



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Automatización y mejora de los procesos administrativos
en una empresa de seguridad**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Gabriela Yanayra Maticorena Elera

**Revisor(es):
Mgtr. Fabiola Alcas Rojas**

Piura, febrero de 2022



A mi adorado Dios por obsequiarme la vida y el poder compartir mis logros con todos mis familiares y amigos.

A mis padres por permitirme desarrollarme en el ámbito profesional de mi vida y siempre motivarme y apoyarme en mis decisiones.

A todos mis seres queridos por brindarme ánimos para ser constante y perseverante en mis proyectos.





Agradecimientos

Al Gerente General de la empresa por permitirme realizar el presente trabajo de suficiencia profesional sobre su negocio.

A mi revisora por su tiempo y dedicación a guiarme a realizar un buen trabajo del presente TSP.

A los docentes de mi Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, por brindarme sus conocimientos para mi desarrollo profesional





Resumen

El presente informe trata sobre una propuesta de mejora de las funciones que se realizaban en la empresa objeto de estudio acerca de la automatización de los procesos administrativos, es decir un cambio de lo manual a lo digital con el objetivo de minimizar los tiempos de las tareas encargadas y de llevar un mejor control de las mismas.

Durante el tiempo que la autora desempeñó sus labores en dicha empresa, pudo darse cuenta que, las funciones que realizaba tanto ella como en el área administrativa tomaban más tiempo de lo deseado y faltaba un mejor control y facilidad del alcance de la información que se requería en su momento. Por ello, se le planteó al Jefe Administrativo y al Gerente General que se necesitaba implantar unos cambios para mejorar esta situación, la cual estaba generando un problema tanto para el cumplimiento a tiempo de las tareas solicitadas como en el buen clima laboral.

Para mejorar lo mencionado anteriormente, se decidió dejar de elaborar plantillas de forma manual y de tenerlas en varios archivadores a, realizar formatos de plantillas en Excel donde la información se encuentra al alcance de un clic. Este cambio, pudo lograr con éxito solucionar los problemas para lo que fue creado principalmente. Además, de lograr que la autora del presente TSP pueda llevar a la práctica los conocimientos otorgados por sus profesores durante su etapa universitaria y enriquezca su experiencia laboral.

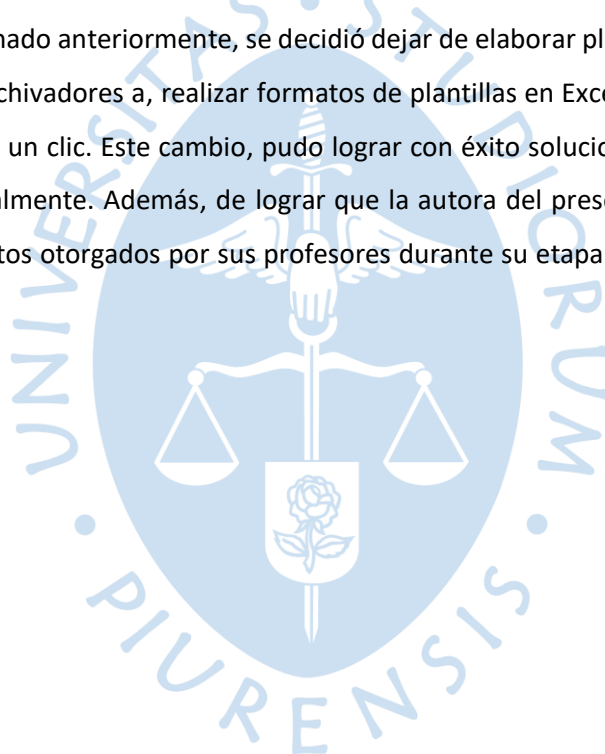




Tabla de contenido

Introducción.....	15
Capítulo 1.....	17
Aspectos generales.....	17
1.1. Descripción de la empresa.....	17
1.1.1. Ubicación.....	17
1.1.2. Actividad.....	17
1.1.3. Organigrama.....	17
1.2. Descripción general de la experiencia profesional.....	17
1.2.1. Actividad profesional desempeñada.....	17
1.2.2. Propósito del puesto.....	18
1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe.....	18
1.2.4. Resultados concretos logrados.....	19
Capítulo 2.....	21
Fundamentación.....	21
2.1. Teoría y la práctica en el desempeño laboral.....	21
2.1.1. Concepto de proceso.....	21
2.1.2 La automatización de procesos.....	23
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.....	23
Capítulo 3.....	25
Aportes y desarrollo de experiencias.....	25
3.1. Aportes.....	25
3.2. Desarrollo de experiencias.....	28
Conclusiones.....	29
Recomendaciones.....	31
Lista de referencias.....	33



Lista de las tablas

Tabla 1 Cuadro de rendimiento entre el antiguo y nuevo proceso..... 27





Lista de figuras

Figura 1 Ciclo PHVA	21
Figura 2 Despliegue del ciclo PHVA	22
Figura 3 Formato de control y seguimiento de la documentación que estaba por vencerse de los vigilantes.	25
Figura 4 Calendario de Windows.....	26
Figura 5 Plantilla Excel para el control de los uniformes e indumentaria de los vigilantes	26





Introducción

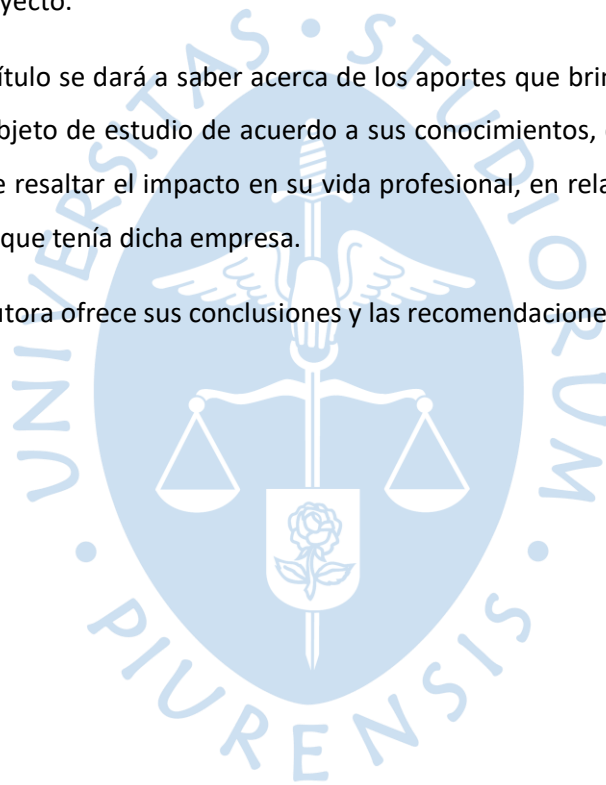
El presente trabajo de suficiencia profesional trata sobre la importancia que tiene la automatización en la implementación de los procesos administrativos para el buen desempeño en una pequeña empresa que se dedica al sector de seguridad y vigilancia para el sector privado.

El informe se divide en tres capítulos. El primer capítulo hace referencia a los aspectos generales de la empresa, una breve descripción general de la experiencia profesional de la autora y al planteamiento del problema que se suscitó en dicha empresa de servicios.

El segundo capítulo se hablará sobre el marco teórico necesario para la comprensión del tema y a la vez se dará a conocer metodologías y procedimientos que se llevaron a cabo para la implementación del proyecto.

En el tercer capítulo se dará a saber acerca de los aportes que brindó la autora del presente informe a la empresa objeto de estudio de acuerdo a sus conocimientos, capacidades y desempeño profesional. Además, de resaltar el impacto en su vida profesional, en relación, a las alternativas de solución a un problema que tenía dicha empresa.

Por último, la autora ofrece sus conclusiones y las recomendaciones debidas del caso.





Capítulo 1

Aspectos generales

1.1. Descripción de la empresa

La empresa objeto de estudio es un pequeño negocio que brinda servicios de vigilancia y seguridad para el sector privado, asegurándose que los servicios que entregan satisfagan los requerimientos de sus clientes, optando por trabajar con personas cuyos valores éticos sean de integridad; así como, se encuentren provistos de las herramientas y el entrenamiento necesario, para brindar la protección integral a las personas, equipos e instalaciones de sus clientes empresariales. Dicha empresa fue constituida por el Gerente General como sociedad de responsabilidad limitada y ejerce sus actividades económicas en el Departamento de Piura. El área administrativa cuenta con una cantidad reducida de trabajadores, los cuales realizan múltiples funciones para llevar a flote el buen desempeño de la empresa.

1.1.1. Ubicación

La empresa se encuentra ubicada en el Departamento de Piura.

1.1.2. Actividad

La actividad de la empresa es proveer servicios de vigilancia y seguridad privada para otras empresas ubicadas en el Departamento de Piura.

1.1.3. Organigrama

La autora se desempeñó en el cargo de asistente administrativa que se encuentra dentro del área administrativa donde se ubica también el Gerente General, el Jefe administrativo y el supervisor. Algunas de las actividades que se desempeñan dentro del área son:

- El pago a proveedores.
- Los cobros a los clientes, verificando cuales son al crédito para supervisar los límites ofrecidos.
- Realización de las planillas a todos los trabajadores.
- Selección y capacitación de los agentes de seguridad.

1.2. Descripción general de la experiencia profesional

La escritora de este informe inició su actividad laboral en la empresa de vigilancia y seguridad durante el mes de diciembre del año 2019 en el cargo de asistente administrativo en donde desempeñó diversos cargos administrativos y se planteó como propósito lograr disminuir la carga laboral del área administrativa.

1.2.1. Actividad profesional desempeñada

La escritora de este informe desempeñó las siguientes actividades laborales:

- Programar citas y hacer seguimiento de los trámites para la licencia de armas de los vigilantes que se les haya vencido en SUCAMEC (Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil).
- Tramitar los carnet´s vencidos de los vigilantes en SUCAMEC.
- Redacción de informes mensuales y semanales a los clientes en donde se detalla la facturación.
- Ordenar los uniformes e indumentaria necesaria para el puesto de los trabajadores de acuerdo al Kardex.
- Control de entrada y salida de los uniformes e indumentaria de los vigilantes de acuerdo al Kardex.
- Archivar las boletas de pago del personal.
- Armar los documentos de acuerdo al orden solicitado en SUCAMEC para el trámite de las licencias.
- Atender llamadas telefónicas y brindar la información correspondiente; además de agendar citas con el Jefe Administrativo.
- Brindar apoyo administrativo al área, en relación a la elaboración de informes, cartas, u otros documentos solicitados por los superiores.
- Asumir ciertas funciones del Jefe Administrativo, en ocasiones de ausencia, previamente designadas por el Gerente General.
- Realizar otras funciones que sean designadas por el Jefe Administrativo.

1.2.2. Propósito del puesto

- Efectuar el seguimiento de los comprobantes de pago de los clientes.
- Brindar soporte en el área administrativa de la empresa.
- Proteger las necesidades de los trabajadores como poder intercambiar de turno con otro agente de seguridad, cuando uno de ellos lo necesite.
- Mantener relación oportuna con los clientes, es decir de brindarles buenos informes y en la fecha previamente acordada sin dejar de mantener una relación cordial con ellos.
- Redactar actas detalladas sobre las actividades acordadas en reuniones y otra documentación solicitada.
- Realizar pedidos de acuerdo a las necesidades del área, tales como, un stock de los uniformes de los agentes de seguridad y un stock en los útiles de oficina.

1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe

La empresa objeto de estudio tiene varios años operando en el sector de seguridad y vigilancia y en esta no había una buena gestión en el área administrativa, pues había retrasos en las fechas de pago de los trabajadores; no estaban automatizados sus procesos, lo cual causaba que no logren optimizar sus actividades laborales para evitar que los colaboradores trabajen demás en una sola tarea que podría realizarse en un menor tiempo y con un menor número de personas; caso contrario, se

daría si estuvieran automatizados sus procesos, porque ellos podrían continuar con otras actividades dentro de la carga laboral y lograr las metas trazadas diariamente.

Con mayor precisión, había retrasos en las fechas de pago de los trabajadores debido que las planillas se elaboraban de forma manual y esto llevaba tiempo en terminarlas, lo cual ocasionó descontento en los trabajadores porque no recibían su remuneración a tiempo. Además, había otras actividades que se realizaban manualmente, tales como, llevar un control de los agentes de seguridad que estaban por vencer sus licencias de portar armas de fuego; para ello se implementó un formato en Excel que permitiera un control de estas licencias que estaban a punto de caducar. Asimismo, programar recordatorios en el escritorio de la computadora que permita tener más presente la fecha de vencimiento.

1.2.4. Resultados concretos logrados

- Reducción de la carga administrativa, porque se redujo la cantidad de horas que se utilizaban en una tarea en un 70%, lo cual permitía poder realizar otras actividades en la empresa.
- Percepción de un mejor clima laboral de la empresa debido que los trabajadores demostraban sentirse más contentos, porque sus pagos se realizaban en el día establecido.
- Implantar un orden de las actividades en el área administrativa, puesto que existía una desorganización con respecto a las fechas de vencimiento de las licencias de portar armas de fuego, de los carnets y del curso de SUCAMEC de los vigilantes. También, se organizó de manera automática, creando una plantilla en Excel para los uniformes e indumentaria que se les daba a los agentes de seguridad.
- Mayor facilidad en la obtención de la información puesto que se encontraba centralizada por estar en una carpeta dentro del escritorio de una computadora.



Capítulo 2

Fundamentación

2.1. Teoría y la práctica en el desempeño laboral

En este capítulo se presentará los conceptos claves como son la definición de procesos y de automatización según distintos autores para que el lector pueda comprender el tema que se va a desarrollar en el presente informe. Además de explicar el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para garantizar una buena gestión administrativa, y presentar cuáles son las ventajas que obtiene una empresa al automatizar sus procesos.

2.1.1. Concepto de proceso

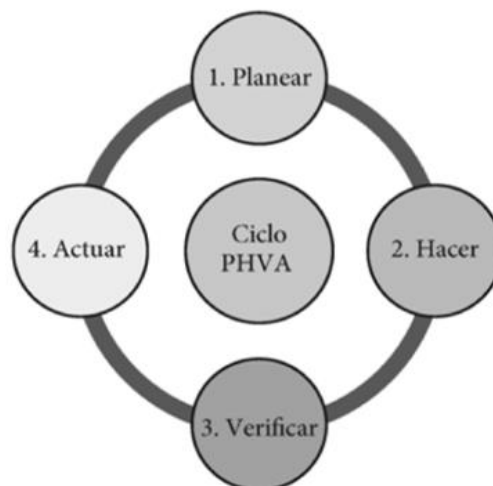
Según Angel Maldonado, J. (2012, p. 2) un proceso es un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna (ejemplo: elaboración de una factura). Los objetivos clave del negocio dependen de procesos de negocio interfuncionales eficaces, y, sin embargo, estos procesos no se gestionan. El resultado es que los procesos de negocio se convierten en ineficaces e ineficientes, lo que hace necesario adoptar un método de gestión por procesos.

2.1.1.1. Ciclo PHVA

Para garantizar la calidad de un proceso es necesario que satisfaga los ciclos PHVA o también llamado el círculo de Deming la cual consta de cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar.

Figura 1

Ciclo PHVA



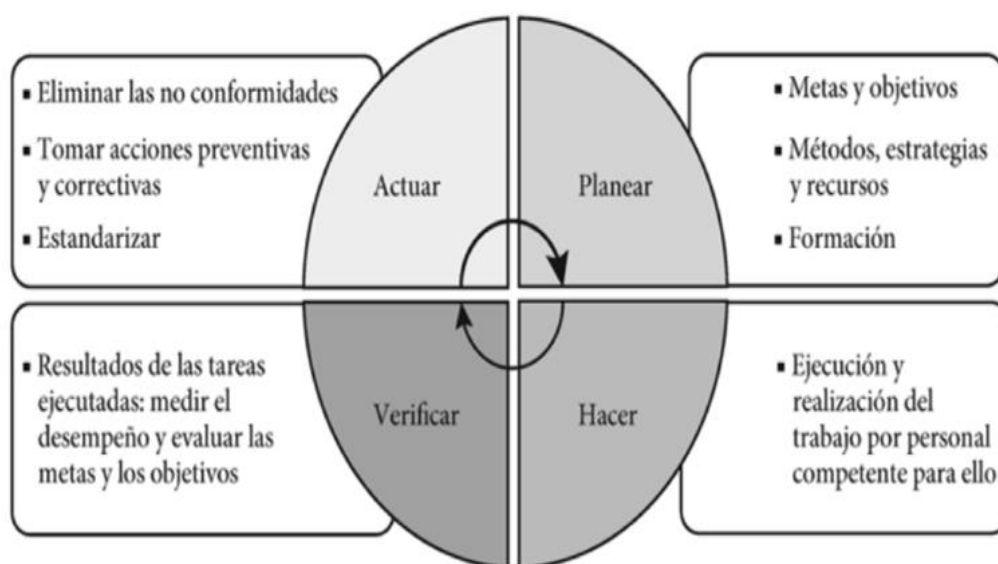
Nota: Amparo Zapata Gómez (2015).

Respecto a la figura 1, de acuerdo a Amparo Zapata Gómez en la primera fase de planear las personas deben responder qué deben hacer y cómo deben hacerlo, aquí se debe precisar cuáles son

los objetivos, las políticas y los procesos que se deben seguir para conseguir los resultados deseados para la organización. En la segunda fase del hacer, se pone en marcha las acciones para lograr lo que se ha planificado. En la fase de verificar se monitorea y se ejecuta el seguimiento para corroborar que la tareas se realizaron según lo planificado. Para finalizar, en el actuar se ejecutan las acciones de mejora continua de los procesos y se implementan los compromisos de mejoramiento en un futuro próximo. (Zapata Gómez, A. ,2015, pp. s/p)

Figura 2

Despliegue del ciclo PHVA



Nota: Amparo Zapata Gómez (2015).

Con respecto a la figura 2, según Ámparo Zapata Gómez comenta que el ciclo PHVA empieza en la fase de la planeación y es aquí donde se implantan las metas y las metodologías que se usarán para concluir las de manera satisfactoria. Además, se establecen los objetivos y se fijan las técnicas para conseguirlo, y se especifica los indicadores que se usarán para constatar si se logró lo requerido. A continuación, en la fase del hacer la empresa pone en marcha las acciones que se van a seguir según lo planificado en la anterior fase, pues se lleva a cabo los planes estratégicos y operativos que se necesitan para ejecutar el trabajo. Luego, Zapata Gómez, A., dice que en la fase de la verificación se mide la efectividad mediante el monitoreo de las tareas ejecutadas. Por último, en la fase del actuar se evalúa cuáles serán las acciones de mejora que se implementarán de acuerdo a los resultados alcanzados, se suprimen las no conformidades y se toman las acciones preventivas y correctivas según sea el caso. (Zapata Gómez, A. ,2015, pp. s/p)

2.1.2 La automatización de procesos

2.1.2.1. Concepto de automatización

La automatización es una herramienta cada vez más utilizada por los gerentes para la mejora y optimización de los procesos en una empresa, la cual les permite simplificar tareas operativas con la finalidad de reducir tiempos y aumentar la eficiencia y la eficacia en el desempeño laboral.

Según García Moreno, E. (2020, p.7) la AUTOMÁTICA se define como la Ciencia y Técnica de la automatización, que agrupa el conjunto de las disciplinas teóricas y tecnológicas que intervienen en la concepción, la construcción y el empleo de los sistemas automáticos. La automática constituye el aspecto teórico de la cibernética. Está estrechamente vinculada con las matemáticas, la estadística, la teoría de la información, la informática y técnicas de la ingeniería.

La automatización para Israel Garcia (2019, p. s/p) consiste en diseñar procesos o workflows con el fin de usar la capacidad de los sistemas para llevar a cabo determinadas tareas anteriormente realizadas por seres humanos, pudiendo ser controladas, corregidas y visibles a través de dichos flujos.

2.1.2.2. Beneficios de la automatización de procesos

Los principales beneficios de la automatización por procesos son (Israel Garcia, 2019, p. s/p):

- Dar seguimiento y controlar el proceso de forma precisa.
- Reducción de los tiempos desde que empieza hasta que termina.
- Conocer de forma detallada lo que ocurre en el proceso, a través de los registros que se realizan.
- Identificar cuáles son las tareas redundantes o que no brindan valor para mejorar el proceso.
- Facilidad en el requerimiento de información por estar centralizada.
- Menor esfuerzo en la obtención de resultados y a un menor coste.

2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Al estar ya definidos los conceptos claves para el mejor entendimiento del tema del presente TSP y el esclarecimiento de las metodologías, se prosigue a brindar un mayor detalle de las acciones que se llevaron a cabo para la implementación de la mejora.

En primer lugar, se identificó un problema que era la demora en la entrega de cierta documentación necesaria para la empresa, además de un mal control de los procedimientos y poca facilidad para la obtención de la información. Asimismo, el atraso en el pago de los trabajadores generaba en ellos un malestar y un descontento. Estos problemas se debían a que la empresa manejaba su documentación de manera manual y todo se tenía en varios archivadores.

En segundo lugar, se realizó una propuesta de mejora que consistía en el cambio de lo manual a lo digital, sobre todo en actividades en las que se necesitaba tener un mejor control y tener una

mayor rapidez para la finalización de estas funciones; como fue el caso de la realización de plantillas en Excel para el control del inventario de los uniformes e indumentaria que se le entregaba a los vigilantes y que luego no haya malos entendidos con los últimos mencionados. También se realizaron otras plantillas en Excel que se mostrarán más adelante en el tercer capítulo. Para esto se le informó al Gerente General acerca de este nuevo cambio y de las mejoras que traería si se llegara a implantar.

En tercer lugar, una vez obtenida la aprobación por el Gerente General se llevó a cabo el proceso de cambio, el cual fue bien recibido por el resto del personal administrativo, porque lo entendían que significaba una mejora para todos. Con el tiempo, se dieron cuenta que el cambio fue exitoso y de gran ayuda para la empresa por los beneficios que trajo y que se detallarán de mejor manera en el tercer capítulo a continuación.



Capítulo 3

Aportes y desarrollo de experiencias

3.1. Aportes

Como se mencionó en el capítulo 1 la empresa objeto de estudio es una entidad pequeña con pocos colaboradores en el área administrativa, los cuales se reparten las tareas y a la vez realizaban múltiples funciones de manera manual. Esto último, dificultaba aún más la situación, porque se tardaba un tiempo mayor en concretar una función. Por ello, uno de los principales aportes que brindó la autora de este TSP fue la automatización de las actividades que se realizaban día a día en la empresa como la implementación de plantillas de excel y recordatorios en el escritorio de Windows para llevar a cabo un mejor control de las licencias de los agentes de seguridad que estaban por vencerse y poderlas tramitar con tiempo via la web de SUCAMEC. Debido que un mal manejo de esto implica una sanción legal por SUCAMEC para los vigilantes, porque estarían infringiendo una ley al trabajar con sus licencias vencidas y al mismo tiempo, esta situación era perjudicial para la empresa puesto que si llegaba un supervisor que trabaja para SUCAMEC y veía esta irregularidad se le tendría que poner una multa al Gerente General.

El proceso del trámite de las licencias para el uso de armas de fuego bajo la modalidad de seguridad privada de los vigilantes era muy tedioso, dado que, las citas eran muy limitadas y podía demorar varias semanas para poder sacar una. Además, de los 18 días de plazo fijo que demoraba el trámite para provincia de acuerdo a lo determinado por SUCAMEC.

Figura 3

Formato de control y seguimiento de la documentación que estaba por vencerse de los vigilantes.

ZONA PIURA				
Puesto de vigilancia	Celular	Fecha Vcto Carnet SUCAMEC	F. Vcto curso SUCAMEC	F. Vcto Licencia de arma
Ciente (nombre de la empresa)				
Nombre del vigilante				
Nombre del vigilante				
Ciente (nombre de la empresa)				
Nombre del vigilante				
Nombre del vigilante				
ZONA PAITA				
Puesto de vigilancia	Celular	Fecha Vcto Carnet SUCAMEC	F. Vcto curso SUCAMEC	F. Vcto Licencia de arma
Ciente (nombre de la empresa)				
Nombre del vigilante				
Nombre del vigilante				
Ciente (nombre de la empresa)				
Nombre del vigilante				
Nombre del vigilante				

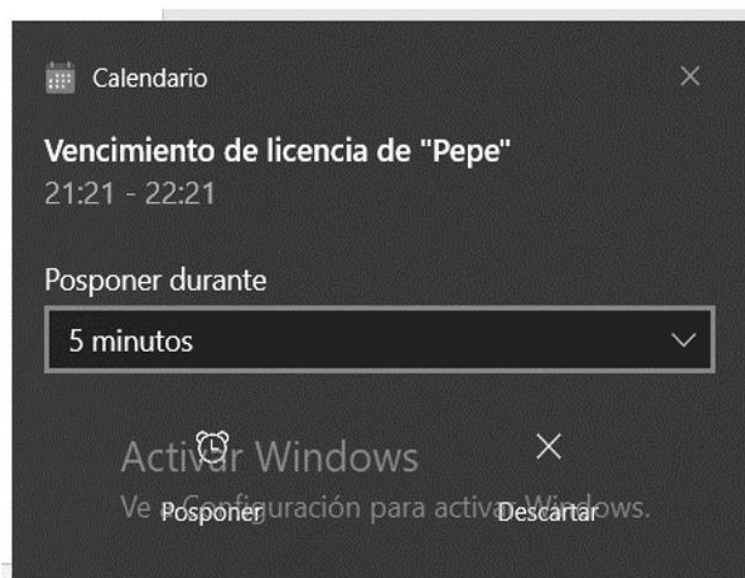
Nota: Elaboración propia (2021).

La figura 3 es el modelo de plantilla de Excel, que implementó la autora de este informe, para tener un control de la documentación que estaba por vencerse de los agentes de seguridad y poder evitar atrasos en la tramitación.

La figura 4 se presenta un modelo de recordatorio de acuerdo, al formato de Windows que utilizó la autora para evitar olvidarse de sacar una cita vía la web de SUCAMEC a un agente de seguridad cuya licencia u otra documentación necesaria estaba por vencer.

Figura 4

Calendario de Windows



Nota: Windows 10 (2021).

Otro de los aportes que se contribuyó para la mejora en la gestión de la empresa fue la implementación de una plantilla de Excel para llevar de manera más rápida, tener un mejor control de las fechas de entrada y salida de los uniformes e indumentaria que se les daba a los vigilantes, y poder acceder a el de forma más fácil por encontrarse en la pantalla del escritorio de Windows de una computadora. Anteriormente, se realizaba este control de forma manual y se trasladaba a un archivador, lo que a veces dificultaba poder encontrarlo entre varios documentos.

Figura 5

Plantilla Excel para el control de los uniformes e indumentaria de los vigilantes

Zona Piura					
Fecha	Agente	Talla	Entrada	Salida	Total

Camisas	Pantalones	Gorro, corbata	Funda de chaleco	casaca azul	Mascarillas	Celulares
---------	-------------------	----------------	------------------	-------------	-------------	-----------

Nota: Elaboración propia (2021).

Un aporte adicional fue sobre la automatización para la elaboración de las planillas en PDT Plame. En un principio la realización de las planillas era un proceso largo y tedioso porque había aproximadamente 30 trabajadores entre el área operativa y el área administrativa y solo una persona para realizarlas. El Jefe Administrativo es la persona encargada de hacer esta función, él se tardaba un aproximado de 5 días en concluirla, al hacerle la propuesta de implementar el programa de PDT Plame para minimizar el tiempo de realización de esta tarea, se dio de su parte la aceptación de la propuesta con mucho entusiasmo y aprender sobre el programa.

A continuación, se detalla el cambio en cuanto a rendimientos entre el antiguo y el nuevo proceso después de las modificaciones antes mencionadas.

Tabla 1

Cuadro de rendimiento entre el antiguo y nuevo proceso

Función	Indicador	Rendimiento con el Antiguo Proceso	Rendimiento con el Nuevo Proceso
Plantilla para el control y seguimiento de la documentación que está por vencer de los vigilantes	Documentación tramitada	De 10 documentaciones por vencer de los vigilantes 3 eran tramitadas a tiempo	De 10 documentaciones por vencer de los vigilantes todas eran tramitadas a tiempo

Función	Indicador	Rendimiento con el Antiguo Proceso	Rendimiento con el Nuevo Proceso
Plantilla del control de los uniformes e indumentaria de los vigilantes			
	Tiempo en horas	40 min	5 – 10 min
Elaboración de planillas de los trabajadores			
	Tiempo en días/horas	De 4 a 5 días	De 3 a 4 horas

Nota: Elaboración propia (2021).

3.2. Desarrollo de experiencias

La autora contaba con experiencia profesional en una anterior entidad con mayor número de trabajadores y en la cual sus procesos administrativos se encontraban ya automatizados, es decir de forma virtual y tenían un mejor control. Debido a ello, pudo desarrollar todos los conocimientos que adquirió tanto en su etapa universitaria como profesional para poderlos ejecutar en la empresa objeto de estudio.

Con las mejoras que se habían implantado, se esperaba que se redujera los tiempos de realización de las tareas, así como mejorar el control y la carga laboral de las mismas. También, se obtuvo una percepción de mejoramiento en el clima laboral, porque anteriormente cuando se realizaban las planillas de manera manual había un atraso en los pagos puesto que el Jefe tardaba muchos días en realizarlas y esto generaba descontento en algunos trabajadores y al implementar el programa PDT Plame se pudo acortar el tiempo; por lo tanto, los trabajadores demostraban al Jefe estar más contentos y aliviados por recibir su remuneración en la fecha indicada.

Durante el cambio de lo manual a lo digital, hubo una corta adaptación, pues el Jefe Administrativo estaba abierto a adaptarse a los cambios, puesto que, esto significaría una mejora para la empresa, lo cual a él le agradaba.

Después de un tiempo que se realizó la evaluación de los resultados, se comprobó que el cambio fue un éxito y que el proceso cumplió con los propósitos por los que fue creado.

Toda esta experiencia que adquirió la autora fue de mucho aprendizaje, porque pudo visualizar un problema que tenía la empresa, de acuerdo a sus conocimientos universitarios que sus profesores le enseñaron durante esa etapa de aprendizaje e implantó un plan para llegar a una solución, la cual resultó muy beneficiosa para la empresa y sus trabajadores.

Conclusiones

Se concluye que la optimización de los procesos administrativos constituyen una ventaja significativa para la empresa, puesto que se logra reducir los tiempos en que se realiza una función, controlar de forma más precisa el proceso, facilitar la búsqueda de la información al estar centralizada, disminuir el esfuerzo que un trabajador pone en cada función y lograr realizar toda la carga laboral a tiempo y desarrollar otras actividades pertenecientes al área.

Todos estos beneficios permite que la empresa tenga un mejor clima laboral, dado que, los trabajadores ya no se sentirán muy fatigados y estresados por tratar de cumplir con todas sus funciones a tiempo y aún más cuando es un grupo reducido de personas en las que deben cumplir con múltiples tareas. Otro beneficio que aporta para el negocio es la de una mejor gestión administrativa.





Recomendaciones

- La empresa debería continuar dando un seguimiento a lo creado y hacer una verificación de los resultados para poder realizar cualquier mejora que sea necesaria.
- Se aconseja seguir automatizando aun más las actividades de la empresa para una mejor optimización de las funciones, dado que ya se han visto buenos resultados al hacer la implementación de lo tratado en el presente TSP.
- Se debería dar una sanción correctiva a aquellos vigilantes que no se esfuerzan por pasar las pruebas que impone SUCAMEC para la tramitación de los carnet's y las licencias para portar armas de fuego.
- Se recomienda contratar personal especializado en Recursos Humanos para que implemente un MOF y los trabajadores puedan tener una visión más clara y detallada de sus funciones.





Lista de referencias

Angel Maldonado, J. (2012). Gestión de procesos (o gestión por procesos). B - EUMED.

<https://elibro.net/es/lc/ipae/titulos/51718>

Zapata Gómez, A. (2015). Ciclo de la calidad PHVA. Editorial Universidad Nacional de Colombia.

<https://elibro.net/es/lc/ipae/titulos/129837>

García Moreno, E. (2020). Automatización de procesos industriales: robótica y automática. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/lc/ipae/titulos/129686>

Israel Garcia (2019). Automatización de Procesos: Qué es y por qué deberías pensar en hacerlo. From TrendsInycom

Web site: <https://trends.inycom.es/automatizacion-de-procesos-que-es-y-por-que-deberias-pensar-en-hacerlo/>

