



**FACULTAD DE POSTGRADO
TESIS DE POSTGRADO**

**PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE UN SISTEMA DE
GESTIÓN ISO 9001:2015, CASO PROSEG.**

**SUSTENTADO POR:
IRMA PAMELA BARDALES RAMÍREZ
FRANCY MICHELL MEDINA MELÉNDEZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
INTEGRADOS**

TEGUCIGALPA

HONDURAS, C.A.

ENERO, 2019

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO

DISIREE TEJADA CALVO

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

CLAUDIA MARÍA CASTRO VALLE

**PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE UN SISTEMA DE
GESTIÓN ISO 9001:2015, CASO PROSEG.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADOS**

ASESOR METODOLÓGICO

JOSÉ TRÁNCITO MEJIA ALVARENGA

MIEMBROS DE LA TERNA:

NELSON CENTENO

LEONARDO BANEGAS

MANUEL SALINAS



FACULTAD DE POSTGRADO

PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2015, CASO PROSEG.

NOMBRE DE LOS MAESTRANTES:

**IRMA PAMELA BARDALES RAMÍREZ
FRANCY MICHELL MEDINA MELÉNDEZ**

Resumen

La presente investigación se realizó en la empresa Profesionales en Seguridad (PROSEG), esta empresa se dedica a prestar servicios de seguridad privada tanto presencial como electrónica, actualmente consta de 75 empleados operativos y 5 administrativos, considerando que realizan diferentes tareas para mantener sinergia entre las operaciones del negocio; así mismo tiene 5 empresas como clientes, y 4 proveedores de insumos. Para la investigación se tomó como base la Norma de Gestión de Calidad ISO 9001:2015; el estudio tiene un enfoque de investigación mixto, debido a que se utilizaron métodos de investigación tanto cualitativos como cuantitativos; así mismo esta investigación es No Experimental porque no se pretendió manipular ninguna de las variables independientes en estudio. Es de carácter descriptivo, puesto que se pretendió realizar un Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, mediante Satisfacción del cliente, Evaluación de proveedores, Análisis de recursos, Competencias del personal, Desempeño del servicio brindado, de esta manera desarrollar una propuesta de mejora para la empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.

Palabras claves: (Propuesta, Sistema de Gestión, Calidad, Norma ISO 9001:2015, Mejora.)



GRADUATE SCHOOL

PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2015, CASO PROSEG.

NOMBRE DE LOS MAESTRANTES:

**IRMA PAMELA BARDALES RAMÍREZ
FRANCY MICHELL MEDINA MELÉNDEZ**

Abstract

This research was performing in the company Profesionales en Seguridad (PROSEG), this company is dedicated to providing private security services both in person and electronically, currently has 75 operational employees and 5 administrative, considering that perform different tasks to maintain synergy between the business operations; It also has 5 companies as customers, and 4 suppliers of inputs. The ISO 9001: 2015 Quality Management Standard was taken as the basis for the investigation; the study has a mixed research approach, because both qualitative and quantitative research methods were used; likewise, this research is Non-Experimental because it was not intended to manipulate any of the independent variables under study. It is descriptive, since it was intended to perform a Quality Management System Design, through Customer Satisfaction, Supplier Evaluation, Resource Analysis, Staff Competencies, Performance of the service provided, in this way develop an improvement proposal for the company Profesionales en Seguridad PROSEG.

Keywords: (Proposal, Management System, Quality, ISO 9001: 2015 Standard, Improvement)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios en primer lugar porque es la fuerza que ha sostenido para seguir adelante con mis metas, al único que me ha acompañado y consolado en los momentos más difíciles.

A mi ángel que me cuida desde el cielo y que sé que estará muy feliz con cada una de mis metas logradas, mí amado padre: Gabino Antonio Medina Morazán. QDDG.

A mi bella familia; mi madre: Cristina Meléndez, mis hermanos: Karen, Joel, Enmanuel y Carolina Medina, mis sobrinas: Yoliveth Medina, Sharon y Lizzy Sierra... dedicado a todos ellos que son mi motor de vida; por todo su apoyo, amor y comprensión.

Francy Michell Medina Meléndez

A Dios Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres Santos Bardales y Sandra Ramírez. Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante, por su ejemplo de perseverancia y constancia, por inculcarme valores morales y temor a Dios, pero más que nada, por su amor.

A mi abuela Irma Ortiz por su amor, sus oraciones y motivarme en todo momento.

Irma Pamela Bardales Ramírez

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darnos la fortaleza para no rendirnos y ser nuestro guía en todo momento para alcanzar nuestras metas.

A nuestras Familias por su amor, respeto, comprensión y apoyo en esta etapa de compromiso y dedicación para poder culminar con éxito nuestro trabajo de investigación.

A UNITEC por contribuir a nuestra formación y cumplimiento de nuestra meta en el ámbito educativo.

Al Dr. José Tráncito Mejía por su apoyo, tiempo, compromiso y dedicación en todo momento durante el desarrollo de nuestro proyecto de investigación.

A la Empresa profesionales en Seguridad PROSEG por brindarnos la oportunidad de poder realizar nuestra investigación.

A nuestros catedráticos, compañeros de maestría, familiares y amistades, quienes de una u otra manera aportaron sus conocimientos, consejos y apoyo para el logro de este trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción	1
1.2. Antecedentes del problema	2
1.3 Definición del Problema	4
1.3.1 Enunciado del Problema	4
1.3.2 Formulación del Problema	5
1.3.3 Preguntas de Investigación	5
1.4. Objetivos de la Investigación	5
1.4.1 Objetivo General	5
1.4.2 Objetivos Específicos	5
1.5 Justificación de la Investigación	6
1.7 Delimitación de la Investigación	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Análisis de la Situación Actual	7
2.1.1 Análisis del Macroentorno	7
2.1.2 Análisis del Microentorno	8
2.2 Teorías de Sustento	9
2.2.1 Trascendencia del canon de la calidad	9
2.2.1.1. Inspección	11
2.2.1.2 Control de la Calidad	11
2.2.1.3 Aseguramiento de la Calidad	11
2.2.1.4 Calidad Total	12
2.2.2 Familia de Normas ISO-9000	12
2.2.3 Norma ISO 9001-2015	13
2.3 Conceptualización	14
2.3.1 Diseño de una propuesta de mejora para la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG; conforme a la norma ISO 9001-2015.	14
2.3.2 Satisfacción del cliente	15
2.3.3 Evaluación de Proveedores	16
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.1 Congruencia metodológica	17
3.2 Declaratoria de Variables	18
3.2.1 Variable Dependiente	18
3.2.2 Variables Independientes	18
3.3 Operacionalización de las variables	18

3.4 Enfoque de la Investigación	19
3.5 Alcance de la Investigación	20
3.6 Diseño de la Investigación	20
3.6.1 Población	20
3.6.2 Marco Muestral	20
3.6.4 Muestra	21
3.7 Técnicas e Instrumentos. Con la finalidad de realizar la recopilación de datos de la muestra en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG, se utilizarán dos instrumentos: Entrevista Estructurada, encuesta de satisfacción al cliente y Registro de evaluación de proveedores. Los instrumentos están ubicados en anexos 1, 2 y 4.	21
3.7.1 Entrevista estructurada	21
3.7.2 Encuesta de satisfacción al cliente	21
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	22
4.1 Resultados Obtenidos	22
4.1.1 Entrevista Estructurada	22
4.1.2 Encuesta de Satisfacción al cliente	32
4.1.3 Registro de evaluación de Proveedores	34
4.2 Aplicabilidad	47
4.2.1 Figura de Aplicabilidad	47
4.3 Descripción del Plan de Acción.	48
4.3 Mapa de Procesos para la Empresa PROSEG.	52
4.4 Presupuesto estimado para la implementación para la implementación de la Propuesta de mejora mediante un sistema de Gestión ISO 9001:2015 en la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG.	53
4.5 Cronograma de Actividades estimado para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG.	53
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1 Conclusiones	56
5.2 Recomendaciones	56
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	59
ANEXO 1. ENTREVISTA ESTRUCTURADA	59
ANEXO 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.	63
ANEXO 3. CÁLCULO DE ÍNDICADORES	65
ANEXO 4. REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Congruencia.....	17
Tabla 2. Operacionalización de las variables.....	19
Tabla 3. Diagnóstico inicial Norma ISO 9001-2015 en la empresa PROSEG.....	23
Tabla 4. Diagnóstico inicial Cap. 4 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.	25
Tabla 5. Diagnóstico inicial Cap. 5 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.	26
Tabla 6. Diagnóstico inicial Cap. 6 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.	27
Tabla 7. Diagnóstico inicial Cap. 7 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.	28
Tabla 8. Diagnóstico inicial Cap. 8 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.	29
Tabla 9. Diagnóstico inicial Cap. 9 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.	30
Tabla 10. Diagnóstico inicial Cap. 10 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.	31
Tabla 11. Plan de Acción para Satisfacción del Cliente.....	49
Tabla 12. Plan de Acción para Satisfacción del Cliente.....	50
Tabla 13. Plan de Acción para Otros requisitos pertinentes a la Norma ISO 9001-2015.....	51
Tabla 14. Presupuesto Estimado.....	53
Tabla 15. Tabla de Concordancia del Documento.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Influencias del Macroentorno, análisis PESTELED para Empresa Profesionales de Seguridad PROSEG.....	7
Figura 2. Influencias del Microentorno, diamante de Porter para Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.....	9
Figura 3. Evolución de la Gestión de la Calidad.....	10
Figura 4. Ciclo PHVA de Deming.....	15
Figura 5. Diagrama Sagital de variables.....	18
Figura 6. Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de Calidad, Empresa PROSEG.....	24
Figura 7. Diagnóstico inicial Cap. 4 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.....	25
Figura 8. Diagnóstico inicial Cap. 5 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.....	26
Figura 9. Diagnóstico inicial Cap. 6 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.....	27
Figura 10. Diagnóstico inicial Cap. 7 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.....	28
Figura 11. Diagnóstico inicial Cap. 8 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.....	29
Figura 12. Diagnóstico inicial Cap. 9 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.....	30
Figura 13. Diagnóstico inicial Cap. 10 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.....	31
Figura 14. Evaluación del servicio.....	32
Figura 15. Profesionalismo de los responsables del servicio.....	33
Figura 16. Relaciones con el personal de la Empresa PROSEG.....	33
Figura 17. Atención de servicio al cliente.....	34

Figura 18. Recomendar la Empresa PROSEG.....	34
Figura 19. Evaluación proveedor 1	35
Figura 20. Ponderación proveedor 1	36
Figura 21. Evaluación proveedor 2	36
Figura 22. Ponderación proveedor 2	37
Figura 23. Evaluación proveedor 3	37
Figura 24. Ponderación proveedor 3	38
Figura 25. Evaluación proveedor 4	38
Figura 26. Ponderación proveedor 4	39
Figura 27. Figura de Aplicabilidad.	47
Figura 28. Representación de la estructura de la Norma Internacional ISO 9001-2015 Con el ciclo PHVA.	48
Figura 29. Aplicabilidad para Satisfacción del Cliente.	49
Figura 30. Aplicabilidad para Evaluación de Proveedores.	50
Figura 31. Mapa de Procesos Empresa PROSEG.....	52
Figura 32. Cronograma de Actividades estimado para la implementación de la Propuesta de mejora mediante un sistema de Gestión ISO 9001:2015 en la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG.	54

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

La finalidad de este documento es presentar una propuesta de mejora mediante un Sistema Gestión de Calidad, tomando como caso de investigación la empresa Profesionales en Seguridad PROSEG.

El pilar temático en que se basa esta investigación en la Norma Internacional ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos.” Publicada por la Organización Internacional de Normalización ISO, para la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad. “Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.” (ISO 9001:2015, 2015, p.viii).

La Norma ISO 9001 (2015) también expresa que: “Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genericos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados”(p.1). Por tal razón se puede emplear este trabajo de investigación como guía para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en una empresa de seguridad como lo es PROSEG.

Los puntos principales en los que se enfoca esta investigación son: la satisfacción del cliente, la evaluación de proveedores, el análisis de recursos, la competencia del personal y el desempeño del servicio brindado los cuales algunos de los fundamentos que se contemplan en la Norma ISO 9001:2015 para el cumplimiento de requisitos y para la mejora continua de la calidad en el servicio brindado. Las variables que se mencionaron anteriormente, son factores de medición y análisis con las cuales se planteó el curso de la investigación generando objetivos por cumplir.

Este trabajo de investigación define su alcance de estudio para la EMPRESA PROSEG, su contexto interno y externo para enfocar aquellas partes de interés para la empresa. Se presenta la recopilación de la información referente a PROSEG y sus clientes como punto de analisis para las variables y el objetivo de esta investigación que es desarrollar una propuesta de mejora implementando un Sistema de Gestión de Calidad.

En base a los hallazgos se presentan conclusiones y recomendaciones para que la EMPRESA PROSEG pueda implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Esta empresa actualmente no cuenta con control en sus procesos, esta investigación muestra lineamientos de gestión y control de la calidad para que la empresa pueda instaurar un Sistema de Gestión de Calidad con mayor facilidad y reducción de costo comparado a un proceso completo de consultoría e implementación.

1.2. Antecedentes del problema

El instinto de la humanidad por satisfacer sus necesidades y poco a poco adquirir beneficios más acordes a sus expectativas, es lo que lleva al concepto de calidad. La ISO 9000 (2015) define calidad como: “Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”. Este concepto de calidad tal como lo conocemos hoy se ha sometido a una evolución desde sus inicios hasta llegar a lo que llamamos sistemas de gestión de la calidad.

Camisón & Cruz (2006) afirma:

El desarrollo de la Gestión de la Calidad ha ocupado prácticamente todo el siglo XX, comprendiendo aportaciones fragmentadas y paralelas desde disciplinas diversas como Ingeniería, Dirección de Producción, Estadística, Gestión de Recursos Humanos, Teoría de la Organización, Comportamiento Organizativo, Marketing y Estrategia, cada una de las cuales ha aportado conocimientos aisladamente. La consolidación de una visión global se ha alcanzado tarde, con la integración de todas estas aportaciones. En este capítulo se reflexionará también sobre las fuerzas motrices de la evolución en la Gestión de la Calidad, fijándonos en factores externos e internos a las organizaciones, así como en la influencia del progreso de la Teoría de la Administración como disciplina académica. (p.77).

Se puede notar que la gestión de calidad es el desarrollo de muchos años de trabajo y de grandes exponentes que han hecho sus aportes al estudio de la calidad, se puede comenzar este desarrollo de la calidad por etapas claramente identificadas. Nuevamente, Camisón, Cruz, & Gonzáles (2006) dice:

Una revisión de la historia del movimiento por la calidad 2 permite identificar 10 aproximaciones distintas (Figura 2.1)³. Estas etapas pueden leerse también como los diferentes peldaños que debe subir toda empresa comprometida en la búsqueda de la mejora de la calidad. No todas estas etapas han dado lugar a conceptos de calidad y enfoques de Gestión de la Calidad diferenciados, que han sido más bien fruto de la acumulación de conocimientos en varias de ellas. (p. 77-78).

Estas 10 generaciones de la calidad surgen desde los años 20 con las aportaciones de Walter Andrew Shewhart mencionado como padre del control de calidad al ser miembro del primer departamento de inspección en ingeniería en una empresa de allí que la calidad en ese momento era la inspección de productos defectuosos. Sus trabajos posteriormente fueron perfeccionados por sus alumnos William Edwards Deming y Kaoru Ishikawa. Transcurriendo esas etapas en un enfoque meramente técnico es decir solo al producto. A partir de los 70-80 hay un cambio de enfoque al cliente y se habla de gestión de la calidad de la mano de otro alumno de Shewhart: Joseph Juran.

Hasta este momento, el control de calidad tenía un límite ya que se centraba principalmente en la planta productiva. Sin embargo, las lecciones del Dr. Juran sobre el arte del quality management y el significado de la calidad ampliaron el enfoque más allá de la simple inspección de productos. (Tarí, 2000, p.18).

Aunque esta evolución no se da al mismo tiempo en todas las partes del mundo, ya para los años 90 el concepto de calidad ha evolucionado a Calidad Total con el pensamiento de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y se implanta la organización de calidad y la dirección de calidad.

“Más adelante, a principios de los '90, se desarrolló el primer modelo regional, conocido como de la EFQM – European Foundation for Quality Management.” (Edelman, 2001, p.2) es en esta etapa donde se habla de Modelos de Gestión de la Calidad Total.

1.3 Definición del Problema

1.3.1 Enunciado del Problema

En la actualidad las empresas de seguridad hondureñas no cuentan con un modelo de sistema de gestión de calidad hasta el punto de considerarse un tema inaccesible para estas.

La creencia generalizada es que para acceder a niveles de calidad sólo se puede hacer a través de costosos y complicados procesos y modelos.

Camisón, Cruz, & Gonzáles (2006, p.810) citando a Climen:

Climen (2005) y Marimon, Casadesús y Heras (2004) También apuntan que el coste de la certificación parece ser mayor para las pymes ante la repercusión de los costes fijos; destacando el primero que los costes de implantación son mayores en microempresas que en pequeñas empresas por la política de diferenciación de precios que algunas empresas certificadoras practican.

Muchas Empresas se sienten cómodas con sus enfoques tradicionales teniendo la creencia que un sistema de Gestión de Calidad es innecesario.

Generalmente las empresas caen en el error de no elegir un sistema de gestión adecuado para sus procesos o diferenciación de los mismos.

Camisón, Cruz, & Gonzáles (2006, p.1076) afirma:

Algunas microempresas que al implantar un sistema de Gestión de la Calidad caen en el error de establecer sistemas detallados de normas que regulan los procedimientos y que no contribuyen más que a burocratizar innecesariamente el trabajo y a reducir la eficiencia de la empresa.

1.3.2 Formulación del Problema

La Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG, no cuenta con un control para sus procesos, esto produce atrasos en el servicio brindado. La falta de control y seguimiento de los procesos impide a la empresa abrirse campo a nuevos mercados, ser más competitiva, reducir sus costos y aumentar su cobertura de servicios. Por lo anterior expuesto es necesario crear una propuesta de mejora mediante un sistema de gestión ISO 9001:2015 para la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.

1.3.3 Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo influye la satisfacción del cliente en la implantación de un sistema de gestión de calidad en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG?
2. ¿Cuáles son los proveedores de alto impacto en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG, para la implantación de un sistema de gestión de calidad?
3. ¿Qué elementos deberá contener una propuesta de mejora para la gestión de calidad en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG, conforme a la norma ISO 9001-2015?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Desarrollar una guía para un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa PROSEG con apoyo de la norma ISO 9001-2015, tomando en cuenta la satisfacción del cliente y evaluación de proveedores, con la finalidad de diseñar una propuesta de mejora.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Analizar la satisfacción del cliente en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.
2. Determinar una evaluación de proveedores para la identificación de los que tienen alto impacto en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.
3. Diseñar una propuesta de mejora para la gestión de calidad para la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG. conforme a la norma ISO 9001-2015.

1.5 Justificación de la Investigación

De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), se puede establecer la justificación de la investigación, mediante cinco criterios:

a) **Conveniencia:** La investigación sobre sistemas de gestión de calidad en Empresas es conveniente debido a que la competencia de las pequeñas empresas mejoraría al contar con una certificación que le permita ofrecer productos con calidad.

b) **Relevancia Social:** Es de mucha importancia para la sociedad hondureña que se les brinde la oportunidad a las Micro, pequeña y mediana Empresa a la mejora de sus productos ya que conforman un gran sector en la economía nacional.

c) **Implicaciones Prácticas:** Al tener un sistema de Gestión de Calidad se trabaja bajo procesos y lineamientos establecidos, lo que permite realizar las actividades en un orden adecuado para evitar reproceso y mejorando los costos de producción.

d) **Valor Teórico:** Esta investigación llenará un vacío de conocimiento ya que los Sistemas de Gestión de Calidad parecen ser inaccesibles para las Empresas, esta información serviría para desarrollar nuevas investigaciones en este tema.

e) **Utilidad Metodológica:** Este tema puede ser considerado como lineamiento para la creación de un nuevo instrumento en Sistemas de Gestión de Calidad para Empresas.

1.7 Delimitación de la Investigación

La presente investigación se realizó en la empresa PROSEG, Tegucigalpa Honduras, en el periodo comprendido de julio a diciembre 2018.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Análisis de la Situación Actual

2.1.1 Análisis del Macroentorno

Se realizó un análisis PESTELED para determinar las influencias del macroentorno que afectan a la empresa profesionales en seguridad PROSEG; este análisis toma en cuenta los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos, Legales, Éticos, Demográficos.

Políticos

- Situación política del país, la crisis política afecta directamente el flujo de la economía en el país.
- Cambio de gobierno, periodo de 4 años; cambio de administración afecta en el cambio de requisitos, impuestos, leyes, recursos.

Económicos

- Inversión para la gestión de calidad en las empresas privadas y públicas; debido a que las inversiones fuertes son con perspectiva macroeconómica.
- Cambios en la estructuración y aplicación del sistema de Calidad; esto conlleva a mayor inversión en la aplicación del mismo.

Sociales

- Crecimiento poblacional; Mayor demanda de productos y servicios.
- Renuencia al cambio; no hay cultura de calidad en las empresas.

Tecnológicos

- Innovación en la tecnología en corto tiempo, la adaptación a esta es muy lenta.
- Creación de programas tecnológicos para la implementación del sistema de calidad; la aplicación de un nuevo programa contribuye al incremento del costo de la aplicabilidad de un sistema de Gestión de Calidad.

Ecológicos

- Potencial cambio climático; este factor es de carácter muy importante, la variabilidad de este influye en los costos de bienes y servicios porque se ven amenazados por lluvias, cambios de temperaturas y deforestaciones que pueden influir en el desempeño del trabajo.

Legales

- Código de trabajo.
- Reglamento general de medidas preventivas.

Éticos

- Respeto a la ley.
- Respeto a los derechos humanos.
- Imagen empresarial
- Compromiso social

Demográficos

- Zonas donde la empresa PROSEG presta el servicio de seguridad privada, como ser: Choluteca, San Pedro Sula, Tegucigalpa.
- Crecimiento poblacional.
- Edad promedio de la población de la zona.

Figura 1. Influencias del Macroentorno, análisis PESTELED para Empresa Profesionales de Seguridad PROSEG.

Fuente: Adaptación de Pestel David (2003, p. 80)

2.1.2 Análisis del Microentorno

Para el análisis del Microentorno para la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG, se tomaron en cuenta los siguientes factores Rivalidad entre empresas competidoras, Desarrollo potencial de productos sustitutos, Poder de negociación de los clientes, Poder de negociación de los proveedores, Entrada potencial de nuevos competidores, para realizar el modelo de las cinco fuerzas de PORTER.

El diamante de PORTER se ha utilizado para analizar las ventajas competitivas en las industrias, así lo afirma Jonhson, Scholes, & Whittington (2006, p.73)

El diamante de Porter se ha utilizado de diversas maneras. A escala nacional ha sido utilizado por los países y gobiernos para analizar las políticas que deberían aplicar para fomentar la ventaja competitiva de sus industrias. Puesto que el argumento, en esencia, es que las características nacionales de la competencia deberían ofrecer ventajas a escala más amplia, la consecuencia es que se debe fomentar la competencia en el país, en vez de proteger a las industrias de la competencia externa. Sin embargo, los gobiernos también pueden potenciar esta ventaja para garantizar, por ejemplo, elevadas expectativas sobre el rendimiento de los productos, la seguridad o los estándares medioambientales; o fomentando la cooperación vertical entre proveedores y compradores en el ámbito nacional, lo que podría dar lugar a la innovación.

De esta manera se relaciona la competitividad de las industrias del mismo rubro, Johnson, Scholes, & Whittington (2006, p. 73) Afirma:

Las consecuencias del diamante de Porter también se pueden aplicar a la competitividad relativa de las distintas regiones dentro de un mismo país. Así, el debate se ha ampliado para tener en cuenta la importancia de los clusters⁷ de organizaciones de la misma industria/sector en una misma área dentro de los países: una consideración importante para la política económica regional.

A continuación, se presenta la figura 2, dónde se muestra la influencia del Microentorno, para esto se utilizó la herramienta de Diamante de Porter, esta herramienta nos ayuda a identificar las ventajas competitivas que tiene la Empresa Profesionales en Seguridad (PROSEG).

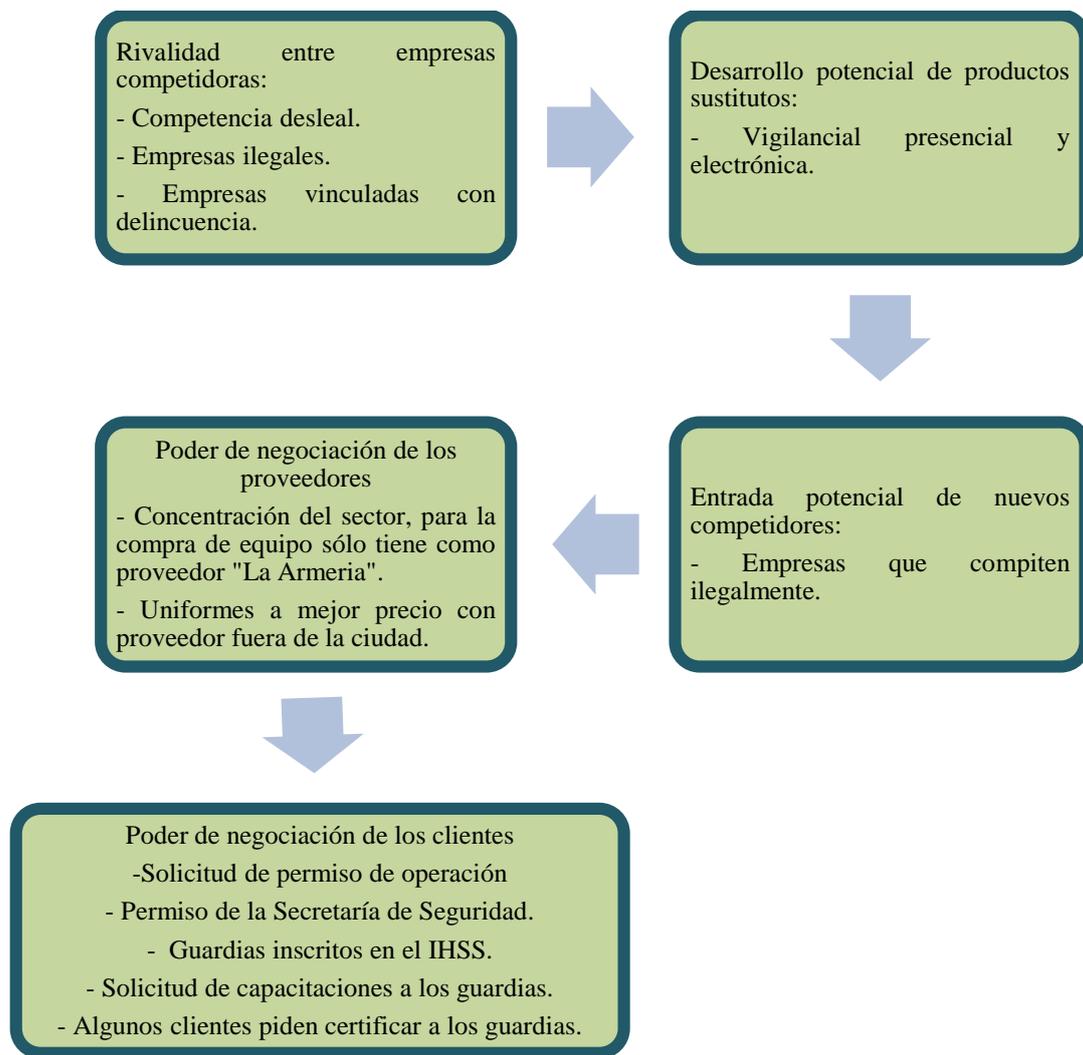


Figura 2. Influencias del Microentorno, diamante de Porter para Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.

Fuente: Adaptación de Porter Scholes, & Whittington (2006, p. 73)

2.2 Teorías de Sustento

2.2.1 Trascendencia del canon de la calidad

La Calidad ha tenido diversas manifestaciones en los periodos antiguos pero su concepto tiene inicio en los años 20-30 después de la primera guerra mundial.

Una vez terminada la primera guerra mundial, periodo donde se perfeccionan los sistemas de producción en serie y los procesos y técnicas de inspección de calidad, se inicia la segunda etapa del desarrollo del concepto de calidad, donde la inspección se convierte en una herramienta de la calidad y deja de ser el eje de la misma. (Cubillos & Rozo, 2009, p.84).

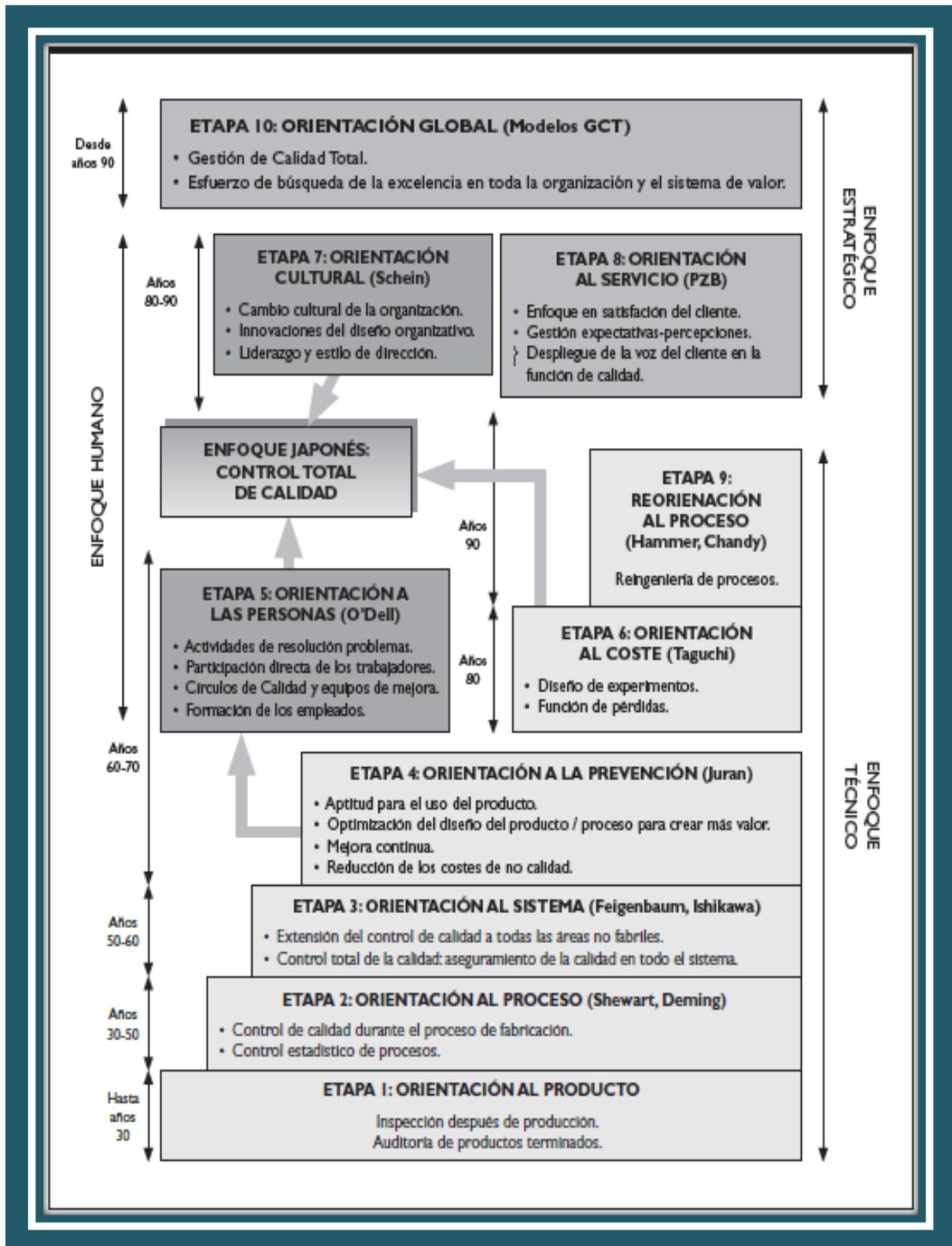


Figura 3. Evolución de la Gestión de la Calidad.

Fuente: (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006, p.79)

Se puede Enumerar esta trascendencia de la Calidad en las etapas descritas a continuación:

2.2.1.1. Inspección

(Cubillos & Rozo, 2009, p. 84) evidencia esta etapa citando a Shewhart:

En 1924 el matemático Walter Shewhart diseñó una gráfica de estadísticas para controlar las variables del producto, dando así inicio oficial a la era del control estadístico de calidad, lo cual proporcionó un método para controlar la calidad en medios de producción en serie a unos costos más económicos que los anteriores. El objetivo de este nuevo método era mejorar, en términos de costo-beneficio, las líneas de producción, aplicando la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores (Shewhart, 1931).

2.2.1.2 Control de la Calidad

Camisón, Cruz, & Gonzáles (2006, p.81) afirma:

Por un lado, se sigue investigando la aplicación de las técnicas de ingeniería a los procesos para la mejora de calidad. La orientación hacia la prevención no se detuvo en las aportaciones norteamericanas, sino que, de la mano de los trabajos de figuras emblemáticas como Ishikawa, Taguchi, Imai y Shingo, entró en una nueva era, en la cual la optimización del diseño del producto y del proceso fue mejorada con técnicas como el diseño estadístico de experimentos. Por otro lado, la perspectiva interna empieza a completarse con una mayor atención a la dimensión externa. La búsqueda de nuevos mercados por la empresa japonesa tiene uno de sus pilares en el énfasis sobre la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de la calidad.

2.2.1.3 Aseguramiento de la Calidad

Torres, Ruiz, Solís, & Martínez (2012, p.103) citando a Griful & Canela:

Durante la postguerra, Norteamérica fue el único productor del mundo de productos y servicios de calidad. La industria americana vendía todo lo que era capaz de producir y se volvió autocomplaciente: la calidad fue desplazada por la cantidad. Debido a esto las enseñanzas de Shewhart y Deming pasaron a segundo plano (Griful & Canela, 2002), mientras que en Japón empezaron a desarrollarse las técnicas de fiabilidad (Griful & Canela, 2002), los productos no solo necesitaban ser buenos inicialmente si no que debía preverse su vida útil. La estadística se convirtió en la herramienta indispensable para poder predecir y después comprobar cuál era la fiabilidad de los productos.

2.2.1.4 Calidad Total

Camisón, Cruz, & Gonzáles (2006, p.83) Relata sobre el surgimiento de la Calidad Total:

En un primer momento, un conjunto de empresas líderes empieza a prestar atención a la calidad del servicio y a la satisfacción del cliente. Autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry han creado toda una nueva línea de investigación y de inquietud directiva para la mejora competitiva. Los sistemas de Gestión de la Calidad del servicio orientados al consumidor se conciben como un despliegue de la función de la calidad para definir la voz del cliente en términos operativos y asegurar la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En esta primera etapa del enfoque estratégico en la Gestión de la Calidad, la preocupación por la satisfacción del cliente relega a un segundo plano la obsesión por la eficiencia.

2.2.2 Familia de Normas ISO-9000

Las Normas ISO-9000, son normas internacionales que tuvieron su origen en los productos de los estamentos militares estas se establecieron para proporcionar cierto grado de confiabilidad tanto en los productos como en los procesos para fabricarlos. Surgió la necesidad de crear principios de carácter internacional.

En 1979, el British Standards Technical Committee 176, decidió que era necesario establecer principios generales que fuesen aceptados universalmente como norma internacional, para que las empresas manufactureras diseñaran y establecieran métodos y sistemas de control de calidad, dando origen a las normas que hoy conocemos como ISO-9000.

Así mismo las Normas ISO se dividen en tres grandes grupos, así hace mención Gonzales & Arciniegas (2016, p.7).

La norma ISO puede, conceptualmente, dividirse en tres grandes grupos: en primer lugar, lo que hace referencia a los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario del sistema de gestión de calidad; la norma ISO-9001 que establece los requerimientos por cumplir, y la norma ISO-9004 que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad.

Existen normas complementarias entre sí, dónde tienen campo de aplicación diferente, Gonzales & Arciniegas (2016, p.7) afirma:

Las Normas ISO-9001 e ISO-9004 fueron estructuradas como un par de normas coherentes para los sistemas de gestión de calidad, de tal manera que sean complementarias entre sí, las cuales se pueden utilizar en forma independiente. Las dos normas, aunque tienen objetivos y campos de aplicación diferentes, cuentan con una estructura similar, lo cual facilita su aplicación como un par coherente.

De igual manera se especifica que la norma específica para cumplir los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad es la Norma ISO-9001, Gonzales & Arciniegas (2016, p.7)

La Norma ISO-9001, especifica los requisitos a cumplir por un sistema de gestión de calidad y se utiliza internamente por las organizaciones para certificarse o con fines contractuales. Su objetivo principal es diseñar un sistema de gestión de calidad eficaz, para dar cumplimiento a los requisitos, especificaciones o necesidades del cliente.

Actualmente los estándares ISO hacen una contribución positiva al mundo en el que vivimos. Facilitan el comercio, difunden el conocimiento, difunden avances innovadores en tecnología, aplicando una buena gestión.

2.2.3 Norma ISO 9001-2015

Según norma 9001 ISO (2015, p.12) dice:

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y el producto suministrado.

2.3 Conceptualización

2.3.1 Diseño de una propuesta de mejora para la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG; conforme a la norma ISO 9001-2015.

El Diagnóstico para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en Empresas es una herramienta para que la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG, pueda mejorar tanto en sus procesos como en el manejo de toda su organización. Según la norma ISO 9001 (2015) asegura que: “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.” (p.7).

Para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) fundamentado en la Norma ISO 9001:2015 es necesario conocer los principios y conceptos.

Un SGC es un sistema dinámico que evoluciona en el tiempo mediante periodos de mejora. Cada organización tiene actividades de gestión de la calidad, planificadas formalmente o no. Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre cómo desarrollar un sistema formal para gestionar estas actividades. Es necesario determinar las actividades existentes en la organización y su adecuación relacionadas con el contexto de la organización. (ISO, 2015, p.15).

Un Sistema de Gestión de calidad confiere un marco de referencia para realizar la mejora continua de las actividades siguiendo el ciclo PHVA que nos asegura que los procesos se gestionan adecuadamente.

A partir del año 1950, y en repetidas oportunidades durante las dos décadas siguientes, Deming empleó el Ciclo PHVA como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas japonesas. De allí hasta la fecha, este ciclo (que fue desarrollado por Shewhart), ha recorrido el mundo como símbolo indiscutido de la Mejora Continua. (García, Quispe, & Ruez, 2003, p.91).

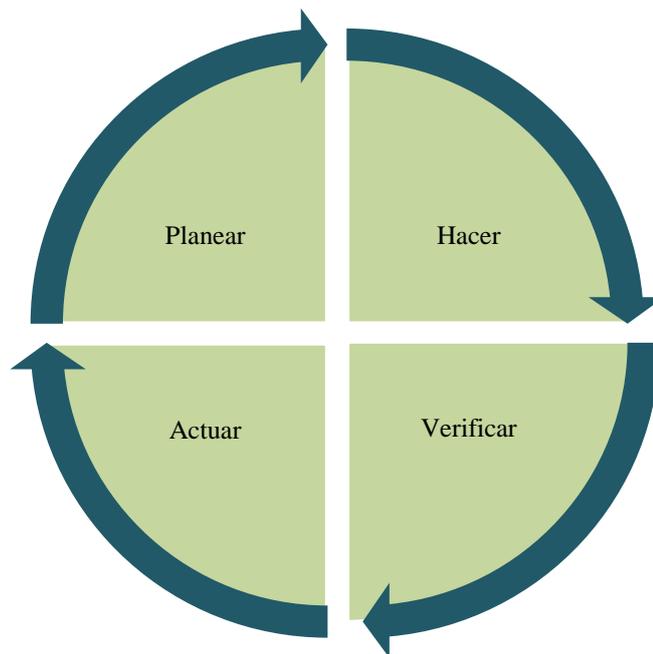


Figura 4. Ciclo PHVA de Deming.

Fuente: Adaptación ciclo Deming, Carro & González (2009, p.12)

Según ISO 9001 (2015) el ciclo de Deming puede describirse así:

Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades; Hacer: implementar lo planificado; Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicables) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados; Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.(p.10).

2.3.2 Satisfacción del cliente

La Norma ISO 9000 (2015) define satisfacción del cliente como: “Percepción del cliente (3.2.4) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes” (p.28). Para el cumplimiento del Sistema de Gestión el apartado 9.1.2 de la norma ISO 9001 (2015) describe la gestión de la satisfacción del cliente: “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.” (p.29).

2.3.3 Evaluación de Proveedores

La Norma ISO 11620 (2014) define la palabra Evaluación como: “proceso de estimación de la efectividad, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación.” (p.4)
La Norma ISO 9000 (2015) define Proveedor: “Organización (3.2.1) que proporciona un producto (3.7.6) o un servicio (3.7.7)” (p.17), de este modo la evaluación de los proveedores es determinar el valor de las características de los productos o servicios que suministran a la empresa.

En el sistema de Gestión de Calidad considera este aspecto como cumplimiento:

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicio son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización; (ISO 9001, 2015, p.25).

La Evaluación de proveedores debe seguirse mediante criterios determinados.

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones. (ISO 9001, 2015, p.25).

La Norma (ISO 9001, 2015) refiere que la revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Congruencia metodológica

A continuación, se presenta una matriz de congruencia metodológica el uso de dicha herramienta es con la finalidad de apreciar la secuencia del planteamiento de la investigación.

Tabla 1. Matriz de Congruencia

Título de la Investigación	Objetivo de la investigación	Objetivos específicos de la investigación	Preguntas de Investigación
Propuesta de mejora mediante un Sistema de Gestión ISO 9001:2015, Caso PROSEG.	Desarrollar una guía para un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa PROSEG con apoyo de la norma ISO 9001-2015, tomando en cuenta la satisfacción del cliente y evaluación de proveedores, con la finalidad de diseñar una propuesta de mejora.	Analizar la satisfacción del cliente en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.	¿Cómo influye la satisfacción del cliente en la implantación de un sistema de gestión de calidad en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG?
		Determinar una evaluación de proveedores para la identificación de los que tienen alto impacto en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.	¿Cuáles son los proveedores de alto impacto en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG, para la implantación de un sistema de gestión de calidad?
		Diseñar una propuesta de mejora para la gestión de calidad para la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG. Conforme a la norma ISO 9001-2015.	¿Qué elementos deberá contener una propuesta de mejora para la gestión de calidad en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG, conforme a la norma ISO 9001-2015?

3.2 Declaratoria de Variables

3.2.1 Variable Dependiente

Propuesta de mejora mediante un Sistema de Gestión ISO 9001:2015, Caso PROSEG.

3.2.2 Variables Independientes

- Satisfacción del cliente
- Evaluación de proveedores

La declaración de estas variables se muestra en la siguiente figura:



Figura 5. Diagrama Sagital de variables.

3.3 Operacionalización de las variables

Conforme a las variables identificadas, se realiza la Operacionalización de las mismas según la siguiente tabla:

Tabla 2. Operacionalización de las variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas.	Seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	Índice de Satisfacción de los clientes. Índice de reclamos por los clientes. Índice de fidelidad de los clientes (retención de clientes)	Entrevista Estructurada: 2.3, 3.1, 3.2, 3.3 Encuesta de Satisfacción al cliente: 1-5
Evaluación de proveedores	Estimación de la efectividad, eficiencia, utilidad y relevancia del servicio o producto que proporciona una empresa externa.	Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.	Aceptado Condicionado Rechazado	Entrevista Estructurada: 3.4, 3.5

3.4 Enfoque de la Investigación

Partiendo del problema y objetivos, esta investigación tiene un enfoque mixto ya que se utilizarán métodos de investigación tanto cualitativos como cuantitativos. La estrategia empleada de la investigación se puede clasificar como investigación de campo ya que se basa en métodos que permiten recoger datos de forma directa.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p.546) “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión para lograr un mayor entendimiento del fenómeno estudiado”.

Así mismo, partiendo de los resultados obtenidos, se determina qué tipos de recomendaciones se proporciona a la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG para su mejora en la Gestión de Calidad.

3.5 Alcance de la Investigación

Tomando como base el problema de investigación y los objetivos establecidos en la misma, esta investigación fue de carácter descriptivo ya que se pretendió realizar un Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, mediante Satisfacción del cliente, Evaluación de proveedores, Análisis de recursos, Competencias del personal, Desempeño del servicio brindado para desarrollar una propuesta de mejora para la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.

Los estudios de alcance descriptivo buscan “especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 80).

3.6 Diseño de la Investigación

El tipo de investigación realizada fue No Experimental porque no se pretendió manipular ninguna de las variables independientes en estudio, tal investigación tuvo un diseño de tipo transversal porque la recolección de la información se hizo una sola vez, puesto que lo que se pretendió fue realizar un Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, mediante Satisfacción del cliente, Evaluación de proveedores, Análisis de recursos, Competencias del personal, Desempeño del servicio brindado, para desarrollar una propuesta de mejora para la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.

3.6.1 Población

La población a la cual se realizó el estudio la integraron a nivel interno las personas que laboran en la Empresa, a nivel externo las empresas clientes y los proveedores de Profesionales En Seguridad PROSEG. Para efectos de la investigación la población que intervino en la ejecución de los procesos fue de 75 empleados operativos y 5 administrativos, considerando que realizan diferentes tareas para mantener sinergia entre las operaciones de negocio; así mismo 5 empresas como clientes, y proveedores.

3.6.2 Marco Muestral

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) “el marco muestral es un marco de referencia que nos permite identificar físicamente los elementos de la población, así como la posibilidad de enumerarlos y seleccionar los elementos muestrales”. (p. 185).

El marco muestral en el cual aparecen identificadas las personas o elementos que componen la población de la investigación es la Secretaría de Seguridad, puesto que en esta se registran las empresas de seguridad del país.

3.6.4 Muestra

Dado que la población es igual que la muestra no se realiza cálculo de muestra.

3.7 Técnicas e Instrumentos. Con la finalidad de realizar la recopilación de datos de la muestra en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG, se utilizarán dos instrumentos: Entrevista Estructurada, encuesta de satisfacción al cliente y Registro de evaluación de proveedores. Los instrumentos están ubicados en anexos 1, 2 y 4.

3.7.1 Entrevista estructurada

(Hernández, 2010, p. 418) “En las primeras entrevistas estructuradas, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden)”

3.7.2 Encuesta de satisfacción al cliente

La aplicación de las encuestas de satisfacción al cliente va dirigida a los clientes de mayor impacto en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG, se realiza con el fin de conocer la opinión de estos acerca del desempeño y funcionamiento de los servicios ofrecidos por la empresa.

3.7.2 Registro de Evaluación de Proveedores

Esta evaluación va dirigida a los proveedores de la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG; consiste en obtener la información necesaria para determinar los que son de alto impacto para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y que permitan demostrar su capacidad para cumplir los requisitos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos por los instrumentos aplicados y el análisis de los mismos para la Empresa PROSEG, así como la aplicabilidad de la investigación realizada.

La medición consistió en el uso de tres instrumentos de recolección de datos: entrevista estructurada, encuesta de satisfacción del cliente y Registro evaluación de proveedores. Aplicados a la gerencia de PROSEG y a los clientes de dicha empresa que son limitados a 5 empresas.

4.1 Resultados Obtenidos

4.1.1 Entrevista Estructurada

Se realizó una entrevista estructurada al Gerente General de la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG, dónde se analiza la situación actual de la empresa, se verificó que elementos tienen para poder implementar un sistema de gestión de calidad, así mismo con esta información se evalúa que elementos hacen falta para la implementación del mismo. La Empresa no cuenta con un sistema de Gestión de calidad implantado, por lo que cada detalle de esta investigación puesto en práctica, será de ayuda para el mejoramiento de la calidad de los servicios que PROSEG.

A continuación, se presenta una recopilación de la información obtenida de las preguntas realizadas en la entrevista estructurada:

- PROSEG cuenta con personal en su mayoría guardias de seguridad presencial privada en tiendas, centros comerciales, oficina, etc... por lo que dicho personal debe tener experiencia tanto en el manejo de implementos de seguridad, como en el trato humano. Ambos son factores de la calidad del servicio muy importantes en cuanto a la variable competencia del personal, PROSEG prepara a sus empleados con capacitaciones una vez por mes para cada equipo que labora con cada cliente.

- Al ser PROSEG una EMPRESA su campo de cobertura es corto contando solamente con 5 empresas como clientes, de los cuales no se ha tenido ningún tipo de reclamos, no hay quejas de los clientes y ninguno de ellos ha desertado. Esto es de interés para la variable satisfacción de los clientes, PROSEG no cuenta con una encuesta de satisfacción de cliente, la realizada en esta investigación se le facilita a la empresa para la implementación.
- En cuanto a la variable evaluación de proveedores la empresa no cuenta con un formato de evaluación de proveedores, en el rubro a que la Empresa PROSEG se dedica existen limitantes en cuanto a la variedad de proveedores, por lo general solo posee un proveedor por insumo, como ser toletes y armas.

se realizó un análisis de brechas, en la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG, para los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 tomando en cuenta los siguientes criterios de cumplimiento de la misma:

Excelente de 91% a 100 %
 Aceptable 70% a 90%
 Regular de 50% a 69%
 Malo de 0% a 49%

Tomando en cuenta que El criterio Excelente nos indica que el requisito se ha logrado; Aceptable quiere decir que la satisfacción del requisito es incompleta y se requiere mayor desarrollo de los elementos existentes; Regular, resulta factible satisfacer el requisito más no se ha avanzado en el cumplimiento de este; Malo, Las condiciones actuales no permiten la satisfacción del requisito.

Tabla 3. Diagnóstico inicial Norma ISO 9001-2015 en la empresa PROSEG.

Capítulo de la norma	Se tiene	Hace falta	Porcentaje
4. Contexto de la organización	Conocimiento de las partes interesadas	No se tienen seguimiento ni revisión de los requisitos de las partes interesadas	40.00%
5. Liderazgo	Existe compromiso de la alta dirección	No existe política de calidad	20.00%
6. Planificación		No existe acciones para abordar riesgos y oportunidades	0.00%

Continuación de Tabla 3.

Capítulo de la norma	Se tiene	Hace falta	Porcentaje
7. Apoyo	Existe capacitaciones al personal	No hay consideración de los recursos existentes; no existe seguimiento y medición.	50.00%
8. Operación	Existe comunicación con el cliente, especificación para los requisitos del servicio	No existe diagrama de proceso, no existe control y medición de los procesos.	25.00%
9. Evaluación del desempeño		No existe medición y evaluación de desempeño, evaluación de satisfacción del cliente	0.00%
10. Mejora		No hay un proceso de mejora continua	0.00%

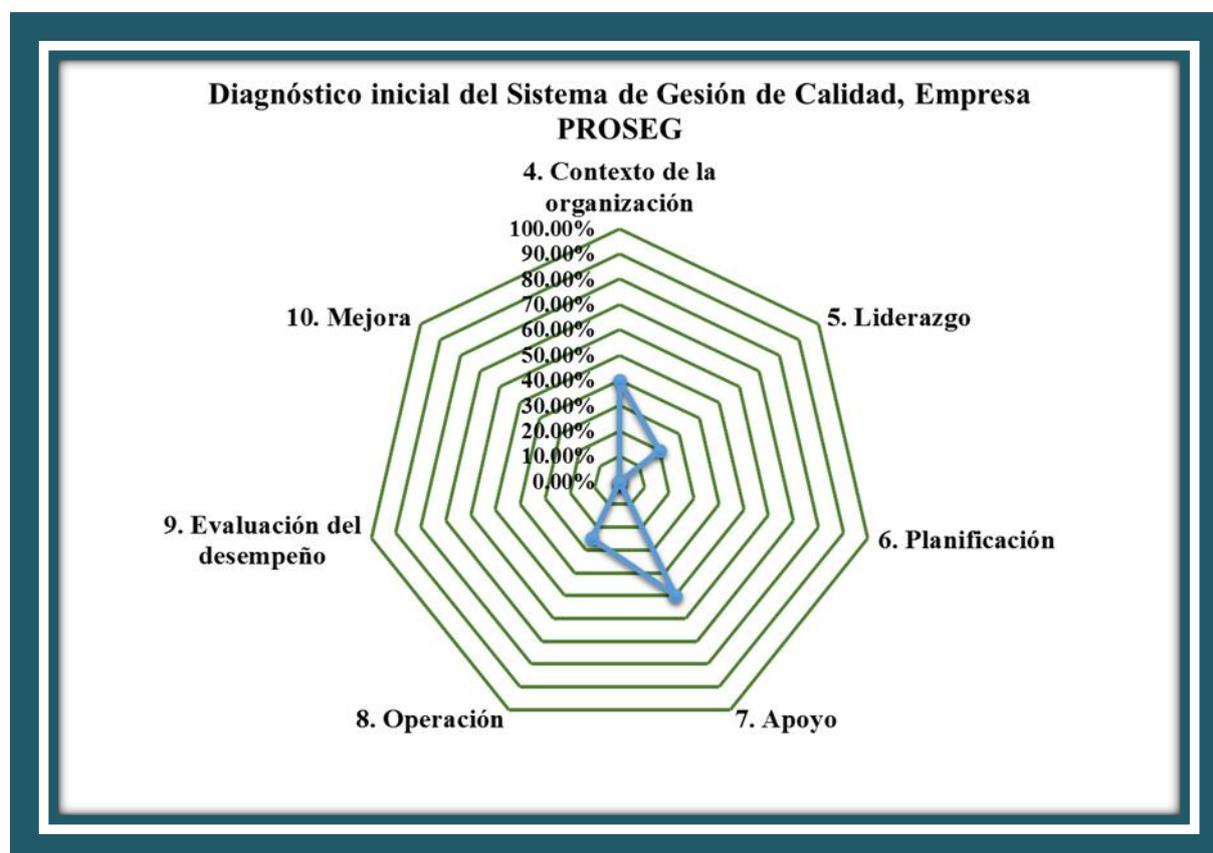


Figura 6. Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de Calidad, Empresa PROSEG.

En la figura 6 se muestra claramente con lo que cuenta actualmente la empresa PROSEG referente a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.

Tabla 4. Diagnóstico inicial Cap. 4 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

Cap. 4 Contexto de la Organización, Norma ISO 9001-2015	Se tiene	Hace falta	Porcentaje
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Conocimiento parcial de las cuestiones externas e internas	No están identificadas, no hay seguimiento ni revisión de la información de las cuestiones externas e internas.	15.00%
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Se cumple con los requisitos de los clientes.	Definir las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.	45.00%
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad		No está definido	0.00%
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	autoridades y responsables de cada proceso	No hay control ni medición en los procesos, un diagrama de procesos y secuencia de los mismos.	25.00%

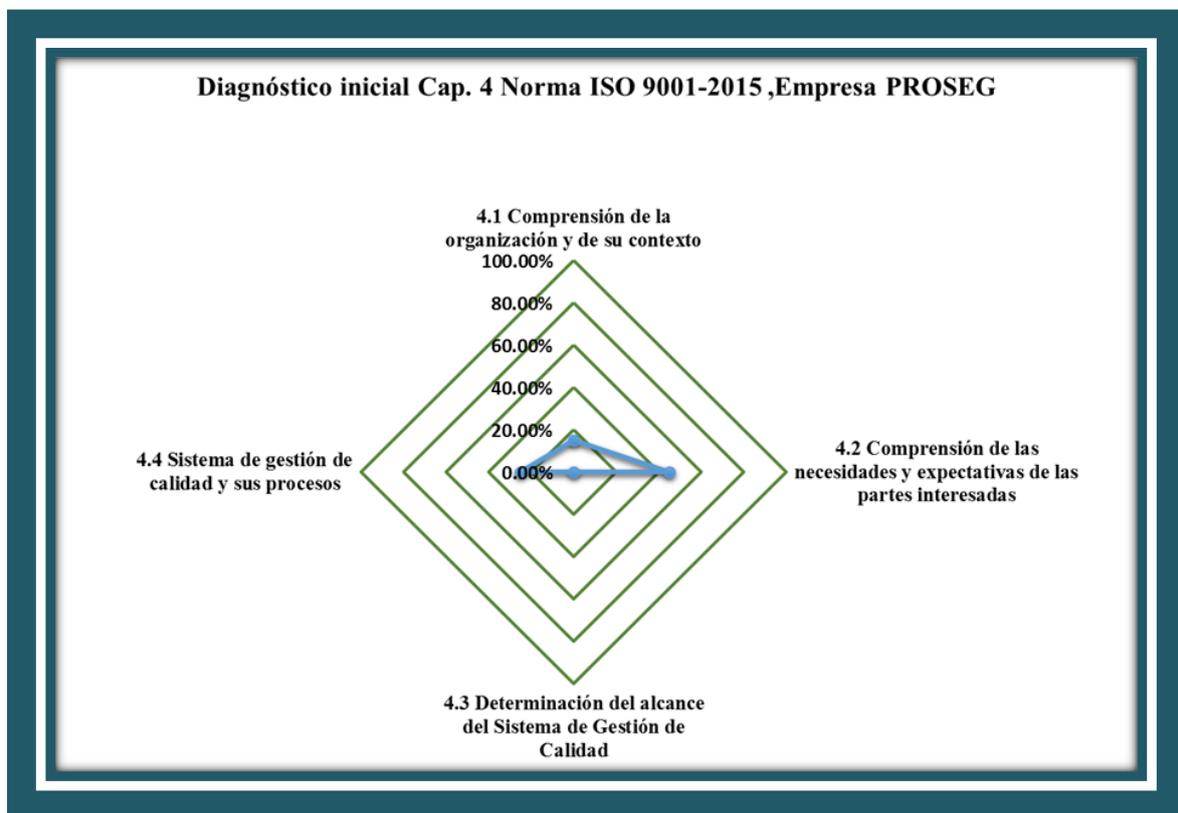


Figura 7. Diagnóstico inicial Cap. 4 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

En la figura 7 se muestra con lo que cuenta actualmente la empresa PROSEG referente a los requisitos del Cap. 4 de la Norma ISO 9001-2015.

Tabla 5. Diagnóstico inicial Cap. 5 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

Cap. 5 Liderazgo, Norma ISO 9001-2015	Se tiene	Hace falta	Porcentaje
5.1 Liderazgo y compromiso.	Existe interés por parte de la alta dirección para la implantación del Sistema de Gestión de calidad en la empresa.	Establecer los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad aplicables a la alta dirección.	45.00%
5.2 Política.		Aún no definida.	0.00%
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.	Están definidos los roles y responsabilidades.	Acoplarlos al Sistema de Gestión de Calidad.	65.00%

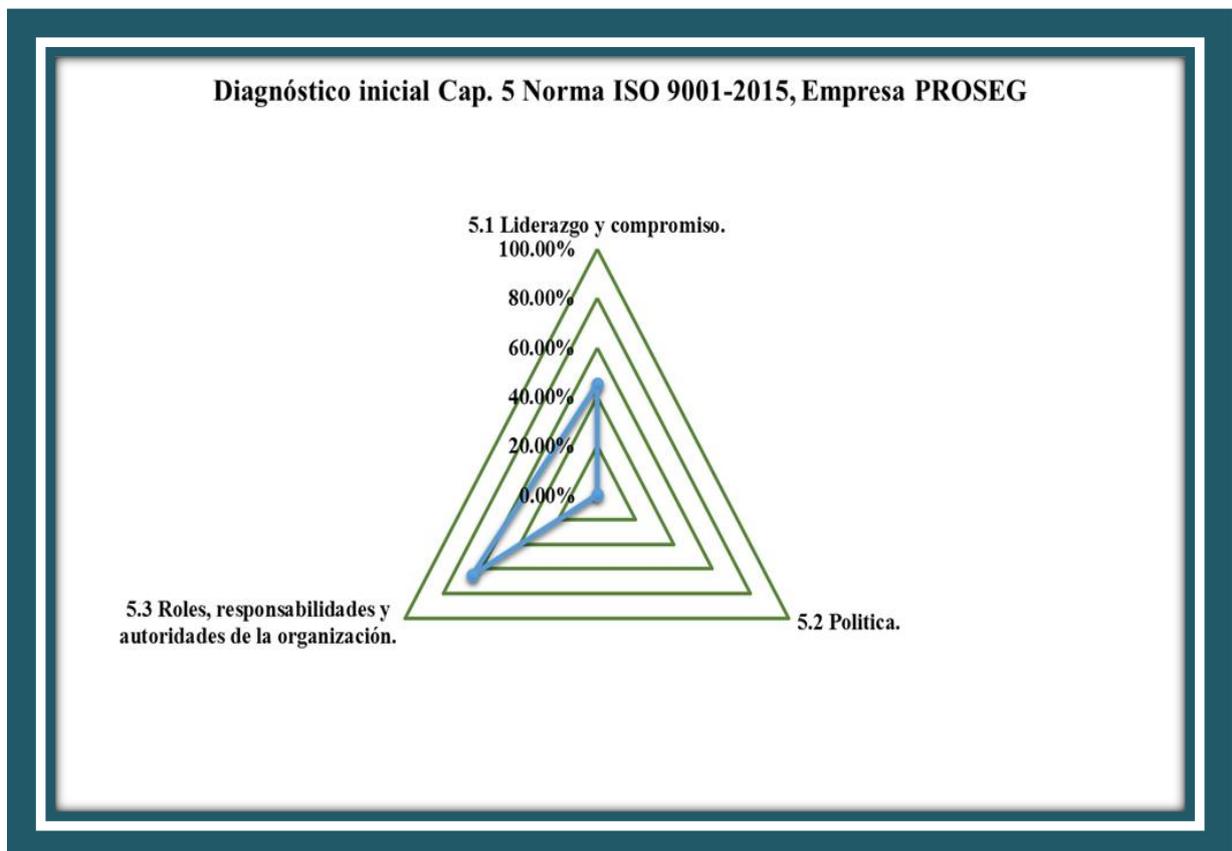


Figura 8. Diagnóstico inicial Cap. 5 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

En la figura 8 se muestra con lo que cuenta actualmente la empresa PROSEG referente a los requisitos del Cap. 5 de la Norma ISO 9001-2015.

Tabla 6. Diagnóstico inicial Cap. 6 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

Cap. 6 Planificación, Norma ISO 9001-2015	Se tiene	Hace falta	Porcentaje
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.		Definir Contexto de la organización para poder identificar riesgos y oportunidades.	0.00%
6.2 Objetivos de calidad y la planificación para lograrlos.		Aún no definidos.	0.00%
6.3 Planificación de los cambios		Aún no definidos.	0.00%

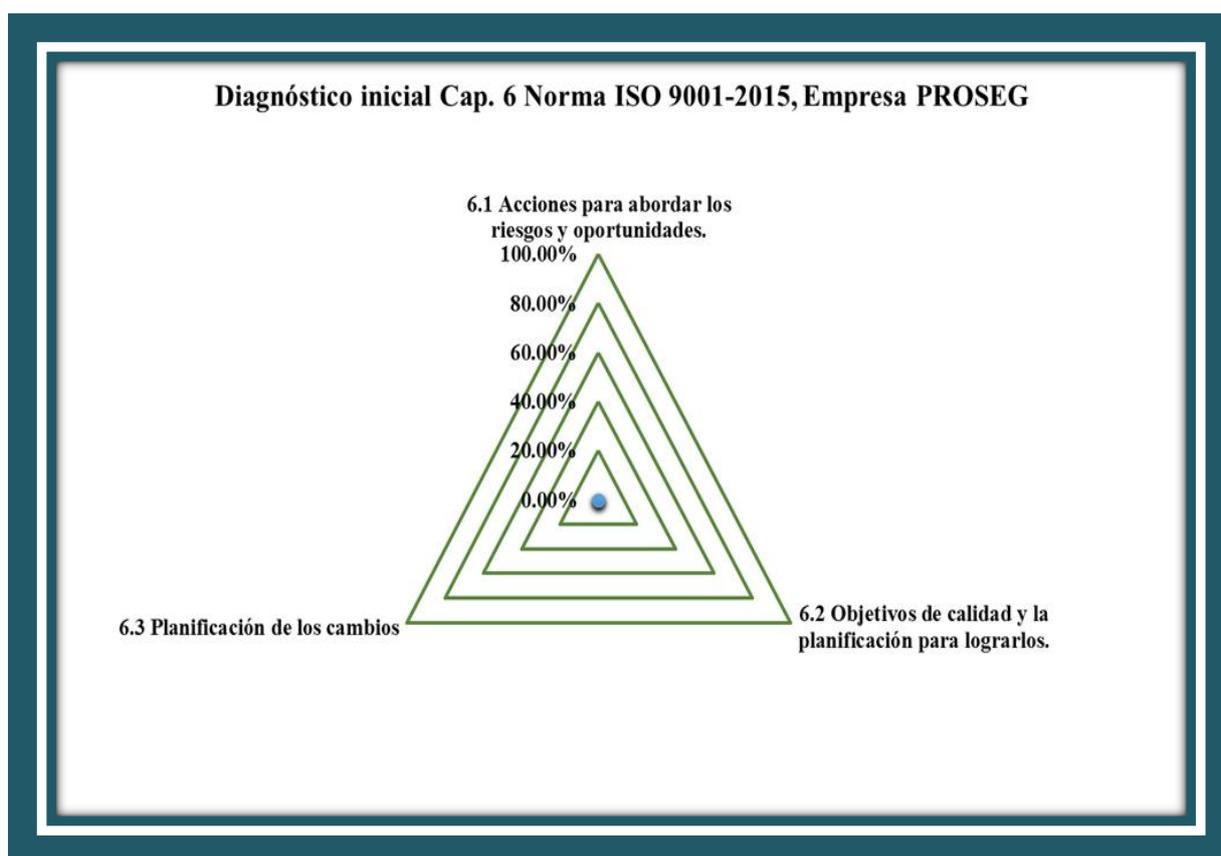


Figura 9. Diagnóstico inicial Cap. 6 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

En la figura 9 se muestra que actualmente la Empresa PROSEG no cuenta con un SGC, por lo tanto, no cumple con los requisitos de este capítulo.

Tabla 7. Diagnóstico inicial Cap. 7 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

Cap. 7 Apoyo, Norma ISO 9001-2015	Se tiene	Hace falta	Porcentaje
7.1 Recursos.	Se cuenta con personal, infraestructura, un ambiente para la operación de los procesos.	Recursos para la medición y seguimiento de los resultados para verificar la conformidad del servicio con los requisitos.	70.00%
7.2 Competencia.	Personal contratado según perfil de puestos con la competencia necesaria para cada puesto, y capacitaciones.	Acoplarlo al SGC	80.00%
7.3 Toma de conciencia.		Aún no definida, hasta la implementación del SGC	0.00%
7.4 Comunicación.	Existe comunicación directa e indirecta.	Acoplarlo al SGC	0.00%
7.5 Información documentada.	Información documentada general de la Empresa.	Definir una lista maestra de documentos pertinentes al SGC. Y Control de la misma.	65.00%

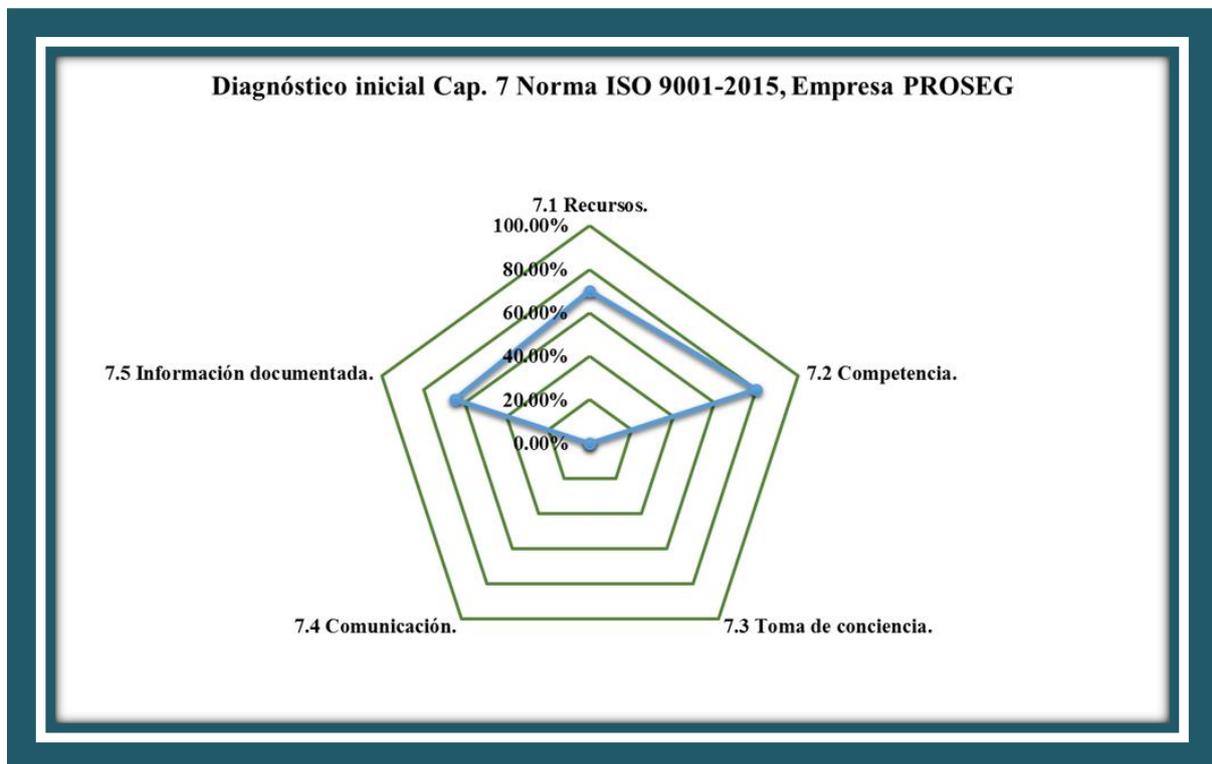


Figura 10. Diagnóstico inicial Cap. 7 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

En la figura 10 se muestra que actualmente la Empresa PROSEG cuenta con elementos útiles para la aplicación del Cap. 7 de la Norma ISO 9001-2015.

Tabla 8. Diagnóstico inicial Cap. 8 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

Cap. 8 Operación, Norma ISO 9001-2015	Se tiene	Hace falta	Porcentaje
8.1 Planificación y control operacional.	Determinados los requisitos para los servicios.	Criterio para los procesos, la implementación del control de los procesos de acuerdo a los procesos.	80.00%
8.2 Requisitos para productos y servicios.	Determinados los requisitos para los servicios.	Acoplarlo al SGC.	85.00%
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	N/A	N/A	-
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		Aún no definidos.	0.00%
8.5 Producción y provisión del servicio.	Infraestructura, personas competentes, características del servicio brindado.	Acoplarlo al SGC.	65.00%
8.6 Liberación de productos y servicios.		Aún no definidos.	0.00%
8.7 Control de las salidas no conformes		Aún no definidos.	0.00%

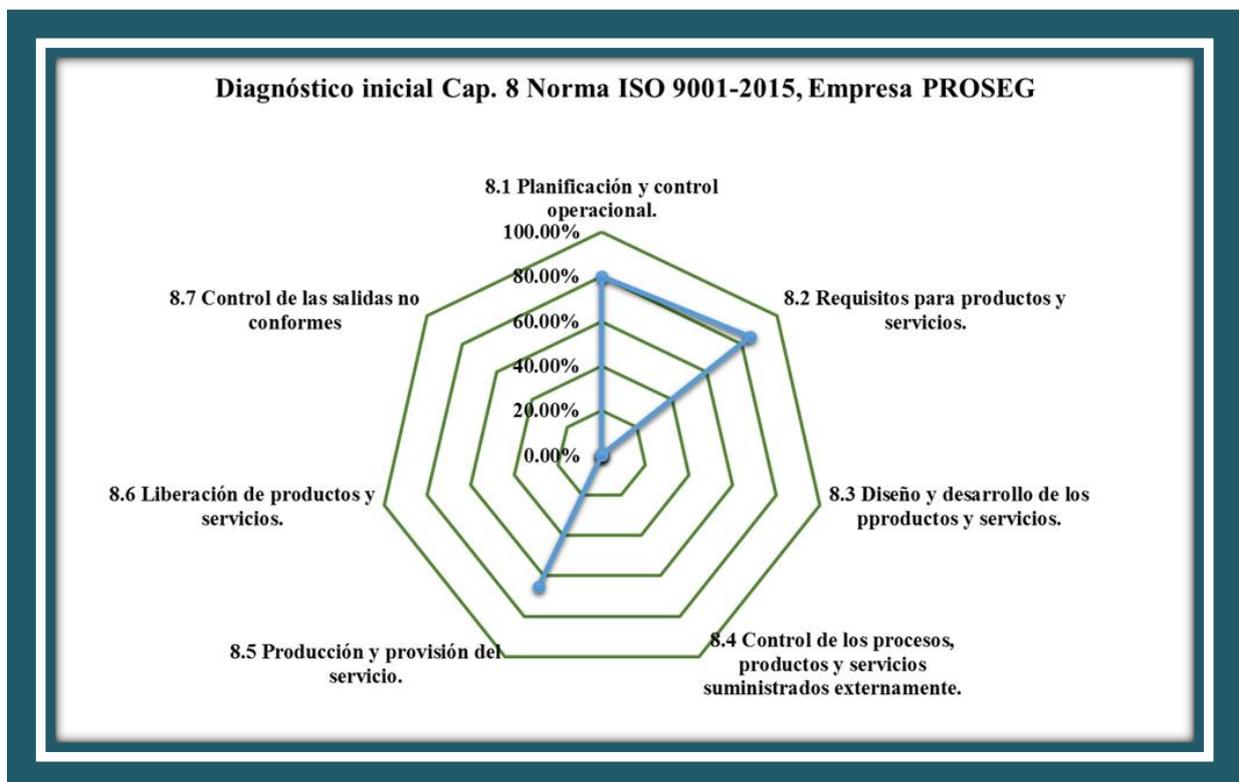


Figura 11. Diagnóstico inicial Cap. 8 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

En la figura 11 se muestra que actualmente la Empresa PROSEG cuenta con elementos útiles para la aplicación del Cap. 8 de la Norma ISO 9001-2015.

Tabla 9. Diagnóstico inicial Cap. 9 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

Cap. 9 Evaluación del desempeño, Norma ISO 9001-2015	Se tiene	Hace falta	Porcentaje
9.1 Seguimiento, medición. Análisis, evaluación.		Aún no definidos hasta la implementación del SGC.	0.00%
9.2 Auditoría interna.		Aún no definidos hasta la implementación del SGC.	0.00%
9.3 Revisión por la dirección.		Aún no definidos hasta la implementación del SGC.	0.00%

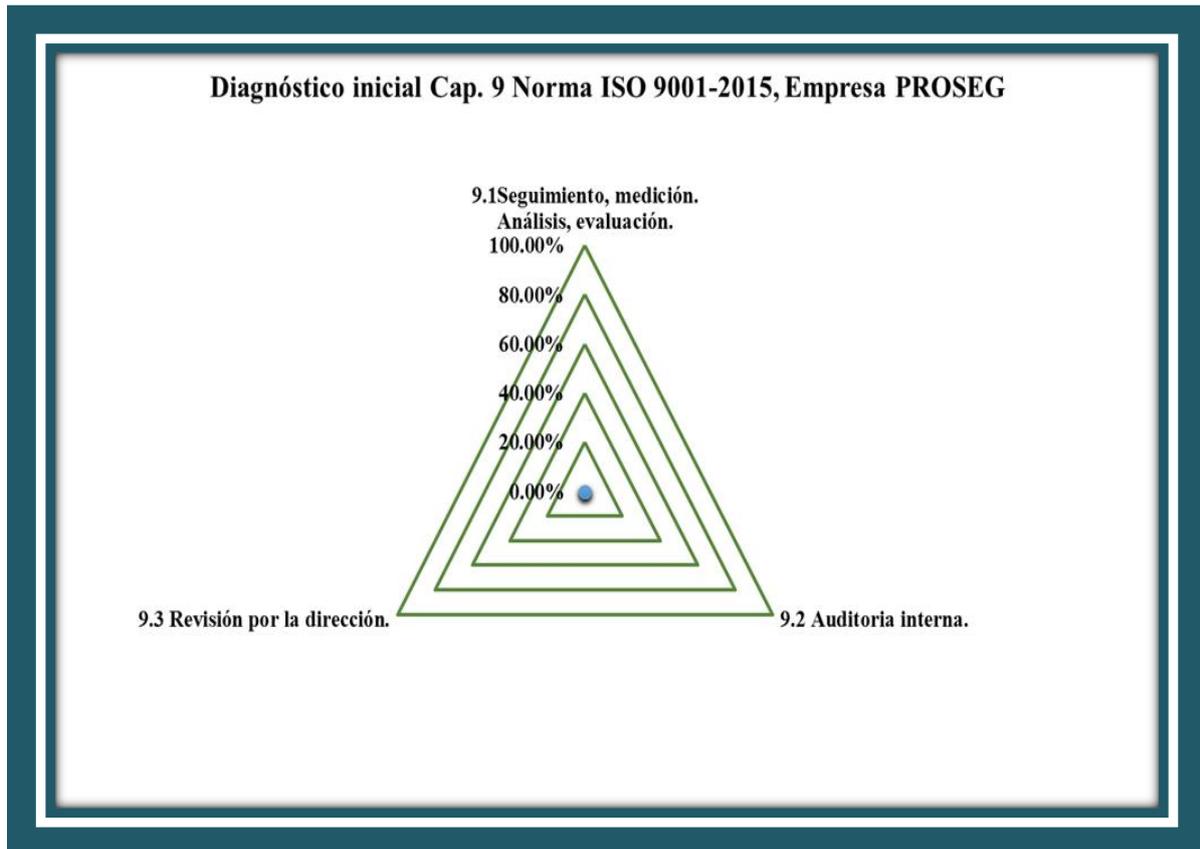


Figura 12. Diagnóstico inicial Cap. 9 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

En la figura 12 se muestra que actualmente la Empresa PROSEG no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto, no se puede aplicar un porcentaje de diagnóstico inicial en este capítulo.

Tabla 10. Diagnóstico inicial Cap. 10 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

Cap. 10 Mejora, Norma ISO 9001-2015	Se tiene	Hace falta	Porcentaje
10.1 Generalidades		Aún no definidos hasta la implementación del SGC.	0.00%
10.2 No conformidad y acción correctiva		Aún no definidos hasta la implementación del SGC.	0.00%
10.3 Mejora continua.		Aún no definidos hasta la implementación del SGC.	0.00%

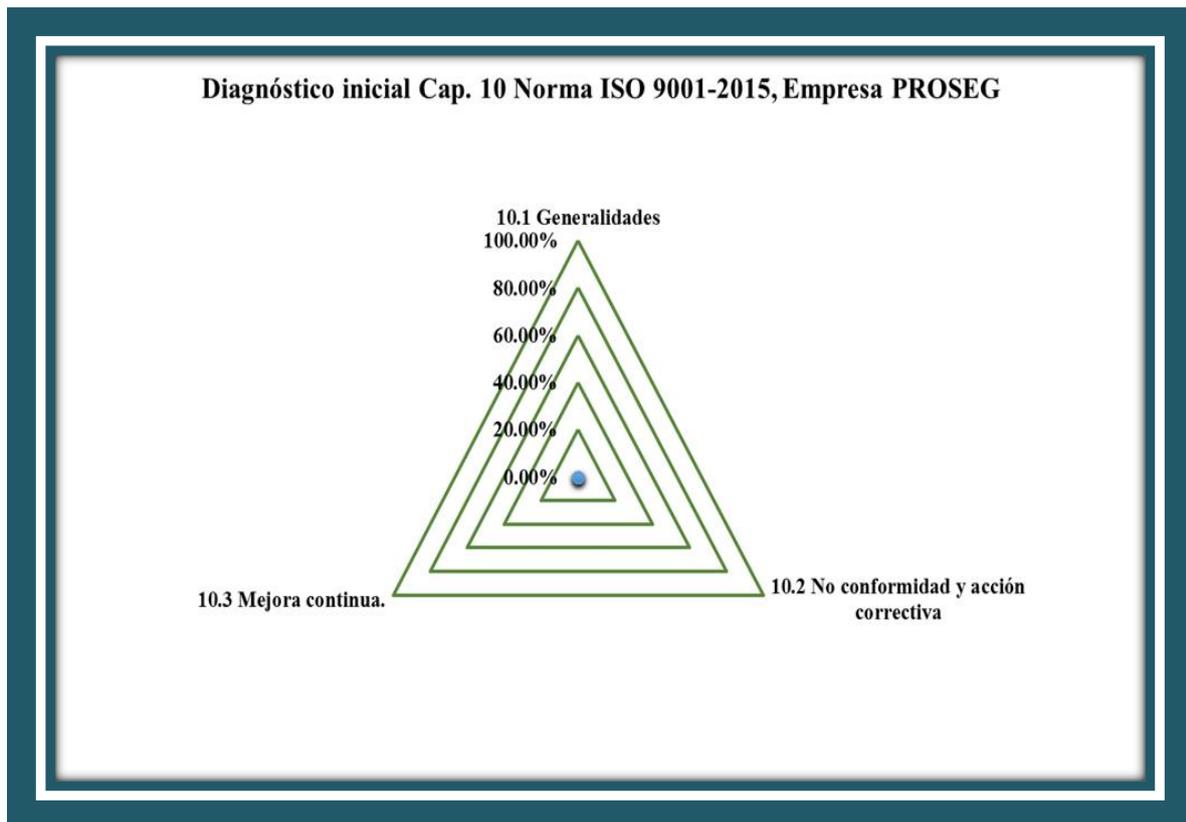


Figura 13. Diagnóstico inicial Cap. 10 Norma ISO 9001-2015, Empresa PROSEG.

En la figura 12 se muestra que actualmente la Empresa PROSEG no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto, no se puede aplicar un porcentaje de diagnóstico inicial en este capítulo.

4.1.2 Encuesta de Satisfacción al cliente

El proceso de recolección de información se realizó con la aplicación de la encuesta a cada una de las 5 Empresas que tiene como clientes la microempresa PROSEG, Los resultados obtenidos nos permitirán evaluar la opinión de los clientes en cuanto al servicio brindado por la empresa.

Los resultados obtenidos se procesaron en el MS Excel, para realizar un análisis el cual se presenta a continuación, para el análisis de la encuesta de satisfacción al cliente se utilizaron los siguientes parámetros:

Excelente de 90% a 100%

Bueno de 80% a 90%

Regular de 60% a 80%

Malo de 0% a 60%

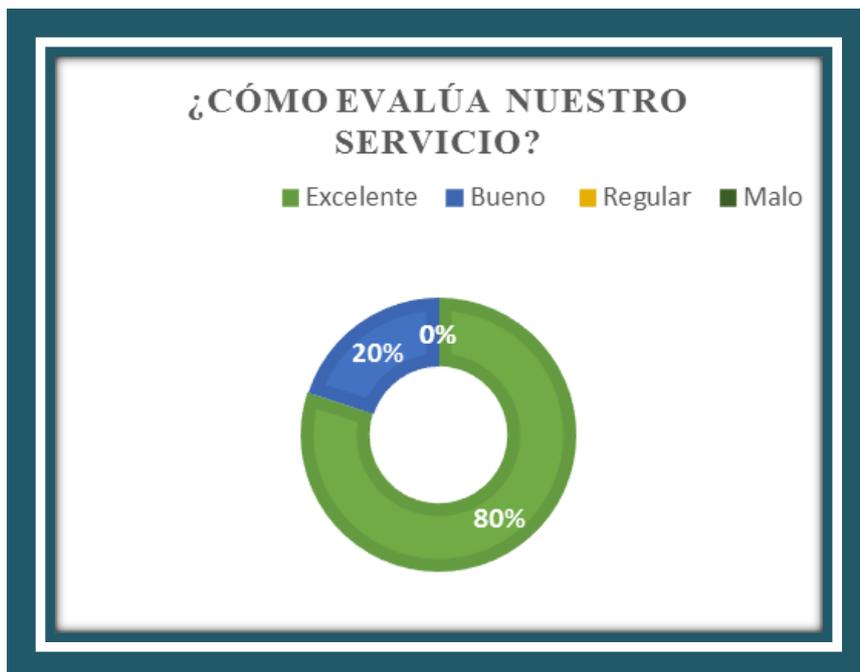


Figura 14. Evaluación del servicio

De acuerdo al 80% de las Empresas encuestadas evalúan el servicio prestado por La Empresa Profesionales en Seguridad como Excelente.

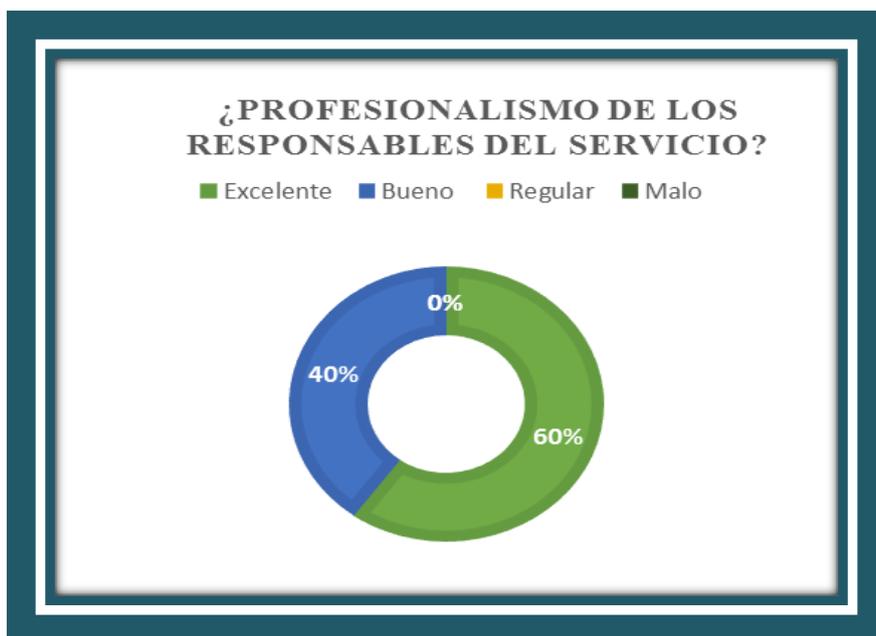


Figura 15. Profesionalismo de los responsables del servicio

De acuerdo al 60% de las Empresas encuestadas evalúan profesionalismo de las personas asignadas para el servicio de seguridad por La Empresa Profesionales en Seguridad como Excelente.



Figura 16. Relaciones con el personal de la Empresa PROSEG

De acuerdo al 40% de las Empresas encuestadas evalúan las relaciones interpersonales con el personal asignado por La Empresa Profesionales en Seguridad como Excelente; de igual manera un 40% lo evalúa como bueno.

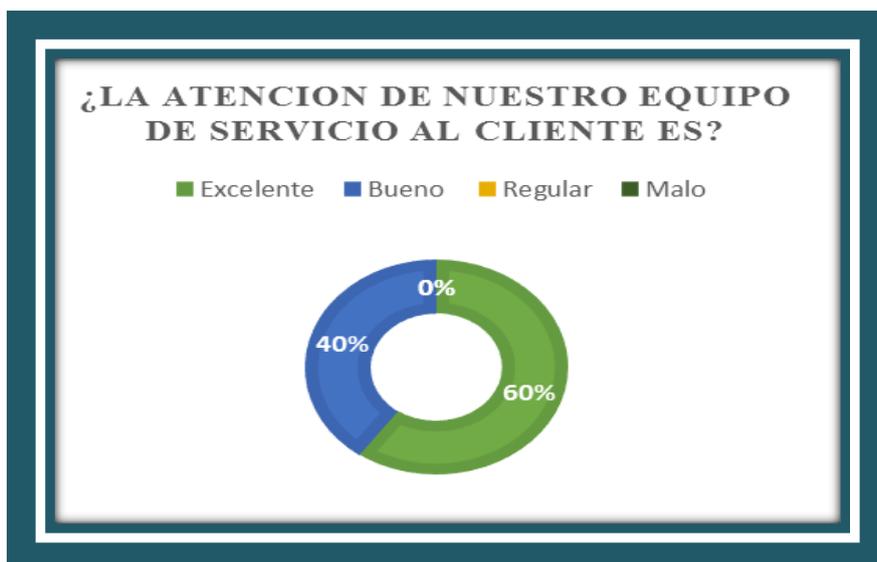


Figura 17. Atención de servicio al cliente

De acuerdo al 60% de las Empresas encuestadas evalúan la atención de nuestro equipo de servicio al cliente como Excelente; de igual manera un 40% lo evalúa como bueno.

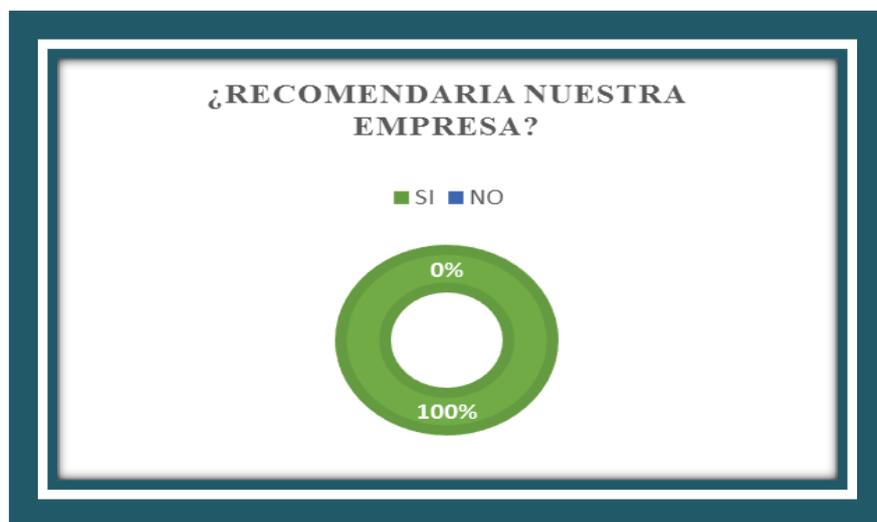


Figura 18. Recomendar la Empresa PROSEG

De acuerdo al 100% de las Empresas encuestadas recomendaría la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG.

4.1.3 Registro de evaluación de Proveedores

El proceso de recolección de información para el registro de evaluación de proveedores, lo realizó el gerente general de PROSEG con un formato de evaluación para cada proveedor de insumos que tiene la empresa. Los resultados obtenidos nos permitirán evaluar cuáles son los proveedores de alto impacto para la empresa PROSEG.

Actualmente la empresa PROSEG cuenta con 4 proveedores: Uniformes, Armas, Toletes, Radios.

Para el análisis de los resultados obtenidos se procesaron en el MS Excel, La evaluación de proveedores tiene un rango de 0 a 20 puntos, siendo 20 la calificación más alta; al evaluar las preguntas realizadas se pondera y se acepta, rechaza o se condiciona al proveedor, este análisis se presenta a continuación, para aceptar, condicionar o rechazar al proveedor se pondera los resultados obtenidos de las preguntas y se siguen los siguientes parámetros:

Aceptado de 70% a 100%

Condicionado de 50% a 69%

Rechazado menos de 50%



Figura 19. Evaluación proveedor 1

Se hace una evaluación del proveedor de Uniformes, en la cual se observa que la calificación más alta es 14 puntos en cotizaciones y luego coincide la puntuación de 10 puntos para las siguientes preguntas de evaluación.

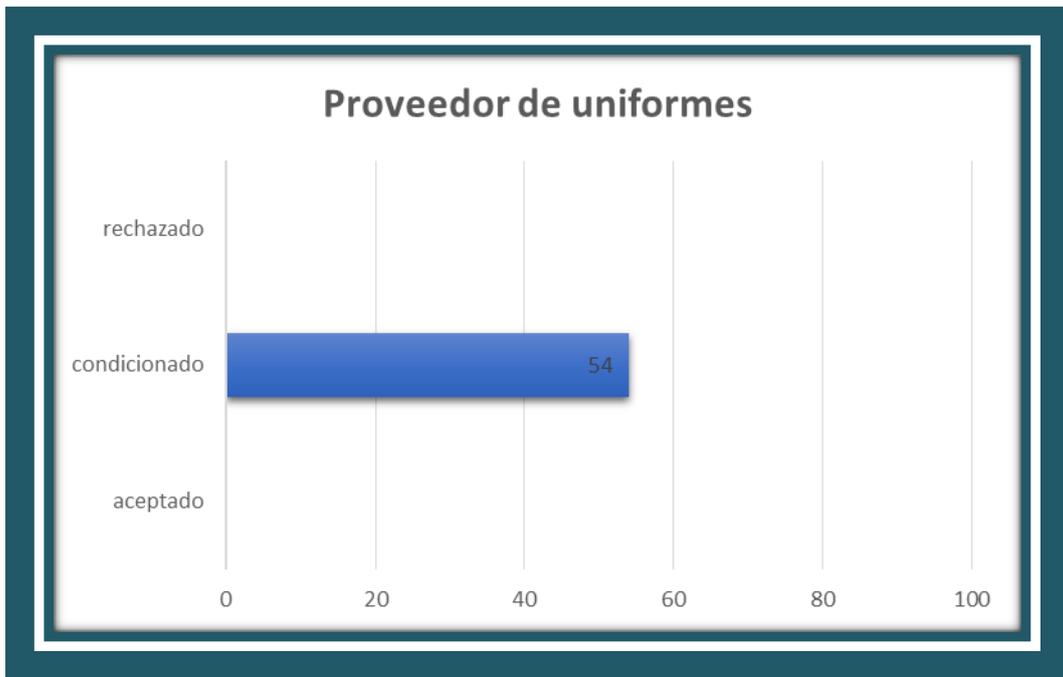


Figura 20. Ponderación proveedor 1

Se hace ponderación de los resultados obtenidos en la evaluación de proveedor 1, se observa que el proveedor tiene una calificación de 54% lo que indica que este proveedor está condicionado.

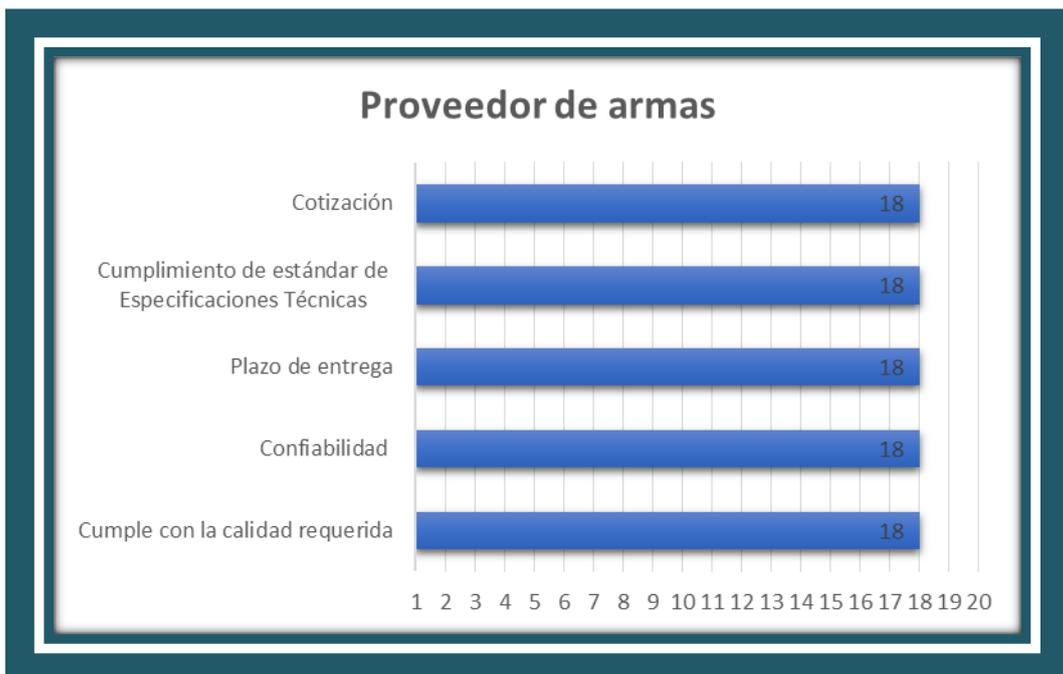


Figura 21. Evaluación proveedor 2

Se hace una evaluación del proveedor de Armas, en la cual se observa que la calificación más alta es 18% y esta coincide para las 5 preguntas evaluadas.

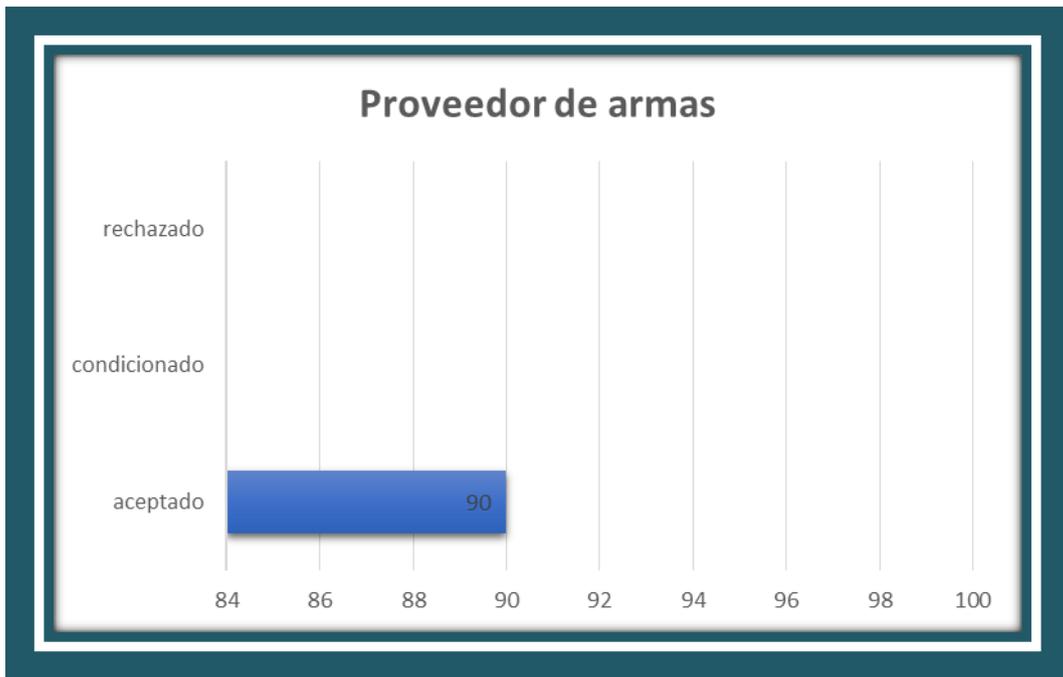


Figura 22. Ponderación proveedor 2

Se hace ponderación de los resultados obtenidos en la evaluación de proveedor 2, se observa que el proveedor tiene una calificación de 90% lo que indica que este proveedor es aceptado.



Figura 23. Evaluación proveedor 3

Se hace una evaluación del proveedor de Toletes, en la cual se observa que la calificación más alta es 18% y la de menor puntaje es 16%.

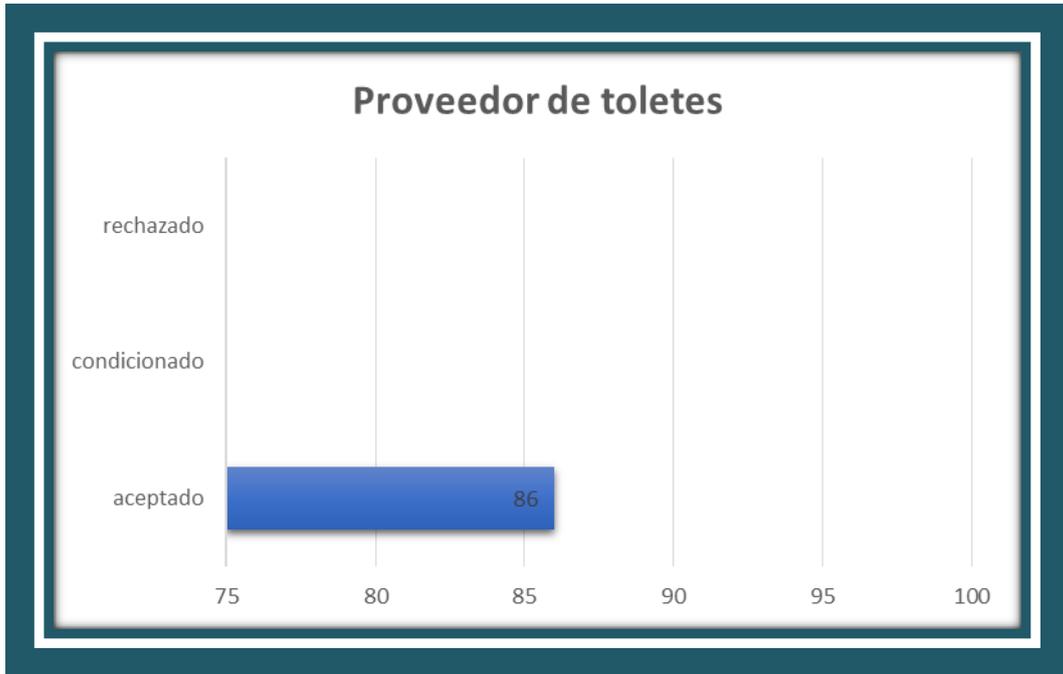


Figura 24. Ponderación proveedor 3

Se hace ponderación de los resultados obtenidos en la evaluación de proveedor 3, se observa que el proveedor tiene una calificación de 86% lo que indica que este proveedor es aceptado.

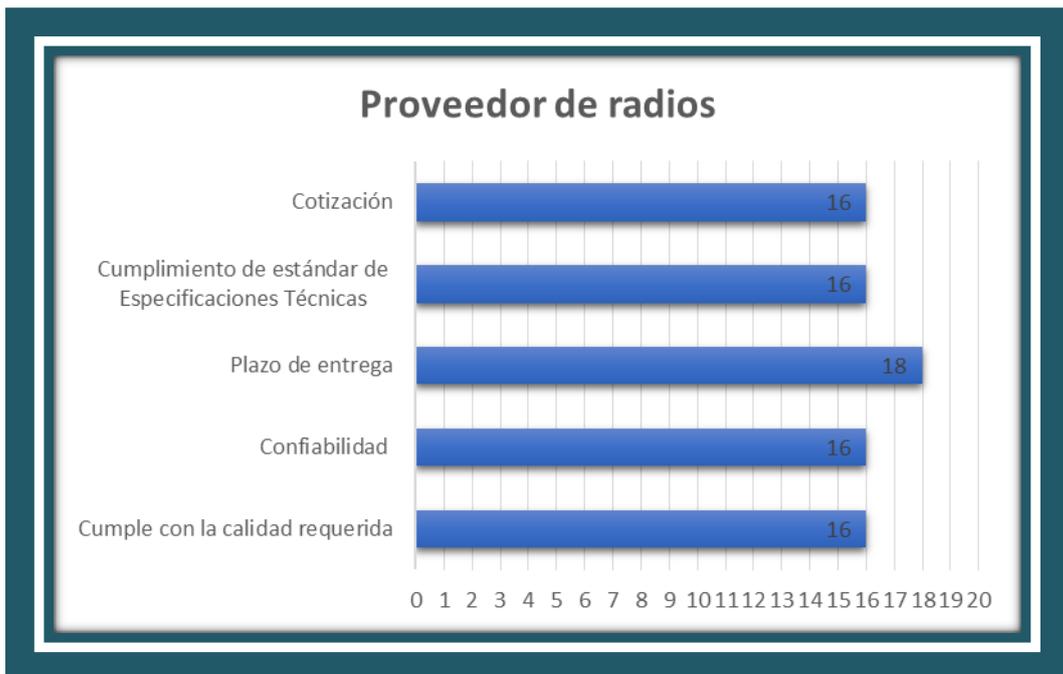


Figura 25. Evaluación proveedor 4

Se hace una evaluación del proveedor de Radios, en la cual se observa que la calificación más alta es 18% y la de menor puntaje es 16%.

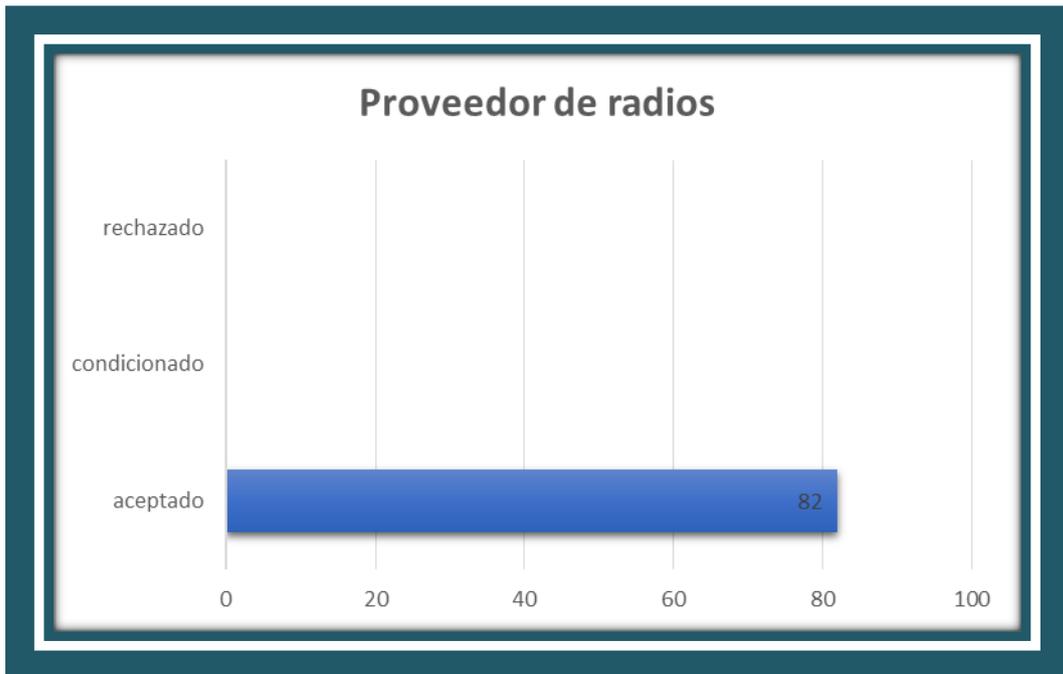


Figura 26. Ponderación proveedor 4

Se hace ponderación de los resultados obtenidos en la evaluación de proveedor 3, se observa que el proveedor tiene una calificación de 82% lo que indica que este proveedor es aceptado.

4.2 Aplicabilidad

Como resultado de la investigación realizada se hace conveniente contar con un plan de acción para las actividades según la propuesta de mejora de la implementación del Sistema de gestión de Calidad en la Empresa profesionales en Seguridad PROSEG.

4.2.1 Figura de Aplicabilidad

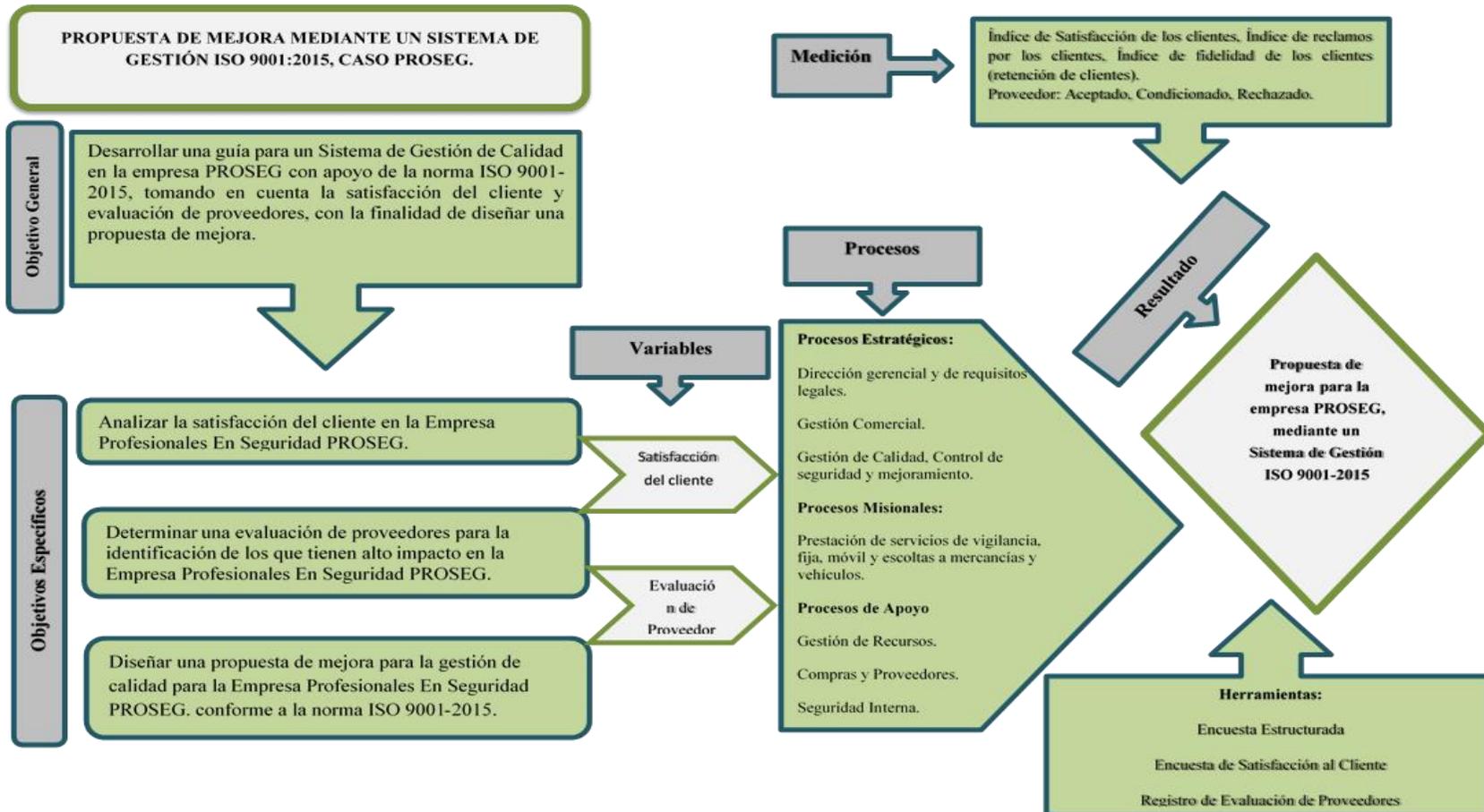


Figura 27. Figura de Aplicabilidad.

4.3 Descripción del Plan de Acción.

Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad a todos los procesos involucrados que generen impacto directo e indirecto para la propuesta de mejora en la Empresa PROSEG, con apoyo de la estructura de la Norma ISO 9001-2015, específicamente con el ciclo PHVA.

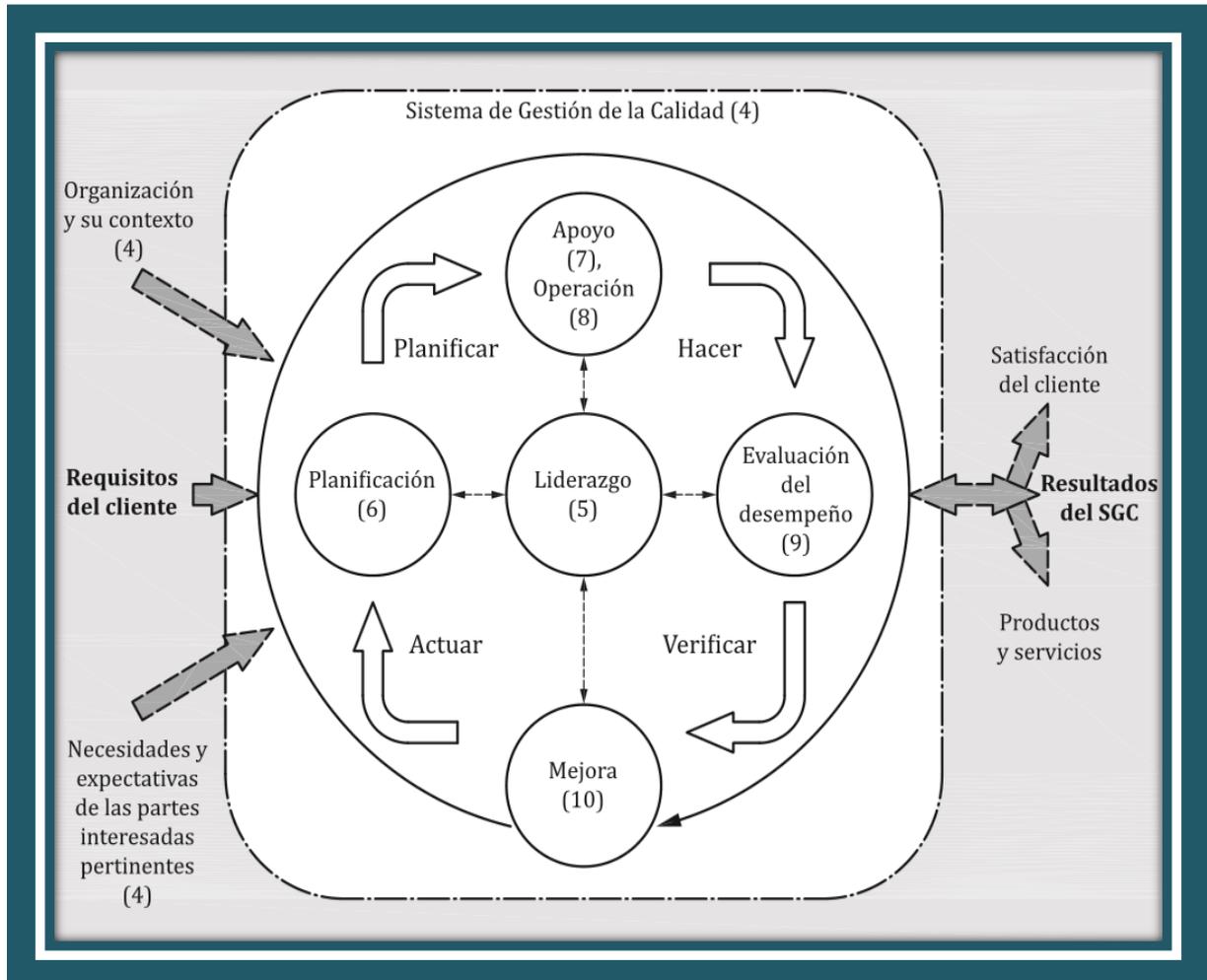


Figura 28. Representación de la estructura de la Norma Internacional ISO 9001-2015 Con el ciclo PHVA.

Fuente: Norma ISO 9001 (2015, p.ix)

4.3.1 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente en el apartado 9.1.2 de la Norma ISO 9001-2015 menciona que:” La organización debe realizar seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas” p. 17. Para cumplir este requisito se realizó el formato de encuesta de Satisfacción al cliente, (Anexo 2).

Para lograr la satisfacción del cliente también es necesario cumplir con el apartado 4.2 de la Norma ISO 9001-2015, Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para evaluar y conocer los requisitos de cada uno de los clientes de la Empresa PROSEG. De igual manera cumplir con el apartado 5.1.2 Enfoque al Cliente, como parte del compromiso de la Alta Dirección.

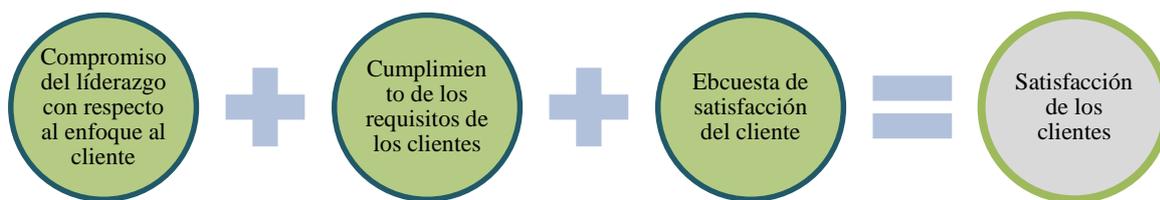


Figura 29. Aplicabilidad para Satisfacción del Cliente.

Tabla 11. Plan de Acción para Satisfacción del Cliente.

Apartado de la Norma ISO 9001-2015 para Satisfacción del Cliente	Plan de acción
9.1.2 Satisfacción del Cliente.	Realización de Encuestas de satisfacción al cliente, reuniones con los clientes, retroalimentación del cliente, felicitaciones.
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Determinar las partes interesadas externas e internas por medio de una matriz de partes interesadas. Realización de FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas). Determinar los requisitos de cada parte interesada según especificaciones brindadas por los clientes generando una lista de requisitos pertinentes.
5.1.2 Enfoque al cliente.	Realización de Encuestas de satisfacción al cliente. Implementación de un sistema de atención de quejas y reclamos por parte de los clientes. Compromiso de la Alta dirección.

4.3.2 Evaluación de Proveedores

Según apartado 8.4.3 de la Norma ISO 9001-2015, la organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos a comunicar al proveedor externo previo a su evaluación.

Para la evaluación de los proveedores en el apartado 9.1.3 de la Norma ISO 9001-2015, dice que se debe analizar la información apropiada que surge del seguimiento y la medición para evaluar el desempeño de los proveedores externos. Así mismo el apartado 9.3.2 dice la Alta dirección debe revisar el desempeño de los proveedores externos.

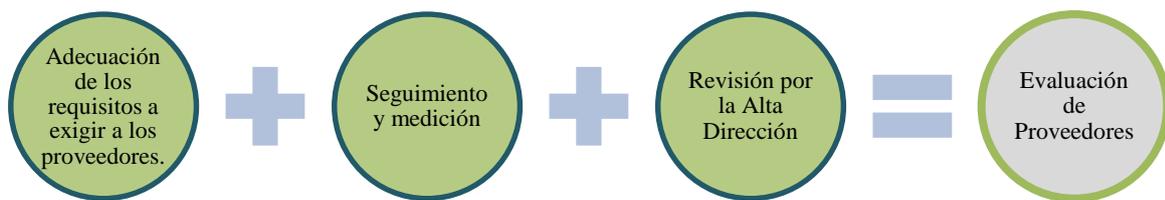


Figura 30. Aplicabilidad para Evaluación de Proveedores.

Tabla 12. Plan de Acción para Satisfacción del Cliente.

Apartado de la Norma ISO 9001-2015 para Evaluación de proveedores	Plan de acción
8.4.3 Información para los proveedores externos.	Comunicar los requisitos a exigir a los proveedores en cuanto a producto, servicio y evaluación por medio de correos, notas, cartas de información. Control y seguimiento del desempeño de los proveedores.
9.1.3 Análisis y Evaluación.	Realizar informe de rendimiento de los productos suministrados de acuerdo a especificaciones solicitadas.
9.3.2 Entradas de Revisión por la Dirección.	Reuniones programadas con la Alta dirección, revisión de evaluación de proveedores, retroalimentación de partes interesadas y requisitos a proporcionar a los proveedores.

4.3.6 Otros requisitos pertinentes a la Norma ISO 9001-2015

Para el cumplimiento de la Norma ISO 9001-2015 es necesario cumplir con los requisitos que esta norma exige.

A continuación, se presenta un resumen de estos requisitos.

Tabla 13. Plan de Acción para Otros requisitos pertinentes a la Norma ISO 9001-2015.

Apartado de la Norma ISO 9001-2015 para Otros requisitos pertinentes a la Norma ISO 9001-2015.	Plan de acción
<p>4. Contexto de la organización. 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.3 determinación del alcance del SGC. 4.4 Gestión de la calidad y sus procesos.</p>	<p>Realizar análisis de Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas (FODA) para definir el contexto de la organización.</p> <p>Definir un Perfil estratégico de empresa: ver puntos fuertes y débiles a través de las áreas funcionales.</p> <p>Elaborar diagrama de Procesos para diferenciar los procesos.</p>
<p>5. Liderazgo 5.1 liderazgo y compromiso. 5.2 Política. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.</p>	<p>Compromiso de la Alta Dirección para la implantación, control y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Establecimiento de una Política de Calidad y comunicarla en todos los niveles de la organización.</p> <p>Definir roles y responsabilidades en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad.</p>
<p>6. Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos. 6.3 Planificación de los cambios.</p>	<p>Definir un diagrama de riesgos que permita identificar los posibles riesgos que la organización enfrenta, para esto se debe apoyar en la Norma ISO 31,000 que es la Norma que define la gestión de los riesgos.</p> <p>Definir los objetivos de Calidad de la Empresa PROSEG, y planificar como lograrlos.</p> <p>Establecer un registro de reporte de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.</p>
<p>7.3 Toma de Conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información documentada.</p>	<p>Establecer un sistema de comunicación efectiva, para que todos los procesos que están interrelacionados.</p> <p>Definir en qué formato se guardará la información documentada; Establecer parámetros de control para la información.</p>

Continuación Tabla 16.

<p>8. Operación. 8.1 Planificación y control de operaciones. 8.2 Requisitos para los productos y servicios. 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios (N/A). 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.5 Producción y provisión del servicio. 8.6 Liberación de los productos y servicios. (N/A). 8.7 Control de las salidas no conformes.</p>	<p>Planificar, implementar y controlar los procesos que son necesarios para proveer los productos y servicios, mediante el uso del diagrama de procesos, hojas de control, listas de verificación, bitácoras.</p> <p>Tener comunicación amplia con los clientes para poder determinar los requisitos que estos exigen.</p> <p>Informar y documentar todo cambio en los requisitos. Formato de acciones correctivas para las salidas no conformes.</p> <p>Registro de quejas y sugerencias por parte de los clientes.</p>
<p>10. Mejora</p>	<p>Revisión de no conformidades y registro de acciones correctivas.</p> <p>Seguimiento y control de las acciones correctivas.</p> <p>Revisión por la Alta Dirección.</p>

4.3 Mapa de Procesos para la Empresa PROSEG.

A continuación, se presenta una propuesta de mapa de procesos para la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG.

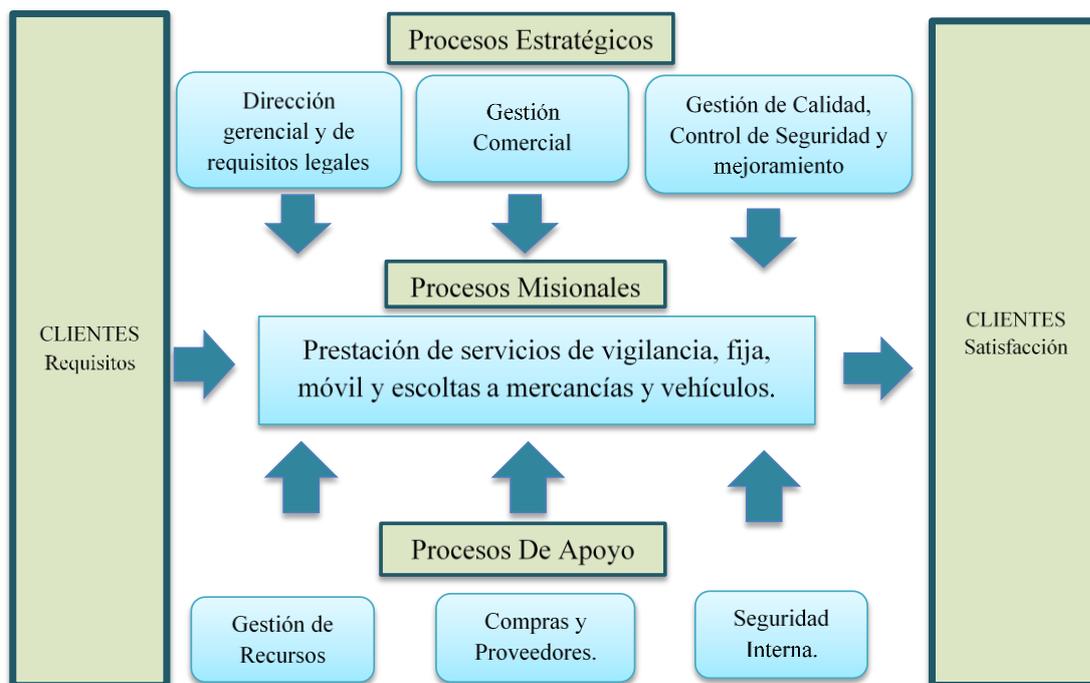


Figura 31. Mapa de Procesos Empresa PROSEG.

4.4 Presupuesto estimado para la implementación para la implementación de la Propuesta de mejora mediante un sistema de Gestión ISO 9001:2015 en la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG.

A continuación, se presenta un presupuesto estimado para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG; Los costos de inversión pueden disminuir si se utilizan recursos físicos existentes en la empresa.

Tabla 14. Presupuesto Estimado.

Recursos	Descripción	Monto	Observaciones
Humano	Capacitación y asesoramiento en materia de calidad. Norma ISO 9001-2015.	L. 70,000.00	Honorarios profesionales de las personas que impartirán capacitación y asesoramiento.
Físicos	Mobiliario de oficina. Papelería. Computadora.	L. 55,000.00	Mesas, sillas, escritorios, lapiceros, carpetas, papel, dispositivos para almacenamiento.
Tecnológicos	Internet.	L. 8,000.00	Conexiones de redes informáticas,
Auditoria	Costo de auditorías.	L. 40,000.00	Honorarios profesionales de las personas que realizarán auditorías.
Total		L. 173,000.00	

4.5 Cronograma de Actividades estimado para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG.

A continuación, se presenta Cronograma de Actividades estimado para la implementación de la Propuesta de mejora mediante un sistema de Gestión ISO 9001:2015 en la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG; Los costos de inversión pueden disminuir si se utilizan recursos físicos existentes en la empresa.

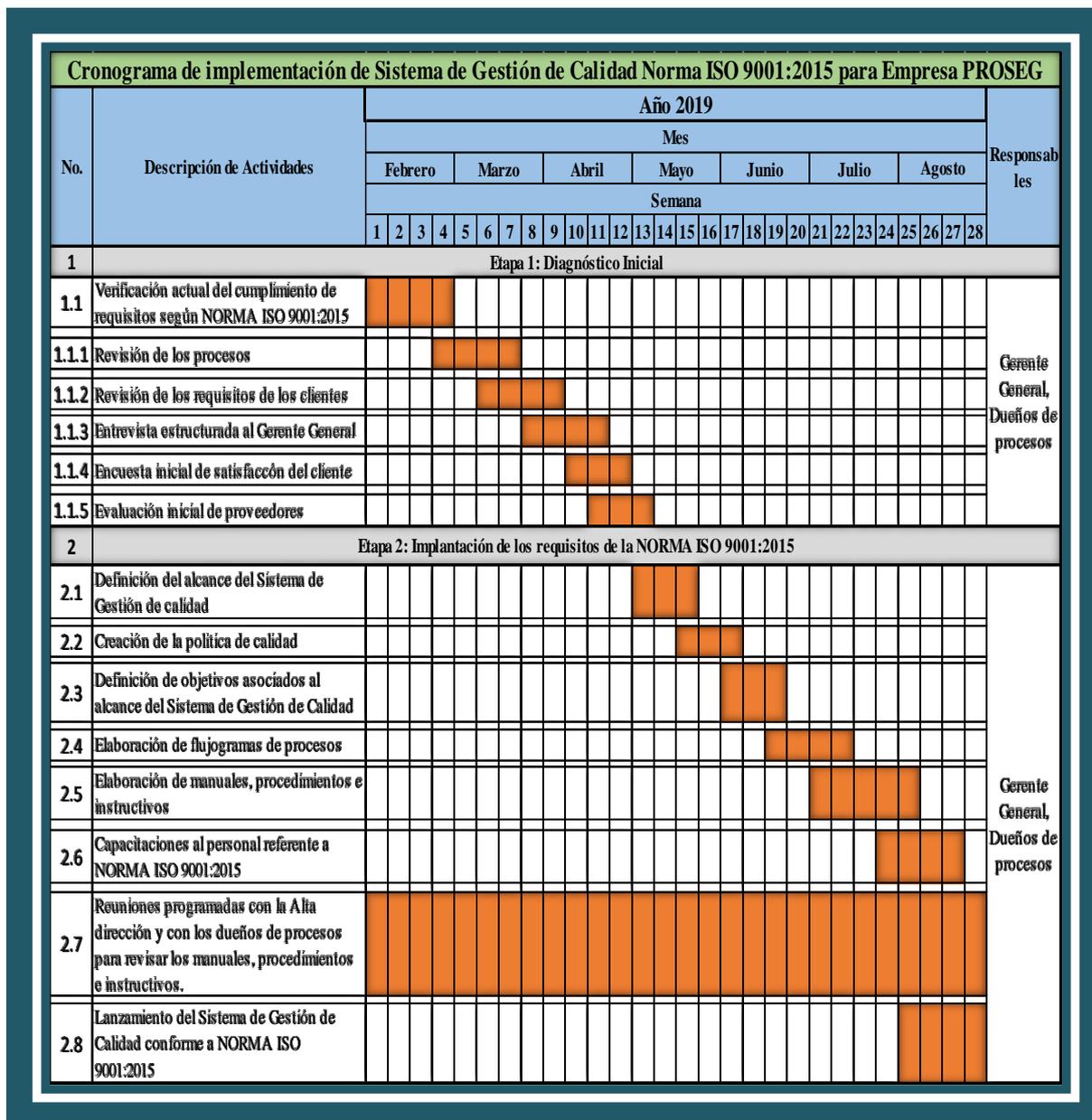


Figura 32. Cronograma de Actividades estimado para la implementación de la Propuesta de mejora mediante un sistema de Gestión ISO 9001:2015 en la Empresa Profesionales en Seguridad PROSEG.

Tabla 15 Tabla de Concordancia del Documento

Título de la Investigación	Objetivo de la investigación	Objetivos específicos de la investigación	Conclusiones	Recomendaciones	Plan de Acción
Propuesta de mejora mediante un Sistema de Gestión ISO 9001:2015, Caso PROSEG.	Desarrollar una guía para un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa PROSEG con apoyo de la norma ISO 9001-2015, tomando en cuenta la satisfacción del cliente y evaluación de proveedores, con la finalidad de diseñar una propuesta de mejora.	Analizar la satisfacción del cliente en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.	Ver: Conclusión numeral 1, Capítulo 5	Ver: Recomendación numeral 1, Capítulo 5	Ver: Plan de acción Tabla 11, Capítulo 4
		Determinar una evaluación de proveedores para la identificación de los que tienen alto impacto en la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG.	Ver: Conclusión numeral 2, Capítulo 5	Ver: Recomendación numeral 2, Capítulo 5	Ver: Plan de acción Tabla 12, Capítulo 4
		Diseñar una propuesta de mejora para la gestión de calidad para la Empresa Profesionales En Seguridad PROSEG. Conforme a la norma ISO 9001-2015.	Ver: Conclusión numeral 3, Capítulo 5	Ver: Recomendación numeral 3, Capítulo 5	Ver: Planes de acción de las Tablas 11, 12 y13, Capítulo 4

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. La satisfacción del cliente es un factor que influye de manera positiva para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Profesionales en Seguridad (PROSEG), ya que, de acuerdo al diagnóstico inicial realizado a esta empresa, actualmente cuenta con la aprobación de los clientes en cuanto a la satisfacción del servicio y productos proporcionados por la empresa.

2. La Empresa PROSEG actualmente no cuenta con un formato de evaluación de proveedores que permita diferenciar cuales de estos son de alto impacto para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó un análisis y se presentó a la Gerencia de PROSEG un formato resultado de esta investigación para evaluar a sus proveedores teniendo como resultado que cuenta con dos proveedores de alto impacto, debido a que en el rubro a que la empresa se dedica existen limitantes para la obtención de armas de fuego, y toletes.

3. Algunos beneficios al implantar un Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Profesionales en Seguridad (PROSEG) son: Optimizar recursos y tiempo para cumplir los objetivos de la empresa; sistematización de los procesos; aumento de la competitividad; mejora de la capacidad de la organización y de las competencias del personal para obtener los resultados deseados. Esta empresa tiene una oportunidad de adecuarse a un Sistema de Gestión de Calidad, debido a que, sin este, tiene aceptación y satisfacción con los clientes por su alto potencial para cumplir sus exigencias así mismo sus procesos están definidos de manera que resulta conveniente adaptarlos al sistema.

5.2 Recomendaciones

1. Realizar la encuesta de satisfacción al cliente periódicamente y programar reuniones con los mismos para determinar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios brindados por la empresa, de esta manera aumentar la capacidad de satisfacción al cliente.

2. Considerar proveedores extranjeros para el suministro de armas de fuego y toletes; así mismo realizar evaluación de proveedores cada vez que se soliciten insumos.

3. Emplear los indicadores de seguimiento y medición propuestos en este trabajo de investigación, establecer un programa de auditorías, programas de reuniones con la Alta Dirección, que permita la evaluación del desempeño para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad; Capacitar al personal existente en temas de calidad, para disminuir costos de inversión y optimizar los recursos existentes para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Brito, A., Ruíz, V., & Mejía, A. (2018). *Informe de coyuntura económica y negocios*. Tegucigalpa: BCIE.
- Camisón, C., & Cruz, S. G. (2006). *Gestión de la Calidad*. Valencia, España: Pearson.
- Carro, R., & González, D. (2009). *Administración de la Calidad Total*. Mar de Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- CNI. (2017). *Informe Marca País*. Tegucigalpa.
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). *El Concepto de calidad: Historia, Evolución e Importancia para la Competitividad*. Bogotá, Colombia: Universidad de La Salle.
- David, F. (2003). *Coceptos de Administración estratégica novena edición*. México: Pearson.
- Edelman, A. (2001). *Modelos de Excelencia en la Gastión*. Uruguay: Memoria de Trabajos de Difusión Científica y Técnica.
- García, M., Quispe, C., & Ruez, L. (2003). *Mejora Continua en la calidad de los procesos*. Lima, Peru: UNMSM.
- Gonzales, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mcgraw Hill .
- ISO. (2014). *ISO 11620:2014 Información y documentación -Indicadores de rendimiento de bibliotecas*. Ginebra, Suiza: Secretaria General de la ISO.
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos*. Ginebra, Suiza: Secretaria General de la ISO.
- ISO. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra, Suiza: Secretaria General de la ISO.
- Jonhson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2006). *Dirección Estratégica*. Madrid: Pearson.
- Nasser, M. (2017). *Marco de asistencia de las Naciones Unidas para el desarrollo de Honduras*. Tegucigalpa: MANUD.
- Ramírez, M., Mondragón, C., & Figueroa, H. (2013). *Agenda Digital de Honduras*. Tegucigalpa: SEPLAN.
- Tarí, J. (2000). *Calidad Total*. Murcia, España: Publicaciones Universidad de Alicante.
- Torres, K., Ruiz, T., Solís, L., & Martínez, F. (2012). *Calidad y su evolución*. Barranquilla, Colombia.: Universidad del Atlantico.
- Zambrano, M. (2007). *El aumento de la productividad y la mejora del nivel de vida*. Salta, Argentina: UCASAL.

ANEXOS

ANEXO 1. ENTREVISTA ESTRUCTURADA

ENTREVISTA A EMPRESA PROFESIONALES EN SEGURIDAD PROSEG

1. Antecedentes de la empresa

1.1 Breve descripción de la empresa

1.2 Servicios que ofrece

2. Información de la empresa

2.1 ¿Cuántos empleados y descripción de sus puestos?

2.2 ¿Tienen un organigrama?

- SI
- NO

2.3 ¿Cuántos clientes tiene?

3. Proceso Operativo

3.1 ¿Tienen reclamos por parte de los clientes?

- SI
- NO

3.2 ¿Cuántos clientes presentaron reclamos en este mes?

3.3 ¿Cuenta con libro de reclamos y sugerencias?

3.4 ¿Cuántos clientes han desertado?

3.5 ¿Cuáles son las dificultades que presenta para escoger un proveedor determinado?

3.6 ¿Tiene opción a escoger más de un proveedor en cuanto a distribución de equipo de seguridad (armas, toletes, cinturones, uniformes, radios)?

3.7 ¿Cuenta con la cantidad necesaria de personal para cumplir con los roles de puestos requeridos por los clientes?

- SI
- NO

3.8 ¿Cuenta con un perfil de puesto que detalle las capacidades requeridas para la contratación del personal?

- SI
- NO

3.9 ¿Existe un método para tener control en sus inventarios?

- SI
- NO

3.10 ¿Posee una lista de requisitos para la compra de insumos?

- SI
- NO

3.11 ¿Realiza capacitaciones a su personal?

- SI
- NO

3.12 ¿Cuántas personas están presentes en las capacitaciones?

3.13 ¿Duración de las capacitaciones?

3.14 ¿Cuenta con un programa de capacitaciones?

- SI
- NO

3.15 ¿Cuántas capacitaciones da al mes?

3.16 ¿Cuenta con registro de incidentes prevenidos durante el mes?

- SI
- NO

3.17 ¿Cuenta con registro de incidentes detectados durante el mes?

- SI
- NO

3.18 ¿Cuántos incidentes son reportados al mes?

3.19 ¿Cuántos incidentes de esos reportados son atendidos?

ANEXO 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA PROFESIONALES EN SEGURIDAD PROSEG

Nombre de La Empresa:

Fecha:

Cargo de quien realiza:

Servicios que utiliza:

- Vigilancia Electrónica
- Vigilancia Presencial

Ciudad:

Favor Conteste las preguntas a continuación:

1. ¿Cómo evalúa nuestro servicio?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

2. ¿Profesionalismo de los responsables del servicio?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

3. ¿Relaciones con el personal de nuestra organización?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

4. ¿La atención de nuestro equipo de servicio al cliente es?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

5. ¿Recomendaría nuestra Empresa?

- SI
- NO

ANEXO 3. CÁLCULO DE ÍNDICADORES

1) Satisfacción Del Cliente

- Índice de Satisfacción de los clientes.

De clientes entrevistados satisfechos /# total de clientes entrevistados

- Índice de reclamos por los clientes.

De queja durante periodo tiempo/ total de clientes atendidos en periodo de tiempo

- Índice de fidelidad de los clientes (retención de clientes)

Tasa de retención =100 – tasa de deserción

Tasa de deserción= total de clientes en el año x100/ clientes desertores en el año

2) Registro de Evaluación de Proveedores

De 70 a 100	Aceptado
De 50 a 69	Condicionado
Menos de 50	Rechazado

3) Análisis De Recursos

- Recursos Humanos:

Curriculum recibidos al día/ personal contratado

- Inventario

De guardias por puesto/ cantidad de equipo

4) Desempeño Del Personal

- Cumplimiento de los objetivos

Objetivos alcanzados x100/ objetivos propuestos

- Alcance de las capacitaciones

Total, del personal capacitado/ total del personal de toda la empresa

% de cumplimiento del programa de capacitación

De personas capacitadas en temas relacionados con el cargo/ # total de capacitaciones planificadas

5) Desempeño Del Servicio Brindado

- Índice de incidentes prevenidos y detectados

De incidentes prevenidos/ # de incidentes detectados

- Índice de reporte de incidentes.

De incidentes reportados/ # de incidentes atendidos

ANEXO 4. REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EMPRESA PROFESIONALES EN SEGURIDAD PROSEG

Señale en una escala de 2 al 20 la capacidad que muestra el proveedor, en cada uno de los siguientes conceptos:

CONCEPTO	CAPACIDAD										
Cumple con la calidad requerida (Este criterio está definido por el desempeño)	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	
Confiabilidad (Demostración de que lo suministrado es confiable repetitivamente)	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	
Plazo de entrega (Periodo de tiempo entre la notificación al proveedor y la llegada del producto al proyecto)	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	
Cumplimiento de estándar de Especificaciones Técnicas (Se comprueba si el producto o servicio comprado alcanza el estándar exigido)	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	
Cotización (Se refiere a la respuesta eficiente, tiempo de atención por parte del proveedor)	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	
	TOTAL										

De acuerdo a la clasificación un Proveedor es confiable cuando:

RESULTADO	CALIFICACIÓN	
De 70 a 100	Aceptado	
De 50 a 69	Condicionado	
Menos de 50	Rechazado	

Nombre Puesto y Firma del Evaluador