Cliente.....                   | 110 |
| Figura N° 18: Inventario de Materiales y Equipos.....                  | 112 |
| Figura N° 19: Control de Salida de Almacén .....                       | 113 |
| Figura N° 20: Formato de Control y Entrega de Material.....            | 114 |
| Figura N° 21: Control de visitas a clientes .....                      | 117 |

## RESUMEN

Hoy en día podemos observar que todas las empresas que tienen éxito se debe a que saben manejar y utilizar un proceso administrativo para conducir cada una de sus operaciones, puesto que este proceso está compuesto por cuatro pilares fundamentales: planeación, organización, dirección y control. Por ello que se hace necesario, que las organizaciones lo desarrollen de manera idónea para enfrentar con buena y rápida capacidad de respuesta los retos que se presenten.

Por ello el presente trabajo de investigación presenta una propuesta de mejora en cada uno de los procesos administrativos mediante la cual se busca incrementar la rentabilidad de la empresa mejorando la calidad de servicio que esta ofrece.

Se realizó un diagnóstico actual para hallar los principales problemas de la empresa y conocer la situación real a la que esta se enfrenta para poder diseñar estrategias que permitan lograr el alcance de los objetivos, utilizando las herramientas adecuadas para reducir riesgos laborales y cumplir con el desempeño deseado por la organización. Y para la determinación de resultados fue realizado a través de la entrevista al gerente, encuesta a cada de los colaboradores, revisión de documentos y la observación.

Además, este trabajo permitirá reducir las pérdidas económicas en el área de operaciones de la empresa, para ello se propone llevar un control y seguimiento de sus equipos para disminuir el nivel de pérdidas y/o deterioros de estos mismos, conociendo el destino y la ubicación exacta de cada uno ellos. Finalmente se va conseguir que todo el personal mantenga un mismo enfoque pues se plantearán objetivos y estrategias que permitirán conducirse de manera adecuada según la realidad a la que se enfrenta. Y el uso de MOF ayudará en el proceso de integración en la organización y el establecer controles internos permitirá reducir el nivel de ausentismo laboral, generar mayor compromiso entre los colaboradores, ser productivos, disminuir la rotación de personal y reducir posibles riesgos.

**Palabras claves:** proceso administrativo, planeación, organización, dirección, control.

## ABSTRACT

Today we can see that all successful companies should be used to know how to manage and use an administrative process to conduct each of their operations, since this process is composed of four fundamental pillars: planning, organization, direction and control. What is necessary, that organizations are developed in a suitable way to face with good and rapid response capacity.

Therefore, this research paper presents a proposal for improvement in each of the administrative processes through which it seeks to increase the profitability of the company by improving the quality of service it offers.

A current diagnosis was made to find the main problems of the company and to know the real situation of the company. Desired by the organization. The review of documents and observation.

In addition, this work will help reduce the state of operations of the company, so it is proposed to carry out a control and monitoring of their equipment to reduce the level of losses and / or deterioration of these, knowing the destination and the exact location of each one of them. Finally, it is going to achieve that everything personal has the same focus, since objectives and strategies are proposed that lead adequately according to the reality that it faces. The use of MOF in the process of integration in the organization and establishment of internal controls of the company the level of work absenteeism, generate commitment among employees, be productive, reduce staff turnover and reduce risks.

Keywords: administrative process, planning, organization, direction, control.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

La Administración, es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos. Consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas a través de ellas [...] la eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión.” (Robbins & Coulter, 2005) Desde hace algunos años, las organizaciones a nivel mundial están dedicadas a realizar un conjunto de procesos interconectados que tienen como finalidad lograr un producto o servicio. Estos procesos son continuos y permanentes en las empresas, ya que las diferentes etapas que atraviesa (desde su nacimiento hasta su madurez), poseen características específicas que nos permiten saber si contribuyen o impiden a su desarrollo.

En el mundo de los negocios la base del funcionamiento de una organización está centrada en la labor de quienes son contratados como Personal Administrativo, realizando diversas tareas, contando con distintas funciones. Las tareas de la Administración son la base del funcionamiento de toda organización, contando con una gran cantidad de labores que permiten un crecimiento o la elaboración de un plan para brindar nuevos ingresos.

Básicamente el proceso administrativo que forma parte de toda empresa consta de distintas tareas que tienen que realizarse para el orden y crecimiento de una organización, realizándose además una sectorización de los trabajos en distintas áreas especializadas, y logrando que cada una de ellas no funcione como entes autónomos, sino que se realicen acciones conjuntas para poder alcanzar la realización de un objetivo administrativo, que es propuesto justamente por la administración misma. (Ayuda, 2017)

El proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa. El éxito de las organizaciones dependerá de una buena administración, ya que ésta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de los recursos materiales y de las instalaciones; también indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para los problemas que se detecten. La administración determina los objetivos y emplea con eficacia los recursos de acuerdo con la planeación, organización, dirección y control. (Ricalde, 2014)

Por tal motivo, un mal control del proceso administrativo en muchas ocasiones está originando efectos significativos en las empresas como: pérdidas financieras, endeudamiento, baja productividad, insatisfacción laboral y hasta en el peor de los casos quiebra de la empresa. En este sentido, para las organizaciones el proceso administrativo ejerce una influencia directa en el desarrollo de la empresa tanto de manera interna como externa, y esto se ve reflejado en los resultados organizacionales

En la actualidad, el gigante global de los juguetes Toys “R”, la icónica empresa en el mercado de la juguetería se declaró en bancarrota el pasado 18 de septiembre del 2017. Las razones principales fueron cambios en los hábitos del consumidor, pero tal vez la principal es que ha caído víctima de la competencia de grandes rivales del mercado online como Amazon y de gigantes minoristas que venden con gran descuento como Walmart. Con una mejora en los procesos, enfocados en combatir la competencia y adaptarse a nuevos mercados, quizás se pudo evitar llegar a tal estado, puesto que los rápidos cambios que se producen hoy en día y la llegada de nuevas tecnologías están obligando a realizarlo de forma más forzada; será con el transcurso del tiempo (planes a mediano, largo plazo) cuando se noten las múltiples ventajas que produce la gestión adecuada de los procesos administrativos.

En Ecuador, existen empresas que tienen ciertas deficiencias en sus procesos administrativos, como es el caso de CORPCONSUL Cía. Ltda. Empresa encargada de brindar servicio en la realización de proyectos en los ámbitos de pre-inversión e inversión, se observa las deficiencias en su falta de lineamiento de procesos que hace más difícil el trabajo dentro del área contable, ya que no se tiene claro el trabajo a realizar de los colaboradores. De allí nace la necesidad de una propuesta de mejoramiento en los procesos administrativos que permita definir de manera correcta y equilibrada los objetivos organizacionales, como afirma el estudio “Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos administrativos y contables de la empresa Corpconsul Cia. Ltda. Ubicada en la ciudad de Quito”.

Implementado el proceso administrativo de forma sistemática, genera resultados favorables en la gestión de empresas, porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones. A pesar de que la Administración es un proceso, constituye una unidad indisoluble, pues durante su aplicación, cada parte, cada acto, cada etapa se realiza al mismo tiempo y una con la otra están relacionadas mutuamente. (Villegas, 2006)

En el Perú, la mayoría de las empresas presentan dificultades y carencias en cuanto a la planeación, los administradores se han acostumbrado a realizar planes a corto plazo que hacen que las empresas sobrevivan en el mercado.

Algunos de los factores que influyen para que los directivos no se atrevan a realizar planes a largo plazo son muchos, y entre las más relevantes se encuentran: la inestabilidad financiera, poca capacidad económica, situaciones tanto sociales como políticas puntuales del país en la que muchas veces éstas hacen que las empresas terminen cerrando. Otros factores que inciden son de carácter organizacional, en el que se evidencia muchas veces la incapacidad administrativa, también se reconoce a la falta de personal calificado.

SAFELIVE SAC es una MYPE, al igual que muchas de las organizaciones en nuestro país. Las MYPES, ocupan el 90% de las empresas peruanas. Esta organización al igual que muchas de este tipo presenta algunos problemas tradicionales, entre los que se encuentran la mezcla de decisiones no sustentadas, el tomar como personal las críticas u observaciones que se puedan dar, el tener lazos de amistad que muchas veces se mezclan con el trabajo, que terminan influyendo en decisiones de la organización, es por ello que se debe tratar con cuidado y profundizar para llegar a una solución favorable para los colaboradores en sus procesos.

**Figura Nº 1: Categoría de los problemas en las pequeñas empresas**



**Fuente:** CEENTRUM Católica. Adaptada de Okpara & Wynn (2007) y Ansoff (1965)

Además SAFELIVE SAC, es una empresa nacional de carácter técnico, con 7 años en el mercado, dedicados a promover altos estándares de seguridad, salud y protección ambiental, a través de la Asesoría y Consultoría, adicionalmente capacitan en Respuesta ante Emergencias. Esta organización está ubicada en el distrito de la Esperanza – Trujillo y no sólo brinda servicios a varias empresas del sector local, sino también regional.

Actualmente cuenta con 15 empleados, de los cuales tenemos: Gerencia, uno en la parte administrativa, un asesor contable (externo), Gerente de Operaciones, un asistente operativo y 10 en área de instrucción (profesionales externos “Instructores”).

Constantemente ocurren incidentes, y en el ámbito laboral en el que actualmente se desarrollan las empresas, SAFELIVE S.A.C se enfoca y tiene como Ley principal el cuidado del trabajador y su servicio está enfocado a ello, de donde se desprenden las demás normas. Esto puede traducirse en una situación de zozobra que, además de producir lesiones corporales y afectar los recursos materiales y al medio ambiente, afecta directamente a la imagen de una empresa. Por tal motivo SAFELIVE S.A.C, cuenta con colaboradores capacitados y entrenados que les permite lograr una respuesta oportuna y efectiva pero más allá de la respuesta se encuentra la prevención que se obtiene como resultado. Es por ello que la empresa trabaja bajo la Ley 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La empresa actualmente no cuenta con un manual específico de funciones para cada uno de los puestos de trabajo que permita determinar la participación de cada trabajador desde el inicio hasta el final de cada una de las actividades que se desarrollan en la empresa. Adicionalmente dentro de la empresa no se evidencia una clara demarcación de cada una de las áreas de trabajo, ello trae como consecuencia el no hacerse cargo de sus funciones o encargarlas y saturar a los demás compañeros.

No se cuenta con una publicidad externa visible que le genere identidad tanto a la empresa, los colaboradores e inclusive a los mismos clientes, y permita que sea identificada de una mejor manera por parte de los agentes externos.

Dentro del problema planteado, se presentan manifestaciones como: 1. Conflictos y diferencias entre los trabajadores internos y operativos al momento de realizar alguna tarea en especial, 2. Hay falta de demarcación de las áreas al interior de la empresa, lo que genera confusión para los mismos trabajadores, clientes u otro tipo de personas que no conozcan el interior de la empresa. 3. Falta de publicidad, que no permite identificar a la empresa y generarle una identidad como mecanismo comercial para los clientes potenciales.

Algunas de las causas encontradas para que desde sus inicios no se haya puesto en práctica la estructuración de procesos administrativos en la empresa en estudio, se debe a:

- La falta de compromiso por parte de los trabajadores internos, solo se cumplían los trabajos o pendientes según se requería, por lo demás se extienden los trabajos hasta que gerencia anuncia un revisión de los mismos.

- Los ingresos recibidos que eran destinados para la operación de la empresa, en algunos casos los directivos hacían uso indebido de ello, para sus gastos personales.
- La cantidad de colaboradores y las diferentes funciones que desempeña cada empleado y directivos, no le permite contar con el tiempo necesario para liderar este proceso de estructuración de procesos administrativos. Dado que con el transcurrir del tiempo fue incrementando el trabajo y así mismo se iban dejando pendientes, que hoy han generado muchos retrasos para la empresa.
- Existe ausentismo laboral en algunas ocasiones, debido a que no cuentan con un control de asistencia que se lleve de manera más rigurosa, sólo hacen uso del cuaderno de horarios, el mismo que no está dando mucho éxito.
- Existe un inadecuado uso de los recursos de la empresa, ya que los equipos y materiales muchas veces son usados sin beneficio alguno, provocando su desgaste.

Además, algunos de los clientes que trabajan con esta empresa, son los que presentan sus quejas; en algunos casos debido a la demora de entrega de certificados o incluso material mismo de trabajo. Asimismo, hay retraso en la facturación de algunos trabajos realizados y un control de sus deudas que no se exige, lo que genera montos elevados por pagar.

Actualmente SAFELIVE S.A.C no cuenta con un proceso definido para la planificación, organización, dirección y control de sus actividades, lo cual limita a responder las exigencias del momento.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la propuesta para el mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa SAFELIVE S.A.C., Trujillo 2017?

### **1.3 Justificación**

La presente investigación tiene como objetivo plantear una propuesta de mejora del proceso administrativo de la empresa SAFELIVE S.A.C., Trujillo 2017. Hoy en día el proceso administrativo es uno de los principales puntos considerados por las empresas para lograr el crecimiento económico y el orden que se requiere.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudirá al desarrollo de los instrumentos de investigación, una de ellas es la encuesta que se aplicará al personal con el objetivo de verificar el estado real en el que se encuentra la empresa tanto dentro como fuera. También se realiza una entrevista al gerente de empresa para poder conocer temas de interés y por último realizaremos observación del trabajo interno como externo a través del acceso permitido y a la información brindada.

Nuestra investigación es de gran interés y utilidad para la empresa en estudio, ya que con su desarrollo lograremos obtener una propuesta de mejora para cada una de sus áreas funcionales, explorar nuevas ideas para llevar a cabo métodos y estrategias que permitan el logro de objetivos.

Siendo requisito para optar el título de licenciado en Administración de la Universidad Privada del Norte según reglamento de graduación.

### **1.4 Limitaciones**

- El tiempo y horario de trabajo del personal de instrucción, quienes no se encuentran a tiempo completo en oficina y sólo asisten previa coordinación de capacitaciones, es por ello que para las encuestas y entrevistas que teníamos que realizar muchas veces existía un cruce de tiempo.
- Otro aspecto que se puede tomar como limitante, la falta de conocimiento por parte de los colaboradores sobre los temas tratados en nuestra investigación.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo de la empresa SAFELIVE S.A.C., Trujillo 2017.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

1. Realizar un diagnóstico actual de la empresa, empleando la técnica de la observación y encuesta, para la identificación del proceso administrativo de la empresa SAFELIVE S.A.C, Trujillo 2017.
2. Identificar el proceso de planeación, describiendo sus deficiencias y poder proponer una solución en la empresa SAFELIVE S.A.C., Trujillo 2017.
3. Identificar el proceso de organización, describiendo sus deficiencias y poder proponer una solución en la empresa SAFELIVE S.A.C., Trujillo 2017.
4. Identificar el proceso de dirección, describiendo sus deficiencias y poder proponer una solución en la empresa SAFELIVE S.A.C., Trujillo 2017.
5. Identificar el proceso de control, describiendo sus deficiencias y poder proponer una solución en la empresa SAFELIVE S.A.C., Trujillo 2017.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

La revisión bibliográfica consigna tesis y trabajos realizados en torno a la variable de investigación: mejora procesos administrativos, tanto en el ámbito internacional y nacional.

Luego de haber indagado sobre distintos trabajos de investigación a nivel internacional, hemos encontrado algunos estudios que tienen cierta relación con nuestro objeto de investigación, como sigue:

El trabajo de (Taco, 2016) “Análisis y Propuesta de Mejoramiento de Procesos Administrativos y Contables de la empresa CORPCONSUL CIA. LTDA”. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

Donde con el propósito de desarrollar una propuesta e indicadores para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables que ayuden al fortalecimiento del control interno de la empresa, las conclusiones más relevantes son:

- a. CORPOCONSUL Cía. Ltda., es una empresa dedicada a la realización de estudios, proyectos, investigación, evaluación, supervisión, fiscalización, control, asesoramiento, dirección de obras, capacitación y selección de personal, en las especialidades de la Ingeniería Ambiental, como son: el tratamiento de residuos sólidos y líquidos, impactos ambientales, áreas protegidas, redes de abastecimiento y de saneamiento. Por lo cual es necesario la mejora de procesos administrativos y contables, que permita ofrecer un servicio de calidad a clientes internos y externos de la empresa.
- b. Los procedimientos administrativos y contables en cualquier organización es una necesidad, de que las políticas sean respetadas, de reducir errores operativos, evitar duplicidad de funciones; se podrá tener un correcto manejo organizacional y operativo. (pág. 145).

Por consiguiente, al analizar cada uno de los procesos administrativos y lograr determinar los factores o puntos críticos que afectan el buen desarrollo de éstos, permitirá una mejora en la empresa. Además, el poder determinar una propuesta adecuada permite que la empresa genere una ventaja competitiva en el mercado, logrando una mejora continua.

En la Universidad Estatal de Milagro, ubicada en Ecuador, (López, 2013) en su estudio de investigación "Análisis del Proceso Administrativo y su incidencia en la Operatividad de la empresa MERCUDRI S.A., ubicada en el Cantón El Triunfo, Provincia Guayas", tesis para obtener el título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría.

Emplean el método analítico con la finalidad de analizar cómo el proceso administrativo incide en la operatividad de la empresa y promover mecanismos que contribuyan al desarrollo del personal, a través de encuestas y entrevistas al personal para conocer la situación actual del negocio y su posición en el mercado competitivo. Donde como conclusiones principales tenemos:

- a. En MERCREDI S.A. el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen dificultades para realizar labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente.
- b. El control es deficiente y se debe a la ausencia de mecanismos para efectuarlo, provocando que no se realicen evaluaciones de desempeño laboral, lo cual impide conocer cuál es el nivel de eficiencia y eficacia de del personal al realizar su trabajo, así como su aporte en el desarrollo de la empresa. (pág. 165).

Por ello, el análisis y la propuesta de un mejoramiento de procesos permitirán automatizar toda la información que circula dentro de una compañía, además de tener un manejo eficiente de ésta que servirán de gran utilidad para el progreso de la empresa y la participación de cada uno de los colaboradores.

También tenemos el trabajo de (Flores, 2015), "Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinoteca". Tesis para optar el título de Maestría en Gerencia Empresarial, con el propósito de que al analizar los pasos de los procesos administrativos se pueda definir las posibles causas que afectan a la empresa, y ver su incidencia en la gestión empresarial de la compañía, logrando dar resultados necesarios y que puedan llevar a cabo una mejora en sus funciones. Para ello emplearon las técnicas de observación directa y entrevista a diferentes personas indicadas con el objetivo de recaudar la mayor cantidad de información posible de diferentes áreas de la empresa, sobre qué proceso lleva a cabo y si sabe sobre la situación que afecta la empresa. Entre los resultados finales sé que concluye que al no existir un buen manejo de los procesos administrativos, no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa.

En el trabajo de investigación de (Sagastume, 2006), de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas ubicada en Guatemala, en su estudio de investigación “La aplicación del Proceso Administrativo en una empresa de productos alimenticios de consumo masivo”, tesis para obtener el título de Administradora de empresas, tiene por finalidad identificar la actual forma de administrar la empresa y brindar como propuesta una guía del proceso administrativo y cómo implementarlo. Y como principales conclusiones sostienen:

- a. No existen en la empresa descripciones de puestos de trabajo que orienten y guíen al empleado, provocando con ello desconocimiento de sus atribuciones, responsabilidades y secuencias de sus actividades. Así mismo no cuenta con una estructura que delimite responsabilidades y autoridad. (pág. 55).

Ésta misma situación coincide con la empresa en estudio Safelive, no existe un Manual donde se detalle las principales funciones de los colaboradores, mayormente trabajan por responsabilidad propia. Por ello radica la necesidad de mejorar los procesos, pues se necesita definir claramente las conductas de trabajo, puestos y organización que se debe cumplir en la empresa.

En el ámbito nacional, (Tisnado, 2013) en Trujillo, realizó un estudio sobre “Mejoramiento en los Procesos Administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al Desarrollo Educativo de su Jurisdicción en el año 2013”, con la finalidad de desconcentrar la administración y gestión del servicio educativo en este ámbito y brindar una atención más eficiente, eficaz, oportuna y que responda las exigencias actuales de la modernización de la administración del Estado. Las principales conclusiones fueron:

- a. Dentro de los procesos administrativos más comunes identificados en la UGEL N° 01 El Porvenir, se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso administrativo.
- b. La evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, disminuyendo así el grado de satisfacción del docente. (pág. 146).

Entonces podemos decir que, comprender la función del proceso administrativo para dirigir una empresa permitirá generar un vínculo necesario para el buen desempeño de la institución en su conjunto. Así como también, poder lograr su permanencia e incrementar su eficiencia y productividad.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Métodos de Confiabilidad y Validez**

#### **2.2.1.1. Alfa de Cronbach:**

“Este tipo de confiabilidad estadística permite determinar el grado en que los ítems de una prueba están correlacionados entre sí.” (Ruiz, 2015, pág. 113). Mediante este método conoceremos la fiabilidad al momento de aplicar nuestro instrumento y obtener la información con mayor credibilidad posible.

Además, la confiabilidad permitirá conocer si los instrumentos seleccionados son los correctos y suficiente seguros para ser utilizados y con ello obtener la información respecto al diagnóstico actual de la empresa en estudio. “La confiabilidad puede ser enfocada como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en relación con la característica que se pretende medir.” (Ruiz, 2015, pág. 84).

Por ello se va utilizar el método de Alfa de Cronbach.

#### **2.2.1.2. Pearson:**

Respecto a la validez, “permite medir el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.” (Ruiz, 2015, pág. 126). Es decir, que podremos conocer si nuestro instrumento realmente va medir el grado actual en que se encuentra el proceso administrativo de la empresa en estudio, a través de cada uno de los ítems planteados. Y para ello utilizaremos el método de Pearson.

“Se utiliza para la validez interna del instrumento según el método ítem par e impar”. (Ruiz, 2015, pág. 132). Este coeficiente va permitir medir el grado de correlación entre cada una de las preguntas del cuestionario y los participantes que se encuestaron respecto al proceso administrativo.

## **2.2.2. Proceso Administrativo**

### **Importancia:**

Hernández y Palafox de Anda (2012) mencionaron que el proceso administrativo permitiría conocer y comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa, por lo que juega un papel básico e indispensable para el manejo interno de ésta.

Para todo administrador es necesario el conocimiento de cada uno de estos procesos pues podrá diseñar métodos y procedimientos para alcanzar los objetivos y metas de la empresa, tomando decisiones congruentes con los objetivos propuestos, empleando los medios y herramientas idóneos para cada situación. Todo ello permitirá reducir riesgos laborales, tener una mayor coordinación interna y medir eficiencia a través de un control constante.

### **2.2.2.1 Planeación:**

En este proceso es en donde se van elaborar todas las acciones a seguir, y como la empresa se desenvuelve en un ambiente cambiante se debe tener pleno conocimiento de las posibles situaciones que pueden llegar afectarla. Por ello se realiza un análisis externo (mercado, entorno) y el interno. Estas acciones serán a corto, mediano y largo plazos. Como afirma los autores Hernández y Palafox de Anda (2012) que “la planeación, desde un punto de vista estratégico, define los objetivos de acción, establece grandes políticas, los planes específicos de las áreas y los indicadores de desempeño denominados estándares, que permitirán comparar, mediante controles, los resultados esperados” (pág. 177).

Mencionado lo anterior, nos damos cuenta lo indispensable que es tomarse un tiempo para la planeación de una empresa, puesto que mantiene un enfoque tanto en el futuro como en el presente para poder desarrollar estrategias correctas orientadas siempre de manera efectiva. Además mejoraría el desempeño de una organización evitando la incertidumbre y preparándola para hacer frente a las contingencias que se presenten en el futuro, reduciendo riesgos y aprovechando las oportunidades.

#### **a. Proceso de Planeación:**

Al hablar de todo el proceso que implica la planeación, Hernández y Palafox de Anda (2012) sostuvieron una serie de etapas:

- 1ª. Etapa. Conceptualización y desarrollo de estrategias.
- 2ª. Etapa. Definición de objetivos a corto, mediano y largo plazos.
- 3ª. Etapa. Establecimiento de premisas.
- 4ª. Etapa. Definición de políticas generales para planes específicos por área.
- 5ª. Etapa. Planes tácticos específicos de área.
- 6ª. Etapa. Planes operativos de área. (pág. 186)

En cada una de estas etapas se podrá definir las metas, el tiempo para alcanzarlas, los recursos involucrados y plantear el rumbo hacia donde se dirige la organización, para lograr la misión de esta con mayor posibilidad de éxito.

Sin embargo, muchas pequeñas empresas no se deciden invertir tiempo y sobre todo dinero en la planeación, muchas veces se dejan llevar por su conocimiento empírico sin tener en cuenta las posibles consecuencias de esto.

## **b. Herramientas de planeación**

Si bien es cierto, existen diversas herramientas que pretenden contribuir al desarrollo óptimo de la empresa, para ordenar la información de la empresa en estudio emplearemos las siguientes:

- Estrategia  
Se puede decir que es la adopción de todas las actividades necesarias para cada objetivo, junto a la asignación de recursos para lograrlos. Por ello debe evaluarse cuidadosamente para aprovechar todo tipo de ventaja que se presente.
- Política  
“Guías generales de la acción gerencial para lograr la estrategia; son establecidas por la alta dirección” (Hernández & Palafox de Anda, 2012, pág. 188). Por ende, se puede decir que es un esquema de conducta que todo el personal de la empresa debe de seguir y sería adecuado que la empresa en estudio deba establecerlo en escrito, redactado claramente y con precisión.
- Programa  
Para (Hernández & Palafox de Anda, 2012) mencionan sobre aquellos que son para fines informáticos que permitan un proceso de información más rápido, tal es el caso de un software para sistematizar y

automatizar la compra de equipos nuevos, o también uno que permita controlar la entrada y salida de materiales, inventario de almacén, etc. Todo ello se tiene que establecer según los objetivos de la empresa, los recursos económicos y humanos que se puedan llegar a necesitar para operar un programa.

- FODA

(Zabala, 2005) nos dice que la matriz FODA constituye un avance metodológico en la planeación que envuelve procesos cuantitativos y cualitativos, pues lo conforman un conjunto de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas surgidas de una evaluación y análisis profundo de los factores que afectan positiva o negativamente a la empresa.

Lo que corresponde a evaluación interna son las fortalezas y debilidades, mientras que la externa: las oportunidades y amenazas.

Para (Hernández & Palafox de Anda, 2012), a fin de establecer las estrategias idóneas menciona que de la matriz se desprenden dos combinaciones especiales:

- Estrategia maxi-maxi
- Estrategia maxi-mini
- Estrategia mini-maxi
- Estrategia mini-mini

**Figura Nº 2: Matriz FODA**

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <b>Factores<br/>externos</b>   | <b>Factores<br/>internos</b>  | <b>Fuerzas</b><br>Patentes<br>Marcas registradas<br>Relaciones con proveedores<br>de origen<br>"Clientes cautivos"<br>Imagen de la organización<br>Base de datos de clientes<br>exclusivos<br>Experiencia de comercialización<br>en Centroamérica | <b>Debilidades (D)</b><br>Poco capital<br>Procesos productivos lentos<br>Personal viciado<br>Falta de liderazgo<br>Productos de bajo rendimiento<br>Sindicato combativo<br>Baja productividad<br>Calidad relativa<br>Costo de producción alto<br>Baja cultura de servicio |
|  | <b>Oportunidades (O)</b><br>Crecimiento económico<br>Facilidades de importación<br>de insumos y productos<br>Tratado de libre comercio<br>con Centroamerica | <b>Estrategia (FO) maxi-maxi</b><br>La estrategia más exitosa<br>Potenciar las fuerzas mediante<br>el aprovechamiento de<br>oportunidades   | <b>Estrategia (DO) mini-maxi</b><br>Aprovechar oportunidades  |
| <b>Amenazas (A)</b><br>Nueva tecnología<br>Cambios económicos<br>Nuevas marcas<br>Competidores extranjeros | <b>Estrategia (FS) maxi-mini</b><br>Usar fortaleza para enfrentar<br>amenazas   | <b>Estrategia (DA) mini-mini</b><br>Reducir al mínimo tanto debilidades<br>como amenazas.   |   |

*Fuente: Libro ADMINISTRACION. Teoría, Proceso, Áreas funcionales y Estrategias para la competitividad.*

### **2.2.2.2 Organización**

La organización ha sido definida como la fase en que se ordenan y agrupan todas las actividades necesarias para alcanzar los fines de la empresa, delegando funciones, autoridad, facultad para tomar decisiones y sobre todo responsabilidad por cada uno de los individuos que trabajan en ella.

De igual manera, cuando hablamos de organización (Hernández & Palafox de Anda, 2012) sostienen que:

La estructura organizacional de una empresa depende fundamentalmente de sus recursos, la tecnología que utiliza, el mercado en el que opera y su estrategia. La organización como fase del proceso administrativo establece las reglas y los elementos universales para diseñar técnicamente a la empresa. (pág. 201)

Se puede decir que la organización es una forma de asignar tareas y/o responsabilidades entre los colaboradores, definiendo la relación entre ellos para mayor disposición de cooperación. Otro aspecto en tener en cuenta es la gran posibilidad de fomentar el trabajo en equipo provocando un ambiente saludable, ya que de esta manera los empleados se encontrarán más cómodos y conseguirán realizar sus funciones con más productividad.

Para ello, es imprescindible que se fijen líneas de comunicación entre los distintos departamentos, de la manera más eficiente posible.

#### **a. Herramientas de organización**

Dentro de las más importantes tenemos:

- Reglas para elaborar un organigrama

Primero debemos mencionar a la estructura organizacional, que con frecuencia se refiere como organigrama, (Hitt, 2006) sostiene que “los organigramas son la ilustración gráfica de las relaciones que hay entre unidades, así como de las líneas de autoridad entre supervisores y subalternos, mediante el uso de recuadros etiquetados y líneas de conexión” (pág. 230). Mencionado lo anterior podemos decir que un organigrama es la representación visual clara de la jerarquía y rangos de todos los empleados, trabajos y departamentos que conforman una organización, permite conocer y analizar cómo está conformada la organización como también detectar posibles fallos en la delegación de funciones.

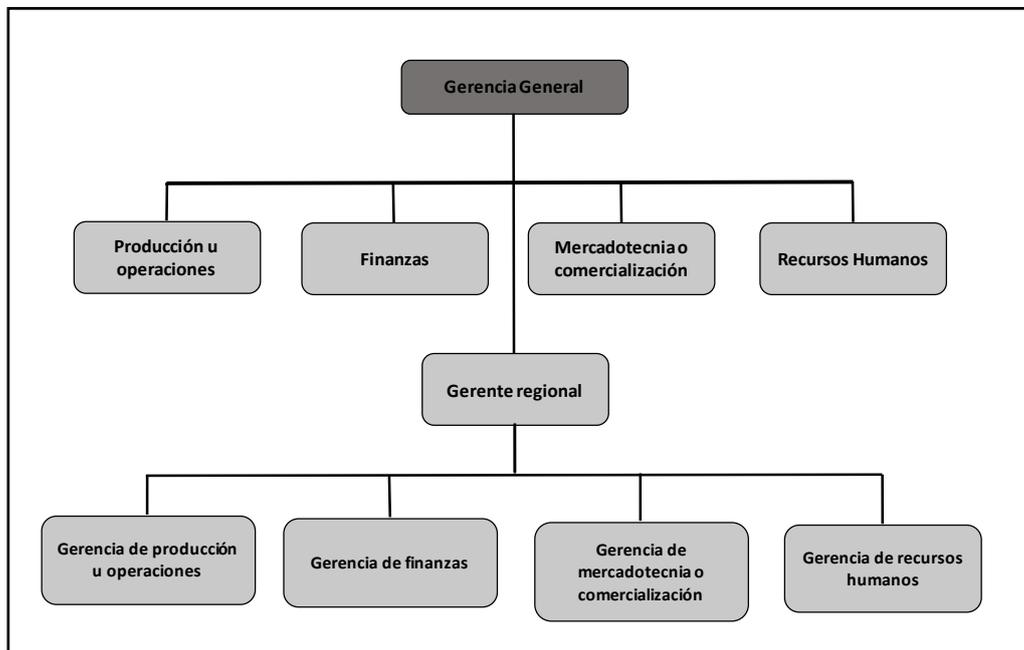
Según (Hernández & Palafox de Anda, 2012), un organigrama es una representación gráfica de la empresa, en donde se muestra la división del trabajo, las líneas de autoridad y la comunicación formal.

Por ellos estableció 10 reglas básicas que deben considerarse:

1. Escribir el nombre de la empresa y especificar si se trata del organigrama general o de uno parcial.
2. Encerrar en rectángulos cada unidad organizacional o cada persona. Los conscientes *ad hoc* se ponen en un cuadro.
3. Colocar posiciones que tengan idéntica jerarquía al mismo nivel.
4. Los cuadros que encierran niveles jerárquicos similares deben ser del mismo tamaño.
5. Se utilizan líneas para representar el flujo de la autoridad.
6. La autoridad de *staff* o asesora se indica con líneas punteadas.
7. Las líneas de autoridad entran por la parte superior de las figuras y salen por la parte inferior. Los cuadros o rectángulos no se cruzan.
8. El título del cargo, que va dentro del cuadro del rectángulo, debe ser descriptivo de la función.
9. Es común incluir el nombre de quien ocupa el puesto, siempre y cuando la persona permanezca en él de forma estable.
10. El organigrama debe ser lo más simple posible; de emplearse alguna notación especial debe agregar explicación.

Teniendo en cuenta cada uno de los puntos anteriores, podemos obtener un organigrama idóneo que represente a la empresa frente a los clientes, competencia, socios, etc. A continuación mostramos una figura que nos sirve de ejemplo.

**Figura N° 3: Organigrama**



**Fuente:** Libro ADMINISTRACION. Teoría, Proceso, Áreas funcionales y Estrategias

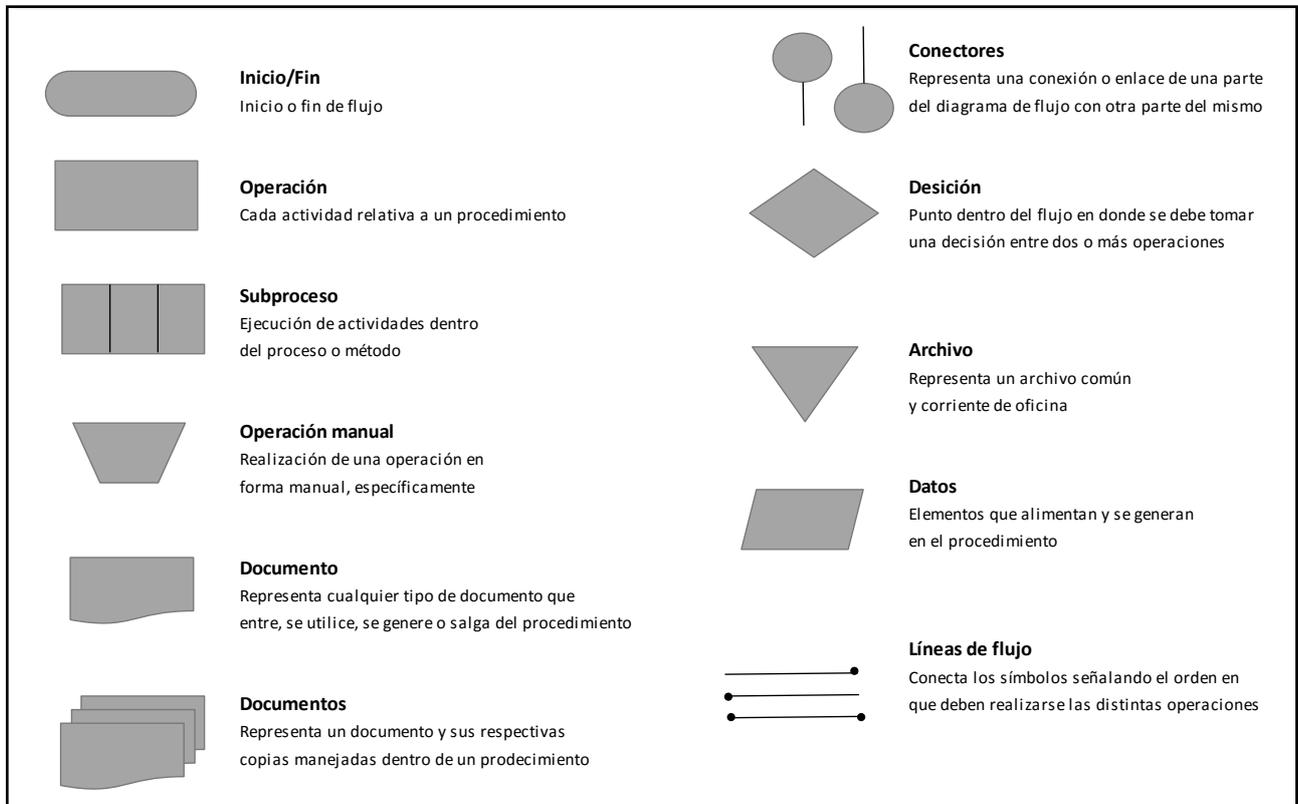
- Diagramas de flujo

“Son representaciones gráficas del conjunto de operaciones que se realizan en un proceso productivo de repetición continua, en razón de cada uno de los productos que se obtienen de ellos” (Hernández & Palafox de Anda, 2012, pág. 215).

Toda organización necesita realizar sus operaciones a través de procesos repetitivos en sus distintas áreas, y éstos deben ser establecidos correctamente ya que su uso sirve de ayuda para solucionar un problema de forma estructurada, pues al examinar cómo los diferentes pasos se relacionan entre sí, se puede identificar las fuentes de problemas potenciales.

Los diagramas de flujo muestran cómo operan los procesos de la empresa, y si se elabora de forma apropiada, todos los colaboradores poseerán un conocimiento real y exacto del funcionamiento de cada proceso. Esto genera un mayor trabajo en equipo e integración entre los miembros que operan en ella.

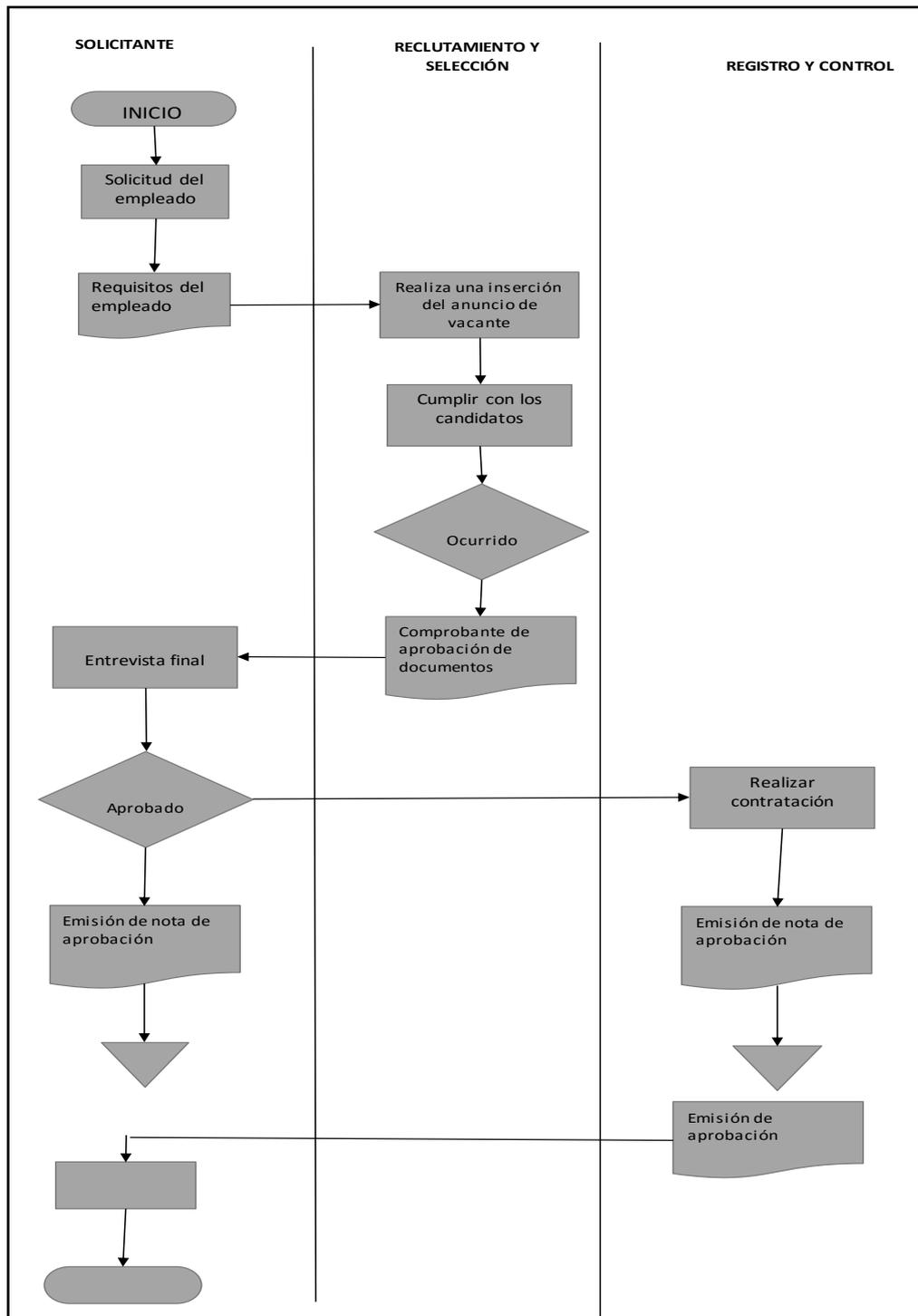
**Figura Nº 4: Simbología de procedimientos.**



**Fuente:** Libro ADMINISTRACION. Teoría, Proceso, Áreas funcionales y Estrategias para la competitividad.

**Figura N° 5: Diagrama de flujo.**

*Fuente: Libro ADMINISTRACION. Teoría, Proceso, Áreas funcionales y Estrategias para la*



*competitividad.*

- Descripción de puestos

Para (Hernández & Palafox de Anda, 2012), tras establecer las áreas y niveles jerárquicos, la organización requiere definir funciones puesto por puesto. Aquí se definen las destrezas, preparación y experiencia requeridas para ocupar un determinado puesto en la empresa, por ello se requiere de una descripción de funciones generada mediante el método del análisis de puestos. Éste método consiste en separar todas las actividades que se realizan en un puesto y las partes que lo conforman, a fin de conocer a detalle sus componentes, base de otros estudios relacionados con la organización de la empresa, como son: remuneración de sueldos y salarios, capacitación, reclutamiento y desarrollo de habilidades de los ocupantes de puestos. En otros casos se utiliza para conocer el grado de riesgos laborales, y con ello establecer programas de higiene y seguridad.

Por ello (Hernández & Palafox de Anda, 2012) proponen lo siguiente:

• Método de análisis de puestos

El método de análisis de puestos requiere de un cuestionario que recopile los siguientes datos:

- Identificación del puesto y datos generales.
- Descripción genérica.
- Descripción analítica.
- Requerimientos.
- Responsabilidades.
- Condiciones físicas en que se realiza el trabajo.

• Partes de una descripción de puestos

- Datos generales de la organización. El área, subárea, nombre o nombres del puesto, clave de identificación para fines presupuestales, para identificar salarios o sueldos correspondientes, fecha de elaboración, nombre de quien la formuló y de quién la autorizó.
- Ubicación en la estructura organizacional. Nombre del puesto superior y, a su vez, de su dependencia. En caso de que el puesto tenga puestos dependientes de él, también se especifican; de ahí la necesidad de incluir un organigrama pequeño.

- Descripción genérica. Explicación general de las actividades más características y claves que señalen la función clave, en términos de competencias laborales.
- Descripción analítica. Detalle de cada una de las actividades y competencias laborales que se realizan en el puesto, con resultados clave de la función de quien ocupe el puesto.
- Perfil del ocupante. Es una descripción de las características en términos de edad, sexo, requisitos de nivel educativo formal y capacitación, experiencia en puestos similares, idiomas, y manejo de equipo y programas de cómputo, en su caso. Otras características de carácter psicológico y social.

Como podemos observar, el análisis de descripción de puestos es una herramienta de organización imprescindible en toda organización, pues nos permite conocer a detalle las habilidades, aptitudes, actitudes necesarias para el puesto, esto nos ayudará a realizar una mejor gestión del talento humano. Ello incluye también poder plantear propuestas de mejora que no entren en conflicto con la ejecución de sus tareas.

- Manuales de Organización

Se entiende como un documento de apoyo administrativo que contiene de forma ordenada y sistemática toda la información correspondiente a la empresa, (Hernández & Palafox de Anda, 2012) sostuvieron lo siguiente:

Los manuales son compendios de todos los documentos administrativos, relativos a la estructura, sus organigramas, la organización de los procesos, los puestos y las funciones, que van acompañados de cartas de presentación, la misión, la visión y los valores, además de la historia de la organización. (pág. 219).

Podemos decir también que es un documento que ayuda y facilita el proceso de integración en la organización porque da a conocer los objetivos y funciones de todo lo que conforma parte de la empresa, se pueden poner a disposición del personal y aquellas partes interesadas que consideren necesaria para el desarrollo de sus funciones; por lo tanto, se debe mantener actualizado.

(Hernández & Palafox de Anda, 2012), mencionan que por lo general un manual debe presentar la siguiente estructura:

- Portada e índice.
- Presentación del documento y la función del mismo por la dirección general.
- Antecedentes históricos de la empresa: sus fundadores, sus principales logros y cambios.
- Estrategia corporativa en términos de visión general, misión y valores.
- Independientemente de la misión y la visión, también se pueden establecer los objetivos financieros de la empresa.
- Organigrama general, Organigrama de áreas.
- Descripción de los principales procesos productivos. Su publicación debe estar restringida al público en general para garantizar la secrecía; muchas empresas hacen firmar a sus empleados fianzas de confidencialidad.
- En ocasiones, en los manuales internos se establecen las descripciones de puestos por funciones y por competencias.

Por lo tanto este manual pretende establecer las funciones y responsabilidades de manera ordenada, sencilla y efectiva, asegurando que la sirva de consulta a todos los colaboradores y lograr fortalecer la cultura en la organización orientada a la mejora continua.

**Figura Nº 6: Descripción de puestos.**

|                                  |                       |                       |                               |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| <b>Nombre del puesto:</b>        | Superv. de prod.      | <b>Departamento:</b>  | Producción                    |
| <b>Gerencia:</b>                 | Producción            | <b>Clave:</b>         | A02 División: Centro          |
| <b>Reporta a:</b>                | Gerente de producción | <b>Le reportan a:</b> | Técnico y operadores de Prod. |
| <b>Puesto dentro del comité:</b> | No                    | <b>Comité:</b>        | Ninguno                       |

**Descripción general:** Supervisar el buen funcionamiento de la maquinaria y equipo en el proceso de producción para obtener los resultados de volumen que se requiere, de acuerdo con los objetivos de calidad de la empresa, en el menor tiempo posible y al más bajo costo.

**Áreas clave**

1. Manejar computadoras y sistemas automatizados de proceso.
2. Seleccionar la materia prima adecuada para el proceso.
3. Supervisar el funcionamiento de la maquinaria y equipo.
4. Coordinar a los colaboradores en las diferentes áreas del proceso.
5. Llevar estadísticas de las desviaciones que se presenten en el desarrollo del proceso.
6. Reportar cualquier anomalía a su jefe inmediato así como los controles y registros de la producción.
7. Supervisar al personal que se encuentre bajo su cargo.
8. Mantener sus áreas de trabajo limpias y seguras.

**Competencias laborales requeridas en términos de las áreas clave.**

| Estructura Organizacional del puesto  | Perfil del puesto   |
|---|---|
| <pre> graph TD     A[Gerente de producción] --&gt; B[Supervisor de producción]     B --&gt; C1[T.O. P]     B --&gt; C2[T.O. P]     B --&gt; C3[T.O. P]     B --&gt; C4[T.O. P]         </pre> | <p><b>Años de experiencia en el puesto:</b> 2 años</p> <p><b>Escolaridad mínima:</b> preparatorio y/o computación</p> <p><b>Estado Civil:</b> casado</p> <p><b>Edad del ocupante:</b> de 25 a 45 años</p> <p><b>Características del ocupante:</b> buena salud</p> <p><b>Idiomas:</b> español</p> <p><b>Nacionalidad:</b> mexicana</p> <p><b>Domicilio:</b> de la región</p> |

**Fuente:** Libro ADMINISTRACION. Teoría, Proceso, Áreas funcionales y Estrategias para la competitividad.

### 2.2.2.3 Dirección

Hernández & Palafox de Anda (2012), mencionan que dirección es la habilidad en términos de competencia ejecutiva que los niveles gerenciales requieren para ejecutar la estrategia con eficiencia, eficacia y efectividad, y tomar las decisiones oportunas hacia los objetivos y estrategias” (pág. 229). Además, permite coordinar y vigilar las acciones de cada miembro que opera en la empresa, influir para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales, con el fin de que aumentar la productividad de la empresa.

Para ello se requiere que los encargados de los niveles jerárquicos dispongan de habilidad directiva y desarrollen liderazgo para un mayor alcance de los objetivos.

Por otro lado, (Hernández & Palafox de Anda, 2012), menciona que en el proceso de dirección se requiere de diferentes habilidades en términos de competencia, como:

- Ejecutividad, para hacer realidad el futuro que se planeó.
- Estrategia, en el sentido de conceptualizar y sintetizar la problemática de la situación presente y del futuro, dado las directrices estratégicas claves.
- Ser “cerebral”, porque razona y evalúa económica y socialmente las causas y los efectos de las posibles alternativas y decide de manera objetiva, previo cálculo de riesgos y consecuencias de cada acción.
- Creatividad, porque con ella genera soluciones innovadoras que le dan a la organización elementos distintivos que atraen a los usuarios y/o consumidores.
- Capacidad de síntesis, porque debe definir situaciones complejas e intangibles en pocas palabras (lo que sucede y por qué sucede). Esto permite planear estrategias a seguir.
- Entusiasmo, porque el director debe estar convencido, e incluso mostrarse “apasionado” por los proyectos, de tal forma que motive y contagie a todos los miembros de la organización para “jalarlos” hacia los objetivos.

Con lo mencionado anteriormente, podemos deducir que la persona encargada de dirigir la empresa también podrá conservar y desarrollar a los mejores talentos humanos de la empresa para trabajar en conjunto en el logro de las metas establecidas.

Existen medios o componentes claves para el desarrollo de la alta dirección, (Hernández & Palafox de Anda, 2012) proponen los siguientes:

- Integración: Consiste en mantener y desarrollar las capacidades mediante una adecuada gestión de conocimientos de los recursos humanos internos, es decir; obtener y articular los electos materiales y humanos que la organización y el proceso de planeación señalan necesarios para el adecuado funcionamiento de la empresa en estudio.  
Por ello, hay que reconocer también que se debe desarrollar empatía entre el gerente general y sus colaboradores, ya que se requiere comunicación plena, confianza mutua y lealtad dentro del lugar de trabajo.
- Liderazgo: “Capacidad que permite influir, motivar y comprometer a los colaboradores hacia el logro de los grandes retos de la organización, a partir de alinear la visión hacia los puntos finos generadores de los resultados” (Hernández & Palafox de Anda, 2012, pág. 233). Podemos decir, que un líder genera visión y permite que los colaboradores lleven a cabo acciones por iniciativa propia, siempre y cuando se enriquezca el cumplimiento de los objetivos.
- Motivación: Hernández & Palafox de Anda (2012) mencionan que “motivación es otro factor que contribuye al reconocimiento de una persona como líder en la empresa. Motivar es estimular a otro para que actúe en la dirección deseada por el líder” (pág. 242). Es por ello la importancia que tiene para el directivo de equipo el comprender y estructurar el ambiente de trabajo para fomentar comportamientos productivos y desalentar aquellos que se consideren improductivos. Un personal altamente motivado aporta ideas creativas e innovadoras, por ello se debe crear las condiciones propicias para la autorrealización en el trabajo.
- Comunicación: Un directivo debe desarrollar la habilidad para comunicar de manera eficaz, ya que muchas veces las órdenes y decisiones que están correctamente fundamentadas fracasan por la forma en que fueron comunicadas, más que por su esencia. Por lo tanto, podemos decir que comunicación es un proceso por el cual el directivo transmite y recibe información como palabras, hechos, ideas; así como actitudes y sentimientos que constituyen la base del entendimiento, comprensión o acuerdo común.

- Dirección, ejecución y supervisión de resultados: Este medio implica hacer realidad lo planeado por los medios gerenciales y los colaboradores que operan en la empresa. Con respecto a la supervisión, el encargado tiene como misión de desarrollar la maduración y la seguridad de los colaboradores, haciéndolos crecer técnica y emocionalmente.
- Toma de decisiones: Según Hernández & Palafox de Anda (2012) “las decisiones son resoluciones y definiciones sobre lo que se debe hacer ante situaciones ambivalentes.

También se ha dicho que es la elección oportuna entre dos o más alternativas” (pág. 256), y para tomar la mejor alternativa se necesita información sobre cada una y sus posibles consecuencias respecto a los objetivos planteados. La toma de decisiones es un componente clave porque permite diagnosticar problemas, las búsquedas y evaluaciones de alternativas, y finalmente elegir la adecuada; sin embargo, si el problema está mal definido por la dirección, todas las alternativas serían en vano porque estarían mal planteadas y enfocadas. Por ello se debe ser muy minucioso y evitar posibles pérdidas.

#### **2.2.2.4 Control**

Elemento de vital importancia dentro del proceso administrativo, porque permite a las empresas autoevaluarse constantemente comparando los resultados con sus planes generales. Además de mantener un sistema de calidad tanto en los productos y/o servicios que brinda la empresa como en los procesos en los que se desarrolla. Así lo afirman Hernández & Palafox de Anda (2012), “esto obliga a la empresas a establecer controles para conocer el grado de variabilidad entre lo que se planeó y lo que se está logrando o se logró” (pág. 263). Su propósito es mantener a la empresa en el equilibrio deseado de sus ingresos, egresos, utilidades, producción, calidad del servicio, etc.; por ello debe ser consistente y usar siempre la misma unidad de medida.

Hernández & Palafox de Anda (2012), nos plantean y recomiendan una seria de etapas para ejercer un control adecuado:

##### 1ª. Definición del propósito de control:

Se tiene que tener en claro si verdaderamente el control creado genera información útil y que se va utilizar para el mejoramiento de la empresa, muchas veces se crean controles que arrojan información que no es

utilizada para fines objetivos. Por ello, se deben seleccionar y elaborar muy bien, con objetivos claros.

2ª. Establecimiento de estándares-indicadores o parámetros como unidades de medida.

Estos surgen con la finalidad de medir y comparar resultados

- Parámetros: Nos ayudan a medir el comportamiento de un proceso y su resultado. Hernández & Palafox de Anda (2012) menciona que son la base del control pues permite detectar desviaciones a partir de una norma o estándar. Éstos parámetros se basan en los sistemas desarrollados por la empresa, siempre y cuando sean bien establecidos y se utilicen de manera consistente.
- Estándares: Representan el desempeño deseado de la operación de un proceso y de las características que debe tener el producto o servicio. A diferencia del parámetro, estándar viene a ser el nivel aceptable y el parámetro la unidad de estudio.
- Indicadores: Son precisiones cuantitativas que se puede usar como guía para controlar la calidad de las actividades en los distintos procesos como también medir o evaluar cada uno de los criterios. Muchas veces los indicadores son señales positivas de que algo está bien, por ejemplo, incremento de ventas, disminución de quejas, etc.

Hernández & Palafox de Anda (2012) sostiene “Los parámetros, los estándares y los indicadores son la esencia del control y son totalmente necesarios para administrar una empresa u organización” (pág. 269).

3ª. Generación de un sistema e instrumento de medición e información.

Es aquel que ofrece la información necesaria para gestionar o controlar el desempeño laboral y ayudará a la empresa en su desarrollo y mantenimiento de sus estándares establecidos, así mismo, se podría tomar mejores decisiones con el fin de mejorar dentro y fuera del entorno. La carrera de informática es quien brinda el sistema de información a través de un software administrativo, que nos ayuda a medir el desempeño gracias al sistema de macros de la computadora, pues permite programar fórmulas de coeficientes de eficiencia, productividad, eficacia, etc.

4ª. Medición de la variabilidad y del comportamiento del estándar.

En esta etapa se van analizar e interpretar los datos que arroja el sistema de información, y se tiene que realizar continuamente. Como mediciones de desempeño se pueden realizar auditorías periódicas, con el fin de verificar que la información no se altere y se oculten algunos problemas o hasta

posibles fraudes. El propósito de la medición no radica sólo en verificar que se realicen los procesos, sino también evaluar la efectividad de la operación de la empresa y generar recomendaciones para hacer más competitiva la empresa.

5ª. Generación de medidas correctivas a las desviaciones de la norma.

“Las medidas correctivas preestablecidas tienen por objeto señalar lo que se debe hacer cuando se presenta una falla” (Hernández & Palafox de Anda, 2012, pág. 276), se pueden emplear plan de contingencia en donde se debe mencionar las acciones necesarias para disminuir el problema. Para ello es necesario involucrar constantemente al personal de la empresa en la toma de decisiones y prepararlo para posibles problemas que se puedan presentar.

6ª. Evaluación de la efectividad del control.

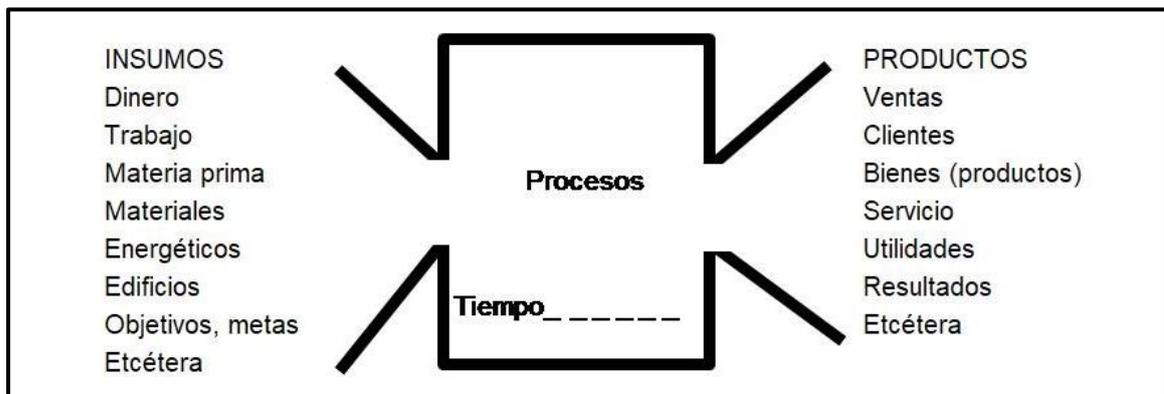
“Los controles también deben ser objeto de evaluación continua, ya que un control mal diseñado se llega a convertir en fuente de problemas e incluso hace que los problemas prevalezcan” (Hernández & Palafox de Anda, 2012, pág. 276).

Mientras más constante sea la evaluación, podremos comprobar su efectividad y conseguir una menor probabilidad de fracaso.

a. **Generación de estándares, parámetros, indicadores y coeficientes**

Hernández & Palafox de Anda (2012) afirma que para encontrar los parámetros se pueden utilizar planes, normas, programas, etc. y que otro método para ello es emplear las fórmulas de productividad, es decir; la relación entre lo que se consume y lo que se produce. Tal como se muestra en la siguiente figura:

**Figura Nº 7: Matriz de relación de insumo - producto**



**Fuente:** Libro ADMINISTRACION. Teoría, Proceso, Áreas funcionales y Estrategias para la competitividad.

De igual manera afirma que la calidad de una gestión administrativa se mide como sigue:

**Resultados / Metas:** Este indicador es el más frecuente y se conoce también como estándar. Es el referente de eficiencia programada

Algunas empresas también miden su productividad por medio de la siguiente fórmula: **Producto / Insumo**.

Sin embargo, muchas veces la productividad aumenta cuando se mejora la mano de obra, máquinas, los materiales, etc. Para ellos se emplea la siguiente fórmula:

**Costo de Insumos / Población atendida.**

### 2.2.3. Formulación de Hipótesis

Por la naturaleza de la investigación no se requiere hipótesis.

## **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA**

### **3.1 Operacionalización de Variables**

**Variable Independiente:** Proceso Administrativo

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA SAFELIVE S.A.C., TRUJILLO-2017

Alama Rodríguez Lady, Carrantes Céspedes Karla

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

| PROBLEMA   | OBJETIVO   | HIPOTESIS   | VARIABLE  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                      | INDICADORES   |
|--|--|---|---|--|----------------------------------|---|
| ¿Cuál es la propuesta para el mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa SAFELIVE S.A.C., Trujillo 2017? | Diseñar una propuesta de mejora del proceso administrativo de la empresa SAFELIVE S.A.C., Trujillo 2017. | Según el contexto de la investigación, no aplica. | <b>Independiente:</b><br>Proceso Administrativo | (Hernandez y Rodriguez & Palafox de Anda, 2012), manifiesta: "El <b>proceso administrativo</b> es el instrumento teórico básico que le permite al administrador comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa." | Diagnóstico actual de la empresa | - Pearson<br>- Cronbach   |
|  |  |   |   |  | Planeación                       | - Misión<br>- Visión<br>- Valores<br>- Objetivos<br>- Estrategias (FODA)<br>- Políticas         |
|  |  |   |   |  | Organización                     | - Organigrama<br>- Diagramas de Flujo<br>- Descripción de puestos<br>- Manuales de organización |
|  |  |   |   |  | Dirección                        | - Liderazgo<br>- Motivación<br>- Comunicación<br>- Toma de decisiones                           |
|  |  |   |   |  | Control                          | - Satisfacción del cliente<br>- Evaluación de Desempeño<br>- Registros de Asistencia            |

Adaptado de (Sagastume, 2006) y de (López, 2013)



**Tabla Nº 1: Trabajadores Vinculados a la empresa SAFELIVE S.A.C**

| COLABORADORES                 | POBLACIÓN | %           |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| Gerente General               | 1         | 15%         |
| Administrador                 | 1         | 10%         |
| Asesoría Contable (externa)   | 1         | 5%          |
| Gerente Operaciones           | 1         | 10%         |
| Asist. Operaciones            | 1         | 10%         |
| Staff Instructores            | 10        | 50%         |
| <b>Total de Colaboradores</b> | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información obtenida por la empresa SAFELIVE S.A.C.

### 3.5 Muestra (muestreo o selección)

**Definición Primaria:** La muestra estará conformada por 15 personas en total, es decir que la muestra coincide con la población.

"Si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003) (p.69).

**Definición Secundaria:** Se analizará los documentos y expedientes que se realizaron durante el periodo 2017.

### 3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Las técnicas que se utilizarán en la investigación serán las siguientes:

**Entrevista:** Esta técnica se aplicará al gerente de la empresa SAFELIVE S.A.C, a fin de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la empresa en estudio. (Ver anexo n° 1)

**Encuesta:** Se aplicará a todos los colaboradores que realizan gestión directa e indirecta de la empresa en estudio. Esta técnica permite conocer las opiniones, actitudes, aptitudes, expectativas, hechos y motivaciones de los trabajadores. (Ver anexo n° 2)

Los instrumentos que se utilizarán para esta investigación están relacionados con las técnicas ya mencionadas, del siguiente modo:

**Tabla N°2: Técnicas e instrumentos para la obtención de datos.**

| TÉCNICA               | INSTRUMENTO              |
|-----------------------|--------------------------|
| Entrevista            | Guía de entrevista       |
| Encuesta              | Cuestionario de encuesta |
| Análisis Documentario | Análisis de Contenido    |

*Fuente: Elaborado por las investigadoras.*

### 3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

**Análisis Documentario:** Esta técnica se aplica para analizar las estadísticas, memorias e instrumentos de gestión que la empresa haya creado, además de información bibliográfica (libros, textos, tesis, etc.); así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

Así mismo, los puntos considerados son:

- Recolección de datos de la empresa
- Análisis de los datos para generar el diagnóstico
- Análisis de la matriz FODA
- Diseñar herramientas para definir los procesos a estructurar y manuales de funciones.
- Definir indicadores y puntos de control.

**Validez y confiabilidad.** Para la encuesta se aplicó el método de Pearson y Cronbach.

### Validez Interna

Para la validez del instrumento que evalúa los procesos administrativos, se aplicó la fórmula "r" de Pearson en los ítems del instrumento de medición. Se obtuvo un  $r = 0.883$  ( $r > 0.70$ ), lo cual indica que el instrumento que evalúa los procesos administrativos es válido. (Ver anexo N° 3).

Se empleó la siguiente fórmula:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

$x^2$ : Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

$y^2$ : Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de educandos

$\Sigma$ : Sumatoria

### Confiabilidad

De un total de 10 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.889$  ( $\alpha > 0.70$ ), lo cual indica que el instrumento que evalúa los procesos administrativos es confiable. (Ver anexo N° 3).

Se empleó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza de cada ítem

$S_t^2$ : Varianza del total de ítems

$\Sigma$ : Sumatoria

La validez y confiabilidad se realizó con el Dr. Eduardo Yache Cuenca, quien tiene título de Ingeniero Estadístico; habilitado en el Colegio de Estadísticos del Perú (COESPE 428).

## CAPITULO 4. RESULTADOS

### 4.1 Diagnóstico actual de la empresa SAFELIVE S.A.C

#### 4.1.1. Tabulación y Análisis de encuestas a colaboradores

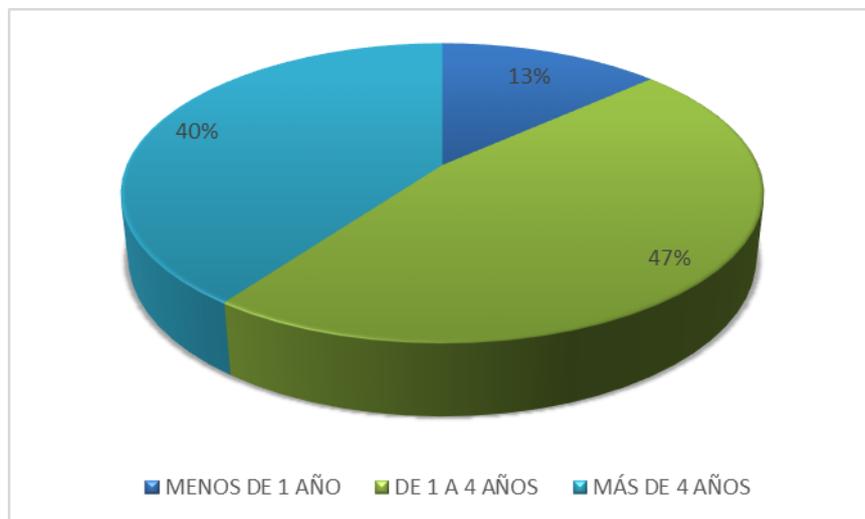
El análisis de la información obtenida de dichas encuestas es la que se presenta a continuación.

**Tabla N° 3: Tiempo laborado en la Empresa**

**Pregunta 1. ¿Qué tiempo tiene laborando en la empresa?**

| AÑOS DE TRABAJO | CANTIDAD | %    |
|-----------------|----------|------|
| MENOS DE 1 AÑO  | 2        | 13%  |
| DE 1 A 4 AÑOS   | 7        | 47%  |
| MÁS DE 4 AÑOS   | 6        | 40%  |
| TOTAL           | 15       | 100% |

**Gráfico n° 1: Análisis del tiempo laborado en la empresa**



**Fuente:** Elaboración propia

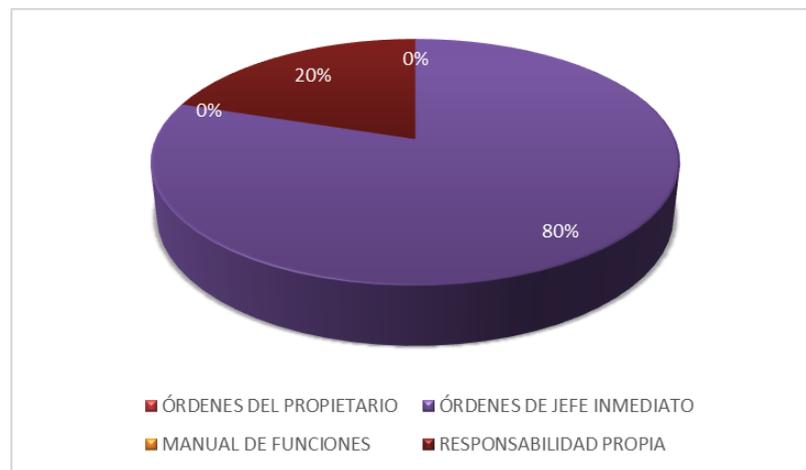
**Análisis:** Tal como se observa en la tabla N° 3, el 13% tiene entre menos de 1 año trabajando en la empresa, que son los colaboradores que se fueron integrando y que no conocen mucho sobre esta, mientras que el 47% tiene 4 años trabajando y son los que realmente se identifican con la empresa y conocen el desempeño general de esta.

**Tabla N° 4: Realización de tareas**

**Pregunta 2. Las tareas que Usted desempeña dentro de la empresa las realiza por:**

| TAREAS                    | CANTIDAD  | %           |
|---------------------------|-----------|-------------|
| ÓRDENES DEL PROPIETARIO   | 0         | 0%          |
| ÓRDENES DE JEFE INMEDIATO | 12        | 80%         |
| MANUAL DE FUNCIONES       | 0         | 0%          |
| RESPONSABILIDAD PROPIA    | 3         | 20%         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 2: Análisis de realización de tareas**



**Fuente:** Elaboración Propia

**Análisis:** Como podemos observar en la tabla N° 4, el 80% realiza tareas dadas por el jefe inmediato, mientras que el 20% afirman que las tareas que realizan son por responsabilidad propia. Este resultado nos ayuda a identificar el proceso de organización dentro de la empresa en donde cada área no sólo realiza las actividades dadas, sino que realizan otras que no son terminadas por otras áreas y en este caso el jefe inmediato es quien delega la tarea a quien mejor conveniencia crea él, para que se cumpla correctamente y se pueda dar respuesta a lo que solicite el cliente. Los colaboradores no tienen establecidas tareas o un cronograma de actividades que sirva como guía para el cumplimiento correcto de su trabajo y sobre todo responsabilidad por parte de cada uno de ellos.

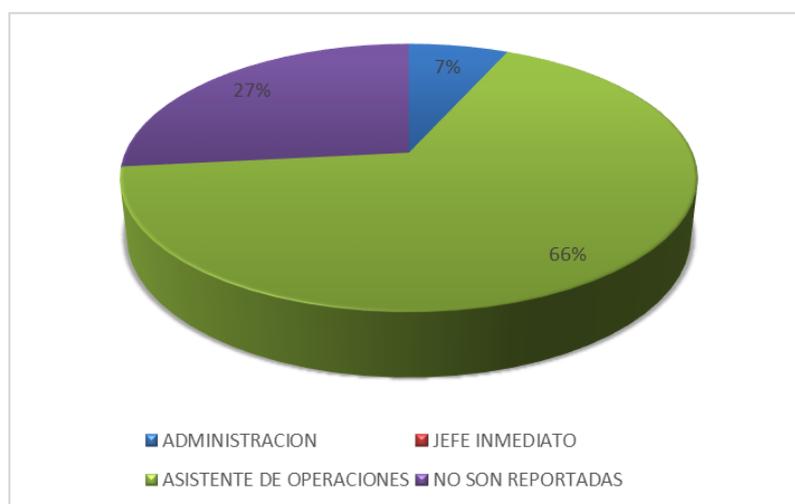
Asimismo, con lo obtenido podemos evaluar el desempeño del personal de la empresa que dadas las condiciones se identifica un desconocimiento de las tareas o actividades que deben cumplir, con mira hacia el logro de los objetivos.

**Tabla N° 5: Reporte de actividades**

**Pregunta 3. Sus actividades son reportadas a:**

| ITEM                     | CANTIDAD  | %           |
|--------------------------|-----------|-------------|
| ADMINISTRACION           | 1         | 7%          |
| JEFE INMEDIATO           | 0         | 0%          |
| ASISTENTE DE OPERACIONES | 10        | 67%         |
| NO SON REPORTADAS        | 4         | 27%         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 3: Análisis del reporte de actividades**



**Fuente:** Elaboración Propia

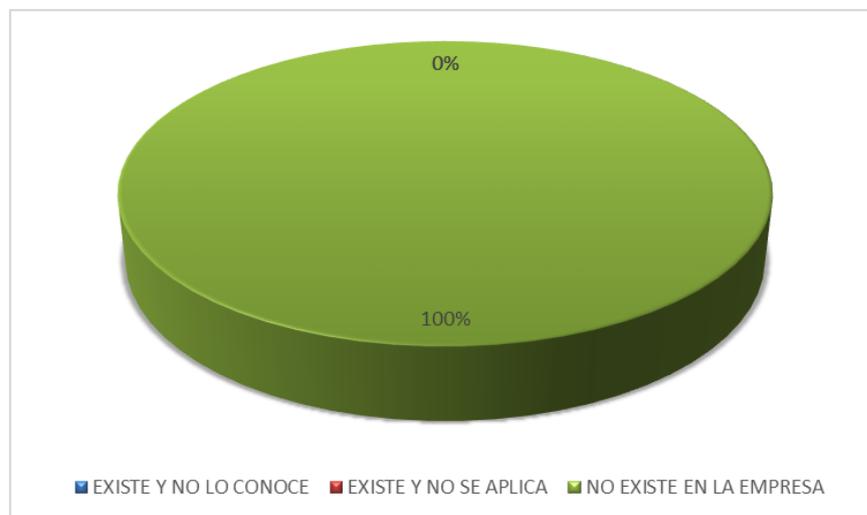
**Análisis:** Al realizar la pregunta a todos los colaboradores sobre el reporte de sus actividades, se identifica que el 67% reportan sus actividades al asistente de operaciones y el 27% afirman que no reportan sus actividades a ningún área, dado que por el mismo ritmo de la empresa nunca se ha llevado un control de reportes y cada uno controla su área sin supervisión, y solo un 7% reporta al área de administración, la misma que lleva el mayor registro de actividades que se desarrollan en la empresa. Se identificó que el proceso de control no existe dentro de la empresa, no se puede conocer el grado de variabilidad entre lo que se planeó y lo que se logró, puesto que cada área maneja sus actividades según crea conveniente bajo una mínima supervisión. Los únicos que reportan sus actividades son los instructores, quienes por ser contratados periódicamente reportan más por un beneficio propio (pago de honorarios). Mientras el personal administrativo y el gerente de operaciones desarrollan sus funciones bajo su propia responsabilidad, lo cual trae problemas de coordinación interna y que muchas veces llega a incluir a los clientes.

**Tabla N° 6: Nivel de conocimiento del MOF**

**Pregunta 4. Respecto al Manual de Organización y Funciones de la empresa:**

| MOF                     | CANTIDAD  | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| EXISTE Y NO LO CONOCE   | 0         | 0%          |
| EXISTE Y NO SE APLICA   | 0         | 0%          |
| NO EXISTE EN LA EMPRESA | 15        | 100%        |
| <b>TOTAL</b>            | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 4: Análisis del nivel de conocimiento del MOF**



**Fuente:** Elaboración Propia

**Análisis:** Tal como se observa en la tabla N° 6, el 100% afirman que no existe este manual en la empresa, lo que implica una posible carencia de organización dentro de la institución, puesto que el personal que labora en ella desconoce cuál es su responsabilidad en su trabajo, su facultad para la toma de decisiones y los canales de comunicación que puedan existir en las distintas áreas de la empresa, lo que genera un mal funcionamiento de la empresa con posibilidades de cometer muchos errores y posibles pérdidas económicas.

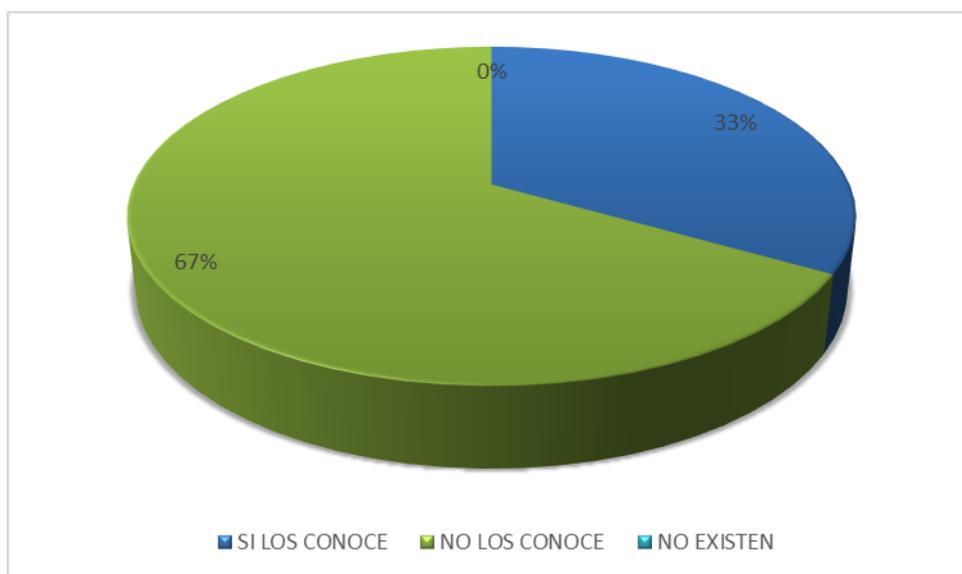
Es así que se hace necesario la creación, diseño e implementación de este manual para definir claramente las conductas de trabajo, puestos y organización que se debe cumplir en la empresa.

**Tabla N° 7: Conocimiento de la Misión y Visión**

**Pregunta 5. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?**

| ITEM          | CANTIDAD  | %           |
|---------------|-----------|-------------|
| SI LOS CONOCE | 5         | 33%         |
| NO LOS CONOCE | 10        | 67%         |
| NO EXISTEN    | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 5: Análisis del conocimiento de la misión y visión**



**Fuente:** Elaboración Propia

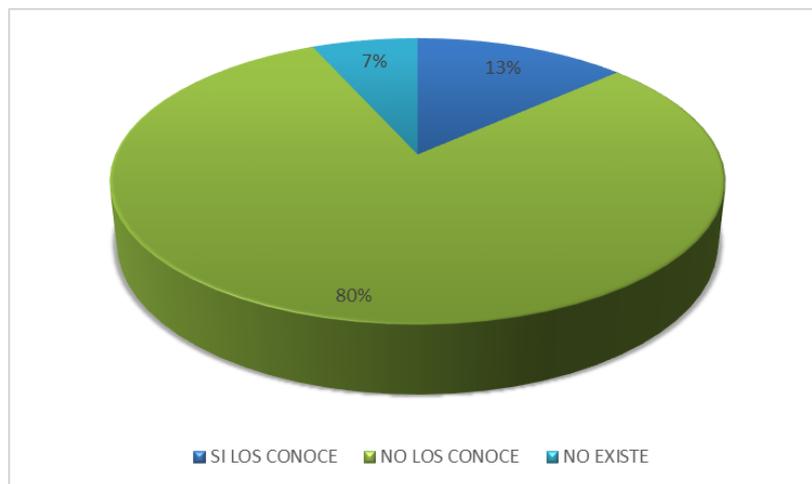
**Análisis:** Podemos observar que el 67% considera que no tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa, por el contrario el 33% de los encuestados afirman que si tienen conocimiento. Al ver estos resultados, podemos deducir que la empresa carece de un proceso de planeación, ya que como el mayor porcentaje se encuentra en el desconocimiento a la pregunta presentada, las causas encontradas son: que si bien existe una misión y visión la empresa no ha hecho nada hasta el momento para que cada persona que se integra a la empresa tengan al alcance los documentos que les permitan saber claramente lo que se quiere, la falta de publicación sobre estos documentos para que estén a la vista de proveedores y personas externas que visiten la empresa. Adicional a esto, se analiza que muchos problemas internos que se han creado, es porque no todos están enfocándose en un mismo fin y no existe compromiso para conducirse al logro de objetivos.

**Tabla N° 8: Nivel de conocimiento del de un sistema de control**

**Pregunta 6. ¿Conoce usted de un sistema de control interno de la empresa?**

| ITEM          | CANTIDAD  | %           |
|---------------|-----------|-------------|
| SI LOS CONOCE | 2         | 13%         |
| NO LOS CONOCE | 12        | 80%         |
| NO EXISTE     | 1         | 7%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 6: Análisis del Nivel de conocimiento del de un sistema de control**



**Fuente:** Elaboración Propia

**Análisis:** Como se puede evidenciar en esta tabla y gráfico, el 80% no tiene conocimiento sobre un sistema de control interno y desde el punto de vista de las investigadoras, es bastante alto ese porcentaje para poder obtener un crecimiento de la empresa, ya que demuestra lo insuficiente que es el control dentro y esto se debe a que si se propone o crea alguno, este no es divulgado de manera formal para que todos puedan conocer. Por otro lado, el 13% si tiene conocimiento sobre los controles que se puedan proponer, esto se debe a que los encuestados en este grupo pertenecen a las áreas que están más involucradas en la empresa y que tiene comunicación directa con Gerencia. No existe de manera formal un control interno en la empresa, sólo se da cuando hay auditorías solicitadas por entidades externas (clientes).

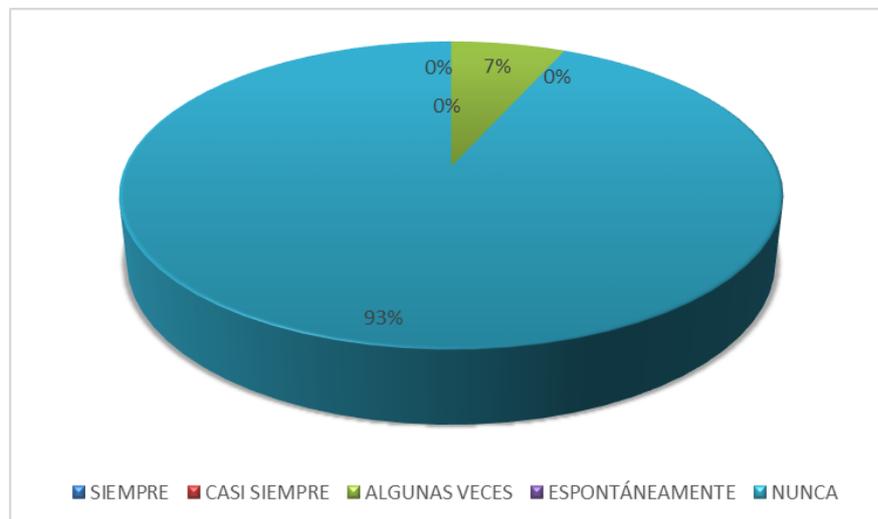
El proceso de control es pobre, por lo que deberán estudiar la posibilidad de incorporar nuevas alternativas, a fin de mantener un equilibrio deseado en los ingresos, egresos, utilidades, calidad de servicio, etc.

**Tabla N° 9: Realización de evaluación de desempeño**

**Pregunta 7. Las evaluaciones de desempeño laboral del personal se las realizan:**

| ITEM            | CANTIDAD  | %           |
|-----------------|-----------|-------------|
| SIEMPRE         | 0         | 0%          |
| CASI SIEMPRE    | 0         | 0%          |
| ALGUNAS VECES   | 1         | 7%          |
| ESPONTÁNEAMENTE | 0         | 0%          |
| NUNCA           | 14        | 93%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 7: Análisis de realización de evaluación de desempeño**



**Fuente:** Elaboración Propia

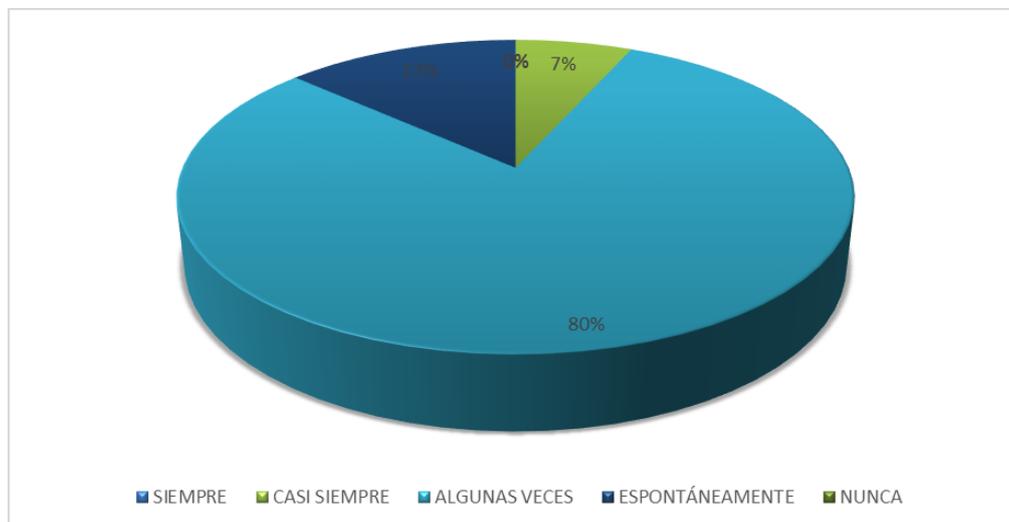
**Análisis:** Según el estudio realizado y la aplicación de la encuesta se concluye que el 93% de los colaboradores nunca se les ha realizado una evaluación de desempeño que mida el crecimiento en el tiempo sobre su trabajo. Luego tenemos que el 7% de los colaboradores han sido evaluados algunas veces, lo cual indica que la empresa no ha estado poniendo mucho énfasis en el crecimiento y desenvolvimiento de sus colaboradores en sus actividades. Razones como éstas son las que motivan a crear un cronograma donde se establezca una evaluación para sus colaboradores y la gestión administrativa con el fin de mejorar las actividades que estos realizan y que la eficiencia en el trabajo crezca.

**Tabla N° 10: Nivel de coordinación entre áreas de trabajo**

**Pregunta 8: ¿Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras?**

| ITEM            | CANTIDAD  | %           |
|-----------------|-----------|-------------|
| SIEMPRE         | 0         | 0%          |
| CASI SIEMPRE    | 1         | 7%          |
| ALGUNAS VECES   | 12        | 80%         |
| ESPONTÁNEAMENTE | 2         | 13%         |
| NUNCA           | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 8: Análisis del nivel de coordinación entre áreas de trabajo**



**Fuente:** Elaboración Propia

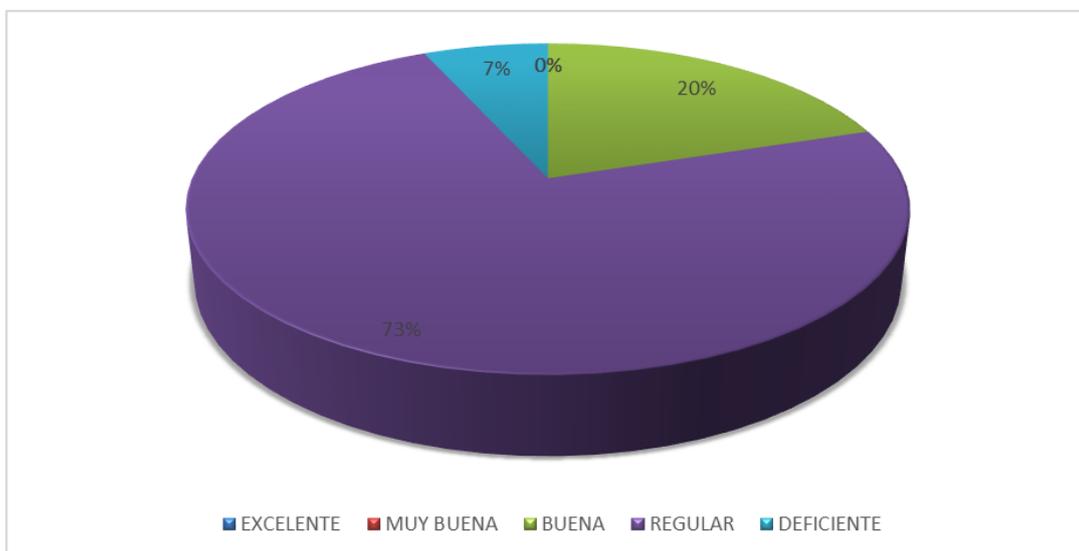
**Análisis:** El resultado refleja que la mayor parte de los colaboradores encuestados cree que no hay coordinación en su área de trabajo y las demás, tal como lo indica el 80% de la representación gráfica y tan solo un 7% afirma todo lo contrario. Esta situación deja en evidencia la falta de organización dentro la empresa, un punto clave del proceso administrativo. Si bien las áreas que existen en la empresa maneja el trabajo a su criterio, muchas veces necesitan hacer coordinaciones para el cumplimiento de actividades y no existe un documento donde se establezca de manera formal los pasos que se deben seguir para un trabajo correcto.

**Tabla N° 11: Comunicación en la empresa**

**Pregunta 9. ¿Cómo considera la comunicación en la empresa?**

| ITEM         | CANTIDAD  | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| EXCELENTE    | 0         | 0%          |
| MUY BUENA    | 0         | 0%          |
| BUENA        | 3         | 20%         |
| REGULAR      | 11        | 73%         |
| DEFICIENTE   | 1         | 7%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 9: Análisis de la comunicación en la empresa**



**Fuente:** Elaboración Propia

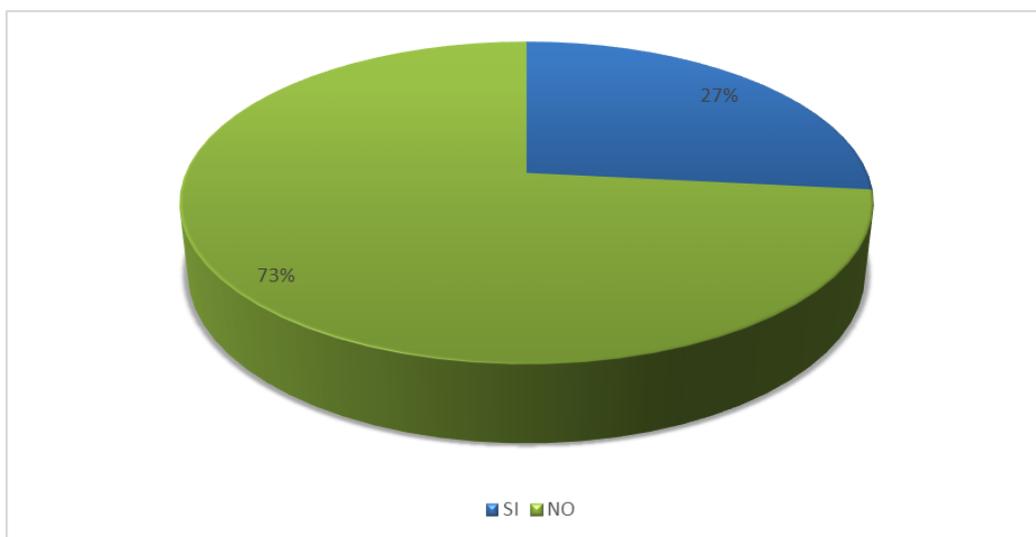
**Análisis:** Al preguntar a los colaboradores sobre, ¿Cómo considera la comunicación en la empresa?, el 73% afirma que la comunicación en la empresa se lleva de una manera regular, el 20% considera que es buena, y el 7% indican que la comunicación es deficiente. Podemos decir que la comunicación dentro del proceso de dirección de Safelive es deficiente, si bien utilizan diversos medios de comunicación desde publicaciones, redes sociales, correos, etc. muchas veces el mensaje no es captado de manera clara y se debe a que las decisiones que se debaten son tomadas con algunos miembros de la empresa y a los demás no les llega el mensaje de una manera formal; ello trae como consecuencia que exista duplicidad en trabajos, confusión con el desarrollo de ciertas actividades y llega a generar malestar.

**Tabla N° 12: Nivel de conocimiento de los planes internos**

**Pregunta 10. ¿Tiene usted conocimiento de los planes que elabora la empresa?**

| ITEM         | CANTIDAD  | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 4         | 27%         |
| NO           | 11        | 73%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 10: Análisis del nivel de conocimiento de los planes internos**



**Fuente:** Elaboración Propia

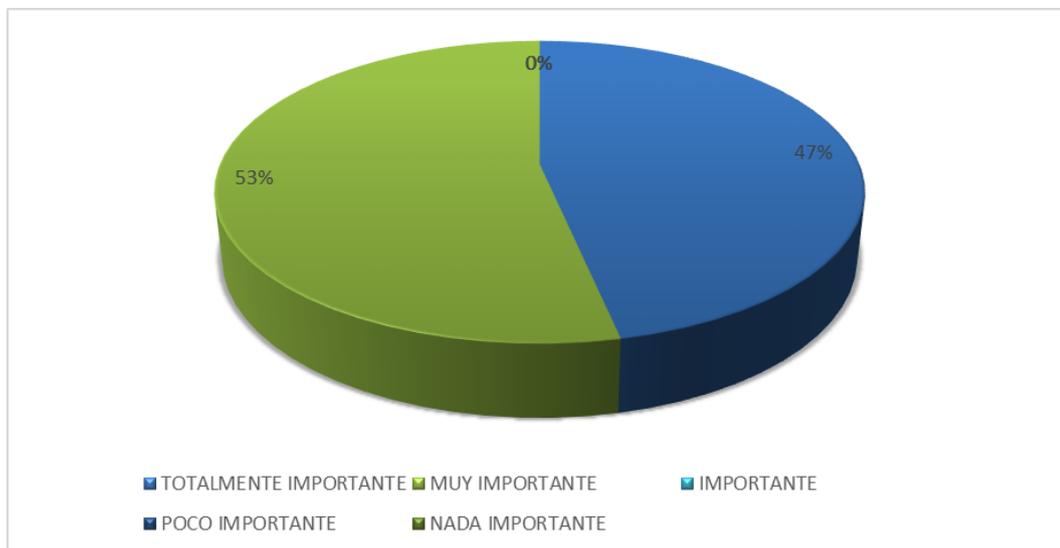
**Análisis:** Al preguntar a los colaboradores, si tienen conocimientos de los planes que elabora la empresa, el 73% afirma que no tiene conocimiento. Esto se debe a deficiencias encontradas como el bajo nivel de comunicación dentro de la organización, poca programación de reuniones informativas o de integración, no todos los colaboradores saben sobre los planes de trabajo que la empresa tiene. El 27% afirma que si conoce los planes que elabora la empresa, esto se identificó con los trabajadores de oficina, quienes tienen un trabajo más cercano con gerencia. Este resultado muestra en efecto que la empresa no tiene un proceso de organización y dirección bien definido, por lo que en su mayoría los cambios y decisiones que se tomen no llegan a ser de conocimiento de todos.

**Tabla N° 13: Importancia sobre la planeación**

**Pregunta 11. ¿Qué importancia le concede usted a la planeación dentro de la empresa?**

| ITEM                  | CANTIDAD  | %           |
|-----------------------|-----------|-------------|
| TOTALMENTE IMPORTANTE | 7         | 47%         |
| MUY IMPORTANTE        | 8         | 53%         |
| IMPORTANTE            | 0         | 0%          |
| POCO IMPORTANTE       | 0         | 0%          |
| NADA IMPORTANTE       | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 11: Análisis de la Importancia sobre la planeación**



**Fuente:** Elaboración Propia

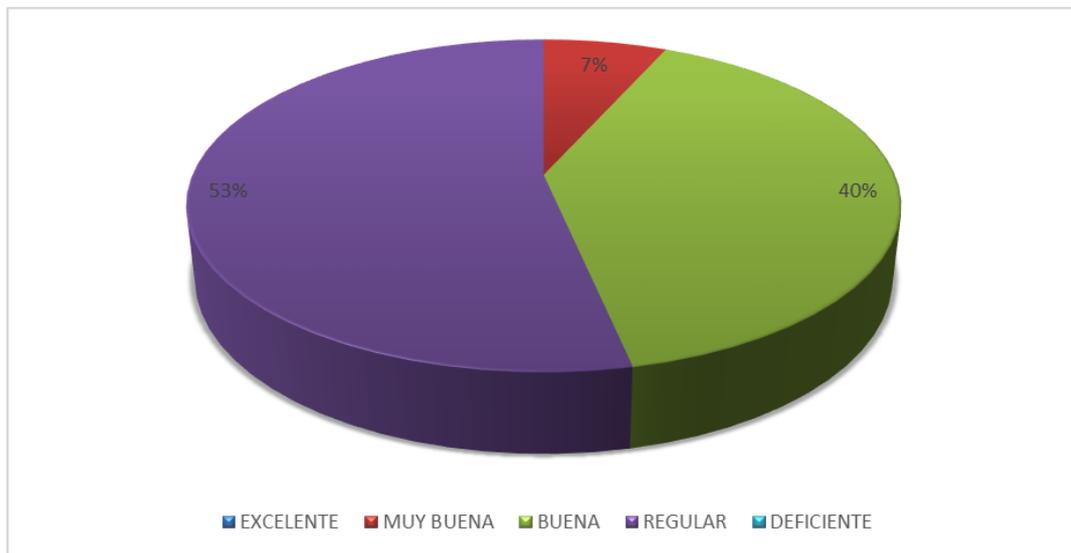
**Análisis:** Podemos observar que el 53% afirma que es muy importante la planeación dentro de la empresa, el 47% dice que es totalmente importante. Se concluye que, si bien la gran mayoría le da un peso de muy importante a la planeación, ambas alternativas son de igual magnitud para el cumplimiento de un buen trabajo en equipo. Sin embargo, la empresa no pone mucho énfasis en este proceso o si lo hacen, no mantienen un seguimiento de este. Y analizamos que es de vital importancia para poder desarrollar y continuar con los otros puntos como organización, control y dirección. Si bien la empresa en estudio muestra un nivel de importancia superior, ello no especifica que se esté cumpliendo con el buen desarrollo del proceso administrativo.

**Tabla N° 14: Percepción del Liderazgo del jefe inmediato**

**Pregunta 12. ¿Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe inmediato?**

| ITEM         | CANTIDAD  | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| EXCELENTE    | 0         | 0%          |
| MUY BUENA    | 1         | 7%          |
| BUENA        | 6         | 40%         |
| REGULAR      | 8         | 53%         |
| DEFICIENTE   | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 12: Análisis de la percepción del Liderazgo del jefe inmediato**



**Fuente:** Elaboración Propia

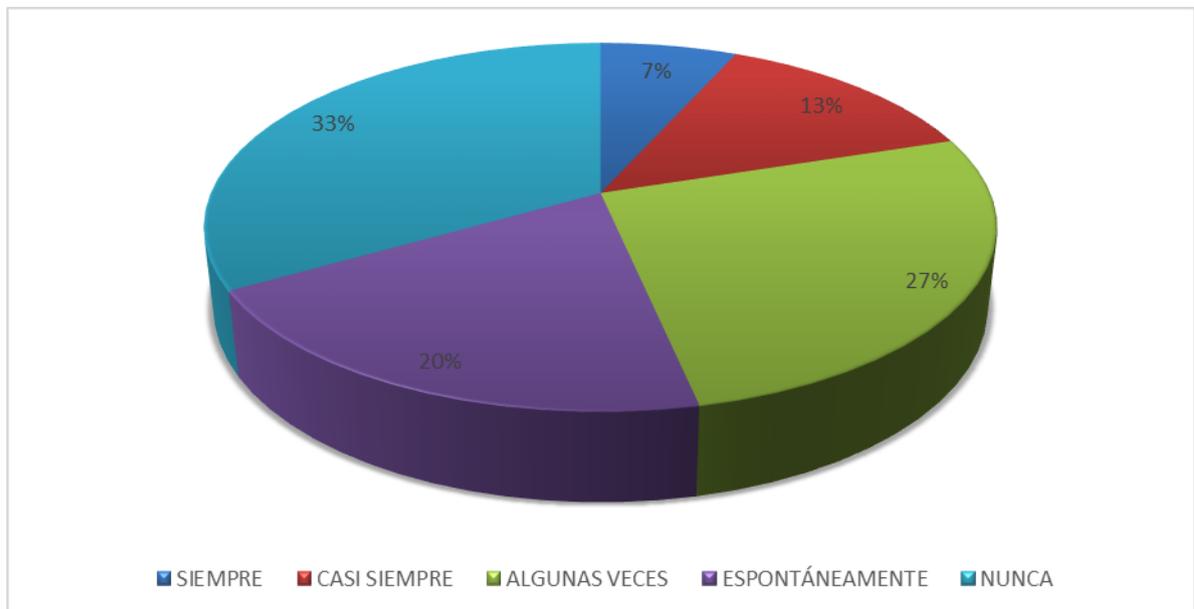
**Análisis:** En relación al liderazgo del jefe inmediato se detectó que un 53% de colaboradores consideran que es regular el nivel de liderazgo de su jefe inmediato, el 40% está en un nivel medio, donde indican que es buena, y el 7% en un bajo porcentaje indicando que es muy buena. Si bien hay diferencia en cuanto a la percepción sobre el liderazgo del jefe inmediato, se observó que hay distintas actividades que realizan en la empresa, y algunas de estas actividades son manejadas de buena manera, identificado al guía en ocasiones, pero también existen actividades donde muchas veces no tienen claro a quien seguir. Esto se debe a la poca participación del Gerente en muchas de las actividades que se realizan a diario en la empresa, según lo observado.

**Tabla N° 15: Participación en la toma de Decisiones**

**Pregunta 13. ¿Participa usted en la toma de decisiones de la empresa?**

| ITEM            | CANTIDAD  | %           |
|-----------------|-----------|-------------|
| SIEMPRE         | 1         | 7%          |
| CASI SIEMPRE    | 2         | 13%         |
| ALGUNAS VECES   | 4         | 27%         |
| ESPONTÁNEAMENTE | 3         | 20%         |
| NUNCA           | 5         | 33%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 13: Análisis de la participación en la toma de decisiones**



**Fuente:** Elaboración Propia

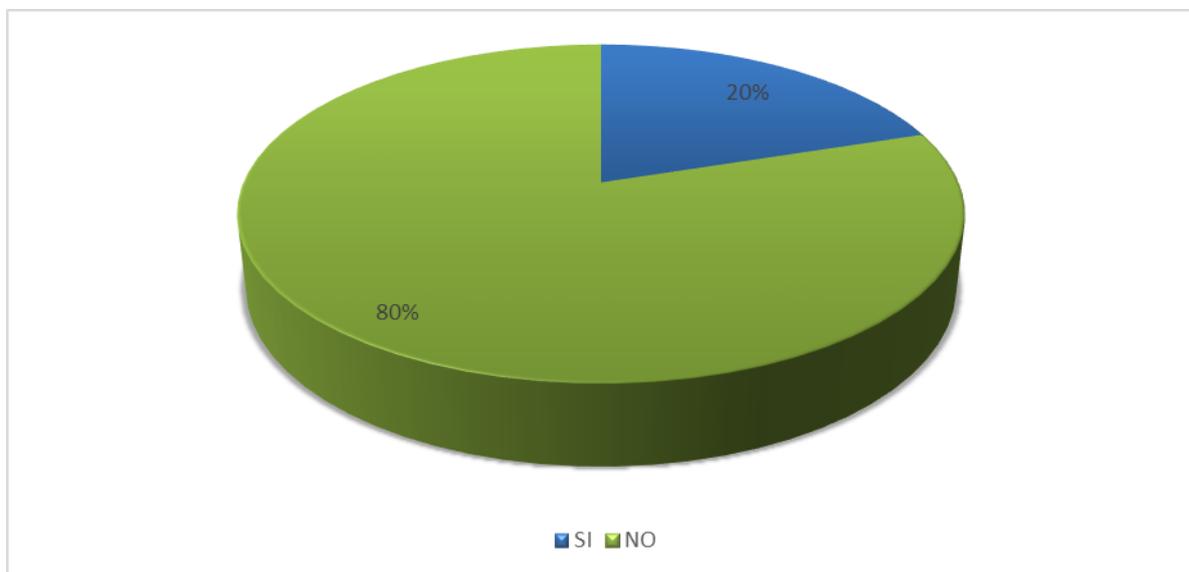
**Análisis:** Tal como se observa en la tabla, en el proceso de dirección sobre la toma de decisiones se obtuvo que el 33% de los colaboradores encuestados consideran que nunca participan en la toma de decisiones, el 27% de los encuestados participa algunas veces, el 20% participa de manera espontánea, el 13% casi siempre participa y el 7% participa siempre. Y es que los colaboradores que normalmente no participan en la toma de decisiones de una forma más directa son los del área de instrucción ya que su trabajo es de forma espontánea y a ellos solo se les comunica las decisiones. Sin embargo, cuando hay temas a fines de las funciones de los instructores, se les hace participe en algunas ocasiones.

**Tabla N° 16: Anuncio de planes**

**Pregunta 14. ¿Se divulgan los planes que se preparan en la empresa?**

| ITEM         | CANTIDAD  | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| SI           | 3         | 20%         |
| NO           | 12        | 80%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>15</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico n° 14: Análisis sobre los anuncios de planes**



**Fuente:** Elaboración Propia

**Análisis:** Observamos que el 80% afirma que no tiene conocimiento acerca de los planes que se preparan en la empresa y el 20% afirma que sí. Principalmente sucede debido a la poca coordinación que hay para anunciar cualquier tipo de actividad, mayormente se comunica a último momento ocasionando apuros y mal entendidos.

#### 4.1.2. Entrevista a Gerente General de Safelive S.A.C.

1. **¿Qué importancia tiene para usted la planeación en su empresa?**

**Rpta.** Considero que es el pilar fundamental que regirá el futuro y sostenibilidad de la empresa.

2. **¿Cuál y cómo es su participación en el proceso de planeación?**

**Rpta.** Consiste en establecer metas y objetivos, que al ser divulgados deben ser entendidos y aplicados por los colaboradores. Esto se hace a través de reuniones, llamadas o haciendo uso de la tecnología (redes sociales, correos electrónicos, etc.)

3. **¿Se divulgan los planes que se preparan en la empresa?**

**Rpta.** Sí se hace, sin embargo, no he tenido éxito en la comprensión por parte de los colaboradores.

4. **¿Considera usted que sus actividades laborales y las de sus colaboradores están correctamente definidas?**

**Rpta.** Luego de 7 años compruebo que no. Hay mucha incertidumbre y lo atribuyo a la disociación funcional producto de la incomprensión de caracteres que definen el trato entre los colaboradores, ya que, no hay exclusividad en las labores diarias.

5. **¿Existe un Manual de Organización y Funciones en la empresa? Justificar respuesta**

**Rpta.** No. Aún no se ha creado.

6. **¿Cómo considera el grado de coordinación con sus colaboradores? ¿Por qué?**

**Rpta.** Deficiente por cuanto a comprensión. Porque los mensajes son distribuidos, sin embargo, no hay comprensión de los mismos o se minimiza su ejecución por otras distracciones, en su mayoría, ajenas a los objetivos de la empresa.

7. **¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir la misión, visión, metas y objetivos de la organización?**

**Rpta.** Estas abarcan desde reuniones físicas, pasando por publicaciones en la oficina, comentar sobre el tema y compartirlas por correo. Sin embargo, lo que no hago es el seguimiento hasta lograr la aprehensión.

8. **¿Qué herramientas utiliza frecuentemente para comunicarse con sus empleados y demás áreas?**

**Rpta.** Correos electrónicos, llamadas celulares, redes sociales.

**9. ¿Las actividades realizadas por las áreas de trabajo, son reportadas a usted?**

**Rpta.** No todas. Siento que existe una brecha que genera distanciamiento entre lo que debo saber y lo que se me dice. En parte se debe al temor de mis reacciones porque no siempre estoy a gusto con las noticias que recibo. Sin embargo, espero de los colaboradores, la práctica de habilidades sociales (empatía, resiliencia, asertividad) para lidiar con los problemas conductuales en un proceso de mejora continua que ayude a corregir actitudes desfavorables.

**10. ¿Evalúa el desempeño de sus subordinados?**

**Rpta.** No. Aún no implemento herramientas para tal fin y hasta ahora sólo he confiado en su desempeño. Pero es necesario para detectar situaciones por corregir.

**11. ¿Existe una persona encargada de supervisar al personal de trabajo?**

**Rpta.** No.

**12. ¿Con qué frecuencia es supervisado el personal?**

**Rpta.** Espontáneamente a través de cumplimiento de tareas específicas, pero no en el desempeño general de sus funciones.

**13. ¿Qué tipos de control aplican en su empresa? ¿Considera que es el adecuado?**

**Rpta.** Sólo lo puedo comprobar en la ejecución de los servicios y la satisfacción del cliente, a través de su retorno a nosotros o ausencia y recomendaciones.

**14. ¿Sólo usted es el encargado de la toma de decisiones en la empresa? ¿Cómo las toman?**

**Rpta.** Sólo de las que involucran resolución de problemas y/o gastos elevados.

**15. ¿Cómo motiva a su personal? ¿Existen políticas motivacionales dentro de su empresa?**

**Rpta.** Nada de ello se encuentra documentado, las pocas veces que se han realizado esfuerzos para lograr motivarlos han coincidido con fechas célebres.

**16. ¿Ud. se considera un buen líder dentro de su organización?**

**Rpta.** No. Alcanzar ese calificativo involucra una serie de conductas que aún no logro completar, principalmente por ausencia.

**Análisis:** Al realizar la entrevista al gerente de empresa, hemos logrado identificar muchas deficiencias y fallas por parte del personal interno como de él mismo. Dentro del proceso de planeación el gerente afirma que tienen reuniones, llamadas o a través de las redes sociales; sin embargo parece que no han sido totalmente efectivas pues no se ha tenido éxito con ellos. Respecto a organización, al no existir un Manual de Organización y Funciones considera que aún no se ha logrado la comprensión necesaria para la realización de sus responsabilidades y en parte, se debe también a que se desconoce la estructura orgánica de la empresa.

En el proceso de dirección, menciona que aún no logra completar el calificativo de ser un buen líder y sobre la comunicación interna; si bien como menciona en la entrevista utilizan herramientas como correos electrónicos, llamadas a los celulares, redes sociales para la comunicación con sus colaboradores, éstas en su mayoría de veces no es efectiva, ya que según lo observado cuando se realizan reuniones para algún cambio o tomar alguna decisión, no todo el personal participa y se debe a que a veces se convoca su participación a destiempo. Por último, afirma que no existe un control, ni seguimiento en las funciones de los colaboradores, muchas veces todas no logran ser ejecutadas debido a distracciones ajenas a la empresa, como mencionó el gerente.

Para poder realizar el diagnóstico actual de la empresa, hemos reunido información por medio de observaciones iniciadas en Julio del 2017 hasta la actualidad, además de las encuestas aplicadas al personal.

En las observaciones realizadas se pudo identificar algunos puntos que no se están trabajando de una forma adecuada, por lo que se levantó lo siguiente:

- Actualmente, SAFELIVE S.A.C, se está trabajando por áreas de trabajo, hoy en día que existe mucha competencia a nivel nacional y hasta internacional, hemos observado que una de las debilidades más grandes que tiene la empresa es la **DEFICIENCIA EN SU PROCESO ADMINISTRATIVO** lo que conlleva muchas veces a hacerse visible al cliente, a generar demoras grandes en cuanto a los servicios brindados, a tener errores en el proceso de facturación, y demás. Por ello viene lo importante de realizar un estudio sobre el tema.

Se reunió la información necesaria para poder realizar el diagnóstico situacional de la empresa, para ello se llevó un análisis previo del proceso administrativo general.

En SAFELIVE S.A.C existen 4 áreas importantes que se unen para el manejo correcto del proceso en general y se pueda brindar lo mejor para el consumidor final, y que al final se ha realizado las observaciones y evaluaciones correspondientes llegando a detectar los siguiente en cada una de ellas:

- **Gerencia:** Es la cabeza del equipo que conforma la empresa, esta influye directamente en el rendimiento de la misma. Gerencia es quien evalúa todos los procesos realizados y verifica que se cumpla con todos los requisitos exigidos por el cliente, ello incluye la revisión de las normas y leyes con las que se trabaja. En esta área se ha observado que no existe una supervisión continua, el encargado en esta área, la mayor tiempo dentro de mes está fuera de la empresa debido al cumplimiento de otras ocupaciones, y no hay un detalle del cumplimiento que se deje en el cual las demás áreas puedan tener como guía para las exigencias que la empresa necesita para lograr su crecimiento.
- **Administración:** Es el área más próxima en supervisión, es quien tiene la mayor información después de gerencia. Existe una necesidad en esta área en la solicitud y evaluación de cotizaciones pertinentes y toma la decisión final (previo sustento con gerencia), algunos de los documentos internos y los mismos que salen a los clientes que no están actualizados, sobre el control interno hace falta la creación de diferentes documentos como: orden de servicio, control estricto de caja chica, planilla de movilidad, etc. En cuanto al control de emisión y cobro de facturas también existe una deficiencia grande, ya que no hay un seguimiento estricto luego de la emisión de una factura, algunos clientes debido a

ello pagan a destiempo y en otros casos la empresa tiene cuentas por facturar por montos altos.

- **Contabilidad (externa):** Esta es una de las áreas que más problemas ha tenido desde años anteriores, según la revisión que realizamos a los documentos, la empresa ha caído en diferentes multas y embargos a sus cuentas debido al incumplimiento y mal asesoría contable que ha tenido, en otros casos ha sido trabajada por familiares o conocidos, identificamos que esto es un punto débil que la empresa debe corregir para evitar futuras sanciones mucho más grandes.
- **Operaciones:** Si bien esta área es una a la que más énfasis se le ha debido dar, el trabajo que se ha estado realizando no ha sido el adecuado. Existe un desorden en cuanto a la documentación que maneja como: listas de asistencia, emisión de certificados, evaluaciones, cargos, base de datos, etc. Se ha detectado que no cuentan con un formato para toda la información que manejan y que al final llega hasta sus consumidores (presentaciones PPT, manuales, etc.), se detectó que algunas de las personas que registran en su data, no cuentan con sustento de evaluaciones o listas de asistencia. Así mismo el control con el staff de instructores es bajo, ya que no hay una estructura de la cual todos se guíen y manejen un mismo idioma. Si bien se instaló dentro de esta área un ASISTENTE DE OPERACIONES la mejora ha sido mínima, lo cual no se está viendo reflejado en resultados.

## 4.2. Deficiencias, Análisis y Propuesta del Proceso de Planeación

### 4.2.1. Identificación del Proceso de Planeación

#### a) Deficiencias:

También se ha observado que cuenta con una misión que indica con claridad a lo que se dedica el negocio y que busca, cuentan con una visión en la cual especifican hacia dónde va, pero esta carece de una especificación sobre lo que la empresa quiere en el futuro y el liderazgo que desea tener. También se registró que cuenta con valores establecidos, los mismos que buscan en el personal que forman parte de ellos, el problema es que la empresa no ha brindado ni tiene expuesta dicha información, por lo que los empleados no conocen lo que realmente quiere la empresa.

#### **Misión**

Fomentar una cultura de seguridad y prevención de incidentes a través de la gestión de riesgos y la capacitación en caso de emergencias, teniendo como prioridad el profundo respeto a la vida y al medio ambiente. (Ver anexo n°4)

#### **Visión**

Ser reconocidos en todo el país por brindar calidad de servicio acorde a las exigencias de nuestros clientes. (Ver anexo n° 4)

#### **Valores**

Nuestra cultura basada en los valores de respeto, honestidad, liderazgo, innovación, amistad, solidaridad, trabajo en equipo, tolerancia; nos permite lograr la confianza de nuestros clientes. (Ver anexo n° 4)

#### **Objetivos**

La empresa no cuenta con objetivos claros que estén plasmados en documentos formales; sin embargo, en reuniones que se puedan dar la Gerencia los transmite de forma virtual. La forma de comunicar que trabaja la empresa con sus empleados trae como consecuencia que no se tenga una visión clara y exacta de los resultados que se espera obtener, por lo que los esfuerzos generados se desvían y los trabajos se cumplen a medias.

### **Estrategias**

Se determinó que la empresa no cuenta con estrategias, por lo que en diversos tiempos no han podido competir exitosamente y no han podido lograr diferentes ventajas sobre algunos de sus competidores.

Por ello, hemos aplicado una herramienta para la formulación y evaluación de estrategias: la matriz FODA. Analizamos los factores internos, donde encontramos las fortalezas y debilidades que tiene la empresa y por otro lado analizamos el factor externo compuesto por las oportunidades y amenazas que la empresa no puede controlar.

**Figura N° 8: Matriz FODA**

| <b>FACTORES INTERNOS</b>  |   |
|---|---|
| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b>  |
| 1. Experiencia en el mercado<br>2. Renombre<br>3. Equipamiento de excelente calidad (auditorio, equipos de difusión)<br>4. Local para prácticas<br>5. Instructores respaldados<br>6. Personal innovador dispuesto a adaptarse a las necesidades del mercado<br>7. Safelive se caracteriza por brindar valor agregado a los servicios y productos que ofrece a sus clientes<br>8. Se brinda asesoría permanente a los clientes antes, durante y después de brindar un servicio o entregar un producto.<br>9. Es una empresa en sociedad "familiar" sus colaboradores crean lazos de amistad que les permite trabajar con mucha unidad, compromiso y sentido de pertenencia | 1. Poca capacidad de gestión.<br>2. Problemas internos de comunicación (informal) y comprensión.<br>3. Falta de exigencia organizacional.<br>4. Funciones y responsabilidades no definidas.<br>5. Repetición de órdenes u obstrucción de obras.<br>6. Falta de gestión contable.<br>7. Exceso de favores.<br>8. Existe dificultades de tiempo para programar capacitaciones .<br>9. Al ser una empresa en sociedad "familiar" muchas veces los problemas personales son llevados a la empresa.<br>10. No cuentan con un área específica para atraer a nuevos clientes, gran parte de las ganancias son generadas por clientes ya antiguos.<br>11. En algunas ocasiones los clientes no pagan a tiempo por incumplimiento en entrega, afectando el flujo de caja.<br>12. No existe un pronóstico de ventas mensual, falta establecer indicadores para el seguimiento y poder alcanzar objetivos. |

| FACTORES EXTERNOS  |   |
|--|---|
| OPORTUNIDADES  | AMENAZAS  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El mercado en el que se desarrolla el rubro de la empresa, se encuentra relativamente virgen.</li> <li>2. El trabajo en el que se basa la empresa, está respaldado por la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>3. Se genera un ingreso o crecimiento adicional gracias a las recomendaciones que son dadas por el personal de instrucción a terceros.</li> <li>4. Respaldo de Instituciones Gubernamentales y Certificaciones.</li> <li>5. La demanda de la Seguridad en el Trabajo en las empresas.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La creación de nuevas empresas en la misma ciudad y la región</li> <li>2. Actitudes negativas hacia la empresa, por parte de otras personas.</li> <li>3. Clientes morosos y/o estafadores.</li> <li>4. Inspecciones laborales del Ministerio de Trabajo y Producción del Empleo (MTPE).</li> <li>5. Causas políticas y Gubernamentales</li> </ol> |

*Fuente: Elaboración propia*

### Políticas

Se detectó que la empresa cuenta con políticas generales de trabajo, las cuales están expuestas (ver anexo n° 5), pero estas indican puntos muy amplios, sin embargo, no se han creado políticas que especifiquen exactamente el trabajo en un área, ni el desarrollo de una actividad puntual. Lo que deja de forma ambigua a que el personal se tome de ello para justificar algún error en el desarrollo de su trabajo.

#### **4.2.2. Propuesta de Solución para el Proceso de Planeación**

Para el caso de la empresa SAFELIVE S.A.C, hemos decidido mantener la misión planteada; sin embargo, se ha rediseñado una nueva propuesta para la visión, también se han implementado algunos valores institucionales y se han creado objetivos y estrategias para la empresa. Todo esto lo hemos podido lograr gracias al apoyo continuo de los representantes, quienes nos facilitaron reuniones conjuntas con ellos y demás personal; donde llegamos a un debate para generar acuerdos. De esta manera tanto los directivos y demás personal se están enfocando y conociendo la razón de ser de la empresa, hacia dónde quieren llegar y de qué manera pueden lograrlo.

##### **4.2.2.1. Misión**

“Fomentar una cultura de seguridad y prevención de incidentes a través de la gestión de riesgos y la capacitación en caso de emergencias, teniendo como prioridad el profundo respeto a la vida y al medio ambiente.”

##### **4.2.2.2. Visión**

“Ser una empresa líder reconocida a nivel nacional como símbolo de seguridad y confianza por brindar calidad de servicio acorde a las exigencias de nuestros clientes.”

##### **4.2.2.3. Valores**

- Responsabilidad: Trabajar siempre de la mejor manera para lograr obtener los mejores resultados y así la satisfacción de los clientes.
- Puntualidad: Cumplir siempre a tiempo con nuestras actividades programadas dentro de lo establecido.
- Honestidad: Comportarse de manera correcta y honrada en todas las actividades dentro y fuera de la empresa.
- Solidaridad: Apoyar incondicionalmente en situaciones comprometidas o difíciles.
- Amistad: Trabajar siempre con dedicación en nuestra empresa, sentir que la empresa está dentro de cada uno de nuestro personal para así reflejar lo mismo a nuestros clientes.
- Liderazgo: Trabajar con entusiasmo hacia el logro de las metas y objetivos, liderando y tomando la iniciativa en las actividades de la empresa.
- Confianza: Actitud honesta y positiva permitiendo la certeza que los servicios prestados están acordes con las normas y procesos establecidos por la empresa.
- Trabajo en equipo: Realizar los trabajos en conjunto, para lograr un mismo objetivo en común.

#### **4.2.2.4. Objetivos**

- Aumentar las ventas en un 10% respecto al año anterior.
- Lograr una participación en el mercado de un 5% para el segundo semestre del año.
- Reducir el nivel de ausentismo del personal en un 5% antes de finalizar el año.
- Constituir los procesos administrativos, con el fin de implementar en un mediano plazo un sistema de supervisión (auditorías internas).
- Desarrollar estrategias de marketing para aumentar la participación en el mercado local y nacional.
- Superar a la competencia satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes a través de una mejora en el servicio que brinda la empresa.
- Incrementar la actividad en redes sociales.

#### **4.2.2.5. Estrategias (FODA)**

Las siguientes estrategias fueron extraídas de nuestra matriz FODA, basándonos en nuestra técnica de recolección de datos y analizando cada punto encontrado, para poder obtener las estrategias que más se acoplen a las necesidades de la empresa (Ver Anexo n°9). Estas se detallan a continuación:

- Atraer a nuevos clientes ofreciendo un servicio de calidad, mediante visitas programadas y un seguimiento continuo.
- Fomentar una cultura preventiva en instituciones que aún están ajenas a la Seguridad, a través de capacitaciones piloto.
- Llevar un control de actualización sobre el procedimiento de documentación a terceros, que involucre futuras alianzas.
- Proponerse objetivos anuales, con la finalidad de ir cumpliendo y mejorando al corto plazo.
- Mantener una comunicación constante con nuestros clientes e informarle del respaldo que tiene al trabajar con nuestra empresa.
- Implementar un control sobre el record financiero de nuestros clientes.
- Implementar un manual que sea entregado a todo el personal sobre los requisitos que necesita cumplir la empresa con lo relacionado al cumplimiento de las Leyes (MTPE).
- Aplicar evaluación de desempeño al personal para que genere valor agregado, exigencia y así sean recompensados y reconocidos por su eficiencia.

#### **4.2.2.6. Políticas**

##### **A. Políticas para el Trato al Cliente**

- El cliente siempre tiene la razón.
  
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos. Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
  
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la empresa es el servicio a la comunidad.
  
- La calidad de nuestro trabajo debe ser el punto más importante, está enfocada en la satisfacción del cliente.

##### **B. Políticas para el Desarrollo de los Cursos**

- Las cotizaciones o mail que se envíen a Empresas deberán tener los siguientes criterios:
  - Cuando se trate de cotizaciones ofreciendo cursos se deberá especificar los materiales que se van a entregar y lo que la empresa ofrece como plus, adjunto a ello la presentación de la empresa “BROCHURE”.
  - Cuando se trate de cotizaciones que soliciten cursos fuera de nuestras instalaciones, se deberá especificar claramente todos los puntos que se debe tener en cuenta como: viáticos (en caso de ser fuera de Trujillo), movilidad, si cuenta con equipos o auditorio, etc.
  
- Todos los cursos o capacitaciones que se realicen a empresas y el material que se entregue deberán estar con estricto apego a la Normatividad establecida por la Ley y su Reglamento, y además disposiciones que de ella deriven.

**C. Políticas de Personal**

- Reconocimiento al personal por ideas y ahorro de la empresa.
- Todo el personal deberá cumplir con el horario de trabajo establecido por la empresa.
- Se brindará capacitaciones al personal, para que éstos realicen mejor sus actividades.
- Se iniciará con actividades sociales y/o recreativas, para que se puedan integrar todos y logren identificarse.

**D. Política de Cobro**

- Se deberá emitir antes de cada factura una orden de servicio, donde esté bien especificado el tiempo límite de pago, si llegado el día la empresa no cumple con ello, al día siguiente de cumplido el plazo se inicia con la mora que esté establecida (3% del monto de la factura).

**E. Políticas de Pago**

- La empresa sólo realizará los pagos por los servicios que brindó el personal a todos aquellos que cuenten con una cuenta sueldo en una entidad bancaria, esto con la finalidad de bancarizar la mayor parte de pagos que realiza la empresa y se pueda tener sustento del movimiento de dinero cada fin de mes.

### **4.3. Deficiencias, Análisis y Propuesta del Proceso de Organización**

#### **4.3.1. Identificación del Proceso de Organización**

##### **a) Deficiencias**

En este punto se ha detectado que la empresa tiene deficiencias que están generando problemas en su organización, los cuales detallamos a continuación:

- No existen actividades específicas para cada empleado, por lo que muchas veces se ha generado duplicidad de funciones, esto provoca que no exista eficiencia, precisión y destreza en el desempeño de las tareas.
- El personal no está siendo dirigido ni controlado por un jefe directo, lo que significa que reciben órdenes de cualquier superior y no existe centralización al mando.
- Se detectó que la empresa no cuenta con descripciones de puestos en donde estén establecidas de manera específica los lineamientos de conducta y no conocen cuales son las atribuciones y responsabilidades de cada uno de ellos, lo que trae como consecuencia que no exista un equilibrio de autoridad y las funciones se realicen con deficiencia.
- El personal de la empresa rara vez son supervisados por la Gerencia, por lo que las tareas muchas veces no se hacen como éste indica, lo que trae como consecuencia que haya discrepancias a la hora de presentar un trabajo solicitado por ésta área.
- Si existe una división de las actividades, lo que muestra que hay áreas en la empresa, esta cuenta con una Gerencia General, un área de Administración, Área contable (externa), Área de Operaciones, subdividida por el área de Asistente de Operaciones.
- Asimismo, se determinó que la empresa no cuenta con un manual de funciones (MOF), ni un reglamento interno de trabajo, por lo que los empleados muchas veces realizan tareas que no está dentro de su área de trabajo, no conocen exactamente que funciones deben cumplir, por lo que se ha registrado inconsistencias en diferentes documentos en general, también el no cumplir con brindar a cada trabajador su reglamento interno de trabajo (RIT) ha generado problemas como: faltas no sustentadas, permisos de trabajo (por motivos no claros), pérdidas de materiales y equipos, etc. Ello es un punto que trae como consecuencia pérdidas grandes para la empresa y un retraso grande en cuanto al crecimiento y desarrollo.

#### 4.3.1.1. Estructura Organizacional

Se evidenció que la empresa no cuenta con una estructura organizacional que pueda definir y exponer las diferentes posiciones y niveles jerárquicos dentro de la misma. Lo que ha traído como consecuencia:

- Que los empleados no conozcan y no tengan claro el orden jerárquico que deben seguir si se presenta cualquier tipo de situación, ni las actividades que estos deban realizar.
- Una gran desventaja respecto a la organización interna, uno de los más grandes problemas es que nadie conoce exactamente los cargos que son ocupados por cada uno, generando que no se conozca quienes (áreas) están conectados jerárquicamente.
- No se ha definido claramente la función de cada persona o cargo, ni se ha dado la importancia debida, lo que ha hecho que muchas veces el personal se haya sofocado con la acumulación de trabajo, impidiendo la productividad y generando obstáculos dentro de la empresa.

Se registraron las funciones generales que realiza actualmente cada área de la empresa, las cuales se detallan a continuación:

##### a) Gerencia General

- Planea y controla las actividades de la empresa.
- Supervisa y controla los ingresos y egresos de la empresa.
- Convoca a reuniones para actualizaciones y comentarios.

##### b) Administración

- Supervisa y controla toda la documentación interna (planillas, emisión de facturas, pagos, etc.)
- Gestiona permisos, solicitudes, y licencias con autoridades que se necesiten.
- Publica la información en el libro de actas y hace de conocimiento al personal sobre la toma de decisiones.

**c) Asesoría contable (externa)**

- Elaboración de declaración mensual y anual.
- Genera informes contables para la toma de decisiones
- Informa sobre el estado contable de la empresa.

**d) Operaciones**

- Planifica las actividades y desarrollo de capacitaciones mensuales.
- Busca y presenta planes de trabajo (sustentados) para la generación de ingresos.
- Vela por el buen desarrollo de las capacitaciones y realiza el seguimiento después de darse el servicio.

**e) Asistente de operaciones**

- Emite y controla la salida de certificaciones por cursos que han contratado.
- Controla la información del personal de instrucción, mantiene comunicación directa con ellos.
- Actualiza y lleva el control de la base de datos general codificada por los cursos que se han dictado y listas de asistencias de los cursos.

**f) Logística**

- Controla el orden y vela por el mantenimiento de los materiales y equipos que cuenta la empresa.
- Reporta mediante informes el estado de los equipos y mejoras para los procesos logísticos.

**g) Instrucción**

- Desarrolla y cumple con los requisitos establecidos para el dictado de cursos a los clientes.
- Revisa evaluaciones, llena listas de asistencia y entrega informes de los cursos que dicta.

#### **4.3.2. Propuesta de Solución para el Proceso de Organización**

En cuanto a la parte organizacional de la empresa SAFELIVE S.A.C, se realizó debates entre sus directivos y personal de trabajo para poder diseñar la estructura organizacional mediante un organigrama (Ver figura n°10), describiendo gráficamente los puestos de la compañía. Así como también, la elaboración de un manual de funciones donde se va describir las diversas actividades y funciones que realiza el personal según el cargo que ocupe, donde se evidencia los perfiles y requisitos que debe cumplir el personal para cada puesto de trabajo, las funciones, actividades o tareas que realizar según el cargo que ocupe dentro de la empresa.

Además, se diseñó el diagrama de flujo de manera clara y sencilla, donde se muestra gráficamente todas las actividades que se realizan en las áreas demás importancia dentro de la organización.

Todo esto les va proporcionar orden y conocimiento sobre la empresa en sí, tanto al personal, clientes y a las personas que la visiten.

Otro logro que se pudo obtener dentro de la empresa SAFELIVE S.A.C, fue la demarcación de todas las áreas, esto le proporciona mayor información y formalidad a la empresa. Con esto se logra que los clientes, proveedores y demás personas externas que no conozcan el interior de la empresa podrían identificar fácilmente. Asimismo, la misión, visión, valores institucionales y el organigrama propuesto están impresos para dar a conocer esta información al personal y todo aquel que visite la empresa.

**A. Organigrama**

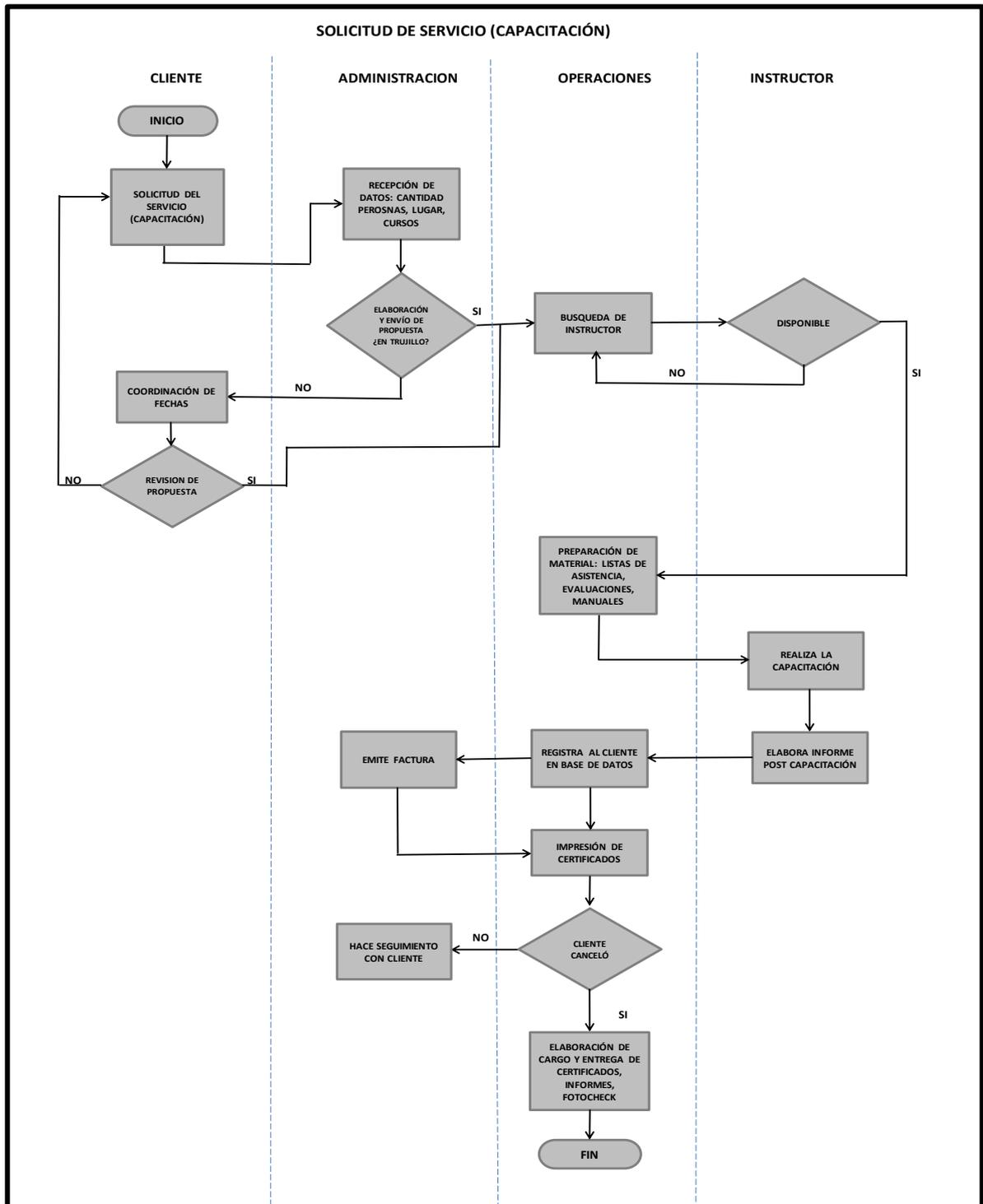
**Figura N° 9: Organigrama Propuesto – Safelive S.A.C**



**Fuente:** Elaboración Propia

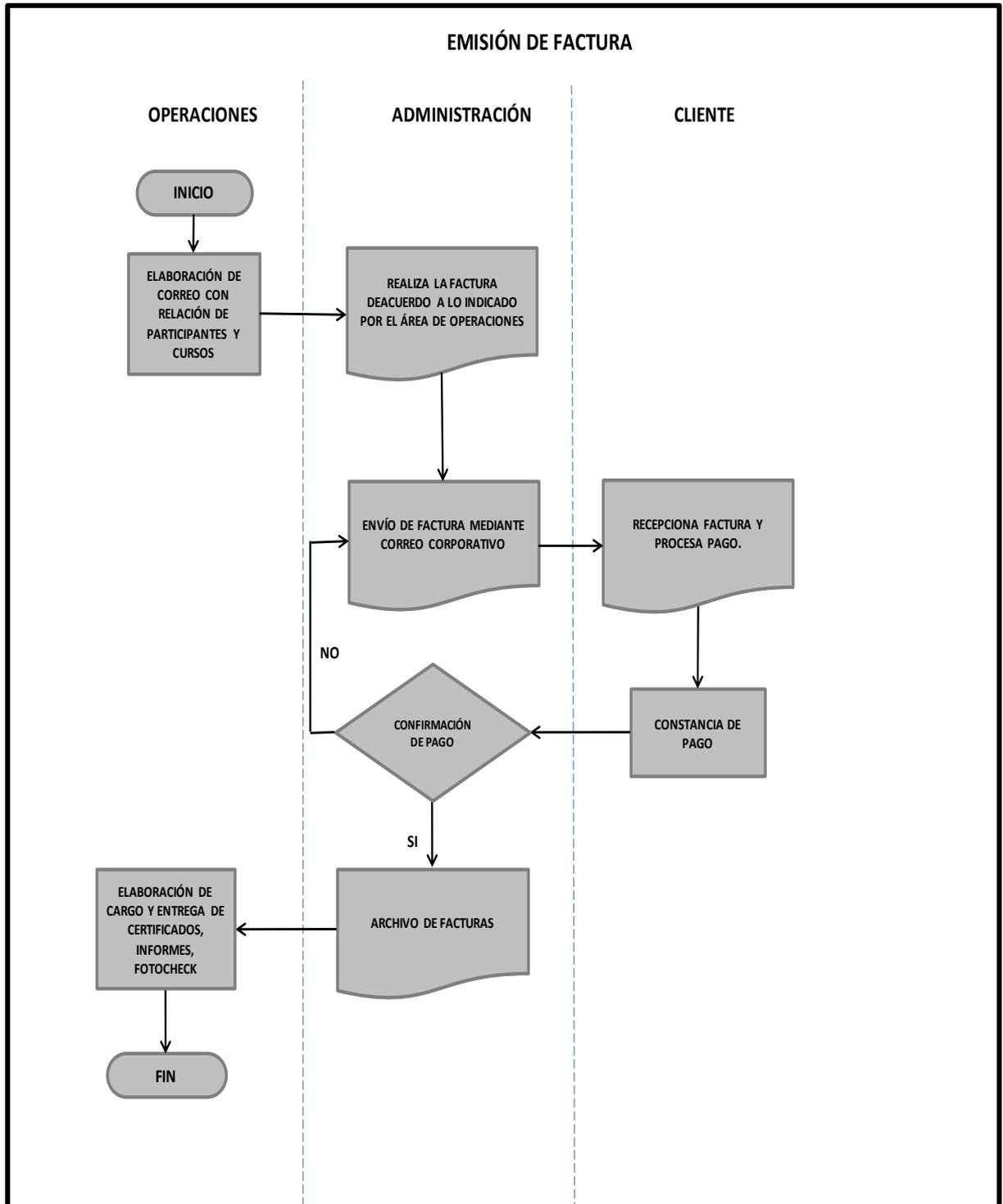
**B. Diagrama de Flujo**

**Figura N°10: Diagrama de Flujo – Solicitud de Servicio (Capacitación)**



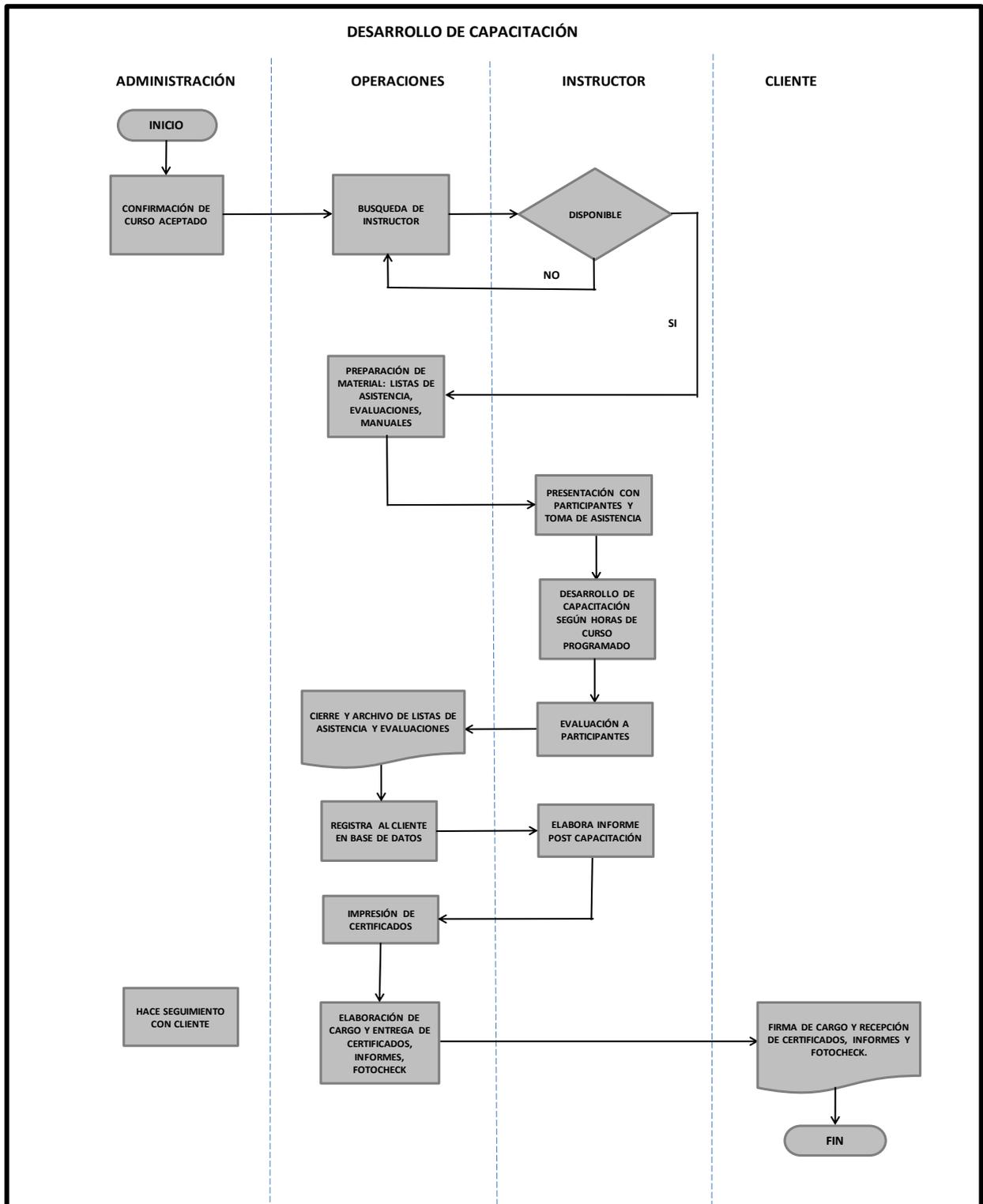
Fuente: Elaboración propia

**Figura N°11: Diagrama de Flujo – Emisión de Facturas**



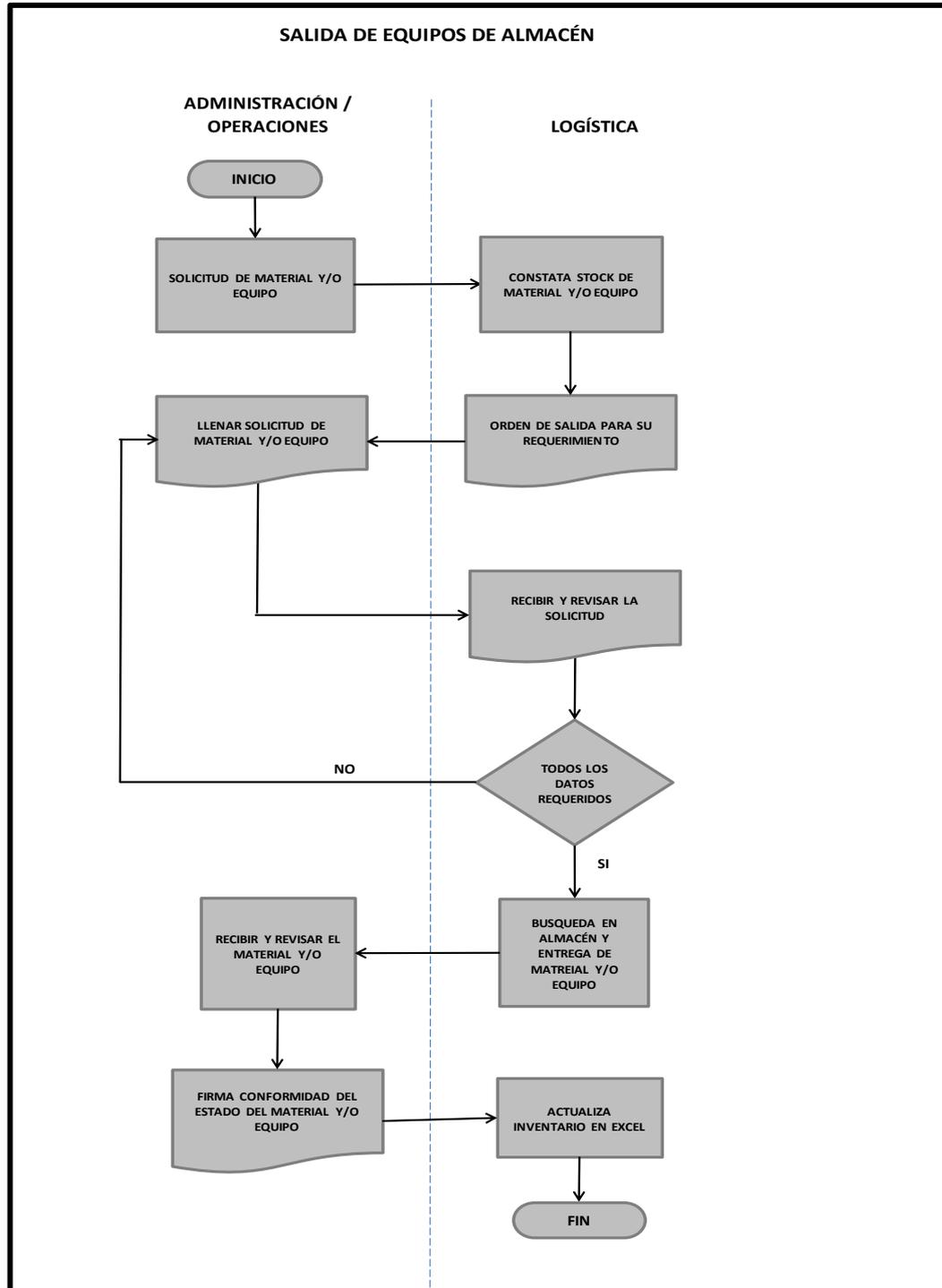
*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura N°12: Diagrama de Flujo – Desarrollo de Capacitación**



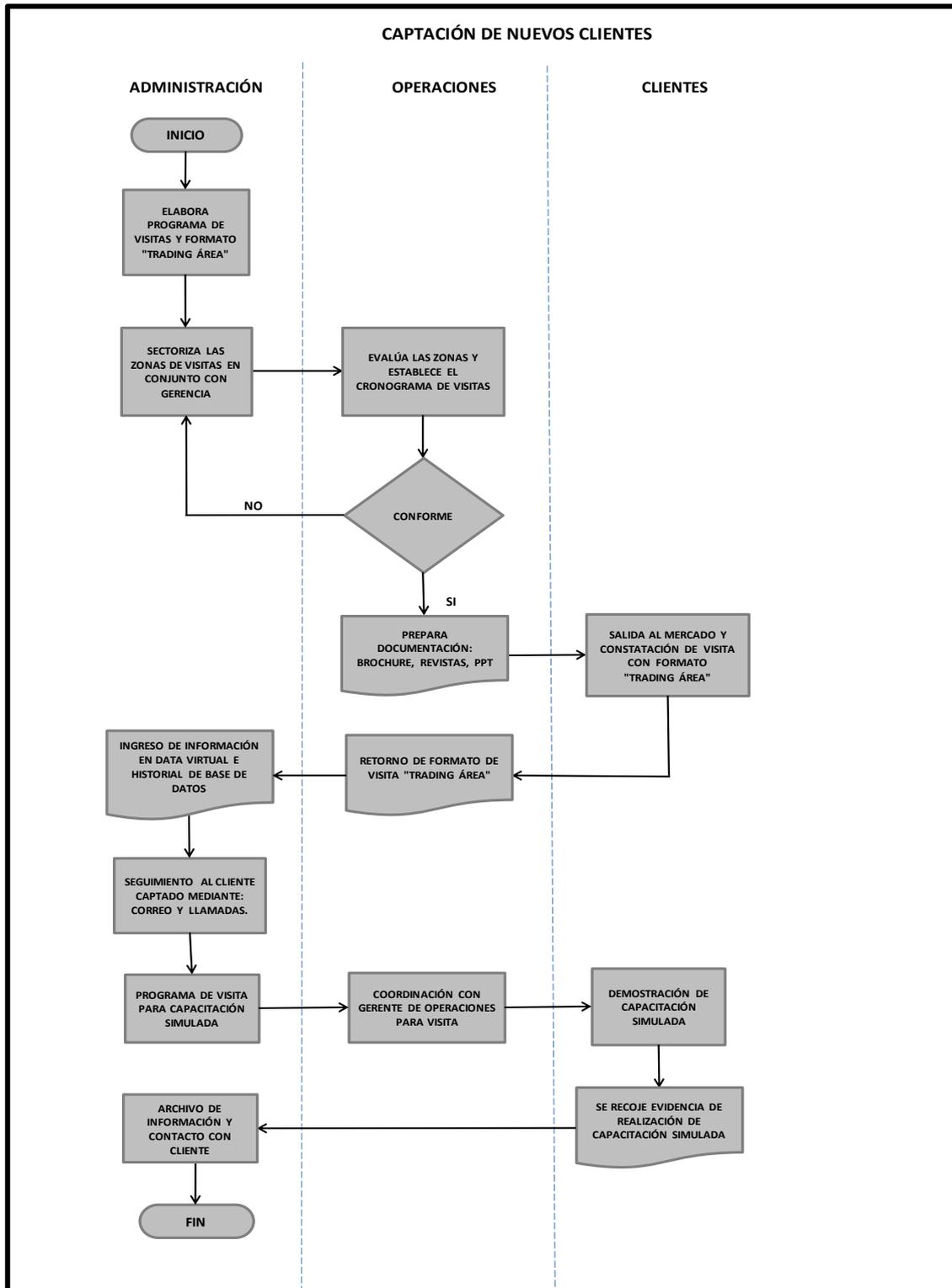
Fuente: Elaboración Propia

**Figura N°13: Diagrama de Flujo – Salida de Equipos de Almacén**



*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura N°14: Diagrama de Flujo – Captación de Nuevos Clientes**



Fuente: Elaboración Propia

### C. Manual de Funciones y Descripción de Puestos

|   |  |                                      |            |
|---|--|--------------------------------------|------------|
|    | <b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES<br/>(DESCRIPCIÓN DE PUESTOS)</b> | Página                               | 1/8        |
|   |  | Revisión                             | 1          |
|   |  | Fecha Creación                       | 15/02/2018 |
|   |  | Identificación:<br>Fo. SL-ADM-MOF-07 |            |
| <b>PRESENTACIÓN</b>   |  |                                      |            |
| <p>El presente MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES de la EMPRESA SAFELIVE S.A.C, tiene por objeto establecer los procedimientos de trabajo que faciliten las tareas específicas, y que permitan disminuir y optimizar los tiempos de ejecución en el desarrollo de las actividades que realizan los involucrados, para hacer eficiente el uso de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos.</p>   |  |                                      |            |
| <b>GENERALIDADES</b>  |  |                                      |            |
| <b>OBJETIVO GENERAL</b>   |  |                                      |            |
| <p>Fortalecer la Empresa SAFELIVE S.A.C mediante una adecuada definición y ordenamiento de los cargos, para el cumplimiento de sus funciones y el logro de sus objetivos.</p>   |  |                                      |            |
| <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  |  |                                      |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los cargos y describir las funciones de cada uno de ellos, según las funciones que establece el Reglamento de Organización y Funciones y otras normas que le sean aplicables.</li> <li>• Delimitar y normar las líneas de responsabilidad y autoridad.</li> <li>• Establecer el perfil requerido para cada cargo para su desempeño, para facilitar la ubicación del personal, así como facilitar el proceso de selección de recursos humanos.</li> <li>• Servir de insumo para el diseño organizacional de la Empresa SAFELIVE S.A.C y la adecuada formulación de los documentos de gestión.</li> </ul> |  |                                      |            |
| <b>ALCANCE</b>  |  |                                      |            |
| <p>El presente documento de gestión comprende lineamientos que deben observar todas las unidades orgánicas de la Empresa SAFELIVE S.A.C.</p>  |  |                                      |            |

| <b>BASE LEGAL</b>   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política del Perú.</li> <li>• Estatutos de Safelive S.A.C, determina facultades de la Gerencia.</li> <li>• <b>Ley N° 26887</b> - Ley General de Sociedades</li> <li>• <b>Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG</b>, aprueba las Normas de Control Interno y dispone que la Dirección deba establecer un ambiente de control interno mediante una adecuada estructura organizacional, administración de recursos humanos, competencia profesional y asignación de autoridad y responsabilidad.</li> </ul> |
| <b>APROBACIÓN, DIVULGACIÓN, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN</b>  |
| <p><b>APROBACIÓN:</b><br/>De acuerdo con el Estatuto de la Empresa, es atribución de Gerencia General aprobar el Manual de Organización y Funciones que rige las actividades de la Empresa.</p>   |
| <p><b>DIVULGACIÓN:</b><br/>La divulgación está a cargo del Área de Administración en coordinación con Gerencia.</p>   |
| <p><b>IMPLEMENTACIÓN:</b><br/>El órgano encargado de la implementación es la Oficina de Administración. A nivel de Gerencia deberán evaluarse los resultados que vayan lográndose con su implementación a fin de orientar la optimización de su diseño en función de los objetivos de la empresa.</p>   |
| <p><b>ACTUALIZACIÓN:</b><br/>El Manual de Organización y Funciones como instrumento de gestión será actualizado y perfeccionado continuamente por el Área de Administración en coordinación con los diferentes órganos de la empresa, según como se efectúen los cambios en la Estructura Orgánica y/o en las funciones de las diferentes unidades orgánicas. La actualización también podrá ser realizada por la Gerencia General en coordinación con todos los encargados de las diferentes áreas.</p>  |
| <b>ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>  |
| <p><b>Alta Dirección:</b> Gerencia General</p> <p><b>Órgano de Asesoría:</b> Asesoría Contable Externa</p> <p><b>Órgano de Apoyo:</b> Oficina de Administración</p> <p><b>Órgano de Línea: Área de Operaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistente de Operaciones</li> <li>- Staff de Instructores</li> </ul> <p><b>Área de Logística</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacén</li> </ul>  |
| <b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>   |

| <b>IDENTIFICACION</b>  |  |
|--|--|
| Nombre del Puesto  | : Gerencia General   |
| Número de Plazas   | : 1  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>  |  |
| <p>Responsable por la dirección y representación legal, judicial y extrajudicial, estableciendo las políticas generales que regirán a la empresa. Desarrolla y define los objetivos organizacionales. Planifica el crecimiento de la empresa a corto y a largo plazo. Además presenta la evolución de la empresa como: el presupuesto, programas de trabajo y demás obligaciones que requiera.</p>   |  |
| <b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>   |  |
| <p>Conducir, organizar, articular, supervisar y controlar el desarrollo de los procesos de gestión pública de las unidades orgánicas a su cargo.</p>   |  |
| <b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir, controlar y administrar la ejecución de las políticas de la entidad en concordancia con la normatividad legal orgánica vigente.</li> <li>• Monitorear, supervisar y evaluar la formulación y ejecución, así como velar por el estricto cumplimiento de los diversos instrumentos que se propongan.</li> <li>• Dirigir, supervisar y evaluar la marcha de la entidad y de los órganos ejecutivos, administrativos y técnicos que posea; así como el desarrollo de las actividades de desarrollo.</li> <li>• Dirigir y supervisar la adecuada Administración de los bienes y Rentas de la empresa.</li> <li>• Formular periódicamente informes de gestión del avance y cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.</li> <li>• Brindar asesoramiento técnico en los aspectos de su competencia.</li> <li>• Otras funciones que se propongan en reunión con el personal de la empresa.</li> </ul> |  |
| <b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar permanentemente los trabajos realizados por las diferentes áreas.</li> <li>• Corregir e informar oportunamente deficiencias detectadas.</li> <li>• Revisar diariamente los correos y comunicarlos a los respectivos.</li> <li>• Organizar el trabajo de las diferentes áreas.</li> </ul>  |  |
| <b>COORDINACION</b>  | <b>SUPERVISION</b>   |
| <p>Área de Administración<br/>Área de Operaciones<br/>Área de Logística<br/>Asistente de Operaciones<br/>Staff de Instructores</p>   | <p><b>Supervisa a:</b><br/>Órganos de apoyo, externos y de línea.<br/><b>Supervisado por:</b><br/>No tiene actividades de supervisión.</p> |
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>  |  |

| <b>Lugar físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la empresa ubicada en Av. José Gabriel Condorcanqui #1148 - La Esperanza.   |   |
|--|---|
| <b>Horario de Trabajo:</b> El horario laboral es de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm, con 45 minutos de refrigerio, y los sábados de 9:00 am a 1:00pm. Disponibilidad para viajar.   |   |
| PERFIL DEL PUESTO  |   |
| FORMACIÓN  |   |
| Nivel Educativo alcanzado  | Título profesional universitario en Administración, Economía, Derecho, Ingeniería o carreras afines   |
| Complementaria   | Con Especialización en Seguridad  |
| EXPERIENCIA  |   |
| Experiencia (mínima)   | No menos de 05 años de experiencia laboral  |
| Experiencia específica (mínima)  | No menor de 03 años de experiencia en funciones de dirección y seguridad.                             |
| CONOCIMIENTOS BÁSICOS  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de Administración de Empresas.</li> <li>• Conocimiento general de los sistemas Administrativos y Gerencia de Organizaciones</li> <li>• Conocimiento en temas de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente; en Respuesta de Emergencias.</li> <li>• Manejo de Office Windows y de aplicaciones.</li> </ul> |   |
| PERFIL COMPETENCIAS  |   |
| COMPETENCIAS GENÉRICAS   | COMPETENCIAS ESPECÍFICAS  |
| Compromiso<br>Comunicación<br>Integridad<br>Ética<br>Organización y planificación<br>Orientación a resultados<br>Orientación al cliente interno y externo<br>Trabajo en equipo<br>Contabilidad   | Desarrollo de su equipo<br>Negociación<br>Habilidad analítica<br>Liderazgo<br>Pensamiento Estratégico |
| IDENTIFICACION   |   |

| Nombre del Puesto : Responsable de Administración  |  |
|--|--|
| Área a la que pertenece : Área de Administración   |  |
| Cargo del Jefe Directo : Gerente General   |  |
| Número de Plazas : 1   |  |
| DESCRIPCIÓN DEL PUESTO   |  |
| Aplica mecanismos de control administrativo que garanticen el adecuado registro de los ingresos y gastos de la empresa. Responsable de implementar líneas de acción y estrategias que contribuyan a la optimización de los recursos humanos y materiales con los que cuenta SAFELIVE S.A.C.  |  |
| OBJETIVO DEL PUESTO  |  |
| Brindar asistencia técnica y apoyo a Gerencia.   |  |
| FUNCIONES ESPECÍFICAS  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear y controlar el flujo financiero del Centro de Operación.</li> <li>• Gestionar permisos y licencias con las autoridades correspondientes.</li> <li>• Contar con el personal suficiente, profesional y competente requerido para la operación.</li> <li>• Administrar los insumos y materiales requeridos por oficinas.</li> <li>• Comunicar los resultados mensuales en función de las metas trazadas.</li> <li>• Proveer la información suficiente para el apoyo en la toma de decisiones estratégicas.</li> <li>• Trabajar de manera eficiente y eficaz.</li> </ul>   |  |
| FACTORES DE EVALUACIÓN   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el debido cumplimiento de obtención de permisos, licencias y registros.</li> <li>• Controlar la emisión de cheques de la cuenta bancaria.</li> <li>• Revisar que se haya registrado correctamente la información a los libros contables.</li> <li>• Organizar y analizar los reportes administrativos por ingresos y egresos del día.</li> <li>• Elaborar informes mensuales y entregarlos a las áreas que lo soliciten.</li> <li>• Mantener actualizada la planilla y expedientes de personal.</li> <li>• Distribuir las tareas asignadas de forma adecuada que permitan su cumplimiento (con calidad, respeto y propiciando confianza).</li> <li>• Analizar las brechas respecto a las metas establecidas y justificar las desviaciones.</li> <li>• Mantener actualizado todos los registros, documentación y formatos que mantenga a su cargo.</li> </ul> |  |
| COORDINACION   | SUPERVISION  |
| Gerencia General<br>Área de Operaciones<br>Área de Logística   | <b>Supervisa a:</b><br>Área de Operaciones, Área Logística<br><b>Supervisado por:</b><br>Gerente General |
| CONDICIONES DE TRABAJO   |  |

**Lugar físico:** El cargo se desarrolla principalmente dentro de la empresa ubicada en Av. José Gabriel Condorcanqui #1148 - La Esperanza.

**Horario de Trabajo:** El horario laboral es de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm, con 45 minutos de refrigerio, y los sábados de 9:00 am a 1:00pm. Disponibilidad para viajar.

#### PERFIL DEL PUESTO

##### FORMACIÓN

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Nivel Educativo alcanzado | Administrador de Empresas, Ingeniero Industrial (bachiller o Titulado) |
| Complementaria            | Con Conocimientos en Seguridad   |

##### EXPERIENCIA

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Experiencia (mínima)            | No menos de 05 años de experiencia laboral               |
| Experiencia específica (mínima) | No menor de 03 años de experiencia en manejo de personas |

##### CONOCIMIENTOS BÁSICOS

- Manejo de recursos humanos y materiales.
- Manejo de Conflictos.
- Reglamentaciones de leyes en todos los sectores laborales.
- Manejo de Recursos Humanos

##### PERFIL COMPETENCIAS

| COMPETENCIAS GENÉRICAS                   | COMPETENCIAS ESPECÍFICAS          |
|--|-----------------------------------|
| Compromiso ético                         | Creatividad                       |
| Capacidad en toma de decisiones          | Adaptación a nuevas situaciones   |
| Integridad                               | Iniciativa y espíritu emprendedor |
| Trabajar en entornos de presión          | Formular planes de marketing      |
| Orientación a resultados                 |                                   |
| Orientación al cliente interno y externo |                                   |
| Trabajo en equipo                        |                                   |
| Contabilidad                             |                                   |

#### IDENTIFICACION

| Nombre del Puesto :   | Asesoría Contable   |
|---|---|
| Área a la que pertenece :   | Contabilidad  |
| Cargo del Jefe Directo :  | Gerente General   |
| Número de Plazas :  | 1   |
| DESCRIPCIÓN DEL PUESTO  |   |
| Instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras de la institución, bajo características de confiabilidad, veracidad y objetividad que permita la toma de decisiones.   |   |
| OBJETIVO DEL PUESTO   |   |
| Planear, organizar, dirigir y ejecutar de conformidad las normas emitidas por el Órgano Fiscalizador, la información financiera y presupuestaria de manera clara y oportuna para la toma de decisiones.   |   |
| FUNCIONES ESPECÍFICAS   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar el correcto registro de las transacciones financieras y contables de la Empresa.</li> <li>• Elaborar los estados financieros.</li> <li>• Proporcionar información clara de las cuentas contables de la Empresa.</li> <li>• Informar al Gerente General sobre sus registros contables de los movimientos de dinero.</li> <li>• Realizar una reunión al mes para informar sobre la situación de la Empresa.</li> <li>• Otras funciones que le sean asignadas por su superior inmediato.</li> </ul> |   |
| FACTORES DE EVALUACIÓN  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizado todos los libros contables y planillas.</li> <li>• Calculo de Impuestos.</li> <li>• Registro de las operaciones contables de la empresa.</li> <li>• Generar informes contables para la toma de decisiones</li> <li>• Trámites documentarios y tributarios de la Empresa.</li> </ul>   |   |
| COORDINACION  | SUPERVISION   |
| Gerencia<br>Área de Administración  | <b>Supervisa a:</b><br>Área de Administración<br><b>Supervisado a:</b><br>Gerente General |

### CONDICIONES DE TRABAJO

| <b>Lugar físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la empresa ubicada en Av. José Gabriel Condorcanqui #1148 - La Esperanza.   |   |
|--|---|
| <b>Horario de Trabajo:</b> El horario laboral es de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm, con 45 minutos de refrigerio, y los sábados de 9:00 am a 1:00pm.   |   |
| PERFIL DEL PUESTO  |   |
| FORMACIÓN  |   |
| Nivel Educativo alcanzado  | Título profesional/ Bachiller universitario en Contabilidad o carreras afines.  |
| Complementaria   | Diplomados, Conferencias en Impuestos o afines.   |
| EXPERIENCIA  |   |
| Experiencia (mínima)   | No menos de 04 años de experiencia laboral  |
| Experiencia específica (mínima)  | De preferencia no menor de 03 años de experiencia en elaboración, análisis y control de presupuestos, procedimientos contables, estados financieros o de resultados.                    |
| CONOCIMIENTOS BÁSICOS  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Office Windows y de aplicaciones.</li> <li>• Relaciones públicas.</li> <li>• Programa de Declaración Telemática – PDT Y PLAME SUNAT.</li> </ul>   |   |
| PERFIL COMPETENCIAS  |   |
| COMPETENCIAS GENÉRICAS   | COMPETENCIAS ESPECÍFICAS  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y fomentar las relaciones interpersonales positivas del personal.</li> <li>• Disposición para integrar equipos de trabajo y trabajar en equipo.</li> <li>• Desarrollar la comunicación asertiva.</li> <li>• Comunicarse de manera clara y efectiva de forma oral y escrita.</li> <li>• Capacidad de diálogo y concertación de situaciones conflictivas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Creatividad</li> <li>Adaptación a nuevas situaciones</li> <li>Iniciativa y espíritu emprendedor</li> <li>Formular planes de marketing</li> </ul> |

| <b>IDENTIFICACION</b>  |                        |
|--|------------------------|
| Nombre del Puesto :  | Gerente de Operaciones |
| Área a la que pertenece :  | Área de Operaciones    |
| Cargo del Jefe Directo :   | Gerente General        |
| Número de Plazas :   | 1                      |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>  |                        |
| <p>Coordinar con las diferentes áreas de la empresa, las operaciones y capacitaciones, Movilizar el recurso humano hacia aquellas operaciones y capacitaciones que estén programadas con el fin de dar una presentación al cliente. Garantizar que todas las capacitaciones y visitas a los clientes se realicen con procedimientos y soportes.</p>  |                        |
| <b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>   |                        |
| <p>Lograr el manejo eficiente de todos los recursos físicos y humanos, puestos a su disposición para lograr que los procesos operativos se hagan a tiempo y de acuerdo a los objetivos de las empresas, siguiendo los controles y procedimientos establecidos.</p>   |                        |
| <b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>   |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar las actividades y desarrollo de cursos con fechas anticipadas (Cronograma de Capacitaciones).</li> <li>• Presentar y sustentar planes de trabajo operativos a la Gerencia General.</li> <li>• Atender a los clientes directamente y tener la capacidad de resolver inquietudes y reclamos.</li> <li>• Manejar con diplomacia conflictos internos que se puedan crear con los instructores.</li> <li>• Coordinar con las áreas encargadas para el buen desarrollo de las capacitaciones.</li> <li>• Verificar que se cuente con todo el material a usar en las capacitaciones antes de ser dictadas.</li> <li>• Visitar a nuevos clientes y mostrar el trabajo que realiza la empresa.</li> </ul>   |                        |
| <b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>  |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximizar el valor de la Empresa en el mercado.</li> <li>• Reducción de tiempo de atención a los clientes que deseen conocer los servicios.</li> <li>• Estándares de eficiencia en la actividad de la Empresa – Capacitaciones.</li> <li>• Organizar y analizar las evaluaciones que se elaboran para los participantes.</li> <li>• Elaborar informes terminado cada curso y presentarlo para sustento de la empresa y para entrega de la empresa capacitada.</li> <li>• Realizar visitas al mercado “Move the Client” para la captación de nuevos clientes.</li> <li>• Elaborar, organizar y dirigir las capacitaciones, simulacros que se brinden a los clientes.</li> <li>• Elaboración, planificación y realización de cursos gratuitos.</li> </ul> |                        |
| <b>COORDINACION</b>  | <b>SUPERVISION</b>     |

| Gerencia General<br>Área de Administración<br>Área Logística<br>Asistente de Operaciones<br>Staff de Instructores  | <b>Supervisa a:</b><br>Asistente de Operaciones<br>Staff de Instructores<br><b>Supervisado por:</b><br>Gerente General                           |
|--|--|
| CONDICIONES DE TRABAJO   |  |
| <b>Lugar físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la empresa ubicada en Av. José Gabriel Condorcanqui #1148 - La Esperanza.   |  |
| <b>Horario de Trabajo:</b> El horario laboral es de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm, con 45 minutos de refrigerio, y los sábados de 9:00 am a 1:00pm. Disponibilidad para viajar.                                 |  |
| * Se necesitará de la presencia de éste en horarios y fechas no establecidas   |  |
| PERFIL DEL PUESTO  |  |
| FORMACIÓN  |  |
| Nivel Educativo alcanzado  | Título profesional/ Bachiller universitario en Ingeniería Industrial o carreras afines   |
| Complementaria   | Con Conocimiento en Seguridad  |
| EXPERIENCIA  |  |
| Experiencia (mínima)   | No menos de 05 años de experiencia laboral   |
| Experiencia específica (mínima)  | De preferencia no menor de 03 años de experiencia en Manejo del Recurso Humano, Planes de Desarrollo.  |
| CONOCIMIENTOS BÁSICOS  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Office Windows y de aplicaciones.</li> <li>• Aspectos regulatorios.</li> <li>• Conceptos económicos.</li> <li>• Herramientas informáticas</li> </ul>                |  |
| PERFIL COMPETENCIAS  |  |
| COMPETENCIAS GENÉRICAS   | COMPETENCIAS ESPECÍFICAS   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar la maximización económica.</li> <li>• Canalizador eficiente de información.</li> <li>• Trabajo en equipo, Comunicación abierta.</li> <li>• Proactivo, Líder</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Creatividad</li> <li>Desarrollo de su equipo</li> <li>Negociación</li> <li>Habilidad Analítica</li> </ul> |

| <b>IDENTIFICACION</b>  |  |
|--|--|
| Nombre del Puesto :  | Asistente de Operaciones   |
| Área a la que pertenece :  | Área de Operaciones  |
| Cargo del Jefe Directo :   | Gerente de Operaciones   |
| Número de Plazas :   | 1  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>  |  |
| <p>Coordinar la operación e instalaciones de equipos en campo, repartos de la forma más eficientes para el buen funcionamiento de la empresa, tener actualizadas las listas de inventarios, base de datos, vigilar los almacenes y herramientas de operación. Así como coordinar y calendarizar la recepción.</p>  |  |
| <b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>   |  |
| <p>Brindar asistencia técnica y apoyo al Gerente de Operaciones y Logística</p>  |  |
| <b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la utilización de los materiales y equipos que el personal va a dar uso.</li> <li>• Reportar al Gerente operaciones los indicadores con posibles mejoras para los procesos logísticos.</li> <li>• Gestionar la relación con los proveedores y clientes internos.</li> <li>• Colaborar con el cumplimiento de proyectos de la empresa.</li> <li>• Crear e implementar indicadores de gestión en cumplimiento de entregas y devoluciones de equipos.</li> <li>• Identificar mejoras a los procesos internos y externos de logística para cumplir con los objetivos económicos de la empresa.</li> <li>• Impresión, control, codificación y entrega de certificados a los clientes. Tratando de velar siempre por el buen funcionamiento de ello, presentando propuestas de mejora continua.</li> </ul> |  |
| <b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar de forma mensual la base de datos y codificación de certificados.</li> <li>• Control de Registro de Asistencia a Capacitaciones.</li> <li>• Organizar los materiales y equipos para las capacitaciones.</li> <li>• Mantener los equipos en buen estado.</li> <li>• Elaborar informes para mejora del uso de los materiales de oficina.</li> <li>• Controlar el uso de productos no perecibles.</li> </ul>  |  |
| <b>COORDINACION</b>  | <b>SUPERVISION</b>   |
| <p>Área de Operaciones<br/>Staff de Instructores<br/>Área de Logística</p>   | <p><b>Supervisa a:</b><br/>Staff de Instructores<br/><b>Supervisado por:</b></p> |

Gerente de Operaciones /  
Administración

### CONDICIONES DE TRABAJO

**Lugar físico:** El cargo se desarrolla principalmente dentro de la empresa ubicada en Av. José Gabriel Condorcanqui #1148 - La Esperanza.

**Horario de Trabajo:** El horario laboral es de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm, con 45 minutos de refrigerio, y los sábados de 9:00 am a 1:00pm.

### PERFIL DEL PUESTO

#### FORMACIÓN

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Nivel Educativo alcanzado | Título profesional/ Bachiller universitario en Administración, Ingeniería Industrial o carreras afines |
| Complementaria            | -  |

#### EXPERIENCIA

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Experiencia (mínima)            | No menos de 06 meses de experiencia laboral                                |
| Experiencia específica (mínima) | De preferencia no menor de 01 año de experiencia en manejo de inventarios, |

#### CONOCIMIENTOS BÁSICOS

- Manejo de Office Windows y de aplicaciones.
- Manejo de Recursos humanos y materiales.
- Programas informáticos

### PERFIL COMPETENCIAS

| COMPETENCIAS GENÉRICAS  | COMPETENCIAS ESPECÍFICAS   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Desarrollar comunicación asertiva.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Trabajo bajo presión.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación por el logro.</li> <li>• Aceptación de autoridad.</li> <li>• Sentido de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Iniciativa</li> </ul> |

| <b>IDENTIFICACION</b>   |   |
|---|---|
| Nombre del Puesto :   | Logística   |
| Área a la que pertenece :   | Área de Logística   |
| Cargo del Jefe Directo :  | Gerente General   |
| Número de Plazas :  | 1   |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>   |   |
| <p>Encargado de llevar a cabo el cumplimiento del plan de entrega, así como reportar al Gerente los indicadores de cumplimiento de entregas a tiempo de los equipos que salen de las instalaciones. Controlar los gastos de logística y hacer un seguimiento continuo al presupuesto de los materiales. Dirigir al personal de manera que controlen el uso de los equipos y materiales.</p>   |   |
| <b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>  |   |
| <p>Brindar asistencia técnica y apoyo al Área Operativa y Administración.</p>   |   |
| <b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la utilización de los materiales y equipos par que el personal va a dar uso.</li> <li>• Reportar al Gerente los indicadores con posibles mejoras para los procesos logísticos.</li> <li>• Gestionar la relación con los proveedores y clientes internos.</li> <li>• Colaborar con el cumplimiento de proyectos de la empresa.</li> <li>• Crear e implementar indicadores de gestión en cumplimiento de entregas y devoluciones de equipos.</li> <li>• Identificar mejoras a los procesos internos y externos de logística para cumplir con los objetivos económicos de la empresa.</li> </ul> |   |
| <b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar de forma mensual el estado del almacén.</li> <li>• Realizar 1 corte al mes para el control de materiales y equipos.</li> <li>• Controlar la salida de equipos.</li> <li>• Organizar el almacén.</li> <li>• Mantener los equipos en buen estado.</li> <li>• Elaborar informes para mejora del uso de los materiales de oficina.</li> <li>• Controlar el uso de productos no perecibles.</li> </ul>   |   |
| <b>COORDINACION</b>   | <b>SUPERVISION</b>  |
| Gerencia General<br>Área de Operaciones<br>Asistente de Operaciones   | <b>Supervisa a:</b><br>No tiene actividades de supervisión<br><br><b>Supervisado por:</b> |

| Gerente General   |   |
|---|---|
| CONDICIONES DE TRABAJO  |   |
| <p><b>Lugar físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la empresa ubicada en Av. José Gabriel Condorcanqui #1148 - La Esperanza. / Villa del Mar – Carretera Huanchaco</p> <p><b>Horario de Trabajo:</b> El horario laboral es de Lunes a Viernes de 9:00 am a 5:00 pm, con 45 minutos de refrigerio, y los sábados de 9:00 am a 1:00pm.</p> |   |
| PERFIL DEL PUESTO   |   |
| FORMACIÓN   |   |
| Nivel Educativo alcanzado   | Título profesional/ Bachiller universitario en Administración, Ingeniería Industrial o carreras afines  |
| Complementaria  | -   |
| EXPERIENCIA   |   |
| Experiencia (mínima)  | No menos de 03 años de experiencia laboral  |
| Experiencia específica (mínima)   | De preferencia no menor de 03 años de experiencia en Control de almacén, información de despachos, reportes de gastos.  |
| CONOCIMIENTOS BÁSICOS   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Office Windows y de aplicaciones.</li> <li>• Administración y planeación</li> <li>• Manejo y orden de materiales.</li> <li>• Programas informáticos</li> </ul>   |   |
| PERFIL COMPETENCIAS   |   |
| COMPETENCIAS GENÉRICAS  | COMPETENCIAS ESPECÍFICAS  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedicación a la tarea.</li> <li>• Planeación y Organización.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Trabajo bajo presión.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación por el logro.</li> <li>• Aceptación de autoridad.</li> <li>• Sentido de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Cooperación.</li> <li>• Orientación al servicio.</li> </ul> |

| <b>IDENTIFICACION</b>   |  |
|---|--|
| Nombre del Puesto :   | Instructor   |
| Área a la que pertenece :   | Staff de Instructores                                      |
| Cargo del Jefe Directo :  | Gerente de Operaciones                                     |
| Número de Plazas :  | Sin límites  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>   |  |
| <p>Encargado de educar, para ello debe tener la actitud, las habilidades y las destrezas para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje; debe estar consciente que el objetivo central del proceso de enseñanza – aprendizaje es la transferencia de conocimiento y para ello debe asumir una actitud y funciones particulares. El instructor debe reconocer y asumir que el rol de educador es facilitar el manejo y adecuación de los símbolos, conceptos y contenidos comunes al tema.</p> |  |
| <b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>  |  |
| Lograr el aprendizaje y aprobación de los participantes a los cursos brindados por SafeLive S.A.C.  |  |
| <b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar de forma cabal y organizada todos y cada uno de los contenidos manifiestos en el materia de trabajo.</li> <li>• Cumplir con los acuerdos establecidos, sobre todo aquellos que competen a entregas, evaluaciones y puntualidad.</li> </ul>   |  |
| <b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación personal.</li> <li>• Carisma y trato con el grupo a tratar.</li> <li>• Dicción.</li> <li>• Dominio de los temas</li> <li>• Manejo del grupo.</li> <li>• Nivel del aprendizaje del grupo.</li> <li>• Uso efectivo de los recursos.</li> <li>• Capacidad de adaptabilidad.</li> <li>• Solución de problemas.</li> </ul>   |  |
| <b>COORDINACION</b>   | <b>SUPERVISION</b>   |
| Gerencia General<br>Área de Operaciones   | <b>Supervisa a:</b><br>No tiene actividades de supervisión |

Asistente de Operaciones  
Área de Logística

**Supervisado por:**  
Gerente General y G. Operaciones

| CONDICIONES DE TRABAJO  |  |
|---|--|
| <p><b>Lugar físico:</b> El cargo se desarrolla principalmente dentro de la empresa ubicada en Av. José Gabriel Condorcanqui #1148 - La Esperanza.</p> <p><b>Horario de Trabajo:</b> El horario laboral de asignará cuando se tenga captado el curso, previo aviso 24 horas antes. Disponibilidad para viajar.</p> |  |
| PERFIL DEL PUESTO   |  |
| FORMACIÓN   |  |
| Nivel Educativo alcanzado   | Título profesional/ Bachiller universitario en Ingenierías, Ciencias de la Salud o carreras afines.  |
| Complementaria  | Bombero  |
| EXPERIENCIA   |  |
| Experiencia (mínima)  | No menos de 05 años de experiencia laboral<br>*Si el tiempo es menor, previa evaluación.   |
| Experiencia específica (mínima)   | De preferencia no menor de 03 años de experiencia en el campo de su profesión.   |
| CONOCIMIENTOS BÁSICOS   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Office Windows y de aplicaciones.</li> <li>• Manejo del recurso humano.</li> </ul>   |  |
| PERFIL COMPETENCIAS   |  |
| COMPETENCIAS GENÉRICAS  | COMPETENCIAS ESPECÍFICAS   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedicación a la tarea.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Trabajo bajo presión.</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad.</li> <li>• Ética.</li> <li>• Sentido de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Cooperación</li> </ul> |

#### 4.4. Deficiencias, Análisis y Propuesta del Proceso de Dirección

##### 4.4.1. Identificación del Proceso de Dirección

###### a) Deficiencias

Según lo observado en nuestra investigación, esta función está desempeñada directamente por el Gerente General, quien es representante legal, así mismo apoya la toma de sus decisiones con su socio quien es el encargado del área operativa y sub Gerente de la empresa, es por ello que esta es administrada de una manera Democrática, pues las decisiones respecto a futuro son debatidas y sustentadas por cada uno, y mantienen un equilibrio entre la autoridad y la libertad del personal, quienes muchas veces participan en la toma de decisiones.

**4.4.1.1. Liderazgo:** Este no está bien definido, si bien la empresa cuenta con un Gerente General quien tiene la palabra final (previa consulta), el personal no tiene identificado a su líder claramente, ya que por el mismo ritmo de trabajo que vienen llevando y los lazos de amistad, confunden mucho el trabajo que se realiza.

**4.4.1.2. Motivación:** Se ha detectado que la empresa no cuenta con estrategias que puedan incentivar al personal, lo que muchas veces influye en el desempeño del personal. Como propuesta en este punto estaremos planteando algunos incentivos para el personal que los pueda mantener motivados y esto se refleje en sus actividades realizadas.

**4.4.1.3. Comunicación:** La comunicación que se lleva en la empresa es de manera informal, esto se debe a las relaciones afectivas y simpatía que hay entre algunos de los miembros. Este tipo de comunicación se ha establecido porque muchas veces las instrucciones que se han dado al personal es de forma verbal y no queda constancia de lo que se indica, a pesar que la empresa cuenta con un libro de actas (ver anexo n° 6). Se ha detectado que la consecuencia de ello es que existe fuga de responsabilidades.

**4.4.1.4. Toma de decisiones:** Existe cierta carencia en la toma de decisiones, ya que para el sustento de alguna alternativa muchas veces no se cuenta con medios probatorios (cotización, orden de compra, solicitud de equipo, correo, etc.) que demuestren la confiabilidad de esta.

#### 4.4.2. Propuesta de Solución para el Proceso de Dirección

Para esta función, que es entendida como la “columna vertebral para la tarea de todo líder” de una organización, que recae y es emprendida por el Gerente de la empresa, hemos propuesto como solución para que se pueda liderar las tareas dadas a los colaboradores, cuatro (04) puntos claves que reforzarán este proceso y que conllevarán a la organización a unirse y trabajar eficientemente para lograr el cumplimiento de los objetivos en común, los siguientes puntos son:

**4.4.2.1. Liderazgo:** Este no está bien definido, si bien la empresa cuenta con un Gerente General quien tiene la palabra final (previa consulta), el personal no tiene identificado a su líder claramente, ya que por el mismo ritmo de trabajo que vienen llevando y los lazos de amistad, confunden mucho el trabajo que se realiza. **Por ende, se propone lo siguiente:**

- El gerente general comunicará la misión, visión, valores y políticas de la empresa. Todo el personal está en el deber de conocer bien la empresa y hacia dónde se dirige. Por ello, se publicarán mediante papel impreso en cuadro, dentro de las instalaciones de la empresa donde pueda ser visto por todos, del mismo modo se entregará un manual con el brochure y puntos importantes que la empresa necesite comunicar, ello será firmado por cada colaborador una vez recibido.
- Ofrecer capacitaciones continuas sobre temas afines al rubro de la empresa y otros. Gerencia será la encargada de actualizar y elaborar el cronograma anual de capacitaciones internas con el personal, retomar cronograma (Ver anexo n°10)
- Generar una conexión y empatía con los miembros del equipo, pues se sentirán muy a gusto al saber que hay alguien que los escucha y los comprende. Conocer sus necesidades, inquietudes, aspiraciones, etc.

**4.4.2.2. Motivación:** Se ha detectado que la empresa no cuenta con estrategias que puedan incentivar al personal, lo que muchas veces influye en el desempeño del personal. Tener siempre en cuenta que se trabaja con personas, con talento humano; por lo cual, el esfuerzo de cada persona cuenta, independientemente de su puesto.

**Como propuesta** en este punto estaremos planteando algunos incentivos para el personal que los pueda mantener motivados y esto se refleje en sus actividades realizadas. Tales como:

- Se puede recompensar: mejor empleado del mes, otorgándole un vale de cena de 2 personas o un bono.
- Recompensar al empleado más puntual, más solidario; se les puede dar incentivo como regalos, diploma, etc.
- Integración siempre al colaborador en la empresa, otorgando tareas de responsabilidad, delegar algunas funciones o pedir su opinión en asuntos importantes. Se sentirá mucho más a gusto e indispensable.

**4.4.2.3. Comunicación:** La comunicación que se lleva en la empresa es de manera informal, esto se debe a las relaciones afectivas y simpatía que hay entre algunos de los miembros. Este tipo de comunicación se ha establecido porque muchas veces las instrucciones que se han dado al personal es de forma verbal y no queda constancia de lo que se indica, a pesar que la empresa cuenta con un libro de actas se ha detectado que la consecuencia de ello es que existe fuga de responsabilidades, **por ello se propone lo siguiente:**

- Utilizar como herramienta los correos electrónicos, comunicar aspectos relevantes de los cursos a capacitar o cambios que se puedan presentar (recomendaciones, órdenes, sugerencias, etc.).
- Realizar reuniones mensuales que permitan la interacción personal entre las distintas áreas de la empresa. Así mismo, pueden usarse para coordinar nuevas tareas, tomar decisiones, capacitar, etc. Por ello, es fundamental que se planifiquen de forma conveniente en un lugar adecuado.
- Buzón de sugerencias, con el objetivo de conocer opiniones y propuestas de los empleados como condiciones de trabajo, normas, tareas, etc.
- Videoconferencias, esta es una herramienta adecuada para la empresa (el gerente pasa mucho tiempo fuera) pues gracias a su rapidez y accesibilidad permite conectar a los directivos con sus colaboradores.

**4.4.2.4. Toma de decisiones:** Existe cierta carencia en la toma de decisiones, ya que para el sustento de alguna alternativa muchas veces no se cuenta con medios probatorios (cotización, orden de compra, solicitud de equipo, correo, etc.) que demuestren la confiabilidad de esta.

Al momento de convocar las reuniones, dependerán del tema a tratar para seleccionar al personal que participará de ésta. Posteriormente se comunicará a todos los colaboradores. Y las reuniones deben ser realizadas mensualmente y todos los involucrados deben exponer sus sugerencias. Así mismo, es importante evaluar el compromiso de todas las áreas. Se pueden emplear algunos mecanismos como:

- Tomar asistencia y firmar libro de actas.
- Asignar públicamente tareas y objetivos a cada persona.
- Llevar un control del avance de las tareas que se han asignado anteriormente.

## **4.5. Deficiencias, Análisis y Propuesta del Proceso de Control**

### **4.5.1. Identificación del Proceso de Control**

#### **a) Deficiencias**

Esta función no se está cumpliendo debidamente, dado que la empresa no cuenta con formatos, ni guías adecuadas para el seguimiento y control de las actividades que se realizan. No hay una evaluación que pueda determinar el avance que realiza cada colaborador, ni que mida las mejoras que se puedan dar. Se detecta que las personas trabajan a criterio y no hay un control de ello.

Existe un control de registro de asistencia, se observó que cuentan con un cuaderno simple el cual está desactualizado; Gerencia con el motivo estandarizar y hacer de manera formal el compromiso de todos adquirió un cuaderno foliado de asistencia, que hasta el momento no es utilizado por el personal. (Ver anexo n°7)

Se observó que la empresa en las capacitaciones y demás servicios que realiza no mide el nivel de satisfacción de sus clientes. Por lo que no puede saber que tanta acogida tiene en el mercado, al no cumplirse esto, no se puede tener una idea o un punto de partida para las decisiones sobre el mercado en el que se desarrolla la empresa.

Se detectó que llevan un control sobre la base de datos de las personas que han sido capacitadas, este control lleva una codificación, la misma que está expuesta en su página web y que solo tienen acceso sus clientes. (Ver anexo n°8)

En el área de instrucción no existe un control sobre el material que se va a utilizar, o un check list sobre lo que se cumplirá, no hay un control de los tiempos, ni evaluaciones.

#### **4.5.2. Propuesta de Solución para el Proceso de Control**

En esta función estamos proponiendo la mejora de los puntos de control que la empresa tiene que implementar y reforzar en algunos casos, para poder tener un mejor resultado con el personal y sus clientes, es por ello que hemos considerado los siguientes indicadores como puntos importantes, que ayudarán a la mejora continua que se realicen en la empresa:

##### **4.5.2.1. Indicador de evaluación de desempeño**

Para evaluar el desempeño y avance del personal se debe elaborar reportes trimestrales o semestrales (según criterio del Gerente) para verificar y controlar la realización de sus funciones, las cuales deben ser entregadas al jefe inmediato. Así mismo, debe llevarse a cabo una proyección de avances logrados, para identificar posibles deficiencias y errores.

La evaluación de desempeño debe contemplar a todas y cada una de las personas como las áreas que cada una desempeña. Se enfocará en el nivel de conocimiento, desarrollo, tiempo y efectividad que cada colaborador realice. Cuando se llegue a tener toda la información sobre el desempeño del personal es necesario retroalimentar la información, la cual será realizada por el gerente general. (Ver figura n°15)

##### **4.5.2.2. Indicador de registro de Asistencia**

Este indicador nos permitirá conocer el nivel de ausentismo, atrasos, horas extras, permisos por parte del personal, por ello se realizará lo siguiente.

- Llenar y firmar el registro de asistencia, indicando su hora de ingreso y hora de salida.
- El control de asistencia (retomar) debe exhibirse a todos los trabajadores, de manera permanente, el horario de trabajo vigente, la duración del tiempo de refrigerio, y los tiempos de tolerancia de ser el caso.
- Los instructores llenarán la lista de asistencia que maneja la empresa. (Ver anexo n°10), ello quedará como constancia que dictaron el curso y que se cumplió con el servicio.

##### **4.5.2.3. Indicador de satisfacción al cliente:**

Permitirá conocer cómo percibe el cliente la calidad del servicio brindado y será calculado mediante una encuesta al finalizar cada curso, el cual será aplicado a cada uno de los participantes que hayan asistido. Para ello se utilizará un sistema

de control para dar respuesta y mejorar la satisfacción del cliente (Ver figura n°17).

Este indicador será calculado mediante una ENCUESTA estructurada de preguntas tabuladas adecuadamente, para conocer a detalle el grado de satisfacción por parte de los clientes, y a través de la siguiente fórmula:

**Tabla N° 17: Satisfacción del cliente**

| OBJETIVO  | INDICADOR                | UND DE MEDIDA | FÓRMULA   | FRECUENCIA | META          |
|---|--------------------------|---------------|---|------------|---------------|
| Identificar y aumentar la satisfacción del cliente. | Satisfacción del cliente | %             | # Clientes satisfechos / # Total clientes encuestados | Mensual    | Mayor del 70% |

**Fuente:** Elaboración Propia

Así mismo, se necesita dar seguimiento a las necesidades del cliente hasta llegar a una conclusión si bien se da la capacitación o no. Que no quede en correo electrónico ir más allá de eso. Lo cual será controlado mediante un Cuadro de seguimiento a clientes Es importante hacer de conocimiento a todo el personal, sobre todo al gerente, esto será también una forma de control. (Ver figura n°18)

Figura N° 15: Evaluación de Desempeño

|   | FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO |                     |
|--|------------------------------------|---------------------|
| <p><b>DATOS GENERALES</b></p> <p>Evaluado: _____</p> <p>Área : _____ Tiempo de servicios: _____</p> <p>Cargo: _____ Evaluación: _____</p> <p>Motivo de Evaluación: _____</p>   |                                    |                     |
| <p><b>I. COMPETENCIAS:</b><br/>Indique la calificación de evaluado para cada una de las conductas presentadas, considerando las siguientes alternativas.<br/>4. Siempre    3. Frecuentemente    2. Algunas veces    1. Nunca</p>   |                                    |                     |
| <b>COMPETENCIA 1: ORIENTACIÓN HACÍA RESULTADOS</b>   |                                    | <b>Calificación</b> |
| <p>1. Realiza su trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados</p> <p>2. Cumple su trabajo en el tiempo requerido</p> <p>3. Atiende los requerimientos solicitados</p>   |                                    |                     |
| <b>COMPETENCIA 2: ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO</b>   |                                    | <b>Calificación</b> |
| <p>1. Toma en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes le plantean</p> <p>2. Se preocupa por atender las demandas de sus clientes.</p> <p>3. Se conduce con relativo interés por dejar conforme a quien requiera de sus servicios</p>  |                                    |                     |
| <b>COMPETENCIA 3: TRABAJO EN EQUIPO</b>  |                                    | <b>Calificación</b> |
| <p>1. Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.</p> <p>2. Está siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de su equipo.</p> <p>3. Aporta ideas y recomendaciones fruto de su conocimiento</p>   |                                    |                     |
| <b>COMPETENCIA 4: TRANSPARENCIA</b>  |                                    | <b>Calificación</b> |
| <p>1. Es abierto y honesto en sus relaciones laborales.</p> <p>2. Mantiene una imagen profesional, digna y confiable en todo lo que hace.</p> <p>3. Acepta su responsabilidad antes sus acciones y decisiones.</p>   |                                    |                     |
| <b>COMPETENCIA 5: EFICIENCIA OPERATIVA</b>   |                                    | <b>Calificación</b> |
| <p>1. Aborda sus tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad</p> <p>2. Siempre está tratando de mejorar la calidad y eficiencia de su desempeño.</p> <p>3. Revisa continuamente sus avances, planteando alternativas de mejora cuando se presentan dificultades.</p>  |                                    |                     |
| <b>COMPETENCIA 6: COLABORACIÓN</b>   |                                    | <b>Calificación</b> |
| <p>1. Genera confianza en los demás, por su actitud generosa a la hora de responsabilizarse por los objetivos comunes.</p> <p>2. Realiza acciones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de otras personas de la organización.</p> <p>3. Apoya al resto de la organización en temas específicos, aunque no desatiende sus propias obligaciones.</p>                                  |                                    |                     |
| <b>COMPETENCIA 7: INICIATIVA</b>   |                                    | <b>Calificación</b> |
| <p>1. Brinda soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario.</p> <p>2. Realiza acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.</p> <p>3. Actúa de manera independiente para solucionar aquello que está a su alcance o propone alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión.</p> |                                    |                     |

| <b>COMPETENCIA 8: ADAPTABILIDAD AL CAMBIO</b>  |  | <b>Calificación</b>               |
|--|--|-----------------------------------|
| 1. Reacciona positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a su control.<br>2. Muestra buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.<br>3. Percibe los cambios como un crecimiento y los acepta de buen agrado. |  |                                   |
| <b>II. RESULTADOS</b>  |  |                                   |
| <b>III. COMENTARIOS</b>  |  |                                   |
| <b>IV. DESARROLLO</b>  |  |                                   |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL DESEMPEÑO DEL PUESTO ACTUAL</b>  |  |                                   |
| <b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>   |  | <b>ACTIVIDADES ORIENTADAS</b>     |
|  |  |                                   |
|  |  |                                   |
| <b>2. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PARA ALCANZAR NUEVOS PUESTOS</b>   |  |                                   |
| <b>OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO</b>  |  | <b>ACTIVIDADES ORIENTADAS</b>     |
|  |  |                                   |
|  |  |                                   |
| Sello y Firma del Evaluador  |  | Sello y Firma del Gerente de Área |
|  |  |                                   |

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura N° 16: Encuesta Satisfacción del cliente**

|   |   |  |              |                |             |
|---|---|--|--------------|----------------|-------------|
|    |   | <h2>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PARTICIPANTE</h2> |              |                |             |
| <b>OBJETIVO</b>   |   |  |              |                |             |
| <p>La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer la opinión y satisfacción del participante respecto al desarrollo del curso y desenvolvimiento del expositor</p> |   |  |              |                |             |
| <p>Marque con una "X" la opción elegida</p>   |   |  |              |                |             |
| <b>EVALUACIÓN DEL INSTRUCTOR</b>  |   | <b>MUY BUENO</b>                                   | <b>BUENO</b> | <b>REGULAR</b> | <b>MALO</b> |
| 1.  | Dominio y conocimiento amplio del tema expuesto.        |  |              |                |             |
| 2.  | Claridad en la transmisión de los conocimientos.        |  |              |                |             |
| 3.  | Fomento a la participación de los asistentes.           |  |              |                |             |
| 4.  | Muestra habilidades de comunicación y empatía.          |  |              |                |             |
| 5.  | Soluciona dudas sobre los conceptos expresados.         |  |              |                |             |
| <b>EVALUACIÓN DE LOS MATERIALES DE APOYO</b>  |   | <b>MUY BUENO</b>                                   | <b>BUENO</b> | <b>REGULAR</b> | <b>MALO</b> |
| 1.  | Presentación / Diseño.                                  |  |              |                |             |
| 2.  | Material fue de utilidad y entregado a tiempo.          |  |              |                |             |
| 3.  | Nivel de contenido y temas.                             |  |              |                |             |
| <b>EVALUACIÓN GENERAL DEL CRUSO</b>   |   | <b>MUY BUENO</b>                                   | <b>BUENO</b> | <b>REGULAR</b> | <b>MALO</b> |
| 1.  | Mobiliario, iluminación e higiene de las instalaciones. |  |              |                |             |
| 2.  | Cumple con horario establecido.                         |  |              |                |             |
| 3.  | Nivel de satisfacción con la actividad.                 |  |              |                |             |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

**Figura N° 17: Control y Seguimiento del Cliente**

| CONTROL DE CLIENTES |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
|---------------------|----------------------|--------------|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------|---------------|
| Nº                  | NOMBRE DE LA EMPRESA | PRESENTACIÓN | FECHA VISITA | FECHA DE 1º LLAMADA | FECHA DE 2º LLAMADA | FECHA DE 3º LLAMADA | COTIZACION | OBSERVACIONES |
| 1                   |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 2                   |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 3                   |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 4                   |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 5                   |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 6                   |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 7                   |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 8                   |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 9                   |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 10                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 11                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 12                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 13                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 14                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 15                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 16                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 17                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 18                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 19                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |
| 20                  |                      |              |              |                     |                     |                     |            |               |

*Fuente: Elaboración Propia*

#### 4.5.2.4. **Indicador de control de Equipos y Materiales:**

Este indicador nos permitirá tener el control de los equipos y materiales con los que cuenta la empresa, así como la cantidad de veces que ingresa o sale de la empresa. Para este control proponemos lo siguiente:

- **Inventario de Materiales y Equipos**, según lo observado en la empresa, ésta no cuenta con un control de lo que tienen, es por ello que hemos realizado un formato de control de inventario para poder registrar cada material y equipo con el que se cuenta. Así se podrá conocer el estado en el que se encuentran, la cantidad que tengan por cada material, se podrá codificar y darle un nombre y familia a cada uno. (Ver figura n°18)
- **Control de Salida de Almacén**, Este indicador es creado con la finalidad de conocer el destino y la ubicación exacta de los equipos que cuenta la empresa, puesto que el estado de los equipos con los que la empresa trabaja es de vital importancia al momento de brindar el servicio. Anteriormente la salida de algún equipo no seguía ningún control, lo que ocasionaba pérdidas, mal estado o el desconocimiento de su paradero. Para ello se va utilizar un formato que permitirá saber si el equipo/material fue prestado o alquilado a algún cliente o proveedor que lo requiera. (Ver figura n°19). Este formato que se ha creado permitirá saber cuándo un equipo o material sale de oficina, en qué estado se está entregando, conocer la fecha de retorno, saber quién estará a cargo de ello mientras sale.
- **Control de entrega de material**, este formato se aplicará cada vez que se entregue material a un instructor materiales y equipos para capacitaciones que se den fuera de las instalaciones de la empresa, esto aplicará cuando se brinde un servicio dentro de la ciudad de Trujillo o Fuera. En el formato se detallará todo lo que se entrega al instructor o asistente con la finalidad de crear más responsabilidad sobre lo que sale de la empresa y llevar un control del material perecible (papel bond, cintas, papelotes, plumones, etc.) el cual tendrá un original y un cargo que quedará como constancia en la empresa hasta que se retorne. (Ver figura n° 20)

Figura N° 18: Inventario de Materiales y Equipos

| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL |                         |  |                    |                 |        |                  |  |
|--------------------------------|-------------------------|--|--------------------|-----------------|--------|------------------|--|
| FAMILIA                        | TIPO DE MATERIAL        | MATERIAL                                     | CÓDIGO DE MATERIAL | MARCA           | SERIE  | USO              |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | TRAJES DE SEGURIDAD     | CAMISA MANGA LARGA NARANJA                   | SL-1001-01         | S/M             | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | TRAJES DE SEGURIDAD     | GORRO CAMUFLADO DE SEGURIDAD COLOR NARANJA   | SL-1001-04         | S/M             | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | TRAJES DE SEGURIDAD     | PANTALON SEGURIDAD NARANJA - TALLA 36        | SL-1001-06         | S/M             | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | TRAJES DE SEGURIDAD     | CASACA PROTECCIÓN IMPERMEABLE NARANJA        | SL-1001-07         | S/M             | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | TRAJES DE SEGURIDAD     | CASACA PROTECCIÓN IMPERMEABLE NEGRA          | SL-1001-08         | S/M             | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | TRAJES DE SEGURIDAD     | CHALECO NARANJA CON CARGO                    | SL-1001-09         | S/M             | -      | NIVEL TÉCNICO    |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | TRAJES DE SEGURIDAD     | CHALECO VERDE                                | SL-1001-10         | S/M             | -      | UNIFORME         |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | TRAJES DE SEGURIDAD     | CHALECO NARANJA CON FILO NEGRO Y PEGA-PEGA   | SL-1001-11         | S/M             | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | TRAJES DE SEGURIDAD     | CHALECO NARANJA CON CIERRE                   | SL-1001-12         | S/M             | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | TRAJES DE SEGURIDAD     | RODILLERA DE POLIESTER                       | SL-1001-17         | S/M             | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | BOTAS DE SEGURIDAD      | BOTAS DE JEBE DIELÉCTRICAS                   | SL-1002-01         | DITTA FORTE     | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | BOTAS DE SEGURIDAD      | BOTAS DE JEBE                                | SL-1002-02         | SEKUR           | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | BOTAS DE SEGURIDAD      | BOTAS CONTRA INCENDIO - BOMBERO              | SL-1002-03         | SERVUS          | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | BOTAS DE SEGURIDAD      | BOTAS TYNGLEY TALLA 11                       | SL-1002-04         | HAZPROOF        | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | CASCOS DE SEGURIDAD     | CASCO BLANCOS TIPO INGENIERO                 | SL-1003-01         | KWI             | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | CASCOS DE SEGURIDAD     | CASCO CON ROSCA ROJO                         | SL-1003-02         | SEGUSA          | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | CASCOS DE SEGURIDAD     | CASCO SUSP. NAYLON / RACHE 4 PUNTAS - BLANCO | SL-1003-03         | JOCKEY TRIDENTE | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | CASCOS DE SEGURIDAD     | CASCO CON ROSCA BLANCO                       | SL-1003-04         | 3M              | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | CASCOS DE SEGURIDAD     | CASCO CON ROSCA                              | SL-1003-05         | NORTH           | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | CASCOS DE SEGURIDAD     | CASCO CON RACHE 4 PUNTAS                     | SL-1003-06         | JOCKEY TRIDENTE | 10116  | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | PROTECCIÓN RESPIRATORIA | MÁSCARA FULL FACE SCOTT                      | SL-1004-01         | SUDAMERICA      | 8294   | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | PROTECCIÓN RESPIRATORIA | MÁSCARA DE MEDIA CARA SIN CARTUCHOS          | SL-1004-02         | 3M              | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | PROTECCIÓN RESPIRATORIA | MÁSCARA FULL FACE DOBLE CARTUCHO             | SL-1004-03         | 3M              | 6899B  | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | PROTECCIÓN RESPIRATORIA | RESPIRADOR AZUL DOBLE VIA (TALLA L)          | SL-1004-04         | MSA             | 815452 | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | PROTECCIÓN AUDITIVA     | PROTECTOR AUDITIVO DE SILICONA               | SL-1005-01         | PINO            | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | PROTECCIÓN AUDITIVA     | OREJERAS PARA ACOPLAR A CASCO                | SL-1005-02         | MSA             | -      | PROTECCIÓN PERSC |  |
| EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL | PROTECCIÓN AUDITIVA     | OREJERAS PARA ACOPLAR A CASCO                | SL-1005-03         | STEEL PRO       | CM501  | PROTECCIÓN PERSC |  |

Fuente: Elaboración Propia

**Figura N° 19: Control de Salida de Almacén**

|  <p>Su seguridad... nuestra vocación</p> | <b>CONTROL SALIDA DE ALMACEN</b>   |                 |        |               | Página                              | 1/1        |
|---|------------------------------------|-----------------|--------|---------------|-------------------------------------|------------|
|   |                                    |                 |        |               | Revisión                            | 3          |
|   | Solicitud de Materiales de Almacén |                 |        |               | Fecha                               | 03/02/2018 |
| Vº ADM.   | Motivo de Salida:                  |                 |        |               | Identificación:<br>Fo. SL-ADM-AL-06 |            |
| Fecha de Salida:  |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| ITEM  | CÓDIGO                             | DESCRIPCIÓN     | UNIDAD | CANTIDAD      | ESTADO                              |            |
| 1.  |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| 2.  |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| 3.  |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| 4.  |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| 5.  |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| 6.  |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| 7.  |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| 8.  |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| 9.  |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| 10.   |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| 11.   |                                    |                 |        |               |                                     |            |
| Solicitado por:   |                                    | Autorizado por: |        | Recibido por: |                                     |            |

**Fuente:** Elaboración Propia

Figura N° 20: Formato de Control y Entrega de Material

|   |                                    |              |             |                                     |       |
|---|------------------------------------|--------------|-------------|-------------------------------------|-------|
|  <p>Su seguridad... nuestra vocación</p>   | <b>FORMATO ENTREGA DE MATERIAL</b> |              |             | Página                              | 1 / 1 |
|   |                                    |              |             | Revisión                            | 2     |
|   | Fecha                              | 15/01/2018   |             | Identificación:<br>Fo. SL-ADM-EM-05 |       |
|   | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO    |              |             |                                     |       |
| <b>FORMATO PARA ENTREGA INDIVIDUAL</b>  |                                    |              |             |                                     |       |
| <b>DATOS DEL TRABAJADOR A QUIEN SE LE ENTREGA EL MATERIAL / EQUIPO</b>  |                                    |              |             |                                     |       |
| <b>NOMBRE</b>   |                                    | <b>CARGO</b> |             |                                     |       |
| <b>DNI</b>  |                                    | <b>FECHA</b> |             |                                     |       |
| <b>DESCRIPCION ELEMENTOS ENTREGADOS</b>   |                                    |              |             |                                     |       |
| <b>ITEM</b>   | <b>MATERIALES Y/O EQUIPOS</b>      | <b>UND</b>   | <b>CANT</b> | <b>ESTADO</b>                       |       |
| 1   |                                    |              |             |                                     |       |
| 2   |                                    |              |             |                                     |       |
| 3   |                                    |              |             |                                     |       |
| 4   |                                    |              |             |                                     |       |
| 5   |                                    |              |             |                                     |       |
| 6   |                                    |              |             |                                     |       |
| 7   |                                    |              |             |                                     |       |
| 8   |                                    |              |             |                                     |       |
| 9   |                                    |              |             |                                     |       |
| 10  |                                    |              |             |                                     |       |
| <b>DATOS DEL RESPONSABLE DE LA ENTREGA DE MATERIALES/EQUIPOS</b>  |                                    |              |             |                                     |       |
| <b>NOMBRE</b>   |                                    |              |             | <b>FIRMA:</b>                       |       |
| <b>CARGO</b>  |                                    |              |             |                                     |       |
| <b>COMPROMISO</b>   |                                    |              |             |                                     |       |
| Me comprometo a utilizar adecuadamente durante la jornada laboral los elementos recibidos y mantenerlos en buen estado. De haber alguna falla o inconveniente se asumirá bajo mi responsabilidad. |                                    |              |             |                                     |       |
| <b>FIRMA DE QUIEN RECIBE EL ELEMENTO Y LEE EL COMPROMISO</b>  |                                    |              |             |                                     |       |

Fuente: Elaboración Propia

## **Beneficios económicos y organizacionales, relacionados con la mejora del proceso administrativo.**

Los beneficios económicos y organizacionales, relacionados con la mejora del proceso administrativo propuestos y estudiados en el presente trabajo de investigación, teniendo una buena utilización de lo planteado, comprenden los siguientes aspectos:

**Cambios en el proceso de Planeación.** - Con la mejora en cuanto a la exhibición de la misión, visión y valores de la empresa, se podrá lograr que cada trabajador y cliente que visite la empresa tenga conocimiento de lo que ésta quiere y hasta dónde quiere llegar, teniendo claro que si un equipo tiene enfocado el objetivo de lo que se quiere, se podrá enfocar todo el trabajo en cuanto a ello. Con esto se pretende fidelizar y que tanto el cliente interno como externo de la empresa se sientan identificados.

**Cambios en el proceso de Organización.-** Con la creación del Organigrama propuesto ya se podrá tener conocimiento de los distintos niveles de jerarquía que existe en la empresa, así como la manera en que se relacionan formalmente. Permitirá establecer un orden dentro de la organización, sobre todo lo relacionado con las líneas de mando, es decir, los colaboradores tendrán claro a quién debería rendir cuentas y sobre todo quiénes pueden influir. Con la propuesta presentada, se podrá definir mejor las funciones de cada colaborador dentro de la organización, facilitará el trabajo en equipo y se evitará la duplicidad de tareas (con lo que se estima que la empresa podrá reducir y evitar las mermas). Con la elaboración del MOF y su puesta en práctica, se pretende hacer una retroalimentación en cuanto a la inducción del puesto y la capacitación del personal, ya que se tiene mejor conocimiento del puesto a ocupar y del perfil del puesto. Facilitará los trabajos para auditorías, la evaluación del control interno.

**Cambios en el proceso de Dirección.-** Con la mejora en los puntos que se observaron en la investigación realizada: el liderazgo, motivación, comunicación y toma de decisiones, se podrá tener un mismo fin para el cumplimiento de las estrategias propuestas. En los puntos reforzados el liderazgo es uno de los puntos más fuertes y con énfasis, ya que el líder es quien llevará el mando de la nueva gestión que se está proponiendo, es quien tendrá a la mano todas las herramientas para lograr el crecimiento de la organización con la ayuda de todos los colaboradores, que de ahora en adelante están siendo integrados de forma directa en las actividades y decisiones que se tomen en la organización.

El reforzamiento de los puntos considerados tendrá un gran alcance en la organización en general, ya que se podrá notar en el desenvolvimiento laboral de todos y la eficiencia que haya en cada trabajo, considerando que la dirección de la organización ya tiene una meta clara.

**Cambios en el proceso de Control.-** En las encuestas realizadas a los trabajadores el control representa un 80% en su mayoría, y los mismos que no se están cumpliendo y por lo que muchas veces esto ha generado mermas que terminan incomodando a los mismos trabajadores, y se crea un clima laboral tenso, es por ello que con todos los documentos de control propuesto se pretende incrementar en un 5% la efectividad de los trabajos encargados y en la entrega de la documentación hacia los clientes. Así mismo incrementar la satisfacción del cliente con la implementación de la encuesta, para conocer lo ellos buscan de la empresa.

### **Propuesta “Move the client” – Captación de nuevos clientes**

Se evidenció que si bien la empresa cuenta con clientes potenciales, el mercado laboral cada vez está creciendo más. SAFELIVE S.A.C no cuenta con un área que se dedique a enfocarse en la captación de nuevos clientes, esto es muy importante por: su cartera de clientes crecería de manera más amplia, sería mucho más conocida de lo que actualmente lo es, incrementarían sus ingresos, se podría lograr el crecimiento a nivel nacional, por lo expuesto se propone:

- Coordinación entre las áreas de gerencia, operaciones y administración para el correcto uso de este plan.
- La sectorización de las zonas, que serán trabajadas y aprobadas por gerencia. Se utilizará como apoyo para la sectorización la base de datos que es otorgada por la Cámara de Comercio de La Libertad.
- La creación de un formato de control de visitas que permita tener evidencia de las salidas que se realizan para las visitas que se programarán, (Ver Figura nº 21)
- Se harán seguimientos a los clientes de manera constante con la finalidad de que conozcan más los servicios que se ofrecen y lograr concretar ello con la solicitud de capacitaciones y brindar el servicio.
- Se trabajará con simuladores en campo para la práctica de los servicios más solicitados como enganche o plus para la captación de los clientes, ellos será previa coordinación y elaboración de cronograma para que se conozca de manera mensual cuáles serán las visitas que se programarán cada mes.

**Figura N° 21: Control de visitas a clientes**

|  |                                 |               |             |
|--|---------------------------------|---------------|-------------|
|  <b>safelive</b> s.a.c.<br>Su seguridad... nuestra vocación | <b>ACTA DE VISITA A CLIENTE</b> | <b>Código</b> | 0001-AVC-18 |
|  |                                 | <b>Fecha</b>  | / /2018     |

**INFORMACIÓN BÁSICA DEL CLIENTE**

|                                   |        |          |         |
|-----------------------------------|--------|----------|---------|
| Razón social o nombre:            |        |          |         |
| Dirección domicilio social:       |        |          |         |
| Nombre del que atendió la visita: | Cargo: | Celular: | E-mail: |

**DESARROLLO DE LA VISITA**

|                        |
|------------------------|
| Objetivo de la visita: |
| Compromiso:            |

**AGENDA DE TRABAJO**

|             |              |              |
|-------------|--------------|--------------|
| Fecha/Hora: | Actividades: | Responsable: |
|-------------|--------------|--------------|

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello Representante  
Safelive

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello del Cliente

**Fuente:** *Elaboración Propia*

## CAPITULO 5. DISCUSIÓN

El estudio de los procesos administrativos resulta imprescindible y necesario porque permite lograr un buen funcionamiento en las empresas, manejar de manera correcta las operaciones, satisfacer de manera eficiente las necesidades de los clientes y evitar improvisaciones en los momentos más difíciles y sobre todo en la toma de decisiones. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo identificar cada uno de los procesos de la empresa y poder diseñar una propuesta de acuerdo a la situación de ésta.

### **Proceso de Planeación:**

En relación a la pregunta ¿Qué tiempo tiene laborando en la empresa? de la tabla N° 3, de acuerdo al resultado se observa que el 47 % viene laborando en un período de 1 a 4 años, lo que podría decir casi la mitad del personal conoce o tiene una idea de cómo marcha la empresa en el mercado, conoce cuál es el servicio que brinda y el tipo de cliente al que se dirige. Sin embargo, en la tabla N° 7, el 67% afirma lo contrario; que no conoce la misión y visión de la empresa.

Es así que nuestra investigación coincide con lo que sostiene (Taco, 2016), cuya empresa en estudio también se dedica al asesoramiento en temas ambientales y residuos sólidos, la cual presenta falta de lineamientos en los procesos internos, pues no se tiene claro el trabajo a realizar por parte de los empleados. Además, no se tiene planteado un método estratégico para que los colaboradores conozcan la visión, misión, objetivos, estrategias y políticas que desarrolla la empresa. Los colaboradores trabajan sin enfocarse en un mismo fin, al no existir objetivos ha originado un sinnúmero de inconvenientes y deficiencias. Por ello el proceso de planeación es la etapa imprescindible por donde la empresa debe empezar para tomar sus decisiones acerca de lo que desea realizar en el futuro, y uno de ellos es mantener comprometido a los colaboradores con la misión y visión de ésta. Hay que mencionar además López Vega, Digna Beatriz (2013), investigación a nivel internacional realizado en Ecuador, donde sus resultados coinciden en que sus empleados no tienen clara la misión ni la razón de existir de la empresa, ni lo que se desea alcanzar; esta situación puede comprometer el desarrollo de sus actividades puesto a que la empresa sigue operando en el mercado. Es por esta razón, que también se resalta la necesidad de propiciar una adecuada planeación y ser compartida por todos los integrantes de la organización para que sean capaces de alinearse a estos y realizar su trabajo con lo mejor de sus habilidades. Y esta importancia se ve reflejada en la tabla N° 13, en donde 53% consideraron que es muy importante la planeación dentro de la empresa y un 47% opinaron que es totalmente importante. Tener en cuenta que existe la necesidad de poner en práctica este proceso, es un trabajo que si se lleva a cabo lo más pronto posible, las mejoras en la empresa serían enormes.

### **Proceso de Organización:**

Por otro lado, una posible explicación que nos permite identificar que no existe un adecuado proceso de organización, es a través de los resultados obtenidos en la tabla N° 10. Donde el 80% de los colaboradores afirman que sólo algunas veces existe coordinación entre sus áreas de trabajo, debido que no cumplen en su totalidad con sus funciones y se debe a que la empresa no ha elaborado un Manual de Organización y Funciones, por ello los colaboradores no tienen definidas claramente sus responsabilidades, no conocen sus áreas de trabajo a detalle y por ende no son totalmente productivos. Sin embargo, existe la posibilidad de mejorar esa barrera delegando detalladamente y de manera descriptiva a cada personal sus funciones. Este resultado no concuerda con el trabajo de investigación que realizó (Flores, 2015), "Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinoteca" Guatemala, obtuvo como resultado de encuesta que el 60% presenta un buen grado de coordinación en el ámbito laboral; es decir que existen buenas relaciones para que puedan trabajar en equipo. Sin embargo, en Safelive esto aún no se da en su totalidad.

Además en nuestra tabla N° 6 indica también que el 100% de colaboradores afirman que no existe un Manual de Organización y Funciones dentro de la compañía. Esto nos plantea la necesidad de elaborar uno, para favorecer las buenas prácticas que lleven a la eficiencia y eficacia eliminando pérdidas de tiempo, esfuerzo y materiales, mejorando la coordinación de las actividades.

De acuerdo con ello tenemos el trabajo de (Tisnado, 2013), que en Trujillo, realizó un estudio sobre "Mejoramiento en los Procesos Administrativos de la Ugel N° 01 – El Porvenir – 2013", cuyos resultados mostraron que todas las áreas indican alguna dificultad en el cumplimiento de sus funciones, donde resalta que el área de Personal es el punto crítico de la institución. De igual manera, nuestro resultado concuerda con el de López Vega, Digna Beatriz (2013), llegó a concluir que: la inadecuada estructura organizacional de la empresa, no permite realizar una apropiada segregación de funciones, lo cual provoca desorden al momento de designar las actividades y que no llegue a cumplir ninguna función de manera eficiente, desaprovechando el potencial que cada empleado. Además (Sagastume, 2006), en su trabajo de investigación "La aplicación del proceso administrativo en una empresa de Productos alimenticios de consumo masivo" en sus resultados concluye que también en la empresa donde realizó su investigación, no existen descripciones de puestos de trabajo que puedan guiar y orientar al empleado, lo que origina un total desconocimiento de sus responsabilidades y funciones.

Por tanto, podemos concluir que de las anteriores investigaciones existe una relación con nuestro estudio respecto al proceso de organización, es por esta razón, que se resalta la necesidad de detallar minuciosamente de manera clara y sencilla cada una de las funciones, responsabilidades, tareas de cada uno de los empleados que laboran en la empresa, para evitar confusiones e inconvenientes al momento de brindar el servicio o producto. Construir una base para el análisis del

trabajo a través de diagramas de flujos, organigramas y manuales como lo afirma (Hernández & Palafox de Anda, 2012).

### **Proceso de Dirección:**

En relación a la pregunta de la tabla N° 11 ¿Cómo considera la comunicación en la empresa?, respecto al resultado obtenido donde el 73% de los colaboradores indicaron tener una comunicación regular dentro de la empresa y según (Hernandez y Rodriguez & Palafox de Anda, 2012) uno de los medios esenciales dentro de una buena dirección, es la comunicación. Sin embargo como podemos observar la empresa en estudio manifiesta una deficiencia en ese punto, pues el gerente señala que no mantiene un seguimiento de la información que tanto él u otros cargos la emiten y se debe a que lamentablemente él se encuentra ausente en la compañía y los medios que utiliza para informar son a través de correos electrónicos, llamadas al celular y mensajes de texto. Esta situación no coincide con el trabajo de investigación de (Flores, 2015) en donde el 53.33% considera que la comunicación de la empresa es muy buena, y se debe a que la empresa siempre ha tenido destreza en la comunicación, pues el gerente afirmó que ese ha sido uno de los métodos que han ayudado a superar muchos obstáculos. Situación muy distinta a la de Safelive, pues en ocasiones había cruce de información, muchas veces el mensaje no era captado de manera clara o cuando se tomaba alguna nueva decisión esta información no llegaba a todos los colaboradores.

Es por ello resaltamos lo importante y esencial que es la comunicación dentro del proceso de dirección, ya que permitirá enriquecer la información para la solución de problemas y en la toma de decisiones. La labor del gerente y de todos los miembros debe ser muy minuciosa para que el mensaje no genere confusiones ni ambigüedades. Si bien como menciona el gerente en la entrevista utilizan herramientas como correos electrónicos, llamadas a los celulares, redes sociales para la comunicación con sus colaboradores, éstas en su mayoría de veces no es efectiva, ya que según lo observado cuando se realizan reuniones para algún cambio o tomar alguna decisión, no todo el personal participa y se debe a que a veces se convoca su participación a destiempo.

Por otro lado, otro resultado que nos permite identificar este proceso es en la tabla N° 12, donde un 73% desconoce sobre los planes que se realizan dentro de la organización. Esto muestra nuevamente que no todo lo que sucede en la empresa se comunica, si bien existe ciertos límites sobre información privada en la compañía también hay otros que son necesarios comunicar, tal es el caso como alguna mejora en el material a presentar, cambio de manuales que maneja la empresa a brindar un curso, en donde no todos los instructores estaban informados sobre ello; lo que traía como consecuencia un servicio mal brindado y un posible cliente insatisfecho.

Respecto al liderazgo, dentro del proceso de dirección de la empresa; en la tabla N° 14 el 53% calificó de regular, 40% de buena y el 7% de muy buena. Estos datos indican que el jefe inmediato presenta cierta calidad en el liderazgo que ejerce y este resultado recae mayormente al gerente de

operaciones; ya que el gerente general afirmó que aún no logra completar ese calificativo de buen líder.

Desde nuestro de vista, es importante que el gerente de empresa se involucre más en cómo estimular a sus colaboradores, mostrar empatía y conocer a cada uno de sus colaboradores sobre sus habilidades/capacidades. Para así también poder lograr un ambiente agradable y que ellos mantengan iniciativa propia en sus responsabilidades.

(Sagastume, 2006), en su trabajo de investigación "La aplicación del proceso administrativo en una empresa de productos alimenticios de consumo masivo. Guatemala - 2006", cuyas conclusiones arrojan que la dirección de la empresa está centralizada en el Gerente General, por lo tanto, él es quien toma las decisiones. Nuestro estudio compatibiliza con sus resultados, pues en la tabla N° 15 de la pregunta ¿Participa usted en la toma de decisiones de la empresa? Sólo el 13% afirmó que siempre participa, un 20% espontáneamente y un 33% nunca. Y es que los colaboradores que normalmente no participan en la toma de decisiones de una forma más directa son los del área de instrucción ya que su trabajo es de forma espontánea y a ellos solo se les comunica cuando las decisiones ya fueron tomadas. Sin embargo, cuando hay temas a fines de las funciones de los instructores (mejorar algún material, cambio de formatos) se les hace partícipe en algunas ocasiones. Se pudo observar que hay momentos en donde se necesita que se tomen decisiones inmediatamente (compra de algún equipo, invertir en un nuevo material) y no se podía realizar el trato porque no se tenía la aprobación de gerente y se corría el riesgo de que se pierda esa oportunidad de oferta. Esto se debe a que el gerente aún no tiene la suficiente confianza para delegar autoridad y responsabilidad a otra persona que se encargue de eso, porque cree que se estaría poniendo en riesgo el capital de la empresa.

#### **Proceso de Control:**

En la tabla N° 4, respecto a las tareas que realiza cada personal de la empresa Safelive SAC, un 80% (conformado por el staff de instructores) afirmó que lo realiza bajo órdenes de su jefe inmediato, esta se relaciona con el antecedente del trabajo de investigación de (López, 2013), en donde más del 50% ejecutan sus tareas también por orden del jefe inmediato. Sin embargo, en Safelive el 20% las realiza por responsabilidad propia (área administrativa). Este resultado se vincula directamente con nuestro objetivo de identificar el proceso de dirección y control, pues podemos deducir que no existe un control directo para el área administrativa y un gerente que la dirija de manera adecuada; mientras que la parte operativa, que corresponde al staff de instructores, recibe constantes indicaciones y se debe a que son quienes tiene contacto directo con el cliente, podemos decir que existe cierto grado de dirección y comunicación. No se puede decir lo mismo del área administrativa pues tiene momentos que no llegan a cumplir sus tareas a tiempo, como es el caso de enviar una cotización de servicio en algunas ocasiones se envía a destiempo, lo que dificulta el cumplimiento

de brindar un óptimo servicio y mantener satisfecho al cliente. Se concluye aquí que el control interno es deficiente.

Así mismo, respecto al proceso de control, en la Tabla N° 5, respecto a las actividades reportadas por los colaboradores de Safelive se encontró que un 67% las reporta y un 27%, no. La responsabilidad recae sobre el asistente de operaciones, pues son los instructores quienes se encargan de dar esa información. En contraste, sólo un área es responsable de llevar cierto de sus funciones y conforme a la respuesta que dio el gerente en la entrevista, comprobamos que no existe conformidad en la información recibida y se debe a que no presentan un informe mensual ni quincenal sobre sus deberes.

Este escenario, tiene cierta similitud también con la investigación de López Vega, Digna Beatriz (2013), ya que el personal de la empresa en estudio si reporta sus actividades en un 90% al propietario y el otro 10% a la secretaria. Y de acuerdo con lo que menciona el autor de la investigación, se debe a la inadecuada estructura de la empresa, pues rinden cuentas a personas distintas lo que puede generar un cruce de información. Ambas investigaciones coinciden con el tema de los reportes; sin embargo, en Safelive existe un porcentaje que no lo realiza y se debe a que no se lleva un control de estos, cada área lo maneja según crea conveniente y en algunas ocasiones ha existido problemas de coordinación por eso. Se concluye que gracias a este estudio se puede identificar que tanto el proceso de organización, dirección y control no es óptimo en la institución, no es bien manejado.

Por consiguiente (Sagastume, 2006) en su investigación, que estudia la aplicación del proceso administrativo de productos alimenticios de consumo masivo en Guatemala, con el propósito de brindar una guía del proceso administrativo y cómo implementarlo. Los resultados obtenidos evidencian que el control de los departamentos es deficiente porque no cuenta con formatos de planificación y control que le sirvan para poder evaluar el producto que ofrece al cliente. Estamos de acuerdo con lo afirmado, pues los resultados de nuestra empresa en estudio, detallados en la N° 8, demuestran que el 80% del personal no tiene un conocimiento del control interno en la empresa y sólo un 12% afirma que si las conoce. En base a ello se argumenta que no existe participación dentro del proceso de control, aunque el gerente de empresa no afirmó ni negó si existía un control, manifestó que comprueba la realización de los servicios a través del retorno de cliente.

De igual manera, en la Tabla n° 9 que corresponde a evaluaciones de desempeño laboral, una herramienta indispensable para el proceso de control, el 93% calificaron que nunca son evaluados, lo que indica que la empresa no pone énfasis en el desenvolvimiento y productividad de su personal de trabajo. Los cuales se asemejan a los encontrados en la investigación de (López, 2013), donde sus encuestados también manifestaron que nunca se les había evaluado su desempeño laboral. Lo que evidencia la excesiva confianza que tiene el propietario en sus empleados y falta de compromiso por ambas partes.

Finalmente, nuevamente (Flores, 2015) concluye que al no existir un buen manejo de los procesos administrativos no se llega a cumplir con el desempeño de una buena gestión administrativa. La presente conclusión es compatible también con los estudios realizados a nivel internacional por Sagastume Cruz, Liliam Esperanza (2006) en Guatemala, cuyos resultados obtenidos muestran que la aplicación de los procesos administrativos ayudaría a mejorar la productividad y eficiencia de la empresa, logrando identificar las deficiencias y ejerciendo un control adecuado se puede alcanzar los objetivos propuestos Y de acuerdo a las anteriores estudios mencionados, estamos de acuerdo y relacionados en el tema de una mejora en los procesos administrativos ya que existen aspectos que la empresa tiene que corregir, desarrollar e implementar para enfrentar de manera correcta los posibles inconvenientes y ser exitosa en el mercado.

Por esta razón es que se ha diseñado la propuesta, enfocados en los resultados obtenidos de nuestros instrumentos de investigación, de tal manera que todo lo planteado sea idóneo para la empresa Safelive S.A.C.

## CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada en la empresa SAFELIVE S.A.C y el análisis de la situación en la que se encontró en cuanto al trabajo de todas sus operaciones, se desarrolló una propuesta que permite la **MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO** para poder optimizar las actividades que realizan, los tiempos, enfocarse en un mismo objetivo y tener estrategias que les permita crecer en el mercado. El haber concluido este proceso, queda la satisfacción de haber aportado con los conocimientos adquiridos en nuestros años de estudio en la universidad y así mismo haber aprendido a lado de las personas de la empresa en estudio, quienes nos permitieron conocer más de ellos y poder desarrollar nuestro trabajo.

Por lo expuesto se concluye lo siguiente:

1. Se diseñó una propuesta de mejora teniendo en cuenta la situación actual en que se encuentra la empresa, sus fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas, competitividad, pero sobre todo analizando las deficiencias que presentaba cada uno de los procesos que llegaba a perjudicar las labores de los empleados impidiendo mejorar progresivamente el desempeño y competencia de la empresa, poniendo en riesgo la satisfacción del cliente. Por ello, esta propuesta va a permitir brindar un servicio de calidad, mantener un orden en la empresa y autonomía en las responsabilidades de los colaboradores; realizar un trabajo encaminado al mejoramiento de la organización laboral, lograr una integración entre los miembros, plantear nuevas estrategias, mejorar el proceso de la toma de decisiones, elaborar formatos que permitan mantener orden en los documentos y seguimiento del cliente.
2. La empresa Safelive cuenta con 4 áreas importantes que son: Gerencia, Administración, Contabilidad (externa) y Operaciones. Cada una de estas áreas mayormente se desempeña por responsabilidad propia, no existe una función adecuada de control por parte del gerente hacia las áreas de trabajo. Y esto se debe a nivel de confianza que tiene en ellos. Además, existe personal que desconoce la misión, visión, objetivos de la empresa, lo que ha llegado a generar confusiones, mal entendidos al momento de brindar el servicio. Asimismo, no cuenta con estrategias que permitan generar una ventaja competitiva en el mercado, pero tiene la fortaleza de contar con equipos de excelente calidad, instructores respaldados y capacitados que permiten muchas veces que el servicio brindado llene las expectativas de los clientes. Por otra parte, no cuentan con funciones y responsabilidades bien definidas para que los colaboradores tengan en cuenta, así como también no existe un pronóstico de ventas mensual que permita establecer indicadores para el seguimiento y alcance de objetivos.

3. El proceso de planeación de Safelive cuenta con una misión y visión, sin embargo, un 67% del total de los colaboradores encuestados desconoce cuáles son, esto se debe a que no han profundizado en difundirlos en toda la empresa, no se encuentran expuestos en ninguna parte de las instalaciones y no se tiene un método estratégico para que los colaboradores conozcan tanto la misión, visión como los objetivos, estrategias y políticas que maneja la empresa. Por otro lado, el proceso de planeación es considerado muy importante por un 53% dentro la empresa, pero es lamentable que 73% considera que desconocen los planes que se elaboran dentro de la empresa en estudio. Esto se debe a las deficiencias que existen dentro de este proceso: no se enfocan en un mismo fin, la inadecuada y/o deficiente determinación de objetivos, la no difusión de misión/visión y los directivos no se reúnen constantemente para llegar a determinados acuerdos.
  
4. El proceso de organización de Safelive no cuenta con un organigrama establecido que les permita conocer cada área de trabajo, ni el proceso que deben seguir en cada actividad que se tiene que realizar, esto se debe a la falta de flujogramas que muestren las acciones que deben seguir para un servicio correcto; además carece principalmente de un Manual de Organización y Funciones que permita definir claramente cuáles son las responsabilidades y tareas que debe manejar cada uno, un 100% de los colaboradores encuestados afirmaron que no existe en la empresa y desconocen de este. Por otro lado, un 80% afirmó que sólo algunas veces existe coordinación entre sus áreas y se han dado ocasiones que no cumplen en la totalidad de sus funciones, se debe también a que no existen actividades específicas para cada empleado y no cuentan con una descripción de puestos en donde estén establecidos de manera específicas los lineamientos de conducta y responsabilidades. Se propuso un modelo de Manual de Organización y Funciones según lo observado en el desarrollo del presente trabajo de investigación. La distribución del manual se realizó de la siguiente manera: inicia con una presentación, objetivo general, objetivos específicos, su alcance y una base legal de acuerdo al rubro de la empresa. Tiene una estructura orgánica según las áreas estudiadas, incluye una descripción de puestos por cada área donde se detalla objetivos, funciones específicas, factores de evaluación, condiciones de trabajo, perfil de puestos y perfil de competencias que se deberá cumplir por cada puesto de trabajo para tener al personal idóneo.

5. En Safelive el proceso de dirección está desempeñado directamente por el Gerente General, quién es el que mayormente toma las decisiones junto con su socio (Sub Gerente) y estas son debatidas y sustentadas por cada uno, un 27% afirmó que sólo algunas veces son considerados para la toma de decisiones, un 33% nunca y un 7% siempre. En cuanto a la comunicación dentro de este proceso, 73% indicaron como regular, ya que existe cruce de información, el mensaje no es bien captado y se producen descoordinaciones al momento de brindar el servicio. El liderazgo ejercido por el jefe inmediato es bien considerado, mientras que el gerente general afirma que aún no logra completar este calificativo de buen líder. Además agregar que no existe motivación dentro de la empresa, lo que conlleva a no ejercer de la mejor manera su labor.
  
6. El proceso de control no se está cumpliendo debidamente, dado que la empresa no cuenta con formatos, ni guías adecuadas que permitan un seguimiento continuo y/o permita evaluar los servicios que ofrece a sus clientes. Además, existen documentos que están desactualizados como cuaderno de asistencia, libro de actas, etc., sólo la base de datos de los clientes es la que está actualizada. El 20% de los colaboradores encuestados afirmó que realizan sus tareas por responsabilidad propia, y sólo un 67% reporta sus actividades quienes conforman este porcentaje son los instructores que tiene contacto directo con el jefe inmediato (Gerente de Operaciones), mientras que las demás áreas no.

## RECOMENDACIONES

1. Considerar la Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo realizado y proporcionar a todos los colaboradores, para que de esta manera se logre estandarizar las operaciones que se realizan y los servicios que se brindan a los clientes. Implementar y dar desarrollo a la Propuesta sobre la captación de nuevos clientes denominada “Move the client” que le permitirá armar de manera más clara, delimitando y enfocándose en sectores para un trabajo más ordenado, continuando con un seguimiento post visitas para poder captar al cliente y hacerlo un aliado más.
2. Utilizar los resultados de las encuestas y observación de manera periódica y como referencia para una mejor calidad en el servicio que se brinda y a su vez sirva como oportunidad de mejora, tanto para los procesos administrativos, operativos y en general que la empresa tenga. Aplicar y trabajar de manera constante con los puntos propuestos para cada área de trabajo, mejorando continuamente; además de esto tratar de retomar los formatos y guías que se crearon por parte de la empresa. Aplicar y desarrollar cada punto establecido en la propuesta para no caer en los mismos errores a futuro y lograr más estrechas las relaciones con los colaboradores y llegar hasta los clientes.
3. Difundir a todos los colaboradores la visión, misión, objetivos, políticas y estrategias, para que de esta manera el personal se sienta identificado con los mismos y con la empresa; así también personas externas que la visiten.
4. Hacer de conocimiento el Manual de Organización y Funciones en una reunión formal para que todos conozcan de este, así mismo exponerlos en un área donde se tenga fácil acceso. Además debe estar en continua revisión, retroalimentación y en constante cambio de mejora.
5. Tomar acciones inmediatas en la realización de los puntos propuestos como: motivación, comunicación, toma de decisiones y el liderazgo, para que de manera conjunta e integrada se consiga mejores resultados y efectividad en todos sus procesos y así poder dar un servicio de calidad a los clientes.

6. Aplicar continuamente los controles propuestos para la empresa, ya que estos ayudarán y darán resultados significativos que les permita tomar decisiones futuras en beneficio de esta y ayudarán a medir el desempeño laboral, la satisfacción de los clientes, el control de los equipos y materiales. Se debe realizar de forma periódica evaluaciones tanto del desempeño laboral, satisfacción personal, para que impulsen el desarrollo y puedan corregir deficiencias que se presenten.

## REFERENCIAS

### Referencias

- Ayuda, G. . (2017). *Importancia del Proceso Administrativo*.
- Flores, E. (Marzo de 2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega. (Tesis Magister)*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Hernandez y Rodriguez, S. J., & Palafox de Anda, G. (2012). ADMINISTRACION TEORÍA, PROCESO, ÁREAS FUNCIONALES Y ESTRATEGIAS PARA LA COMPETITIVIDAD. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., & Palafox de Anda, G. (2012). *Administración. Teoría, proceso, áreas funcionales y estratégicas para la competitividad*. México: MC GRAW-HILL.
- Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Pearson Educacion.
- López, D. (Ecuador de Septiembre de 2013). *Análisis del Proceso Administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A.* Obtenido de <http://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/ir-:123456789-2430>
- Pérez , J., & Jiménez, V. (2013). Obtenido de Proceso Administrativo, Planeación, Organización, Dirección y Control.
- Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial digital UNID.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración. Octava edición*. México: Pearson Educación.
- Ruiz, C. (2015). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa: Un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos*. México: Edición Kindle. .
- Sagastume, L. (Octubre de 2006). *La Aplicación del Proceso Administrativo en una empresa de productos alimenticios de consumo masivo. (Tesis para titulo Administrador)*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_1847.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1847.pdf)
- Taco, G. (Enero de 2016). *Análisis y Propuesta de Mejoramiento de Procesos Administrativos y Contables en una Empresa (Tesis Ingeniero)*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10552/1/T-UCE-0003-CA161-2016.pdf>
- Tisnado, J. (Noviembre de 2013). *Mejoramiento en los Procesos Administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al Desarrollo Educativo de la Jurisdicción (Tesis Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO\\_JORGE\\_MEJORAMIENTO\\_PROCESOS\\_ADMINISTRATIVOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO_JORGE_MEJORAMIENTO_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS.pdf)
- Villegas, S. A. (2006). *El Proceso Administrativo y sus funciones Básicas*. Gestipolis.
- Yunga, C. (Agosto de 2012). *Propuesta para el Mejoramiento de Gestión en los Procesos Operativos de la ferreteria El Cisne*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2694/14/UPS-CT002446.pdf>
- Zabala, H. (2005). *Planeación estratégica aplicada a aoperativas y demás formas Asociativas y solidarias*. Medellín: Educc.

# ANEXOS

### **Anexo N° 1: Entrevista realizada al Gerente de la Empresa SAFELIVE S.A.C**

Buenos días sr. Gerente, el siguiente cuestionario es realizado para obtener información con respecto a la situación actual de la empresa que usted tiene a cargo, su uso será sólo para investigación por lo tanto los datos obtenidos de la misma serán manejados con la objetividad y seriedad dentro de los marcos de ética y respeto por parte de las entrevistadoras.

De antemano agradecemos su gentil colaboración.

#### PROCESO ADMINISTRATIVO

1. ¿Qué importancia tiene para usted la planeación en su empresa?
2. ¿Cuál y cómo es su participación en el proceso de planeación?
3. ¿Se divulgan los planes que se preparan en la empresa?
4. ¿Considera usted que sus actividades laborales y las de sus colaboradores están correctamente definidas?
5. ¿Existe un Manual de Organización y Funciones en la empresa? Justificar respuesta
6. ¿Cómo considera el grado de coordinación con sus colaboradores? ¿Por qué?
7. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir la misión, visión, metas y objetivos de la organización?
8. ¿Qué herramientas utiliza frecuentemente para comunicarse con sus empleados y demás áreas?
9. ¿Las actividades realizadas por las áreas de trabajo, son reportadas a usted?
10. ¿Evalúa el desempeño de sus subordinados?
11. ¿Existe una persona encargada de supervisar al personal de trabajo?
12. ¿Con qué frecuencia es supervisado el personal?
13. ¿Qué tipos de control aplican en su empresa? ¿Considera que es el adecuado?
14. ¿Sólo usted es el encargado de la toma de decisiones en la empresa? ¿Cómo las toman?
15. ¿Cómo motiva a su personal? ¿Existen políticas motivacionales dentro de su empresa?
16. ¿Ud. se considera un buen líder dentro de su organización?

**Anexo N° 2: Encuesta para Empleados de la Empresa SAFELIVE S.A.C**

**FORMULARIO DE ENCUESTA PARA EMPLEADOS DE LA EMPRESA  
SAFELIVE S.A.C.**

Con el objetivo de identificar oportunidades de mejoramiento de los procesos administrativos, a continuación encontrará una serie de preguntas que nos brindará la información necesaria para nuestro objeto de estudio.

**INDICACIÓN:** Leer cuidadosamente cada ítem y responder con absoluta sinceridad marcando con un aspa **X** dentro del recuadro .

| <b>GÉNERO</b>              | <b>EDAD</b>                              | <b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b>           |                                    |
|----------------------------|--|---------------------------------------|------------------------------------|
| F <input type="checkbox"/> | De 20 a 28 años <input type="checkbox"/> | Básico <input type="checkbox"/>       | Superior <input type="checkbox"/>  |
| M <input type="checkbox"/> | De 29 a 39 años <input type="checkbox"/> | Bachillerato <input type="checkbox"/> | Postgrado <input type="checkbox"/> |
|                            | De 40 a 50 años <input type="checkbox"/> |                                       | Otro <input type="checkbox"/>      |
|                            | Más de 50 años <input type="checkbox"/>  |                                       |                                    |

**1. ¿Qué tiempo tiene laborando en la empresa?**

Menos de 1 año       De 1 a 4 años       Más de 4 años

**2. Las tareas que Usted desempeña dentro de la empresa las realiza por:**

Órdenes del propietario       Órdenes de jefe inmediato   
Manual de funciones       Responsabilidad propia

**3. Sus actividades son reportadas a:**

Administración       Jefe inmediato   
Asistente de Operaciones       No son reportadas

**4. Respecto al Manual de Organización y Funciones de la Empresa:**

- Existe y no lo conoce
- Existe y no se aplica
- No existe en la empresa

**5. ¿Conoce Usted la misión y visión de la empresa?**

- Sí los conoce  No los conoce  No existen

**6. ¿Conoce Usted de un sistema de control interno de la empresa?**

- Sí lo conoce  No lo conoce  No existe

**7. Las evaluaciones de desempeño del personal, se las realizan:**

- Siempre  Casi siempre  Algunas veces
- Espontáneamente  Nunca

**8. ¿Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras?**

- Siempre  Casi siempre  Algunas veces
- Espontáneamente  Nunca

**9. ¿Cómo considera la Comunicación en la empresa?**

- Excelente  Muy buena  Buena
- Regular  Deficiente

**10. ¿Tiene Ud. conocimiento de los planes que elabora la empresa?**

- Sí  No

**11. ¿Qué importancia le concede Ud. a la planeación dentro de la empresa?**

Totalmente importante     Muy importante     Importante   
Poco importante     Nada importante

**12. ¿Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe inmediato?**

Excelente     Muy buena     Buena   
Regular     Deficiente

**13. ¿Participa usted en la toma de decisiones de la empresa?**

Siempre     Casi siempre     Algunas veces   
Espontáneamente     Nunca

**14. ¿Se divulgan los planes que se preparan en la empresa?**

Sí     No

**Anexo nº 3: Análisis de validez y confiabilidad de la muestra piloto del instrumento que evalúa los procesos administrativos.**

| N° | ÍTEMS |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
|----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
|    | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 1  | 2     | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2  | 4  | 4  | 5  | 2  |
| 2  | 1     | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  |
| 3  | 1     | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2  | 5  | 4  | 5  | 2  |
| 4  | 3     | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 5  | 2     | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1  | 5  | 4  | 5  | 1  |
| 6  | 1     | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2  | 1  | 3  | 1  |
| 7  | 2     | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  |
| 8  | 2     | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  |
| 9  | 1     | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2  | 5  | 5  | 5  | 2  |
| 10 | 2     | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2  | 4  | 5  | 3  | 2  |

Fuente: Muestra Piloto.

**1. Prueba de Validez Interna del Instrumento que evalúa los Procesos Administrativos “r” Correlación de Pearson.**

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x<sup>2</sup>: Puntaje impar al cuadrado obtenido

y: Puntaje par obtenido

y<sup>2</sup>: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de educandos

∑: Sumatoria

### Cálculos estadísticos:

| Estadístico | x   | y   | x <sup>2</sup> | y <sup>2</sup> | xy   |
|-------------|-----|-----|----------------|----------------|------|
| Suma        | 197 | 166 | 4493           | 2898           | 3531 |

$$r = \frac{10 \times 3531 - 197 \times 166}{\sqrt{10 \times 4493 - (197)^2} \times \sqrt{10 \times 2898 - (166)^2}} = 0.883 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

#### 1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa los Procesos Administrativos “α” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza de cada ítem

$S_t^2$ : Varianza del total de ítems

$\Sigma$ : Sumatoria

### Cálculos estadísticos:

| k  | $\Sigma(S_i^2)$ | $S_t^2$ |
|----|-----------------|---------|
| 14 | 24.744          | 141.789 |

$$\alpha = \frac{14}{14-1} \times \left( 1 - \frac{24.744}{141.789} \right) = 0.889 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

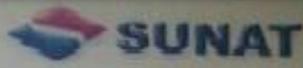
**CONFIABILIDAD POR ÍTEMS:**

| Ítems  | CONFIABILIDAD<br>Ítems |
|--|------------------------|
| Ítem 1   | 0.901                  |
| Ítem 2   | 0.882                  |
| Ítem 3   | 0.889                  |
| Ítem 4   | 0.906                  |
| Ítem 5   | 0.887                  |
| Ítem 6   | 0.887                  |
| Ítem 7   | 0.858                  |
| Ítem 8   | 0.860                  |
| Ítem 9   | 0.860                  |
| Ítem 10  | 0.898                  |
| Ítem 11  | 0.858                  |
| Ítem 12  | 0.865                  |
| Ítem 13  | 0.859                  |
| Ítem 14  | 0.896                  |
| <b>Confiabilidad <math>\alpha</math> de Cronbach</b> | <b>0.889</b>           |

Fuente: Información obtenida de la muestra piloto.

Salida: SPSS Vrs. 23.0

Anexo N° 4: Ficha RUC de la empresa SAFELIVE



**FICHA RUC : 20482846981**  
**SAFELIVE S.A.C.**

Número de Transacción : 43821733  
CIR - Constancia de Información Registrada

---

**Información General del Contribuyente**

|                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Apellidos y Nombres ó Razón Social | : SAFELIVE S.A.C.               |
| Tipo de Contribuyente              | : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA   |
| Fecha de Inscripción               | : 29/01/2011                    |
| Fecha de Inicio de Actividades     | : 01/02/2011                    |
| Estado del Contribuyente           | : ACTIVO                        |
| Dependencia SUNAT                  | : 0063 - I.R.LA LIBERTAD-MEPECO |
| Condición del Domicilio Fiscal     | : HABIDO                        |
| Emisor electrónico desde           | : -                             |
| Comprobantes electrónicos          | : -                             |

---

**Datos del Contribuyente**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Nombre Comercial                     | : -   |
| Tipo de Representación               | : 1 - INDISTINTA                              |
| Actividad Económica Principal        | : 74145 - ACTIV. DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL |
| Actividad Económica Secundaria 1     | : 74927- ACTIV. DE INVESTIGACION Y SEGURIDAD. |
| Actividad Económica Secundaria 2     | : -   |
| Sistema Emisión Comprobantes de Pago | : MANUAL                                      |
| Sistema de Contabilidad              | : MANUAL                                      |
| Código de Profesión / Oficio         | : -   |
| Actividad de Comercio Exterior       | : SIN ACTIVIDAD                               |
| Número Fax                           | : -   |
| Teléfono Fijo 1                      | : 44 - 223200                                 |
| Teléfono Fijo 2                      | : 44 - 272816                                 |
| Teléfono Móvil 1                     | : - - 948336495                               |
| Teléfono Móvil 2                     | : - - 963521801                               |
| Correo Electrónico 1                 | : eganoza@hotmail.com                         |
| Correo Electrónico 2                 | : administracion@safelive.pe                  |

---

**Domicilio Fiscal**

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| Departamento   | : LA LIBERTAD                   |
| Provincia  | : TRUJILLO                      |
| Distrito   | : LA ESPERANZA                  |
| Tipo y Nombre Zona                                     | : P.J. LA ESPERANZA             |
| Tipo y Nombre Vía                                      | : AV. JOSE GABRIEL CONDORCANQUI |
| Nro  | : 1148                          |
| Km   | : -                             |
| Mz   | : -                             |
| Lote   | : -                             |
| Dpto   | : -                             |
| Interior   | : -                             |
| Otras Referencias                                      | : -                             |
| Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal | : OTROS.                        |

---

**Datos de la Empresa**

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| Fecha Inscripción RR.PP     | : 24/01/2011 |
| Número de Partida Registral | : 11159257   |
| Tomo/Ficha                  | : -          |
| Folio                       | : -          |
| Asiento                     | : -          |
| Origen del Capital          | : NACIONAL   |

<http://www1.sunat.gob.pe/ci-b-rtm/enu/MenuInterno.htm>

... SUNAT Operaciones en Línea ...

**el Capital**

1 -

---

**Registro de Tributos Afectos**

| Tributo                        | Afecto desde | Marca de Exoneración | Exoneración |       |
|--------------------------------|--------------|----------------------|-------------|-------|
|                                |              |                      | Desde       | Hasta |
| IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA | 01/02/2011   | -                    | -           | -     |
| RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA | 01/02/2011   | -                    | -           | -     |
| RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES  | 01/02/2012   | -                    | -           | -     |
| RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES  | 01/08/2012   | -                    | -           | -     |
| ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR | 01/08/2012   | -                    | -           | -     |

---

**Representantes Legales**

| Tipo y Número de Documento           | Apellidos y Nombres                                  | Cargo                             | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde   | Nro. Orden de Representación |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------|---------------|------------------------------|
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -42947342 | SANCHEZ RODRIGUEZ RICARDO MARCOS                     | SUB GERENTE                       | 23/10/1984          | 24/01/2011    | -                            |
|                                      | <b>Dirección</b>                                     | <b>Ubigeo</b>                     | <b>Teléfono</b>     | <b>Correo</b> |                              |
|                                      | P.J. LA ESPERANZA AV. JOSE GABRIEL CONDORCANQUI 1148 | LA LIBERTAD TRUJILLO LA ESPERANZA | - - -               | -             |                              |

| Tipo y Número de Documento           | Apellidos y Nombres                       | Cargo                          | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde   | Nro. Orden de Representación |
|--------------------------------------|---|--------------------------------|---------------------|---------------|------------------------------|
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -44042609 | NORIEGA CESPEDES PAULO CESAR              | GERENTE GENERAL                | 17/11/1986          | 24/01/2011    | -                            |
|                                      | <b>Dirección</b>                          | <b>Ubigeo</b>                  | <b>Teléfono</b>     | <b>Correo</b> |                              |
|                                      | ---- VILLA DEL MAR CAL. D9 DE OCTUBRE 242 | LA LIBERTAD TRUJILLO HUANCHACO | - - -               | -             |                              |

---

**Otras Personas Vinculadas**

| Tipo y Nro.Doc.                      | Apellidos y Nombres          | Vinculo       | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde   | Residencia | Porcentaje   |
|--------------------------------------|------------------------------|---------------|---------------------|---------------|------------|--------------|
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -44042609 | NORIEGA CESPEDES PAULO CESAR | SOCIO         | 17/11/1986          | 24/01/2011    | -          | 40.330000000 |
|                                      | <b>Dirección</b>             | <b>Ubigeo</b> | <b>Teléfono</b>     | <b>Correo</b> |            |              |
|                                      |                              | - - -         | - - -               | -             |            |              |

| Tipo y Nro.Doc.                      | Apellidos y Nombres              | Vinculo       | Fecha de Nacimiento | Fecha Desde   | Residencia | Porcentaje   |
|--------------------------------------|----------------------------------|---------------|---------------------|---------------|------------|--------------|
| DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -42947342 | SANCHEZ RODRIGUEZ RICARDO MARCOS | SOCIO         | 23/10/1984          | 24/01/2011    | -          | 59.670000000 |
|                                      | <b>Dirección</b>                 | <b>Ubigeo</b> | <b>Teléfono</b>     | <b>Correo</b> |            |              |
|                                      |                                  | - - -         | - - -               | -             |            |              |

---

**Importante**

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT  
Fecha: 26/11/2014  
Hora: 22:55

### Anexo N° 5: Brochure de la Empresa SAFELIVE



Su seguridad... nuestra vocación

**safelive**

Somos una empresa nacional de carácter técnico, con 6 años en el mercado, dedicados a promover altos estándares de seguridad, salud y protección ambiental, a través de la Asesoría y Consultoría.

Adicionalmente capacitamos en Respuesta ante Emergencias con la intención de formar personal altamente preparado para salvar vidas, pero principalmente concientizar en prevención de incidentes.

Su seguridad... nuestra vocación

### Valores

Nuestra cultura basada en los valores de respeto, honestidad, liderazgo, innovación, amistad, solidaridad, trabajo en equipo, tolerancia; nos permite lograr la confianza de nuestros clientes.

### Misión

Fomentar una cultura de seguridad y prevención de incidentes a través de la gestión de riesgos y la capacitación en caso de emergencias, teniendo como prioridad el profundo respeto a la vida y al medio ambiente.

### Visión

Ser reconocidos en todo el país por brindar calidad de servicio acorde a las exigencias de nuestros clientes.

Su seguridad... nuestra vocación

## ¿Porque elegirnos?

Contamos con un equipo multidisciplinario de profesionales altamente especializados y con amplia experiencia de campo, quienes, trabajando bajo la normativa nacional e internacional, se encargarán de brindar asesoría, consultoría, capacitación y entrenamiento a sus colaboradores con un solo objetivo. Prevenir Accidentes y estar preparados ante cualquier emergencia.



Su seguridad... nuestra vocación

### INSTRUCTORES CERTIFICADOS Y CON ALTO NIVEL DE EXPERIENCIA

#### CONFIANZA Y CALIDAD

Nuestros clientes nos consideran asesores confiables, por nuestra integridad, confianza, fiabilidad y calidad de nuestro trabajo. Razones por las cuales nuestros servicios son requeridos de manera continua.

#### PASIÓN DE UN EQUIPO COMPROMETIDO

Nuestros colaboradores son personas talentosas y comprometidas a brindarles el mejor servicio.

Trabajar para salvar vidas... Nos apasiona.



Su seguridad... nuestra vocación

### ASESORÍA, CONSULTORÍAS, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y RESPUESTA A EMERGENCIAS

Gestión de seguridad y salud ocupacional

IPERC

Inspecciones de seguridad

Administración de seguridad y medio ambiente

Prevención de riesgos

Evaluación de riesgos y necesidades

Manejo de emergencias

Investigación y reporte de incidentes



- Trabajo en espacios confinados
- Trabajos en altura
- Trabajos en caliente
- Trabajos con riesgo eléctrico
- Lucha contra incendios
- Uso y manejo de extintores
- Control de Incidentes con Materiales Peligrosos Nivel I, II, III
- Manejo Seguro de Derrames y Residuos Peligrosos
- Manejo Defensivo
- Rescate vehicular
- Rescate con cuerdas
- Primeros auxilios (Básico, intermedio y avanzado)
- Reanimación Cardiopulmonar (Básico, intermedio y avanzado)
- Entre otros...



## NUESTROS CLIENTES



 /SafeLivePeru

**Teléfonos:**  
- 963521800  
- 978727325  
- 979009076

**Correos:**  
administracion@safelive.pe  
operaciones@safelive.pe

**Sede Trujillo:**  
AV. JOSÉ GABRIEL CONDORCANQUI 1148  
LA ESPERANZA

[www.safelive.pe](http://www.safelive.pe)

**Anexo N°6: Políticas de Seguridad de la Empresa**

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p><b>POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD<br/>EN EL TRABAJO</b></p> | <p>Código : SL-PSST-001<br/>         Fecha : 03-01-2018<br/>         Páginas : 01<br/>         Revisión : 01<br/>         Aprobado por : G.G.</p> |
|---|---|---|

La empresa SAFELIVE S.A.C. brinda los servicios de asesoría y consultoría en Seguridad y Salud en el Trabajo. Nuestro desempeño tiene un enfoque de contribución hacia la mejora continua, a través de la transferencia de conocimientos, generando sensibilización y nuevos hábitos en nuestros clientes para que eviten accidentes y cuiden su salud.

En consecuencia, consideramos que la Seguridad y Salud de nuestros colaboradores, así como, de todos los que se involucren en nuestras labores son prioridad y el pilar para nuestro crecimiento organizacional y personal.

De esta manera, nos preocupamos en crear y mantener lugares de trabajo, seguros y saludables, por ello nos comprometemos a:

- Identificar constantemente los peligros y riesgos inherentes a nuestras actividades, así como, recepcionar las recomendaciones de nuestros clientes para estos fines.
- Cumplir la normativa relacionada a la seguridad y salud y otras acciones voluntariamente asumidas a favor de la prevención de accidentes y conservación de la salud.
- Mantener condiciones de trabajo y ambientes seguros y saludables.
- Respalda la negativa al trabajo inseguro por parte de nuestros colaboradores y clientes.
- Generar una cultura preventiva de seguridad y salud basada en el liderazgo ejemplar, la capacitación y sensibilización permanente que generen cambios de conducta hacia la prevención por parte de nuestros colaboradores.
- Garantizar la participación activa de nuestros colaboradores en la gestión de seguridad y salud, generando las oportunidades y espacios para dicha participación.
- Usar diferentes estrategias para comunicar la intensión de esta política, a todos nuestros colaboradores y brindar el soporte y los recursos necesarios para que esta política se cumpla.

Trujillo, 03 de enero de 2018

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>POLÍTICA DE NEGATIVA AL<br/>TRABAJO INSEGURO</b> | Código : SL-PSST-002<br>Fecha : 03-01-2018<br>Páginas : 01<br>Revisión : 01<br>Aprobado por : G.G. |
|---|---|--|

En SAFELIVE S.A.C. contar con colaboradores con buena salud y estado físico es un valor fundamental para el cumplimiento de nuestros objetivos empresariales y crecimiento personal.

De esta manera en nuestro día a día, cualquier colaborador tiene la potestad de NEGARSE A EJECUTAR UNA TAREA que no garantice las condiciones de prevención adecuadas. Para ello deberá realizar una evaluación a nivel personal y determinar el potencial de daño.

De ser el caso, bastará con una comunicación oportuna a cualquier superior, quien será el responsable directo de ejecutar acciones de mejora y/o paralizar las labores hasta que se realicen acciones para brindar la seguridad necesaria.

Esta Política también aplica para todos nuestros clientes durante la ejecución de nuestros servicios a su favor.

Trujillo, 03 de enero de 2018

|   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
|  | <b>POLÍTICA DE ALCOHOL Y DROGAS</b> | Código : SL-PSST-003<br>Fecha : 04-01-2018<br>Páginas : 01<br>Revisión : 01<br>Aprobado por : G.G. |
|---|-------------------------------------|--|

SAFELIVE S.A.C. reconoce que la ingesta de alcohol forma parte cotidiana de algunas personas; sin embargo, el exceso o abuso del mismo, así como el uso de drogas pueden tener efectos graves sobre las habilidades de nuestros colaboradores que mermarán su desempeño exponiendo su seguridad y eficacia y por ende pueden afectar su salud y su vida.

En tal sentido, respetamos sus costumbres y hábitos mientras se realicen fuera del trabajo y en ocasiones ajenas a la empresa.

Nuestros colaboradores, clientes y terceros no deben usar, poseer, distribuir o vender bebidas alcohólicas, medicamentos ilícitos o no recetados o drogas durante el cumplimiento de sus labores del trabajo dentro o fuera de nuestras instalaciones.

Aquellos colaboradores que por razones de salud deban medicarse bajo prescripción médica, deberán informar oportunamente dicha realidad para establecer estrategias de mejora para el bienestar común.

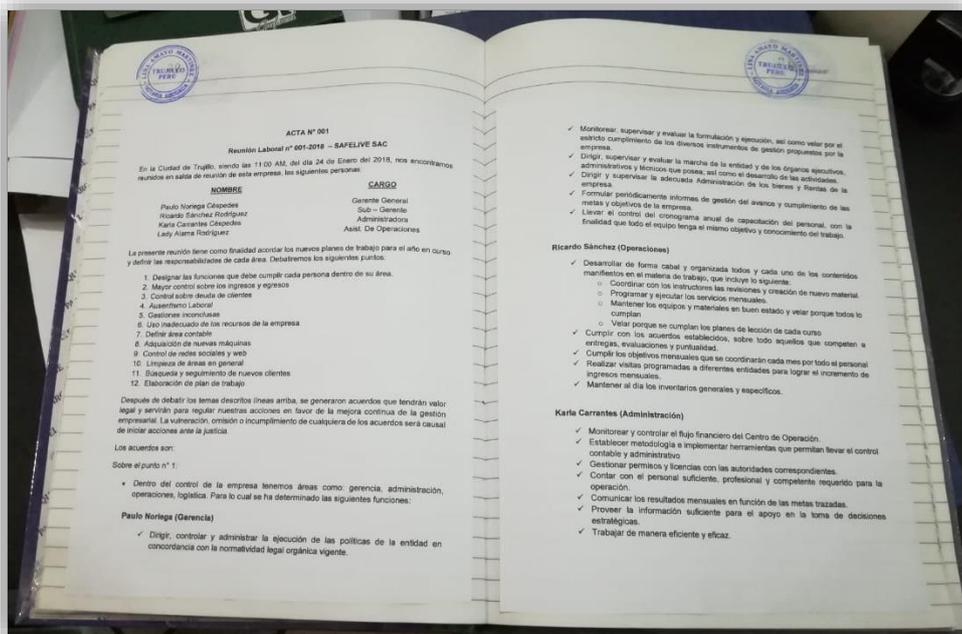
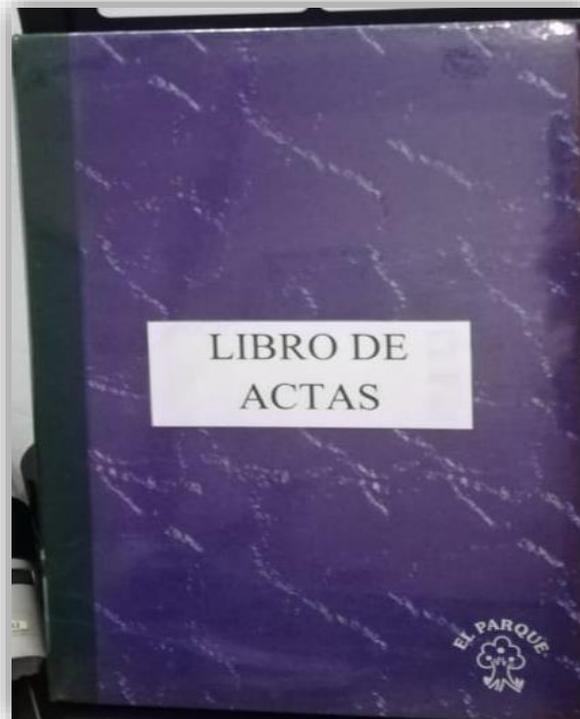
Cualquier situación que ventile la práctica de consumo o distribución de las sustancias arriba descritas, se tomarán acciones legales en contra de los involucrados cuando corresponda.

Trujillo, 04 de enero de 2018

- Imagen de las políticas que tiene la empresa publicadas en el área de recepción.



**Anexo N° 7: Libro de Actas de la empresa SAFELIVE S.A.C**





Anexo N°9: Base de datos certificados clientes

| CÓDIGO DE CERTIFICADO | PARTICIPANTE                        | EMPRESA                     | CURSO   | TIPO DE CERTIFICACIÓN | FECHA DE EMISIÓN | ESTADO  | EXPIRADO (15 DIAS ANTES) | FECHA A... |
|-----------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------|------------------|---------|--------------------------|------------|
| SL-00002-MT-18        | ALVA BENITES, EDWARDS LENNIN        | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00003-MT-18        | CHAVEZ MEJIA, JORGE MARX            | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00004-MT-18        | CONTRERAS BALTAZAR, VICTOR MARIANO  | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00005-MT-18        | OTINIANO ASUNCION, PABLO DAVID      | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00006-MT-18        | RUJZ MONZON, EDINSON ALEX           | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00007-MT-18        | RUJZ MONZON, OLIVER                 | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00008-MT-18        | ALONZO RODRIGUEZ, FELICIANO JACINTO | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00009-MT-18        | ALVA BENITES, EDWARDS LENNIN        | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00010-MT-18        | CHAVEZ MEJIA, JORGE MARX            | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00011-MT-18        | CONTRERAS BALTAZAR, VICTOR MARIANO  | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00012-MT-18        | OTINIANO ASUNCION, PABLO DAVID      | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00013-MT-18        | RUJZ MONZON, EDINSON ALEX           | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00014-MT-18        | RUJZ MONZON, OLIVER                 | M&CALERA SANTA SAC          | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 05/01/2018       | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00015-SB-18        | RICOS SANDOVAL, TITO                | GROUP A&F                   | Liderazgo y Motivación, Seguridad Basada en el Comportamiento | APROBADO              | 2/01/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00016-MT-18        | ARQUEROS GONZALES, SANTOS MARCELO   | MULTISERG SAG SAC           | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00017-MT-18        | ASCATE VILLARREAL, GLIDER OMAR      | MULTISERG SAG SAC           | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00018-MT-18        | CERNA CUEVA, VICENTE PAUL           | MULTISERVICIOS PAPILLON SAC | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00019-MT-18        | LAYZA JICARO, BENANCIO              | LECCA                       | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00020-MT-18        | RUJZ RODRIGUEZ, CARLOS ANGEL        | MULTISERVICIOS PAPILLON SAC | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00021-MT-18        | SALVADOR EUSTAQUIO, CLEYMER NOLVI   | MULTISERG SAG SAC           | Materiales Peligrosos Nivel I - Advertencia                   | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00022-MT-18        | GARCIA CASTRO, HENRY                | TRANSPORTES JUANJO SAC      | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00023-MT-18        | LLACOLLTA CRUZ, JESUS MARCELO       | TRANSPORTES JUANJO SAC      | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00024-MT-18        | MANTILLA LINARES, ROSARIO           | TRANSPORTES JUANJO SAC      | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00025-MT-18        | PELAEZ GONZALES, DENIS PAUL         | TRANSPORTES JUANJO SAC      | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00026-MT-18        | TEJADA CHOLAN, ROBERT               | TRANSPORTES JUANJO SAC      | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00027-MT-18        | VEGA AVALOS, VICTOR DAVID           | TRANSPORTES JUANJO SAC      | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00028-MT-18        | YUPANQUI LEZAMA, ELI                | TRANSPORTES JUANJO SAC      | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00029-MT-18        | ARQUEROS GONZALES, SANTOS MARCELO   | MULTISERG SAG SAC           | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |
| SL-00030-MT-18        | ASCATE VILLARREAL, GLIDER OMAR      | MULTISERG SAG SAC           | Materiales Peligrosos Nivel II - Operaciones Básicas          | APROBADO              | 2/30/2018        | VIGENTE | FALSO                    | 06/06/2    |

**Anexo N°10: Estrategias FODA**

| <b>ESTRATEGIAS</b>              |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>Factores Internos</b>        | <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b>  |
| <p><b>Factores Externos</b></p> | <p>F1. Experiencia en el mercado<br/>F2. Renombre<br/>F3. Equipamiento de excelente calidad (auditorio, equipos de difusión)<br/>F4. Local para prácticas<br/>F5. Instructores respaldados<br/>F6. Personal innovador dispuesto a adaptarse a las necesidades del mercado<br/>F7. Safelive se caracteriza por brindar valor agregado a los servicios y productos que ofrece a sus clientes<br/>F8. Se brinda asesoría permanente a los clientes antes, durante y después de brindar un servicio o entregar un producto.<br/>F9. Es una empresa en sociedad "familiar" sus colaboradores crean lazos de amistad que les permite trabajar con mucha unidad, compromiso y sentido de pertenencia</p> | <p>D1. Poca capacidad de gestión.<br/>D2 Problemas internos de comunicación (informal) y comprensión.<br/>D3. Falta de exigencia organizacional.<br/>D4. Funciones y responsabilidades no definidas.<br/>D5. Repetición de órdenes u obstrucción de obras.<br/>D6. Falta de gestión contable.<br/>D7. Exceso de favores.<br/>D8. Existe dificultades de tiempo para programar capacitaciones.<br/>D9. Al ser una empresa en sociedad "familiar" muchas veces los problemas personales son llevados a la empresa.<br/>D10. No cuentan con un área específica para atraer a nuevos clientes, gran parte de las ganancias son generadas por clientes ya antiguos.<br/>D11. En algunas ocasiones los clientes no pagan a tiempo por incumplimiento en entrega, afectando el flujo de caja.<br/>D12. No existe un pronóstico de ventas mensual, falta establecer indicadores para el seguimiento y poder alcanzar objetivos.</p> |
|                                 | <p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1. El mercado en el que se desarrolla el rubro de la empresa, se encuentra relativamente virgen.<br/>O2. El trabajo en el que se basa la empresa, está respaldado por la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo<br/>O3. Se genera un ingreso o crecimiento adicional gracias a las recomendaciones que son dadas por el personal de instrucción a terceros.<br/>O4. Respaldo de Instituciones Gubernamentales y Certificaciones.<br/>O5. La demanda de la Seguridad en el Trabajo en las empresas.</p>  | <p><b>Estrategias (FO) maxi-maxi</b></p> <p>(F1-O5) Atraer a nuevos clientes ofreciendo un servicio de calidad, mediante visitas programadas y un seguimiento continuo.<br/>(F7-O1) Fomentar una cultura preventiva en instituciones que aún están ajenas a la Seguridad, a través de capacitaciones piloto</p>   |
| <p><b>OPORTUNIDADES</b></p>     | <p><b>Estrategias (FA) maxi-mini</b></p> <p>(F2-A1) Mantener una comunicación constante con nuestros clientes e informarle del respaldo que tiene al trabajar con nuestra empresa.<br/>(F8-A3) Implementar un control sobre el récord financiero de nuestros clientes.</p>  | <p><b>Estrategias (DA) mini-mini</b></p> <p>Estrategias (DA) mini-mini<br/>(D4-A4) Implementar un manual que sea entregado a todo el personal sobre los requisitos que necesita cumplir la empresa con lo relacionado al cumplimiento de las Leyes (MTPE).<br/>(D3-A1) Aplicar evaluación de desempeño al personal para que genere valor agregado, exigencia y así sean recompensados y reconocidos por su eficiencia.</p>  |

Anexo N°11: Cronograma Anual de Capacitaciones SAFELIVE S.A.C

| OBJETIVO   |  | METAS                                |  | ACTIVIDADES   |   | DESCRIPCIÓN                    |                         | BASE LEGAL   |   | FRECUENCIA  |         | ENE |   | FEB |   | MAR |   | ABR |   | MAY |   | JUN |   | JUL |   | AGO |   | SET |   | OCT |   | NOV |   | DIC |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--|--|--------------------------------------|--|---|---|--------------------------------|-------------------------|--|---|---|---------|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|---|---|---|---|---|--|--|
|  |  |                                      |  |   |   |                                |                         |  |   |   |         | P   |   | E   |   | P   |   | E   |   | P   |   | E   |   | P   |   | E   |   | P   |   | E   |   | P   |   | E   |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Obtener altos estándares de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, eliminando y/o manteniendo bajo control los niveles de riesgo que puedan provocar incidentes o accidentes a los trabajadores o a los procesos productivos de la empresa | Identificar oportunamente los peligros dentro de nuestras actividades para controlar sus riesgos y con ello disminuir al mínimo aceptable las condiciones que puedan generar incidentes o accidentes | Análisis y control de riesgos        | Seguridad y Salud Ocupacional  | Identificación de peligros y evaluación de riesgos  | D.5.005-2012-TR (Art. 77b-88)   | ANUAL                          | X                       | X  |   |   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  | Inspecciones de seguridad y salud   | D.5.005-2012-TR (Art. 424)  | TRIMESTRAL                     |                         |  | X   | X   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     | X | X   |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  | Uso de EPP  | Ley 29783 (Art. 60)   | POR EVENTO                     | X                       |  | X   |   | X       |     | X |     | X |     | X |     | X |     | X |     | X |     | X |     | X |     | X |     | X |     | X |     | X |   | X |   |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  | procedimientos e instructivos de trabajo  | D.5.005-2012-TR (Art. 83.d)   | ANUAL                          |                         |  |   |   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  | Reuniones mensuales de seguridad  | D.5.005-2012-TR (Art. 83.d)   | MENSUAL                        | X                       | X  | X   | X   | X       | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X | X | X |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  | Exámenes ocupacionales  | D.5.005-2012-TR (Art. 49d y 101)  | ANUAL                          | X                       | X  |   |   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  | Gestión ambiental   | Orden y limpieza, segregación de RR.SS.   | Ley 27314                      | DIARIO                  | X  | X   | X   | X       | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X | X | X |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  | Crear conciencia y generar cambios de conducta que contribuyan a realizar acciones preventivas de accidentes, mejorar la salud de los colaboradores y crear cultura ambiental | Capacitación, entrenamiento y difusión de aspectos de seguridad, salud y medio ambiente | Inducción general de seguridad | Seguridad en la oficina | Para personal nuevo o se reincorpore a la empresa luego de mínimo 6 meses        | D.5.005-2012-TR (Art. 27 al 31)   | POR EVENTO  | X       |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  |   |   |                                |                         | Se impartirá a todo el personal administrativo y quienes frecuenten las oficinas | D.5.005-2012-TR (Art. 27 al 31)   | ANUAL   | X       | X   |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  |   |   |                                |                         | Señalización de seguridad  | A todo el personal de SAFELIVE  | D.5.005-2012-TR (Art. 27 al 31)                         | ANUAL   | X   | X |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  | Entrenamiento en Lucha Contra Incendios  | A todo el personal de SAFELIVE       | D.5.005-2012-TR (Art. 27 al 31)  |   |   |                                |                         | SEMESTRAL  | X   | X   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     | X | X   |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  | Entrenamiento en Materiales Peligrosos   | A todo el personal de SAFELIVE       | D.5.005-2012-TR (Art. 27 al 31)  |   |   |                                |                         | SEMESTRAL  |   |   | X       | X   |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   | X   | X |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  | Entrenamiento en primeros auxilios   | A todo el personal de SAFELIVE       | D.5.005-2012-TR (Art. 27 al 31)  |   |   |                                |                         | SEMESTRAL  |   |   | X       | X   |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     | X | X   |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  | Entrenamiento en evacuación y rescate  | A todo el personal de SAFELIVE       | D.5.005-2012-TR (Art. 27 al 31)  |   |   |                                |                         | SEMESTRAL  |   |   |         |     | X | X   |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     | X | X   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  | Entrenamiento de acuerdo a los trabajos a realizar   | A todo el personal de SAFELIVE       | D.5.005-2012-TR (Art. 27 al 31)  |   |   |                                |                         | POR EVENTO   | X   |   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  | Manejo de residuos   | A todo el personal de SAFELIVE       | D.5.005-2012-TR (Art. 27 al 31)  |   |   |                                |                         | ANUAL  | X   | X   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  | Lograr una actuación oportuna en caso de accidentes para disminuir los tiempos de respuesta y con ello aumentar las probabilidades de recuperación de la víctima en caso de accidentes               | Control de emergencias               | Inspección mensual y a requerimiento de los sistemas, equipos y materiales usados en caso de emergencias |   |   |                                |                         | Difusión y revisión del Plan de Contingencias                                    | Se realizará en nuestras instalaciones y en las del cliente antes de cada evento que realicemos | D.5.005-2012-TR (Art. 424); D.5.043-2007-EM (Art. 18.2) | MENSUAL | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X   | X | X | X | X | X | X |  |  |
|  |  |                                      |  | Cada año de manera específica   | D.5.005-2012-TR (Art. 83.d)   | ANUAL                          | X                       |  | X   |   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  | Realización de simulacros de acuerdo al programa anual  | D.5.043-2007-EM (Art. 18.7)   | DE ACUERDO AL PLAN             |                         |  |   | X   | X       |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  | Se realizará con personal de SAFELIVE, clientes y visitantes en caso se encuentren dentro de la fecha   | D.5.043-2007-EM (Art. 18.7)   | DE ACUERDO AL PLAN             |                         |  |   | X   | X       |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Se realizará inspecciones inopinadas a las instalaciones y actividades realizadas fuera de la oficina para verificar el cumplimiento de estándares, además de auditar el registro de la documentación de manera permanente.                        |  |                                      |  | D.5.005-2012-TR (Art. 33a)  | POR EVENTO  |                                |                         |  |   |   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Implementación de medidas correctivas y preventivas  |  |                                      |  | D.5.005-2012-TR (Art. 88.d, f,g)  | POR EVENTO  |                                |                         |  |   |   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
| Aumentar la satisfacción del personal al realizar sus labores  | Gestión del cambio (motivación)  | Premiación a la conciencia ambiental | Premiación al trabajador más seguro  | Aplica cuando se realicen labores dentro de SAFELIVE pero principalmente cuando se realicen fuera de nuestras instalaciones   | SL-PR-007   | ANUAL                          |                         |  |   |   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |                                      |  | Aplica cuando se realicen labores dentro de SAFELIVE pero principalmente cuando se realicen fuera de nuestras instalaciones   | SL-PR-008   | ANUAL                          |                         |  |   |   |         |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |     |   |   |   |   |   |   |  |  |

Codigo: SL - PG- 001  
Revisión: 01  
Aprobado por: G.G.  
Fecha: 05/01/2013

SAFELIVE S.A.C.  
COMISIÓN DE RECURSOS EN SEGURIDAD  
SAFELIVE S.A.C.  
Paulo Noriega Céspedes  
Gerente General

**Anexo N°12: Control de Registro de Asistencia SAFELIVE S.A.C**

|   | <h2 style="margin: 0;">CONTROL DE ASISTENCIA</h2> | Página 1/1<br>Revisión 2<br>Fecha: 27/07/2016<br>Fo. SIE-ADM-CA02 |       |                |       |
|--|---|---|-------|----------------|-------|
| CLASIFICACIÓN<br><input type="checkbox"/> CAPACITACIÓN EXTERNA <input type="checkbox"/> INDUCCIÓN <input type="checkbox"/> CAPACITACIÓN INTERNA <input type="checkbox"/> OTROS<br><input type="checkbox"/> SIMULACRO <input type="checkbox"/> CURSO ABIERTO <input type="checkbox"/> PRÁCTICA DE CAMPO |   |   |       |                |       |
| INSTRUCTOR:  |   | FECHA:  |       |                |       |
| CURSO:   |   | HORA:   |       |                |       |
| LUGAR:   | CIUDAD:   | FIRMA INSTRUCTOR:   |       |                |       |
| ITEM   | APELLIDOS Y NOMBRES                               | DNI   | CARGO | EMPRESA        | FIRMA |
| 1  |   |   |       |                |       |
| 2  |   |   |       |                |       |
| 3  |   |   |       |                |       |
| 4  |   |   |       |                |       |
| 5  |   |   |       |                |       |
| 6  |   |   |       |                |       |
| 7  |   |   |       |                |       |
| 8  |   |   |       |                |       |
| 9  |   |   |       |                |       |
| 10   |   |   |       |                |       |
| 11   |   |   |       |                |       |
| 12   |   |   |       |                |       |
| 13   |   |   |       |                |       |
| 14   |   |   |       |                |       |
| 15   |   |   |       |                |       |
| 16   |   |   |       |                |       |
| 17   |   |   |       |                |       |
| 18   |   |   |       |                |       |
| 19   |   |   |       |                |       |
| 20   |   |   |       |                |       |
| 21   |   |   |       |                |       |
| 22   |   |   |       |                |       |
| 23   |   |   |       |                |       |
| 24   |   |   |       |                |       |
| 25   |   |   |       |                |       |
| RESPONSABLE:   |   |   |       | CARGO:         |       |
| OBSERVACIONES: .....   |   |   |       | FIRMA Y SELLO: |       |

### Anexo N°13: Constancia de Validación de Instrumento

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

El que suscribe, Dr. Eduardo J. Yache Cuenca, miembro honorario del Colegio de Estadísticos del Perú con número de colegiatura COESPE 428, hago constar a través del presente documento la validéz y confiabilidad mediante una muestra piloto de 10 personas para el instrumento que evalúa: los procesos administrativos; de la tesis titulada: "PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINSTRATIVO DE LA EMPRESA SAFELIVE SAC, TRUJILLO - 2017"; obteniendo los siguientes resultados:

Validéz = 88.3%

Confiabilidad = 88.9%

El cual pertenece a los bachilleres de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte:

Bach. Lady Katherin Alama Rodríguez

Bach. Karla Mariana Carrantes Céspedes

En mérito a lo expresado, se emite la presente constancia para los fines que se crea conveniente.

Atentamente,

Trujillo, 12 de Marzo del 2018.

 ASESORIA Y CONSULTORIA ESTADÍSTICA  
SOLUCIONES  
Dr. YACHE CUENCA/EDUARDO JAVIER  
Colegio de Estadísticos del Perú COESPE 428  
94866959 949310911

**Anexo N°14: Fotografías visita empresa SAFELIVE S.A.C**

Aplicación encuesta a Instructores



Aplicación de entrevista Gerente



Instalaciones de la empresa

