



CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

PROYECTO DE GRADUACIÓN

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

PÚBLICA DE TEGUCIGALPA

SUSTENTADO POR:

KARLA TATIANA VAQUEDANO AMADOR

MICHELLE GABRIELA FLORES PINO

ARIEL ANTONIO ZELAYA BUCARDO

PARA OPTAR EL GRADO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.

SEPTIEMBRE DEL 2021

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVE REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACÁDEMICA CEUTEC

DINA ELIZABETH VENTURA DÍAZ

DIRECTORA ACÁDEMICA CEUTEC

IRIS GABRIELA GONZÁLES ORTEGA

JEFATURA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CAROL IVONNE TURCIOS MARTÍNEZ

TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.

SEPTIEMBRE DEL 2021

PROYECTO DE GRADUACIÓN
DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA
PÚBLICA DE TEGUCIGALPA

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

LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ASESOR:

ROLANDO ARTURO CÁCERES MORENO

TERNA EXAMINADORA:

JOSÉ MEJÍA

MARÍA DEL SOCORRO MALDONADO

LETICIA ORDÓÑEZ

TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.

SEPTIEMBRE DEL 2021

DERECHOS DE AUTOR

©Copyright 2021

KARLA TATIANA VAQUEDANO AMADOR

MICHELLE GABRIELA FLORES PINO

ARIEL ANTONIO ZELAYA BUCARDO

Todos los derechos son reservados.

DEDICATORIA

A Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado sabiduría, fortaleza e iluminación.

Desde el fondo de nuestros corazones queremos expresarle nuestras muestras de agradecimiento y cariño a todas las personas que hicieron posible lograr la meta que nos propusimos y cumplir con una etapa educativa más en nuestras vidas, gracias a todas esas personas importantes que siempre nos brindaron su apoyo y comprensión.

Con todo cariño este proyecto está dedicado a nuestros padres, amigos y maestros que siempre nos apoyaron, por sus consejos, valores, por la motivación constante que nos han brindado, pero más que nada por creer en nosotros y por su amor.

A todos aquellos familiares y amigos que nos han impulsado a seguir adelante y dar lo mejor de nosotros hasta ver culminados nuestros sueños.

AGRADECIMIENTO

Nuestro Padre celestial que nos bendice cada día y nos brindó la oportunidad de poder cumplir con éxito esta meta de nuestra vida.

A nuestros padres, hermanas, por su apoyo, ejemplo, paciencia, fidelidad y sobre todo su amor incondicional. A nuestros amigos que sirvieron de apoyo y motivación en el desarrollo de esta investigación.

A nuestro asesor metodológico el Licenciado Rolando Arturo Cáceres Moreno, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y motivación ha logrado que podamos culminar nuestros estudios profesionales y la elaboración de esta investigación con éxito. Asimismo, nos gustaría agradecer a cada uno de los catedráticos que nos brindaron el mayor de sus conocimientos a lo largo de nuestra carrera profesional.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación se ha realizado con el fin de dar a conocer la necesidad que tienen las empresas estatales de Tegucigalpa, si tienen un sistema de gestión de calidad certificado mediante la normativa ISO y si lo están implementando de forma correcta.

Al pasar de los años en las empresas estatales de Tegucigalpa se ha venido implementado un sinnúmero de herramientas de la gestión de calidad, pero los mismos no han dado los resultados deseados debido a que no han seguido una normativa que centra los principios que deben contar dichos sistemas, para así lograr que la calidad de las empresas estatales puedan ir mejorando.

El 20 de enero del presente año la presidencia de Honduras se certificó como la primera casa de gobierno en obtener la certificación ISO 9001:2015, esto con el fin de que dichas instituciones estatales puedan ser modernas en los procesos implementados y sobre todo mejorar la transparencia y a que estas instituciones cuenten con plataformas tecnológicas logrando así mejorar el rendimiento de los procesos.

Al implementar esta herramienta de forma correcta y sobre todo velar con un organismo externo e interno que supervise el correcto uso de esta ayudará a asegurar la calidad y aumentar la productividad de los empleados de dichas instituciones. Esta herramienta cuenta con muchos beneficios como ser: una visión transparente, control de calidad, identificación de los usuarios, una comunicación más eficaz, además de mejorar los tiempos y costes.

Podemos concluir que de las empresas estatales ubicadas en la ciudad de Tegucigalpa el 64.4% si cuentan con la herramienta de gestión de calidad, misma que deben de ir mejorando y reforzando ya que el conocimiento que se obtiene es un nivel intermedio, mismo que como directores y demás subordinados de las empresas deben de mejorar el conocimiento y poder empaparse más del tema para que estos puedan ofrecer un buen servicio con los altos estándares de calidad, también mejorando los procesos para que las repuestas puedan ser eficaces y eficientes tanto para los empleados como para las personas que hacen uso de los servicios que estas ofrecen.

Los empleados de la Instituciones estatales deben de contar con capacitaciones más frecuentemente para que estos puedan estar al tanto de los cambios y sobre todo como mejorar la implementación de nuevos procesos en cada área de trabajo ya que se considera que poder contar con la herramienta de gestión de calidad es de mucha importancia para todas las instituciones.

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
	2.1 Antecedentes	2
	2.2 Definición del problema.....	3
	2.3 Enunciado del problema.....	4
	2.4 Preguntas de investigación	4
	2.5 Variables de investigación	5
	2.6 Justificación.....	5
	2.7 Delimitación del problema.....	6
III.	OBJETIVOS	7
	3.1 Objetivo general	7
	3.2 Objetivos específicos.....	7
IV.	MARCO TEÓRICO.....	8
	4.1. Análisis de la situación actual	8
	4.2 Macroentorno	8
	4.2.1 Análisis Pest.....	8
	4.2.2 Factores políticos	9
	4.2.3 Factores económicos.....	10
	4.2.4 Factores socioculturales	12
	4.2.5 Factores tecnológicos.....	13
	4.3 Microentorno.....	15
	4.3.1 La rivalidad entre competidores.....	16
	4.3.2 Amenaza de los nuevos competidores	17
	4.3.3 Poder de negociación de los proveedores	17
	4.3.4 Poder de negociación de los clientes	17
	4.3.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos	18

4.4 Teorías de sustento	19
4.4.1 Gestión de la calidad total.....	19
4.4.2 Servicio al cliente.....	20
4.5 Conceptualización	22
4.5.1 Gestión de Calidad.....	22
4.5.2 Norma ISO 9001:2015.....	22
4.5.3 Calidad en el servicio al cliente	23
4.5.4 Formalización	25
4.5.5 Flujo de procesos dentro de la gestión de la calidad.....	26
4.5.6 Gestión de procesos	27
4.5.7 Indicadores de calidad.....	28
V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	29
5.1 Congruencia metodológica.....	29
5.2 Operacionalización de las variables	31
5.3 Enfoque y Métodos	34
5.3.1 Enfoque de la investigación	34
5.3.2 Alcance de la Investigación	35
5.3.3 Diseño de la Investigación	35
5.4 Población y muestra	35
5.4.1 Población.....	35
5.4.2 Marco muestral	36
5.4.3 Muestra	36
5.4.4 Tamaño de la muestra	37
5.5 Unidad de análisis y respuesta	38
5.6 Técnicas e instrumentos aplicados	38
5.6.1 Instrumentos.....	39
5.6.2 Cuestionario	39

5.6.3 Entrevista	39
5.7 Fuentes de información	39
5.7.1 Fuentes primarias	39
5.7.2 Fuentes secundarias	40
5.8 Cronología de trabajo	40
VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS	41
6.1 Respuestas de los empleados públicos de Tegucigalpa	41
6.1.1 Implementación del SGC	41
6.1.2 Componentes clave	43
6.1.3 Organismo regulador	47
6.1.4 Conocimiento de indicadores	51
6.1.5 Capacitaciones	53
6.1.6 Beneficios	56
6.1.7 Necesidad de información	58
6.2 Conclusión de entrevista a expertos en tema de gestión de calidad	61
VII. CONCLUSIONES	62
VIII. RECOMENDACIONES	63
IX. BIBLIOGRAFÍA	65
X. ANEXOS	73
10.1 Cuestionario	73
10.2 Entrevista	78
10.2.1 Entrevista 1	78
10.2.2 Entrevista 2	79
10.2.3 Entrevista 3	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1 Análisis del macroentorno	8
Tabla 5.1 Congruencia metodológica	29
Tabla 5.2 Operacionalización de las variables.....	31
Tabla 5.3 Técnicas de muestreo	37
Tabla 5.4 Detalle de las variables	37
Tabla 5.5 Estimación de la muestra	38
Tabla 5.6 Cronología de trabajo.....	40
Tabla 6.1 Resultado de pregunta 1	41
Tabla 6.2 Resultado de pregunta 2.....	42
Tabla 6.3 Resultado pregunta 3	43
Tabla 6.4 Respuesta pregunta 4	44
Tabla 6.5 Comentario pregunta 5.....	45
Tabla 6.6 Respuesta a la pregunta 6.....	46
Tabla 6.7 Respuesta a la pregunta 7.....	47
Tabla 6.8 Respuesta a la pregunta 8.....	48
Tabla 6.9 Respuesta a la pregunta 9.....	49
Tabla 6.10 Respuesta a la pregunta 10.....	50
Tabla 6.12 Respuesta a la pregunta 12.....	51
Tabla 6.13 Respuesta a la pregunta 13.....	52
Tabla 6.14 Respuesta a la pregunta 14.....	53
Tabla 6.15 Respuesta a la pregunta 15.....	53
Tabla 6.16 Respuesta a la pregunta 16.....	54
Tabla 6.17 Respuesta a la pregunta 17.....	55
Tabla 6.18 Respuesta a la pregunta 18.....	56
Tabla 6.19 Respuesta a la pregunta 19.....	57
Tabla 6.20 Respuesta a la pregunta 20.....	57

Tabla 6.21 Comentarios de la pregunta 21	58
Tabla 6.22 Puntuación pregunta 22	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 6.1: Rubro del sector público que labora	42
Gráfica 6.2: Implementación de un sistema de gestión de calidad	43
Gráfica 6.3: Correcta ejecución del sistema de gestión de calidad.....	43
Gráfica 6.4: Nivel de conocimiento del sistema de gestión de calidad	44
Gráfica 6.5: Aspectos que no se están contemplando.....	46
Gráfica 6.6: Elementos del sistema gestión de calidad.....	47
Gráfica 6.7: Cuentan con una institución y organismo regulador.	48
Gráfica 6.8: Quien regula el sistema de gestión de calidad	48
Gráfica 6.9: Institución reguladora externa encargada de supervisar	49
Gráfica 6.10: Frecuencia de supervisión al cumplimiento.....	50
Gráfica 6.11: Conocimiento de los indicadores de desempeño	51
Gráfica 6.12 – Encargado de establecer los indicadores de desempeño	52
Gráfica 6.13: Involucramiento en la creación de indicadores de desempeño	52
Gráfica 6.14: Opinión al momento de crear los indicadores de desempeño.....	53
Gráfica 6.15: Capacitaciones al personal.....	54
Gráfica 6.16: Entidades que brindan capacitación.....	54
Gráfica 6.17 – Frecuencia de capacitación.	55
Gráfica 6.18: Temas para agregar en futuras capacitaciones.....	56
Gráfica 6.19: Beneficios al implementar un sistema de gestión de calidad.....	57
Gráfica 6.20: Beneficios al ejecutar un sistema de gestión de calidad	58
Gráfica 6.21: Áreas a reformar con la implementación.....	60
Gráfica 6.22: Calificación al sistema de gestión de calidad	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1: Diagrama Sagital de Variables	5
Figura 4.1 Cinco fuerzas de Porter.	16

GLOSARIO

Automatización: Acción y efecto de automatizar.(ASALE & RAE, s. f.-a)

Burocracia: Organización regulada por normas que establecen un orden racional para distribuir y gestionar los asuntos que le son propios.(DELSOL, 2019)

BPM: Gestión de Procesos o Business Process Management.(Decide, 2020)

Calibración: Acción y efecto de calibrar.(ASALE & RAE, s. f.-b)

CEPAL: La Comisión Económica para América Latina.(Caribe, s. f.-a)

Conglomerados: El término conglomerado se refiere a un conjunto de compañías que pertenecen al mismo grupo empresarial.(*Conglomerado empresarial*, s. f.)

Consigna: Señalar una cantidad de dinero en un presupuesto para un fin determinado.

Controlar: Ejercer el control sobre alguien o algo.(ASALE & RAE, s. f.-c)

Conveniencia: Examinar con atención algo para hacer una determinada comprobación.

Delimitación: El término delimitación indica la plasmación exacta de unos límites en relación con una localización.(*Definición de Delimitación*, s. f.)

Discrecionalidad: Discrecionalidad es, tal y como indica el diccionario, la cualidad de discrecional, es decir, la actuación de algo o alguien sin la influencia de una norma o regla.(*Definición de Discrecionalidad*, s. f.)

Ejecutar: Llevar a cabo una acción, especialmente un proyecto, un encargo o una orden.

Empíricos: Empírico es un adjetivo que señala que algo está basado en la práctica, experiencia y en la observación de los hechos.(*Significado de Empírico*, s. f.)

Estándares: Es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional.(Javier, s. f.)

FMI: El Grupo Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional.(*El Grupo Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (FMI)*, s. f.)

Habilidad analítica: Las habilidades analíticas se refieren a la capacidad de recopilar y analizar información, resolver problemas y tomar decisiones. (esoic, 2021)

Imprescindible: Imprescindible es un adjetivo que hace referencia a aquello de lo que no se puede prescindir.(ASALE & RAE, s. f.-d)

Indicadores: Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.(Morales, Martin, 2018)

Infraestructura: en economía se suele referir al acervo físico y material con el que cuenta un país o sociedad para el desarrollo de sus actividades productivas.(*Infraestructura - Economipedia*, s. f.)

Intervencionismo erosiona: Tendencia de los poderes públicos a intervenir en asuntos que competen a la sociedad civil, especialmente en el ámbito económico.(Chonchol, 1998)

ISOtools: es una potente herramienta tecnológica que permite a las organizaciones tener una gestión automatizada, dando respuestas a sus necesidades reales, así como, ayuda a éstas a la consecución de su compromiso con la mejora continua y excelencia. (ISOTools, 2016)

Malversación: malversación es el acto en el que uno o más individuos se apropian indebidamente de valores o fondos a los que éstos les han sido confiados en razón de un cargo.(Educa lingo, 2021)

Mejora continua: es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización y otros factores que en conjunto permiten la optimización. (Edwards, 2019)

Normativa: sinónimo de regla, método, procedimiento, siendo su presencia y cumplimiento de suma importancia dentro de una organización, institución.

OHSAS: es un sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional dentro de una organización.(ISOTools, s. f.)

Optimizar: acción de buscar la mejor forma de hacer algo.(*Significado de Optimizar*, s. f.)

Recesión: Se entiende por recesión una caída significativa de la actividad económica que acontece en el conjunto de la economía y para un número suficiente de meses, y que se resulta visible en términos de producción, empleo, renta real, y otros indicadores. (el Economista, 2016)

Sistemáticos: Se califica como aquello que respeta o se adapta a un sistema: un conjunto ordenado o estructurado de principios o elementos que se relacionan entre sí.(INCAE, 2021)

(TQM): Total Quality Management. Gestión de la calidad total.(ESAN, 2019)

Transición: Acción y efecto de pasar de un modo de ser o estar a otro distinto.(ASALE & RAE, s. f.-e)

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación describe el Diagnóstico de la Gestión de la Calidad en las Instituciones Estatales de Tegucigalpa, en donde se conoce si dichas Instituciones cuentan con la herramienta de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, asimismo, si la están implementando de forma correcta, ya que esto ayuda a que las empresas puedan ofrecer a los usuarios un servicio con los altos estándares de calidad, mejorar los procesos internos para que estos puedan ser más transparentes y eficientes.

Es importante expresar el análisis de la situación actual por medio del macroentorno en donde se examina el análisis PEST a través de sus elementos externos los cuales son: factores políticos, tecnológicos, económicos y socioculturales donde ayuda a tener una visión más clara del panorama con respecto a la Gestión de la Calidad en empresas estatales de Tegucigalpa. De la misma forma es fundamental el estudio del microentorno a través de las cinco fuerzas de Porter las cuales son la rivalidad entre competidores, amenaza de los nuevos competidores, poder de negociación de los proveedores, poder de negociación de los clientes y la amenaza de ingreso de productos sustitutos en esta última se concluye que en las empresas estatales son las únicas que prestan diversos servicios para la sociedad. Igualmente, dentro del marco teórico se incluye las teorías del sustento y la conceptualización del tema de investigación.

En las empresas estatales de Tegucigalpa, se asume que se ha estado implementando diversas herramientas de Gestión, para el mejoramiento de la calidad en las Instituciones Públicas, pero no se han conseguido los resultados deseados o no se han llevado a cabo por lo cual hemos visto la necesidad de indagar dentro de los empleados de dichas Instituciones con el fin de investigar si se está ejecutando la Gestión de la Calidad a través de la normativa ISO 9001:2015 obtenida por casa presidencial.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Antecedentes

Por todos es conocido que un sistema de gestión de la calidad es una herramienta que ayuda a tener más credibilidad y sobre todo transparencia en los procesos realizados por las instituciones gubernamentales, es por esta razón que es de mucha importancia que las instituciones hondureñas puedan implementar esta herramienta, logrando así más eficacia en todos los procesos implementados.

La base del Sistema de gestión de la calidad está en una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (Home | SGC Casa Presidencial, s. f.)

Es de interés nacional y se enmarca dentro del Decreto No. 286-2009 de fecha 13 de enero del 2010, contenido de la Ley para el Establecimiento de una Visión de País y el Plan de Nación para Honduras, en cuanto a los objetivos nacionales con una visión desde el año 2010 al 2038, para el incremento de la competitividad de las empresas hondureñas, razón por la cual se vuelve necesaria la adopción de medidas que permitan esclarecer los organismos que conformen un Sistema Nacional para la Calidad que a modo de marco institucional, facilite el intercambio comercial en igualdad de condiciones desde el punto de vista de la calidad y la competitividad. (Ley del Sistema Nacional de la Calidad (3,1mb).pdf, s. f.)

Para Honduras es de vital importancia continuar implementando la herramienta del sistema de gestión de calidad (SGC), ya que, al estar dando continuidad, se podrá obtener mejores procesos de medición, estos ayudan a controlar la información y también el servicio que se le brinda a la población hondureña, se pueden describir indicadores, que son de mucho apoyo para todas las instituciones gubernamentales, con el fin que estas puedan hacer una buena administración de los recursos que se les brinda.

Interesado en colaborar con la generación de información útil para el país y consciente de que solamente cuando se conozcan los beneficios percibidos por los sistemas de calidad en las empresas gubernamentales de Honduras y que solamente si mejoramos la calidad del servicio, podremos ser más competitivos y así contribuir con el desarrollo de Honduras; se realizó esta investigación con el fin de lograr medir el efecto de los sistemas de gestión de la calidad en Tegucigalpa.

Para esta investigación se logró contar con la información de la Secretaría de Coordinación General del Gobierno la cual fue creada bajo el Decreto 266-2013 de fecha 16 de diciembre de 2013. Esta institución se encarga de la coordinación general de la administración pública, contribuyendo al país mediante la reforma del Estado, con el fin de que sea eficiente por medio del alineamiento de los planes institucionales y el seguimiento de la gestión. (*Acerca de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno / SCGG, s. f.*)

Un SGC permite planear, ejecutar y controlar, las actividades necesarias para el desarrollo de la Misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de Calidad, los cuales son medidos por medio de indicadores de satisfacción. (*Home / SGC Casa Presidencial, s. f.*)

2.2 Definición del problema

Nuestro tema de investigación surge a raíz de identificar la amplitud del alcance que se está brindando en el sistema de gestión de la calidad en las empresas gubernamentales, en donde nos surge la siguiente inquietud, ¿En las empresas gubernamentales de Tegucigalpa se está empleando un sistema de gestión de la calidad?. En las empresas gubernamentales, al pasar de los años se ha venido implementando muchas herramientas de gestión, con el fin de poder mejorar la calidad en dichas instituciones, pero no se han llevado a cabo o no se han obtenido los resultados deseados, es por esta razón que para el año 2021 se ha obtenido la certificación de la norma ISO 9001:2015, obtenida por casa presidencial de Honduras. (*Home / SGC Casa Presidencial, s. f.*)

Esta investigación está basada en saber si las empresas estatales, están cumpliendo y dando seguimiento a dicha normativa, y si los organismos regulatorios cumplen con la supervisión para que se cumplan de manera correcta, asimismo las políticas ya establecidas y la capacitación a los empleados. Las instituciones gubernamentales, antes de iniciar con la implementación de un sistema de calidad deben iniciarse antes con una revisión, de las operaciones, con el fin de poder compararlas con el modelo sugerido de las normas ISO. Carolina Ramírez, gerente comercial para Centroamérica de LSQA, empresa dedicada a la certificación de sistemas, productos y procesos con actividad a nivel mundial, indicó que un sistema de gestión en las instituciones de gobierno tiene un impacto directo en la confianza, la modernización y su fortalecimiento a través de los sistemas de gestión de la calidad. (*Certificación ISO 9001:2015 promueve transparencia, modernización y confianza ciudadana, s. f.*)

Al aplicar de manera correcta estas normas las entidades gubernamentales cuentan con muchos beneficios como ser: transparencia, modernización del estado, gobierno digital y abierto, eliminación de burocracia, participación ciudadana, manejo eficiente de los recursos del estado, control de compras, contrataciones y servicios, gestión por resultados, simplificación y estandarización de procesos y una mejora continua.

2.3 Enunciado del problema

Expuesto anteriormente con la situación que afecta la gestión de la calidad en las empresas estatales, se identifican los siguientes puntos importantes para llevar a cabo esta investigación, que son: la calidad de servicio que se ofrece al usuario, y el seguimiento que se está ejecutando en las empresas gubernamentales de Tegucigalpa, para que estas normas se estén realizando como la normativa lo indica.

2.4 Preguntas de investigación

1. ¿Se está utilizando un sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa?
2. ¿Cuáles son los componentes claves en los que se enfoca el sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa?
3. ¿Quién regula la gestión de la calidad, dentro de las empresas estatales de Tegucigalpa?
4. ¿Conocen internamente los empleados los indicadores del sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa?
5. ¿Cuentan con capacitaciones los empleados para que estos puedan ofrecer un servicio de calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa?
6. ¿Cuáles son los beneficios que ha dejado el sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa?
7. ¿Qué aspectos hacen falta por cubrir en el sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa?

2.5 Variables de investigación

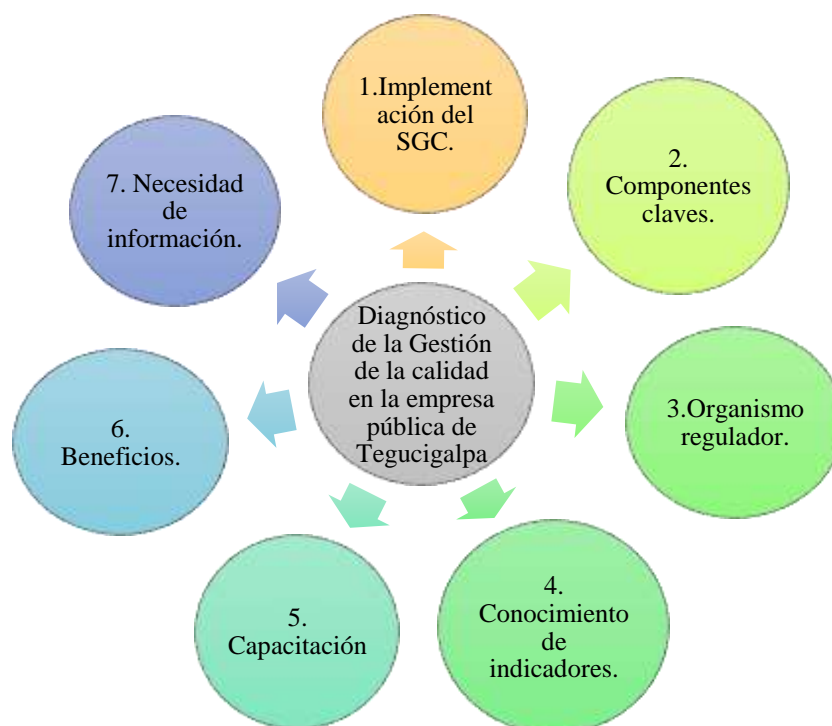


Figura 2.1: Diagrama Sagital de Variable

2.6 Justificación

A continuación, detallamos cinco aspectos que evidencian la importancia de nuestra investigación, los cuales (Hernández, 2014) recomienda justificar:

a) Conveniencia: La importancia de este tema de investigación radica en que es necesario evaluar la calidad de procesos y servicio al cliente, que se le está brindando al pueblo hondureño mediante las entidades públicas, para que, con la opinión de la población se encuentren puntos a mejora, si es necesario replantear procesos para una atención más ágil, y medir la calidad de servicio al cliente.

b) Relevancia social: Nuestro aporte social con nuestra investigación ayudara a la población hondureña, ya que se le brindara un servicio con altos estándares de calidad certificados con la normativa ISO 9001:2015.

c) Implicaciones prácticas: Nuestra investigación creará conciencia en los directivos de las empresas estatales de Tegucigalpa, que implementen de manera correcta las normativas de gestiones de la calidad.

d) Valor teórico: Con la siguiente investigación daremos a conocer de qué manera se está implementando el sistema de gestión de calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa.

e) Utilidad metodológica: Esta investigación servirá como un instrumento metodológico de estudio para otros investigadores, ya que reunirá elementos esenciales sobre la prestación de servicios con altos estándares de calidad

2.7 Delimitación del problema

- a) Criterio Geográfico: Empresas gubernamentales de Tegucigalpa.
- b) Criterio Temporal: Se lleva a cabo en el tercer trimestre del año 2021, integrado por los meses de julio, agosto y septiembre.
- c) Criterio de clasificación: Entes gubernamentales contemplados en el casco urbano, como instituciones que ofrecen servicios al pueblo hondureño.

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Identificar la amplitud de alcance que se está brindando en el sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa, durante los meses de julio a septiembre del año 2021.

3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar si en las empresas de Tegucigalpa se está implementando un sistema de gestión de la calidad.
- b) Definir los componentes claves en los que se enfoca el sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa.
- c) Determinar cuáles son los organismos que regulan el sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa.
- d) Determinar el conocimiento de los empleados públicos acerca de los indicadores del sistema de la gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa
- e) Identificar si se está brindando capacitaciones a los empleados públicos con relación al sistema de gestión de la calidad.
- f) Identificar los beneficios del sistema de la gestión de la calidad.
- g) Descubrir aspectos que el sistema de gestión de la calidad aún no ha cubierto.

IV. MARCO TEÓRICO

4.1. Análisis de la situación actual

4.2 Macroentorno

En todas las instituciones estatales se debe tomar en cuenta los elementos externos del entorno como ser: los factores políticos, tecnológicos, económicos y socioculturales que ayudaran a planificar estrategias para un mejor desarrollo en la gestión de la calidad en sus servicios.

4.2.1 Análisis Pest

El análisis PEST es una herramienta que permite identificar a las organizaciones su macroentorno, a los investigadores nos ayuda a tener una visión más clara para llevar a cabo la investigación, creado por los teóricos Liam Fahey y V. K. Narayanan fueron los precursores de un nuevo método de análisis empresarial.

Este modelo se plantea en el análisis de cinco factores externos los cuales son: Políticos-legales, Económicos, Socio culturales y Tecnológicos que a continuación mostramos a más detalle:

Tabla 4.1 *Análisis del macroentorno de las empresas estatales de Tegucigalpa.*

Factores	Descripción
Políticos	Bajo que decreto se emitió la “ley del sistema nacional de la calidad” cuál es su propósito, y que impacto ha tenido la gestión del gobierno actual en esta ley.
Económicos	Medir la calidad mediante un sistema de indicadores, supone tiempo y el objetivo es mejorar la gestión de gobierno y la transparencia de la gestión financiera pública, el marco operativo de la política monetaria.
Socio culturales	Análisis del entorno social y cultural en el que se desarrollan los empleados de las instituciones gubernamentales.
Tecnológicos	La última actualización de la ISO 9001:2015, sus avances mediante la utilización del software ISOtools.

Este cuadro refleja el análisis de los cinco factores externos en la investigación.

4.2.2 Factores políticos

La república de Honduras mediante el poder legislativo bajo el decreto No.29-2011, creó la “*ley del sistema nacional de la calidad*” conformada por 49 artículos, publicado en el diario oficial de la república “*La Gaceta*” el viernes 8 de julio del 2011, con esta ley se pretende darle más formalidad y seguimiento en todos los ámbitos del sistema de gestión de la calidad, tal como lo expresa en su comunicado.

La carencia de la normativa nacional e infraestructura de la calidad limita la competitividad de numerosas empresas hondureñas, debido frecuentemente a que sus productos, servicios y procedimientos no cumplen con las exigencias mínimas para garantizar el aseguramiento de la calidad, de acuerdo con los requerimientos de las transacciones comerciales a nivel nacional, regional e internacional. (*La Gaceta, 2011, p. 1*)

Por las razones antes expuestas, resulta imprescindible la creación de una infraestructura de la calidad, mediante un Sistema Nacional para la Calidad y los organismos que la integran, que apoye el cumplimiento de los objetivos y metas de prioridad nacional y los actos complementarios o derivados vinculados al campo de la calidad en forma integral, en el marco de la Visión del País para una Honduras productiva, generadora de oportunidades y un Estado moderno, transparente, eficiente y competitivo, que aprovecha el desarrollo y la demostración de la calidad, para promover la competitividad de las empresas nacionales, proporcionar confianza en la transacción de bienes y servicios, facilitar el cumplimiento de los compromisos internacionales en materia de evaluación de la conformidad, promover la cultura de calidad y brindar apoyo técnico a los entes reguladores. (*La Gaceta, 2011, p. 1*)

A diez años de la creación de la “*ley del sistema nacional de la calidad*”, lamentablemente el país ha vivido una inestabilidad política a lo interno del país generada por mala administración pública de sus gobiernos y líderes políticos; como ser malversación de fondos públicos, actos de corrupción y personal poco capacitado dirigiendo las empresas estatales de Tegucigalpa, lo que ha generado inestabilidad opacando el desarrollo y crecimiento de nuestro país, y como consecuencia esto afecta de manera directa la implementación y la correcta ejecución del sistema de la gestión de la calidad en la administración pública.

4.2.3 Factores económicos

Honduras posee múltiples fortalezas con el potencial para un crecimiento más rápido y una mayor prosperidad compartida, con su ubicación estratégica, una creciente base industrial, esfuerzos continuos para diversificar sus exportaciones y una población joven y en crecimiento.

En años recientes, Honduras había registrado la segunda tasa de crecimiento económico más alta de Centroamérica, superada solo por la de Panamá. El crecimiento del PIB del país alcanzó el 4,8% en 2017, el 3,7% en 2018 y el 2,7% en 2019, por encima del promedio en Centroamérica y muy por encima del promedio en América Latina y el Caribe (ALC). (Banco Mundial de Honduras, 2021)

Sin embargo, el país enfrenta altos niveles de pobreza y desigualdad. Estimaciones internacionales para el último año disponible (2019), antes del doble impacto de la pandemia COVID-19 y los huracanes Eta e Iota, mostraron que el 14,8% de la población hondureña vivía con menos de 1,90 dólares por día. Además, casi la mitad de la población (4,8 millones de personas) vivía con menos de 5,50 dólares al día, la segunda tasa de pobreza más alta de ALC después de Haití. Otro tercio de la población era casi pobre y vulnerable a volver a caer en la pobreza, mientras que el tamaño de la clase media de Honduras (18%) se encontraba entre los más pequeños de la región (en comparación con una clase media promedio del 41%). (Banco Mundial de Honduras, 2021)

Continuar el enfoque para impulsar la competitividad en el desarrollo económico rural, invertir en capital humano y fortalecer la protección social en Honduras también puede mejorar los resultados sociales y apoyar la recuperación al fomentar más oportunidades laborales y económicas entre los más vulnerables del país. Las reformas institucionales sobre temas clave, como la mejora de la sostenibilidad del sector eléctrico, así como la gobernanza y el clima empresarial, también pueden contribuir a seguir desarrollando un marco para el crecimiento inclusivo en Honduras. (Banco Mundial de Honduras, 2021)

Se espera que la economía de Honduras se recupere en 2021 a un crecimiento del 4,5%, en medio de la reactivación de la actividad económica interna y la recuperación de la inversión y la demanda externa. No obstante, persisten los riesgos y los desafíos. Una recesión mundial más profunda en medio de una pandemia prolongada podría debilitar la recuperación económica y seguir amenazando la salud y el bienestar de la población. (Banco Mundial de Honduras, 2021)

En las instituciones estatales el incremento en el nivel de exigencias del cliente ha hecho que la calidad sea un tema que no deba ser visto de menos por ninguna empresa. La Ley para el Sistema Nacional de Calidad es un ejemplo del interés que existe en que las cosas se hagan bien. Aunado a esto, el incremento en las empresas que buscan lograr implementar sistemas que permitan manejar la calidad dentro de sus organizaciones o que les permitan cumplir con requisitos, dando así un servicio de calidad, hace que el tema cobre cada vez más importancia en el país. (Pineda, 2017)

¿Qué se pretende lograr con el nuevo plan económico?

La combinación de medidas de política económica y las reformas estructurales en el marco del programa buscan fortalecer y estabilizar la economía, proteger a los más vulnerables y fomentar el empleo y el crecimiento que beneficien a todos. Este nuevo plan económico es amplio e integral y se basa en tres pilares:

- Afianzar la situación fiscal, para lo cual se colocará a la empresa estatal de electricidad en una trayectoria sostenible mediante reformas en el sector eléctrico y con medidas para mantener en el presupuesto un margen para inversión y gasto social.
- Reforzar el marco de política monetaria para amortiguar los shocks y mantener la estabilidad.
- Implementar reformas para mejorar el clima de negocios y la gestión de gobierno, entre otras cosas, intensificando los esfuerzos de lucha contra la corrupción. (*El nuevo plan económico de Honduras para la estabilidad y el crecimiento*, s. f.)

¿Incluye también el plan reformas para fortalecer la gestión de gobierno y combatir la corrupción?

Las autoridades también se han comprometido a fortalecer la gestión de gobierno, lo que incluye redoblar los esfuerzos de lucha contra la corrupción. Las reformas previstas tienen por objeto mejorar la gestión de gobierno y la transparencia de la gestión financiera pública, el marco operativo de la política monetaria y el sector eléctrico. Las autoridades asimismo están trabajando con el personal del FMI y otros socios para el desarrollo en la ejecución de reformas para apuntalar el Estado de derecho, con el fin de prevenir la malversación de fondos públicos y mejorar el clima de negocios; en particular, simplificando los procedimientos de la administración pública con el fin de reducir los trámites burocráticos y la discrecionalidad, que

pueden dar origen a corrupción. (*El nuevo plan económico de Honduras para la estabilidad y el crecimiento*, s. f.)

4.2.4 Factores socioculturales

Es muy importante tener conocimiento de que factores socioculturales inciden en el comportamiento de los empleados y directores de las instituciones públicas en Honduras ya que nos permitirá conocer el entorno en que se desenvuelven y en el que se han desarrollado, también nos permitirá analizar qué tan factible es la ejecución del sistema de gestión de calidad en las entidades públicas ya que de tener empleados capaces de apartarse a nuevos procesos, nuevas tecnologías y normas de calidad internacionales; la gestión pública alcanzaría grandes logros incluyendo la satisfacción de todos los usuarios y los miembros de las mismas entidades. A continuación, algunas de las condiciones que influyen en el comportamiento de los empleados en el proceso de la gestión de la calidad en las instituciones.

En la mayoría de las instituciones públicas se maneja de diferente forma la cultura organizacional esto debido a que sus directivos y funcionarios son sustituidos de manera constante por lo que sus políticas de dirección son transitorias, debido a que cada cuatro años se cambia de gobierno es muy difícil que se siga una cultura organizacional fija en comparación a las empresas privadas ya que no hay un seguimiento de la misma visión y valores de cada institución de gobierno. Es importante mencionar que los empleados públicos se rigen por la ley civil la cual tiene la finalidad de establecer un sistema racional de administración de personal en el servicio público regulando las relaciones entre los servidores públicos y el estado.

Asimismo es sustancial mencionar que un mal clima laboral tiene consecuencias para los empleados los cuales son realmente perjudiciales, según un estudio realizado a tres mil trabajadores expresó que el 54% de estos percibe el clima laboral de sus organizaciones bajo cierta inestabilidad, pues en ocasiones es bueno y en otras oportunidades no, el 29% de los empleados afirmaron que no experimentan un buen clima laboral en sus trabajos, mientras que solo un 17% manifestó que sí se desempeña dentro de un clima laboral favorable, de acuerdo con este mismo estudio, un 5% de los entrevistados expresó sus deseos de renunciar al trabajo debido al insoportable clima laboral que viven en su institución. Como se puede observar, la minoría de este estudio es la que goza de pertenecer a una institución en la que el ambiente de trabajo representa un interés relevante. (*Influencia del ambiente laboral en los trabajadores en blog Honduras*, s. f.)

Otro factor según la CEPAL la pobreza afecta a la mayoría de la población hondureña de una forma dramática debido al bajo nivel educativo, falta de oportunidades de empleo, la inseguridad, la corrupción los cuales han sido estudiados de diferentes puntos de vista para entender su impacto en las personas, instituciones y en la sociedad en general. Otros factores socioculturales que no han sido considerados porque se ha privilegiado más la economía que la sociedad y la cultura, un claro ejemplo es la paternidad irresponsable, la desintegración familiar, son consecuencias que afecta a toda la sociedad. La ausencia de participación masculina en la reproducción, así como la paternidad no comprometida con el desarrollo de la familia, son patrones culturales que influyen en la diseminación de la pobreza en Honduras. (Caribe, s. f.)

Es necesario reconocer que el analfabetismo aún es uno de los mayores problemas de la realidad educativa en Honduras, ya que una buena parte de la población mayor a 15 años no sabe escribir ni leer, esto repercute en que se agraven muchos problemas del país tales como la exclusión social, la pobreza y el desempleo, cabe resaltar que ha existido una reducción pasando de un 18.7% en 2001 a un 12.8% en 2018, siendo aun mayor este problema principalmente en las áreas rurales. (Técnica & Corea, 2018)

De acuerdo con la información más reciente, la educación desde hace muchos años ha jugado un papel importante en la sociedad no solo desde la formación de profesionales, sino que también en la promoción del desarrollo en cada una de las entidades. En este entorno su importancia radica en ser uno de los pilares esenciales para el crecimiento y desarrollo, sin embargo, ésta no ha mostrado avances significativos a lo largo del tiempo, debido a que hoy en día una gran proporción de la población no puede tener una educación de calidad que asegure un mejor bienestar económico y social a futuro y esto se evidencia en los niveles de instrucción y años de estudio promedio que alcanza la población.

4.2.5 Factores tecnológicos

Durante la última década la tecnología ha tenido un crecimiento exponencial en todos los ámbitos, en donde la gestión de la calidad no ha sido la excepción ante la reciente actualización de la ISO: 9001:2015 con mejoras en la implementación de su software mediante la plataforma ISOtools.

La Plataforma Tecnológica ISOTools facilita la implementación, automatización y mantenimiento de los Sistemas de Calidad según ISO 9001 en su última versión 2015. (*ISO 9001 - Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión ISO*, s. f.-a)

Sobre la base de los procesos y la lógica del ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) ISOTools está diseñado para hacer más efectivo el manejo de la documentación, mejorar la comunicación y reducir tiempos y costos. De esta forma se consigue un impacto real sobre la eficiencia, los costos y los resultados de la organización. *(ISO 9001 - Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión ISO, s. f.-a)*

Este software, permite optimizar su Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 y facilita el proceso de transición de la versión 2008 a la 2015, además ayuda a las organizaciones a integrar la norma ISO 9001 con otras normas, como OHSAS 18001 e ISO 14001, de una forma sencilla gracias a su estructura modular. *(ISO 9001 - Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión ISO, s. f.-a)*

El 20 de enero del 2021 Honduras se convirtió en la primera Casa de Gobierno de Centroamérica y la segunda en Latinoamérica en recibir el Certificado Internacional de Calidad ISO 9001:2015, por implementar un modelo de gestión para la administración pública que promueve la transparencia, la modernización y la simplificación. *(Presidencia de Honduras, la primera en Centroamérica en recibir certificado ISO 9001:2015, s. f.)*

El certificado fue recibido por el presidente Juan Orlando Hernández en una ceremonia que se llevó a cabo en el Palacio José Cecilio del Valle, sede de la Casa de Gobierno hondureña. *(Presidencia de Honduras, la primera en Centroamérica en recibir certificado ISO 9001:2015, s. f.)*

La certificación ISO 9001:2015 garantiza que Honduras ahora cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en procesos eficaces y tecnológicos, optimizando el uso de todos los recursos financieros en la gestión operativa y generando credibilidad y transparencia ante la población. *(Presidencia de Honduras, la primera en Centroamérica en recibir certificado ISO 9001:2015, s. f.)*

Para recibir el certificado, Casa Presidencial de Honduras pasó por un proceso que garantiza el cumplimiento de los estándares de una gestión controlada, ordenada, simplificada y medible por medio de indicadores operacionales. *(Presidencia de Honduras, la primera en Centroamérica en recibir certificado ISO 9001:2015, s. f.)*

Asimismo, se midió la automatización de procesos a través de sistemas informáticos, promoviendo la modernización, la transparencia y la simplificación del Estado y de todos los

procesos internos de la Presidencia hondureña. (*Presidencia de Honduras, la primera en Centroamérica en recibir certificado ISO 9001:2015*, s. f.)

A continuación, detallamos sus beneficios tecnológicos por la reciente acreditación de la ISO 9001:2015 en el estado de Honduras:

1. Gobierno Digital y Abierto.
2. Modernización del Estado.
3. Eliminación de papel para procedimientos.
4. Simplificación y estandarización de procesos. (*Presidencia de Honduras, la primera en Centroamérica en recibir certificado ISO 9001:2015*, s. f.)

La obtención de esta certificación podrá un antes y un después en la gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa, la innovación y la correcta ejecución de la reciente ISO 9001:2015 mejorará la calidad del servicio público.

4.3 Microentorno

Las cinco fuerzas de Porter. Este es un modelo de gestión empresarial desarrollado por el profesor de Harvard, Michael Porter en 1979.

Este es una herramienta de marketing estratégico que nos ayuda a realizar un análisis del microentorno de una empresa y de esta forma conocer sus competencias dentro de este sector, realizando un análisis objetivo y hacer frente a la situación en que se encuentren, todo esto mediante los cinco factores que a continuación se detallan en la siguiente figura.

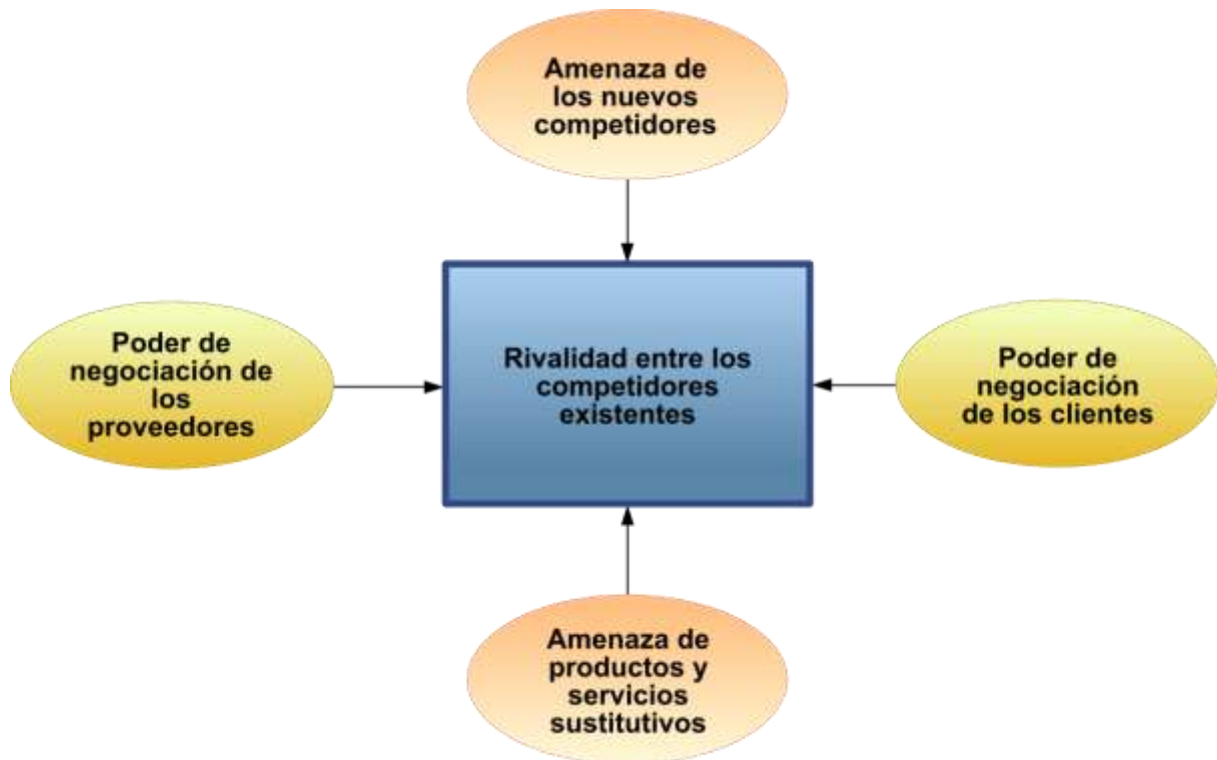


Figura 4.1 Cinco fuerzas de Porter.

Fuente: («Análisis Porter de las cinco fuerzas», 2021).

A continuación, explicamos las 5 fuerzas Porter:

4.3.1 La rivalidad entre competidores

Fuerza que analiza la competencia de la empresa. Identifica su posición en el mercado e investiga las estrategias de sus competidores, esto con el fin de recolectar información para la creación de sus propias estrategias y ofrecer un valor agregado que lo haga destacar en el mercado.

Todas las empresas estatales de Tegucigalpa deben de fomentar la competencia e innovación en las áreas con potencial de excelencia y hacerlo con justa manera ya que será de mucha ayuda para mejorar tanto el servicio como los procesos internos dentro de las mismas.

Si para fomentar la competitividad a un gobierno le atañe mantener la estabilidad macroeconómica, fomentar la educación en general y desarrollar la infraestructura física con la cual operarán los agentes económicos, sus esfuerzos deben también enfocarse hacia ciertas áreas y políticas estratégicas. (Zambrano, s. f.)

Por un lado, las políticas rígidas de ayuda directa a las industrias pueden representar beneficios y alivios a corto plazo, pero a largo plazo, neutralizan el incentivo de las empresas y los conglomerados que las agrupan para innovar. De modo que el exceso de intervencionismo erosiona la competitividad y genera una ineficiente dependencia estatal.(Zambrano, s. f.)

4.3.2 Amenaza de los nuevos competidores

Ante el crecimiento del comercio, este factor hace referencia y analiza las barreras de entrada de nuevos competidores/productos, cuando más fácil sea entrar al negocio mayor será la amenaza de encontrar nuevos competidores.

Nuestra investigación al estar ligada a las empresas públicas de Tegucigalpa se desprende de la constante amenaza de competidores en un comercio abierto, sin embargo constantemente en nuestro país ante la mala administración de las empresas públicas y sus desfalcos se habla constante de la privatización de las mismas, como la reciente ENEE y su empresa de consorcio EEH.

4.3.3 Poder de negociación de los proveedores

Fuerza que analiza la amenaza de la industria de los proveedores, cuál es su poder sobre las industrias y de qué manera la baja o el incremento de su demanda y costos afectan a las empresas.

Las empresas públicas de Tegucigalpa que prestan servicios básicos como agua, luz y telefonía controlan la distribución de estos servicios, a excepción de la energía eléctrica, la cual se adquieren kilowatts mediante siete empresas generadores de energía eléctrica las cuales ante el alza de los precios de combustible se ve afectado el incremento del precio de la energía, siendo la población hondureña las más afectada con recibos de luz en constante alza.

4.3.4 Poder de negociación de los clientes

Fuerza que investiga cual es el valor que los clientes están dispuestos a pagar por un producto, cuál es su peso en el mercado de nuestro producto y capacidad de fijar un precio aceptable para los consumidores.

En el caso de las empresas públicas se identifica como usuario a las personas que utilizan un servicio de forma habitual y gratuita.

Toda la población hondureña requiere en algún momento de algún servicio que prestan las instituciones públicas, en algunas ocasiones será constante dependiendo del servicio de la

entidad a la que se le solicite. Debido a los trámites ya constituidos que se deben realizar para diferentes actividades del comercio, educación y diferentes ámbitos, estos usuarios se convierten en los clientes frecuentes de las empresas públicas y los que mejor pueden evaluar la calidad de su servicio.

Los usuarios de las instituciones gubernamentales se sienten defraudados y desalentados, no por el valor simbólico que deben de cancelar por la prestación de un servicio en algunas instituciones, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados.

4.3.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos

Fuerza que se encarga de analizar los precios, tecnología y calidad de los productos sustitutos.

El análisis del sector industrial nos permite lograr una caracterización económica dominante en la industria, determinar cuáles son las fuerzas competitivas operantes en ella y que tan poderosas son, identificar los impulsores de cambio y sus posibles impactos, conocer la posición competitiva de las empresas, establecer los factores claves de éxito en la industria e identificar la rivalidad de la competencia y establecer que tan atractiva es la industria en términos de rendimientos. Estas herramientas nos llevan a determinar si la industria representa una buena opción o no. (*Aguilar Juan, s. f.*)

Con respecto a las empresas públicas se puede decir que son las únicas que prestan diversos servicios para la sociedad, con esto se quiere decir que no hay ninguna empresa privada que pueda prestar dichos servicios ya que son exclusivos del gobierno, por ejemplo algunas de las consecuencias de que el gobierno sea el único que ofrezca estos servicios podemos mencionar la suspensión de un servicio definitivamente por situaciones de falta de pago, toma de instalaciones, huelgas, entre otras situaciones que afectan el desarrollo en donde se brinde un servicio de calidad a los usuarios.

4.4 Teorías de sustento

4.4.1 Gestión de la calidad total

El Total Quality Management (TQM) es un método de gestión de calidad cuyo objetivo principal es que los colaboradores en una compañía aseguren y tomen conciencia de la calidad en cada uno de los sectores de la organización. Se utiliza en distintos rubros, como en las empresas del Gobierno, en las industrias, hasta en la educación. (Business, s. f.-b)

"Desde el punto de vista de los gerentes de negocios, el TQM se resume como una filosofía de gestión, con la finalidad de lograr el éxito a largo plazo de una compañía a partir de la exitosa satisfacción del cliente". Así lo indica Fernando Casa Franca, docente del PADE Internacional en Gerencia de Tecnologías de la Información en ESAN. (Business, s. f.-b)

El concepto de la calidad total es una alusión a la mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en las áreas. La calidad total, puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial en todos sus aspectos.

La calidad tiene varios significados que dependen del contexto en que se utilice. Así existen dos tipos de calidad que son la interna, entendida como la manera en que una organización administra la calidad de sus procesos, productos, servicios y la calidad externa, que es la percepción del cliente, consumidor o usuario que tiene respecto del servicio que se utiliza. Las organizaciones modernas hacen énfasis mucho más en la calidad externa a través del refuerzo del concepto de calidad interna. (Gumucio, 2005)

La evolución del concepto de calidad ha sido enriquecida por el aporte de diversos autores y estudiosos, que se expresan de la siguiente manera:

“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave”. (*Horovitz, 1995: 1*)

“Adecuación al uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (*Ruiz C., López J., 2004, p.17*)

“La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables” (*BERRY, 1995: 2*)

“La calidad total, es una filosofía de gestión que supone el involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de auto superación y perfeccionamiento continuo” (*CHIAVENATO, 2002: 690*)

Estamos pasando por una era donde se debe descartar la falta de oportunidades, más bien se tiene que ver cómo emprender las mismas, aplicar las nuevas tecnologías, analizar el mercado, crear negocios, hacer sinergia de negocios en diferentes segmentos. (Gumucio, 2005)

Las organizaciones operan en un ambiente dinámico y competitivo y la calidad total, se está convirtiendo en una fuerte ventaja estratégica en la conquista de los clientes, mediante la mejora continua se podrá llegar a la excelencia en el negocio. (Gumucio, 2005)

Para adentrarse en la gestión de la calidad, se define un sistema de gestión como un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos capaces de lograrlos.

Ciertamente se puede enumerar diversas herramientas y actividades para lograr una correcta gestión de la calidad. Sin embargo, todas estas serán insuficientes si no se cuenta con una actitud proactiva de autoanálisis y cumplimiento de objetivos.

Lo más importante a la hora de gestionar procesos es que no sea necesario encontrar un error o posible error para ejecutar acciones de mejora, lo recomendable es siempre actuar antes que el error suceda, se debe actuar aun cuando no haya defectos.

De igual manera también es importante destacar la importancia de la comunicación al momento de realizar el despliegue de las actividades de gestión de calidad. Explicar cuáles son las expectativas y aquí es donde la alta dirección debe ser la primera en comprometerse en el cumplimiento.

La implementación de un sistema de gestión de calidad incluye el desarrollo, establecimiento y despliegue de políticas y objetivos de calidad, con sus respectivos procesos. Del mismo modo, el aseguramiento del control y mejora de la calidad. («Gestión de calidad», 2020).

4.4.2 Servicio al cliente

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio. (*Servicio al Cliente*, s. f.)

Podemos encontrar el inicio de la atención al cliente en 1946, con la creación de los primeros estándares sobre la atención al cliente y la calidad en el servicio por parte de la

Organización Internacional de Normalización (ISO). Estos fundamentaron todos sus requisitos en el cliente como eje principal, a partir de las mismas las empresas despliegan todos sus recursos para garantizar la satisfacción de los usuarios. (*La evolución de la atención al cliente (I)*, 2019)

A través de todos los sectores industriales la investigación por la excelencia en el servicio se ha convertido en una preocupación creciente y los gerentes han reconocido que la ventaja sustancial competitiva puede ganarse a través de un servicio superior al cliente, e igualmente importante, el servicio al cliente se convierte en un medio poderoso de diferenciar las compañías desde la competencia. La calidad equivale entonces no sólo al producto en sí mismo, sino combinado éste con lo que le rodea; de hecho, en las normas ISO 9000: 2000 se define al producto como el resultado de un proceso, siendo los servicios una de las cuatro categorías genéricas de éste. (*Delgado & Rico, s. f.*)

Cada vez más se demanda la garantía de la capacidad de producir establemente una calidad superior y de innovación del producto acorde con los deseos de los clientes; pasándose de la certificación del producto a la certificación de toda la cadena logística, debiendo brindarse servicios de alto valor agregado a los clientes en forma diferenciada. Así, en el mercado globalizado donde sólo es posible ubicar productos de alta calidad para satisfacer a los clientes y al mercado, lo primero que debe hacer el gerente de servicios es comprender las calidades demandadas por los clientes, así como la información relacionada con la importancia relativa de las características de calidad. (*Delgado & Rico, s. f.*)

4.5 Conceptualización

4.5.1 Gestión de Calidad

Algunos expertos de la calidad lo definen como un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo el evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. La gestión de la calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos y servicios obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos mismos.

El proceso de control que desarrolle la gestión de calidad conlleva una importante gestión documental y la implicación de todos los responsables y directivos que participen en una u otra fase del proceso de producción. Por lo tanto, la comunicación interna es fundamental para que todas las personas implicadas sepan en todo momento todas las posibles desviaciones y errores que se pueden producir.

Un sistema de gestión de calidad reúne un conjunto de normas y estándares que deben cumplirse. La norma ISO 9001 se ocupa de establecer los requisitos para certificar que una institución cuenta con un sistema de calidad conforme a los estándares que se contemplan.

Con esta serie de normas se establecen todos los procedimientos que se deben llevar a cabo durante la actividad productiva de la institución, definiendo las personas involucradas en el proceso, los procedimientos que se van a realizar y los recursos que se deben emplear. El objetivo final es cumplir con los estándares de calidad fijados para asegurar que el resultado será el mejor para los usuarios.

Alguno de los objetivos de un sistema de gestión de calidad son la satisfacción por parte de los usuarios con la finalidad de cumplir sus expectativas, asimismo la mejora en la organización de los procesos de la institución esto quiere decir que los procesos que se llevan a cabo en las diferentes actividades siguiendo estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado. (*¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad?*, s. f.)

4.5.2 Norma ISO 9001:2015

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial.

Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente. (*ISO 9001 - Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión ISO*, s. f.-b)

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones.

La identificación sistemática y la gestión de los diferentes procesos empleados dentro de la empresa, y particularmente las interacciones entre tales procesos se pueden referir como “gestión por procesos” en su ámbito de aplicación. La norma ISO 9001 estimula la adopción de la gestión por procesos como medio de identificar claramente y gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad y las oportunidades para la mejora. (*«ISO 9001 - Implementación y certificación de la norma 9001»*, s. f.)

ISO 9001:2015 es la norma sobre sistemas de gestión más difundida y aplicada globalmente. Hoy es utilizada por más 1,2 millones de organizaciones como herramienta para un funcionamiento más eficiente y rentable, estableciendo un marco de referencia para la provisión de productos y servicios confiables, procesos con un desempeño consistente y la mejora continua en el largo plazo enfocada en la satisfacción del cliente. (*Consultoría ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad*, s. f.)

La implementación y su posterior certificación de un SGC basado en la Norma ISO 9001 ordena los procesos internos de su empresa. Esto permite el cumplimiento de manera sistemática de los requisitos comprometidos, asegurando la conformidad de los servicios provistos y reforzando la satisfacción de los clientes.

4.5.3 Calidad en el servicio al cliente

Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado. Entretanto, Parasuraman (1985), plantea que es el resultado de la comparación que hace el usuario entre sus expectativas y sus percepciones respecto al servicio recibido.

En este sentido, se coincide con los autores anteriores en que la calidad de servicio está orientada a la forma como éste es prestado al cliente, tomando en cuenta la satisfacción de sus necesidades y, por lo tanto, es éste quien puede valorarla, ya que se trata de un concepto subjetivo que se mide con base en sus percepciones.

Según Verdú (2013), existen características las cuales deben estar a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los usuarios, estas pueden ser:

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad.
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al usuario de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones de calidad y afectuosas con los demás.
- Colaboración: trabajar en equipo, ser una persona que le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes.
- Habilidad analítica: permite extraer lo importante, descomponer un problema en partes, para poder analizar cada una de las ideas principales y en función de ese análisis ofrecer una solución.
- Imaginación: es la capacidad de generar nuevas ideas y de ofrecer alternativas al abordar una situación.

Lo anterior son términos que describen características positivas en el servicio y la atención ofrecida por una institución. (*pacioli-82.pdf*, s. f.)

4.5.4 Formalización

El estándar internacional para sistemas de gestión de calidad (ISO 900:2015) requiere de cierta documentación. A continuación, se detallan la lista de documentos requeridos y los registros obligatorios y no obligatorios:

Lista de documentos requeridos por la ISO 9001:2015

- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- Política de Calidad.
- Objetivos de calidad.
- Criterios para la evaluación y selección de proveedores.

Registros obligatorios:

- Registros de monitorización y medición de equipamiento y calibración.
- Registros de formación, cualidades, experiencia y cualificaciones.
- Registros de revisión de requerimientos de servicios.
- Registros sobre la revisión de las salidas en diseño y desarrollo.
- Registros sobre las entradas en diseño y desarrollo.
- Registros de controles de diseño y desarrollo.
- Registros de salidas en diseño y desarrollo.
- Registros de cambios en el diseño y desarrollo.
- Características del servicio proporcionado.
- Registros de propiedad del cliente.
- Registros de control de cambios en el servicio.
- Registro de conformidad del servicio con el criterio de aceptación.
- Resultados de monitorización y medición.
- Programa de auditoría interna.
- Resultados de auditorías internas.
- Resultados de la revisión por la dirección.
- Resultados de acciones correctivas.

También existen numerosos documentos que no son obligatorios y que pueden ser usados en la implementación de la ISO 9001, estos documentos suelen ser comúnmente utilizados:

- Procedimiento para la determinación del contexto de la organización y las partes interesadas.

- Procedimiento para tratar o abordar el riesgo y oportunidades.
- Procedimiento para la capacitación y la concienciación.
- Procedimiento para el mantenimiento del equipamiento y la medición del equipamiento.
- Procedimiento para el control de registros y documentos.
- Procedimiento para el diseño y desarrollo.
- Procedimiento para la provisión del servicio.
- Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones correctivas.
- Procedimiento para la monitorización de la satisfacción del cliente.
- Procedimiento para la auditoría interna.
- Procedimiento para la revisión por dirección.

Estos son los documentos y registros que se requieren sean mantenidos por el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001, pero también se debería mantener cualquier otro registro que haya sido identificado como necesario para asegurar que el Sistema de Gestión pueda funcionar, ser mantenido y mejorar en el tiempo. (*Requisitos de documentación ISO 9001*, s. f.)

4.5.5 Flujo de procesos dentro de la gestión de la calidad

El diagrama de flujo también conocido como flujograma, permite identificar actividades sin valor agregado para mejorar el rendimiento del proceso. Conoce cuáles son los beneficios que brinda esta herramienta a la gestión de la calidad en las organizaciones.

Esta herramienta es utilizada para representar la secuencia de las actividades en un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final de este. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica. Esta herramienta también expresa el flujo de información, los materiales, las derivaciones del proceso y el número de pasos.

Su objetivo principal es asegurar la calidad y aumentar la productividad del equipo. El diagrama de flujo se puede utilizar para desarrollar y mejorar la presentación gráfica de un proceso y para identificar el costo de la calidad. Estos son sus beneficios para la gestión de la calidad:

- Control de calidad. El diagrama de flujo se utiliza como una herramienta para identificar actividades sin valor agregado en la ejecución del proceso y, de ese modo, mejorar el rendimiento.
- Visión transparente. El diagrama de flujo mejora la comprensión del proceso. La diagramación hace posible aprender el conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso, enfocándose en aspectos específicos del mismo.
- Identificación de usuarios: Gracias al diagrama de flujo, es más fácil conocer las necesidades de los usuarios y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Comunicación eficaz: El diagrama introduce un lenguaje común que mejora la comunicación de todo el equipo. Para ello, se deben realizar capacitaciones a los profesionales que lo administrarán.
- Mejora de tiempos y costes. El diagrama de flujo facilita la aplicación de acciones en la optimización del tiempo y los costes de actividad. De esta manera, mejora la eficacia y la eficiencia del proceso.

El uso de un diagrama de flujo ayudará a mejorar los resultados en diferentes áreas o departamentos. Es una herramienta genérica que puede adaptarse para una amplia variedad de propósitos y para describir varios procesos, como un proceso administrativo o de servicio, o un plan de proyecto. (Business, s. f.-a)

4.5.6 Gestión de procesos

La Gestión de Procesos o Business Process Management (BPM) es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización. (*Gestión por procesos*, s. f.)

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones con proveedores y clientes. (*Gestión por procesos*, s. f.)

Las grandes empresas hace mucho tiempo que vienen vigilando los procesos como forma de tardar menos, hacer más y además ser más baratos. Para pequeñas empresas esto es más

fácil de vigilar y en cierta medida también puede ayudar a la actividad empresarial y a la rebaja de los costes de transacción y funcionamiento. (*GESTION_DE_PROCESOS_2018-with-cover-page-v2.pdf*, s.p. 9)

El entorno competitivo del mercado ha llevado a las compañías no solo a ser más productivos y eficiente, sino a buscar la manera de cumplir, satisfacer y exceder las expectativas del cliente. Ya que los clientes son el motor de una compañía, como consecuencia han tenido que enfocarse a realizar un sistema de medición que contemple tanto el desempeño interno como el entorno y los clientes. (*GESTION_DE_PROCESOS_2018-with-cover-page-v2.pdf*, s. p. 9)

4.5.7 Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial. (*¿Qué son los indicadores de calidad?*, s. f.)

Los indicadores de calidad se construyen a partir de la experiencia, del conocimiento sobre el área en el que se trabaja y, como es natural, respetando ciertas recomendaciones:

- Deben ser siempre fáciles de capturar.
- Deben enunciarse con objetividad y de la forma más sencilla posible.
- Deben resultar relevantes para la toma de decisiones.
- No deben implicar un elevado grado de dificultad en su interpretación.
- Deben abarcar un amplio número de posibilidades.
- Debe construirse un "cuadro de mando" que permita monitorear el indicador de forma sencilla.
- Los términos usados en el indicador que puedan inducir a dudas, o sean susceptibles de diferentes interpretaciones, deben ser definidos para que todos los profesionales entiendan y midan lo mismo y de idéntica forma. (García P. et al., 2014)

Se debe tener en cuenta que lo importante no es tener indicadores, sino que estos cumplan la función de informar si está conforme a lo que se consideraba era lo apropiado (criterio de calidad). Los indicadores no pueden ser, por tanto, un fin en sí mismos y, desde luego, no

pueden resultar tan costosos de recoger que en la práctica sean más altos los costes derivados de los indicadores que los costos de la atención al cliente. (García P. et al., 2014)

V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Congruencia metodológica

A continuación, la tabla de congruencia metodológica del planteamiento del problema de investigación:

Tabla 5.1 *Congruencia metodológica*

Título de la investigación	Objetivo general de la investigación	Objetivos específicos de la investigación	Preguntas de investigación
Gestión de la Calidad en las empresas públicas de Tegucigalpa.	Identificar la amplitud de alcance que se está brindando en el sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa, durante los meses de julio a septiembre del año 2021.	1. Identificar si en las empresas de Tegucigalpa se está implementando un sistema de gestión de la calidad.	1. ¿En las empresas estatales de Tegucigalpa se está utilizando un sistema de gestión de la calidad?
		2. Definir los componentes claves en los que se enfoca el sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa.	2. ¿Cuáles son los componentes claves en los que se enfoca los sistemas de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa?
		3. Determinar cuáles son los organismos que regulan el sistema de gestión de la	3. ¿Quién regula la gestión de la calidad, dentro de las empresas

		calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa.	estatales de Tegucigalpa?
		4. Determinar el conocimiento de los empleados públicos acerca de los indicadores del sistema de la gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa.	4. ¿Conocen internamente los empleados los indicadores del sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa?
		5. Identificar si se les están brindando capacitaciones a los empleados públicos con relación al sistema de gestión de la calidad.	5. ¿Cuentan con capacitaciones los empleados para que estos puedan ofrecer un servicio de calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa?
		6. Identificar los beneficios del sistema de la gestión de la calidad.	6. ¿Cuáles son los beneficios que ha dejado el sistema de gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa?
		7. Descubrir aspectos que el sistema de la gestión de la	7. ¿Qué aspectos hacen faltan que debe cubrir el

		calidad aún no ha cubierto.	sistema de gestión de la calidad?
--	--	-----------------------------	-----------------------------------

Esta tabla refleja los objetivos generales, específicos, así como las preguntas de investigación.

5.2 Operacionalización de las variables

Tabla 5.2 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítem (Cuestionario)
Implementación del SGC	Un sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos, gracias a una consigna de mejora continua.	Proporciona elementos y herramientas para mejorar y fortalecer los procesos que contribuyen al cumplimiento de los requisitos de calidad; satisface las necesidades de los clientes, incrementa la productividad y competitividad de la empresa.	1. Porcentaje de implementación del SGC en las empresas estatales de Tegucigalpa.	Pregunta 1.2
2. Componentes claves.	Son aquellos que forman parte de la composición de un todo. Se trata de elementos que, a	Son aquellos elementos indispensables como especialización, cadena de	1. Porcentaje de la correcta ejecución del SGC. 2. Nivel de especialización.	Pregunta 2.3 Pregunta 2.4 Pregunta 2.5 Pregunta 2.6

	través de algún tipo de asociación o contigüidad, dan lugar a un conjunto uniforme.	mando, responsabilidad y los instrumentos a utilizar para la correcta ejecución de una función especialmente relevante.	3. Porcentaje de incumplimientos de la implementación del SGC. 4. Participación de los principios que se cumplen en el SGC.	
3. Organismo regulador.	Órganos facultados para llevar a cabo actos de procedimiento, trámite o decisión, dotados de la suficiente autonomía para el cumplimiento de sus tareas.	Tienen como objetivo fundamental, el regular y supervisar al conjunto de entidades e instituciones que lo conforman, velando por el correcto funcionamiento de las operaciones y las actividades financieras que estas realicen.	1. Número de Instituciones que cuentan con organismos reguladores. 2. Porcentaje de los representantes del SGC. 3. Peso de los organismos reguladores externos que supervisa el SGC. 4. Frecuencia de supervisión de cumplimiento.	Pregunta 3.7 Pregunta 3.8 Pregunta 3.9 Pregunta 3.10
4. Conocimiento de indicadores	Mostrar comprensión total en base a las métricas de las cuales se está	El conocimiento mejora el desempeño, reduce costos e	1. Número de empleado con conocimiento de Indicadores.	Pregunta 4.11 Pregunta 4.12 Pregunta 4.13

	trabajando o midiendo.	incrementa la capacidad de respuesta al cliente.	2. Porcentaje de los responsables de realizar los objetivos estratégicos. Nivel de desempeño. 3. Cantidad de empleados en el involucramiento en la creación de Indicadores.	
5. Capacitación.	Proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen.	Métodos que se utilizan para que los trabajadores aprendan las habilidades y conocimientos necesarios. Esto con el fin de perfeccionar su desempeño en el trabajo actual.	1. Porcentaje de empleados involucrados en el conocimiento del SGC. 2. Porcentaje de entidades que brindan capacitación. 3. Tiempo de frecuencia entre cada capacitación. 4. Cantidad de propuestas para la ampliación del conocimiento del SGC.	Pregunta 5.15 Pregunta 5.16 Pregunta 5.17 Pregunta 5.18

6. Beneficios.	Se refiere a un bien que es dado o que es recibido.	Implica una acción o resultado positivo y que por consiguiente es buena y puede favorecer a una o más personas, así como satisfacer alguna necesidad.	1. Beneficios. 2. Crecimiento de beneficios.	Pregunta 6.19 Pregunta 6.20
7. Falta de información.	Desconocer aspectos a los cuales aún no se tiene alguna idea.	Desinformación de áreas a las cuales aún no se creían existentes.	1. Nivel de reforzamiento en diversas áreas.	Pregunta 7.21

Este cuadro refleja la definición conceptual, operacional, así como los indicadores de las variables de investigación.

5.3 Enfoque y Métodos

5.3.1 Enfoque de la investigación

Según (Hernández, 2014) “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como, su integración y discusión para lograr un mayor entendimiento del fenómeno estudiado”.

Considerando el problema y objetivos, esta investigación tendrá un enfoque mixto ya que este implica un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cualitativos como cuantitativos esto con el fin de obtener un solo estudio o una fotografía más completa de la investigación.

Con los análisis y resultados obtenidos, se podrá determinar cómo se implementarán los cambios en la propuesta de la implementación de un sistema de gestión de calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa.

5.3.2 Alcance de la Investigación

La investigación descriptiva tiene como objetivo principal llegar a conocer las costumbres, actitudes y situaciones que predominan en la descripción exacta del objeto de estudio. Se encarga de identificar las relaciones existentes entre dos o más variables. Los investigadores no solo recolectan datos, sino que se encargan de estudiar y analizar para obtener resultados significativos que puedan contribuir al conocimiento. (*Investigación Descriptiva, 2018*)

Debido a lo antes expuesto y para efecto de la investigación en el alcance del proyecto se pretende dar a conocer con claridad la profundidad de la investigación, por medio de los objetivos y el planteamiento del problema siendo estos de carácter descriptivo, ya que se pretende realizar una propuesta de mejora en las empresas estatales de Tegucigalpa para que estas puedan implementar el sistema de gestión de calidad y a la vez certificarse mediante la normativa ISO 9001:2015.

5.3.3 Diseño de la Investigación

De acuerdo con la naturaleza de la investigación que se desarrolló, tiene un diseño no experimental de tipo transversal, ya que no se va a manipular ninguna de las variables independiente en el estudio, asimismo, porque la recolección de datos de la información será una sola vez.

5.4 Población y muestra

5.4.1 Población

Población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (*PINEDA et al 1994:108*)

El portal único de transparencia es una plantilla uniforme diseñada para presentar la información de oficio de las instituciones obligadas. Lo que se busca es que el usuario pueda navegar y encontrar la información de la misma manera sin importar que institución visite, facilitando de esta manera la usabilidad en la navegación al usuario final. (*Portal Único de Transparencia, s. f.*)

De acuerdo con este portal de transparencia identificamos un total de 136 instituciones estatales ubicadas en el departamento de Francisco Morazán en el Distrito Central, las cuales tomaremos como muestra para calcular el tamaño de las personas encuestadas en nuestro proyecto de investigación.

5.4.2 Marco muestral

Es la parte de la población desde donde se selecciona la muestra. Idealmente el marco muestral coincide con la población. Sin embargo, por razones de costo, se suele no considerar una parte de la población, al seleccionar la muestra. Las conclusiones que se obtienen como resultado de un estudio estadístico aplicado a los datos obtenidos de una muestra, se refieren a toda la población, aun cuando la muestra haya sido obtenida de un marco muestral que no es toda la población. Por ejemplo, la población es el conjunto de todos los trabajadores de una empresa. Para efectuar un estudio, se extrae una muestra de los trabajadores de la oficina central, dejándose fuera del marco muestral, pero no de la población, a los de una sucursal que se encuentra geográficamente distante. (*Riesco, s. f., p. 4*)

5.4.3 Muestra

En un universo de trabajo en donde se desea aplicar un análisis estadístico, cuando el muestreo cubre a todos los elementos de la población., se realiza un censo. En muchos de los casos, la realización de un censo no es posible por ser muy costoso, muy extenso o que la muestra se destruya como resultado del análisis. En tales oportunidades se debe practicar un análisis muestral. La muestra es una parte seleccionada de la población que deberá ser representativa, es decir, reflejar adecuadamente las características que deseamos analizar en el conjunto de estudio. (*Torres et al., s. f., p. 2*)

En la estadística existen dos tipos de muestreo, que a continuación detallamos:

Tabla 5.3 *Técnicas de muestreo*

Técnicas de muestreo	
Probabilístico	No probabilístico
• Aleatorio simple	• Por conveniencia
• Estratificado	• Por cuotas
• Sistemático	• Por juicio
• Por conglomerados	• Bola nieve

Por la naturaleza del presente proyecto de investigación, se utilizará el muestreo probabilístico.

5.4.4 Tamaño de la muestra

En el caso de los estudios el tamaño de la muestra necesario dependerá del tipo de estudio, del nivel de confianza, de la potencia muestral, y de los valores de riesgo relativo u odds ratio mínimos que se deseen detectar. (Mateu & Casal, 2003, p. 13)

Para determinar el tamaño de una muestra se deberán tomar en cuenta varios aspectos, relacionados con el parámetro y estimador, el sesgo, el error muestral, el nivel de confianza y la varianza poblacional. (Torres *et al.*, s. f., p. 9)

Tabla 5.4 *Detalle de las variables*

Variable	Descripción de la variable
Z	Nivel de confianza
N	Tamaño de la muestra
P	Probabilidad de éxito, o proporción esperada
Q	Probabilidad de fracaso
E	Error muestral
N	Tamaño de la población

Tabla 5.5 *Estimación de la muestra*

Variable	Datos
Z	95% es decir un valor Z de 1.96
N	Tamaño de la muestra
P	50%
Q	50%
E	Error muestral de un 5%
N	136 empresas estatales de Tegucigalpa

La fórmula que se utilizó para este cálculo fue la siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2(136)(0.5)(0.5)}{(136 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{130.6144}{1.2979}$$

$$n = 100.6352 \quad n = 101$$

5.5 Unidad de análisis y respuesta

Ante todo, deben determinarse las unidades de análisis, es decir cuál es la población de objeto de estudio, sobre quiénes recae la investigación, para luego decidir con cuántos casos se trabajará. (Morone, s. f., p. 14)

Se procedió a identificar el tamaño de la muestra relacionado a las empresas estatales de Tegucigalpa, asimismo se elaboró un cuestionario como instrumento para la recolección de información en base a las variables de la presente investigación relacionado a la gestión de la calidad en las empresas estatales de Tegucigalpa.

5.6 Técnicas e instrumentos aplicados

Las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se basa el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento. Estas proporcionan diversos instrumentos y medios para la recolección, concentración y conservación de los datos (escalas, cuestionarios, inventarios, etc.). (*abril, s. f.*)

5.6.1 Instrumentos

El cuestionario permite recolectar información acerca de cómo las Instituciones Estatales de Tegucigalpa manejan un Sistema de Gestión de Calidad, además permitirá conocer que tan informados y capacitados están los empleados del Sector Público acerca de este sistema y cuáles son los aspectos que consideran que hacen falta para prestar servicios de calidad al usuario, debido a estos factores y al tipo de investigación se escogió como instrumento el cuestionario ya que facilitara obtener datos relevantes acerca del tema de investigación. De igual manera la entrevista con expertos que poseen conocimientos acerca del tema de investigación.

5.6.2 Cuestionario

Es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra. (*abril, s. f.*)

5.6.3 Entrevista

Las entrevistas son una herramienta principalmente para la recolección de datos cualitativos y son populares como instrumentos para recopilar información debido a su flexibilidad. (*«5 instrumentos para recopilar información», 2021*)

5.7 Fuentes de información

Son todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación que posteriormente será utilizado para lograr los objetivos esperados. (*Soberón, s. f.*)

5.7.1 Fuentes primarias

Son todos aquellos usuarios a quienes se les aplicó un instrumento de investigación, en este caso, los datos provienen directamente de la población o una muestra de esta.

Estas fuentes contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más, son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa. (*Soberón, s. f.*)

El objetivo principal de las fuentes primarias es poder obtener información directamente con la parte investigada; y como parte de este desarrollo, se aplicaron las encuestas para la

recolección de datos a empleados de las instituciones del sector público de Tegucigalpa. Asimismo, se realizaron entrevistas a personas expertas en el tema, que tienen experiencia y conocimiento en la Gestión de la Calidad de las empresas estatales de Tegucigalpa.

5.7.2 Fuentes secundarias

Son las que contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Parten de datos preelaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de internet, de bases de datos procesados con otros fines, artículos, documentos, libros, tesis, informes oficiales, etc. (*Soberón, s. f.*)

Las fuentes secundarias que sirvieron de soporte en esta investigación fueron documentos e informes oficiales que son analizados por otras investigaciones, igualmente sitios web oficiales de diferentes Instituciones gubernamentales, con el propósito de poder dar fundamento a nuestro marco teórico y parte de la metodología aplicada en este trabajo de investigación.

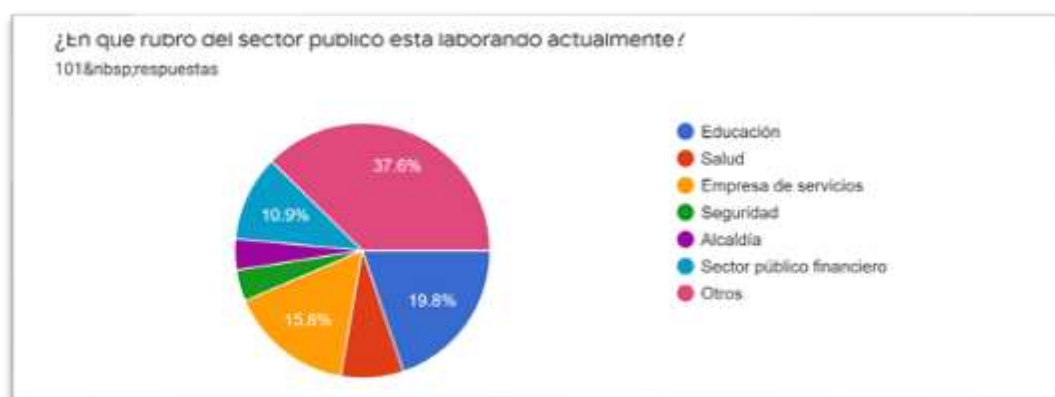
5.8 Cronología de trabajo

Tabla 5.6 *Cronología de trabajo*

		Tiempo de actividades en semanas									
Actividades	Subactividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Presentación y definición de tema a investigar	Formación de grupos										
	Lluvia de ideas de temas a investigar										
Delimitación del problema	Planteamiento del problema										
	Formulación de las variables										
	Formulación de objetivos generales y específicos										
Elaboración del marco teórico	Análisis de la situación actual										

Seguridad	4	4.0%
Alcaldía	4	4.0%
Sector público financiero	11	10.9%
Otros	38	37.6%
Total	101	100.0%

Gráfica 6.1: Rubro del sector público que labora



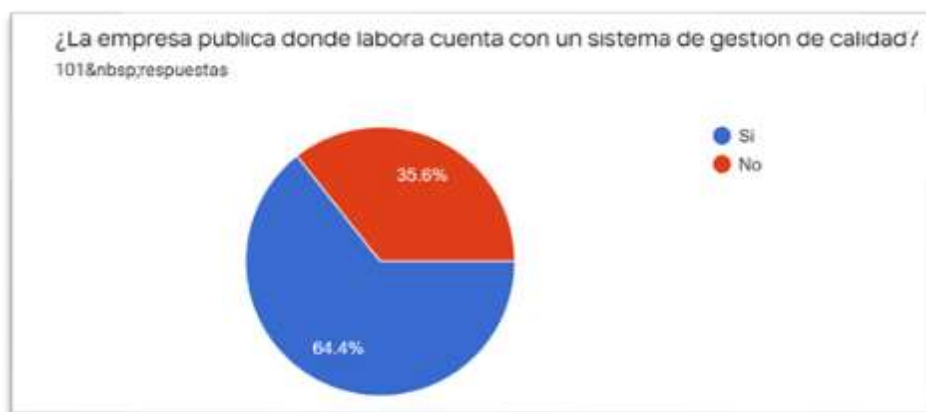
El mayor porcentaje de los encuestados eran de otro sector con el 37.6% seguido del sector educación con el 19.8%, en tercera posición empresa de servicios con 15.8%, en cuarta posición el sector público financiero con un 10.9%, quinta posición para el sector salud con un 7.9% y en último lugar compartiendo el 4% del total de los encuestados el sector seguridad y alcaldía.

2. ¿La empresa pública donde labora cuenta con un sistema de gestión de calidad?

Tabla 6.2 Resultado de pregunta 2 – Implementación de un sistema de gestión de calidad

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Si	65	64.4%
No	36	35.6%
Total	101	100%

Gráfica 6.2: Implementación de un sistema de gestión de calidad



En nuestra pregunta filtro, el 64.4% de los encuestados si cuentan con un sistema de gestión de calidad en la empresa pública para la que labora, mientras que el 35.6% no cuentan con ella.

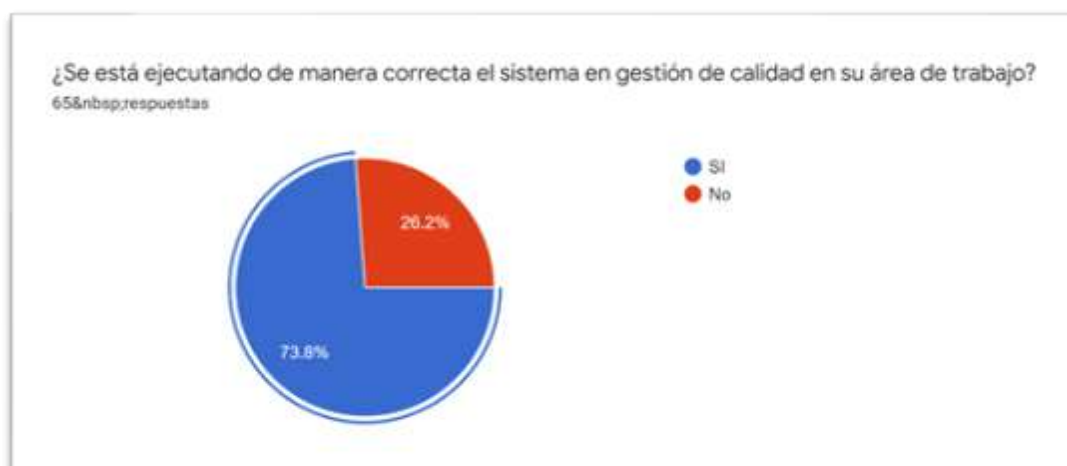
6.1.2 Componentes clave

3. ¿Se está ejecutando de manera correcta el sistema en gestión de calidad en su área de trabajo?

Tabla 6.3 Resultado pregunta 3 – Correcta ejecución del sistema de gestión de calidad

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Si	48	73.8%
No	17	26.2%
Total	65	100%

Gráfica 6.3: Correcta ejecución del sistema de gestión de calidad



El 73.8% del 64.4% de los encuestados si considera que se esté implementando de manera correcta la gestión de calidad para la institución que labora, mientras que el 26.2% no lo cree así.

4. ¿Qué conocimiento a nivel de gestión de calidad manejan los directores o jefes de departamento en su área de trabajo?

Tabla 6.4 Respuesta pregunta 4 – Nivel de conocimiento del sistema de gestión de calidad

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Alto	24	36.9%
Intermedio	36	55.4%
Bajo	5	7.7%
Total	65	100.0%

Gráfica 6.4: Nivel de conocimiento del sistema de gestión de calidad



El 55.4% de los encuestados consideran como intermedio, el 36.9% alto y tan solo 7,7% consideran bajo el nivel de conocimiento en relación con la gestión de calidad.

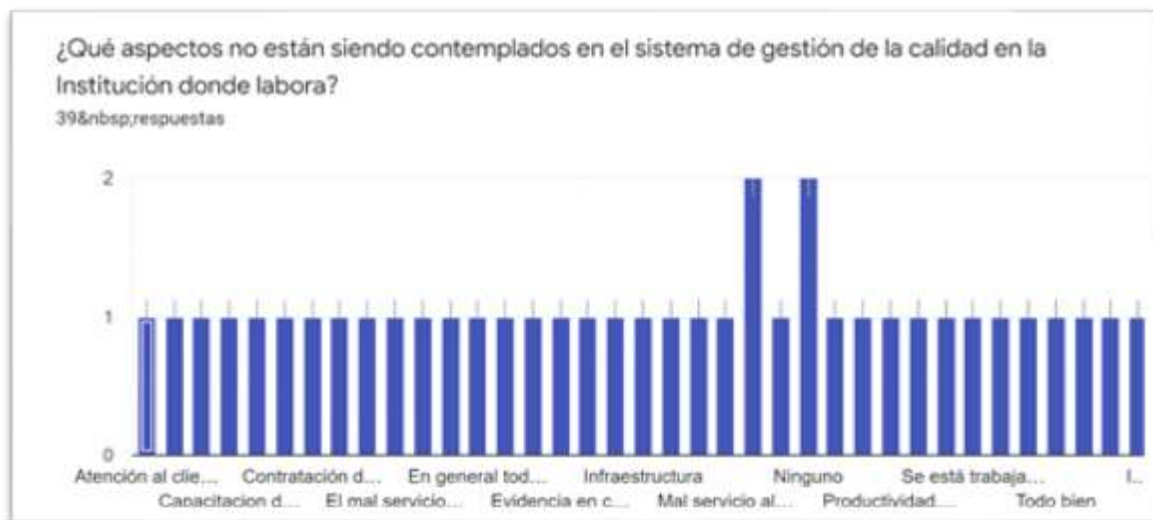
5. ¿Qué aspectos no están siendo contemplados en el sistema de gestión de la calidad en la Institución donde labora?

Tabla 6.5 *Comentario pregunta 5 – Aspectos que no están siendo contemplados en el sistema de gestión de calidad*

Comentarios
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente. • Cambia instrucciones constantemente, hay diferencia de criterios entre los departamentos para resolver una solicitud. • Capacidad de respuesta ante las solicitudes. • Capacitación de personal. • Compromiso de las personas. • Conocimiento. • Contratación de empleados de vigilancia y aseo. • Eficiencia en tiempo con procesos de trámites. • El área de logística. • El mal servicio que ofrecen. • El manejo correcto de los procedimientos. • En el área de salud no están siendo muy estrictos. • En general todos los aspectos se contemplan. • Es una unidad reciente por lo que no se cuenta con manuales. • Eventos fortuitos como pandemias. • Evidencia en cuanto a la toma de decisiones. • Gestión de personal una cultura de calidad como política institucional. • Incentivos de personal. • Infraestructura. • La gestión del personal. • La selección de material adecuado para aprendizaje. • Mal servicio al cliente interno y externo. • Mejora continua. • Mejora continua. • Mejorar las instalaciones de cada sala donde permanecen los pacientes. • Ninguno. • Ninguno. • No hay incentivos. • No se aplica en todas las áreas. • Productividad, calidad en atención al cliente. • Razonamiento. • Satisfacción de los empleados administrativos, deficientes instalaciones. • Se está trabajando en ello y en las matrices de riesgo también, aún no está implementando. • Socialización adecuada del control interno. • Tiempos reales. • Todo bien.

- Todo en orden, años consecutivos con reconocimiento a la excelencia.
- Todos.
- La retroalimentación del usuario (Ciudadano).

Gráfica 6.5: Aspectos que no se están contemplando en el sistema de gestión de calidad



Se recibieron 39 comentarios en donde sobre salen tres aspectos que no están siendo contemplados:

- 1 Servicio al cliente.
- 2 Manejo de procesos.
- 3 Capacidad de respuesta ante las solicitudes.
- 4 Capacitación y manejo de personal.

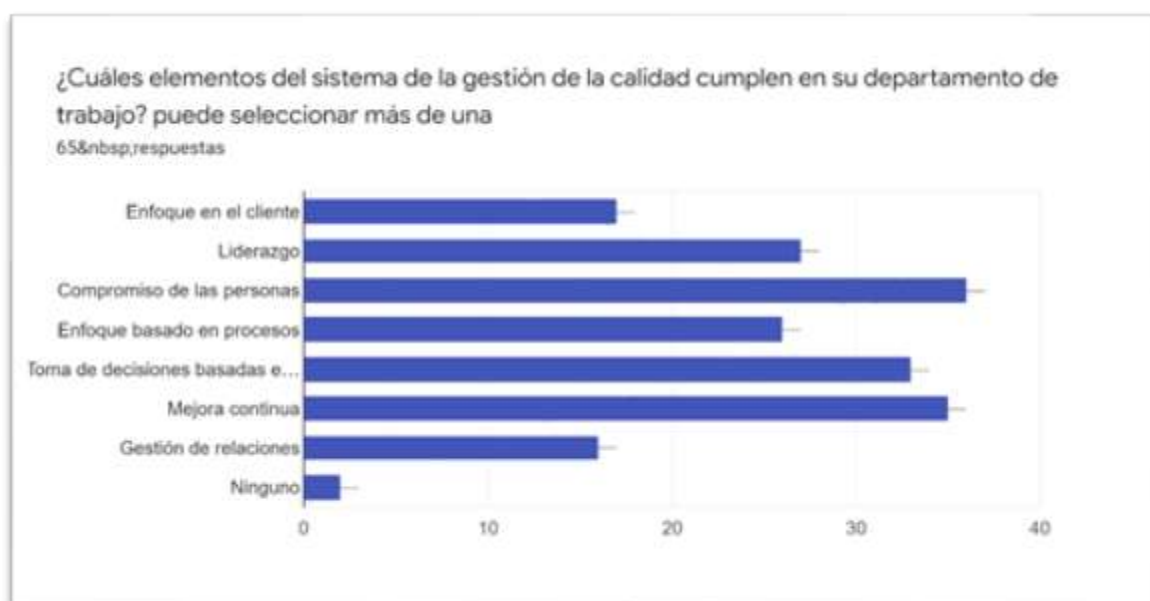
6. ¿Cuáles elementos del sistema de la gestión de la calidad cumplen en su departamento de trabajo? Puede seleccionar más de una

Tabla 6.6 Respuesta a la pregunta 6 – Elementos del sistema gestión de calidad que cumplen en su departamento de trabajo.

Elementos clave	Porcentaje (%)	Cantidad de respuestas
Compromiso de las personas	55.40%	17
Mejora continua	53.80%	27
Toma de decisiones basadas en evidencia	50.80%	36
Liderazgo	41.50%	26
Enfoque basado en procesos	40.00%	33

Enfoque en el cliente	26.20%	35
Gestión de relaciones	24.60%	16
Ninguno	3.10%	2
Total, de participaciones en la pregunta		65

Gráfica 6.6: Elementos del sistema gestión de calidad que cumplen en su departamento de trabajo.



Identificamos que como elementos clave del sistema de gestión de calidad, el que más se cumple es el compromiso de las personas.

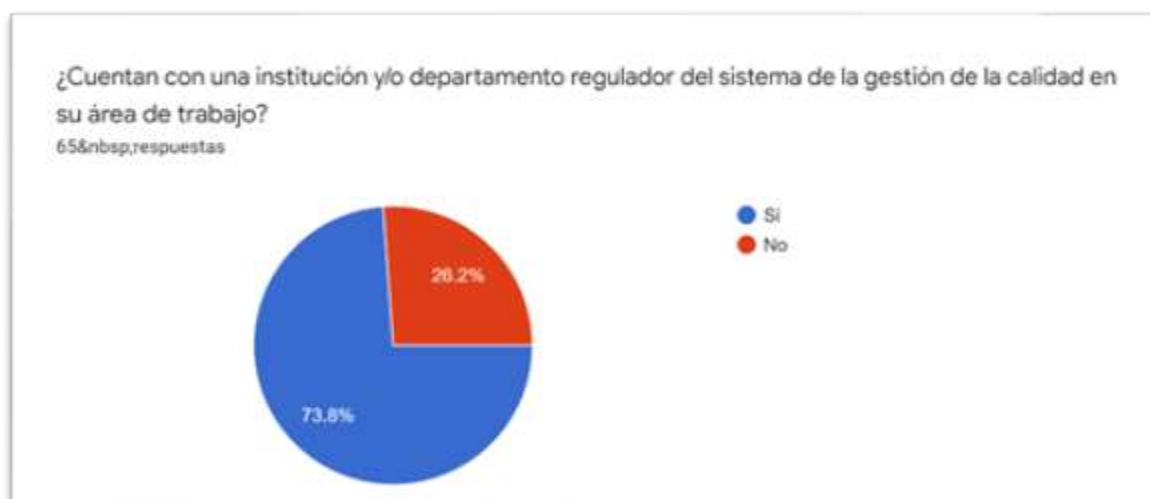
6.1.3 Organismo regulador

7. ¿Cuentan con una institución y/o departamento regulador del sistema de la gestión de la calidad en su área de trabajo?

Tabla 6.7 Respuesta a la pregunta 7 – Cuentan con una institución y organismo regulador

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Si	48	73.8%
No	17	26.2%
Total	65	100%

Gráfica 6.7: Cuentan con una institución y organismo regulador.



El 73.8% de los encuestados si cuentan con una institución y/o departamento regulador, mientras que el 28.2% no cuentan con ella.

8. ¿Quién regula el sistema de la gestión de la calidad en su área de trabajo?

Tabla 6.8 Respuesta a la pregunta 8 – Quien regula el sistema de gestión de calidad

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Departamento o jefe inmediato interno	25	52.1%
Institución reguladora externa	5	10.4%
Ambos	18	37.5%
Total	48	100.0%

Gráfica 6.8: Quien regula el sistema de gestión de calidad



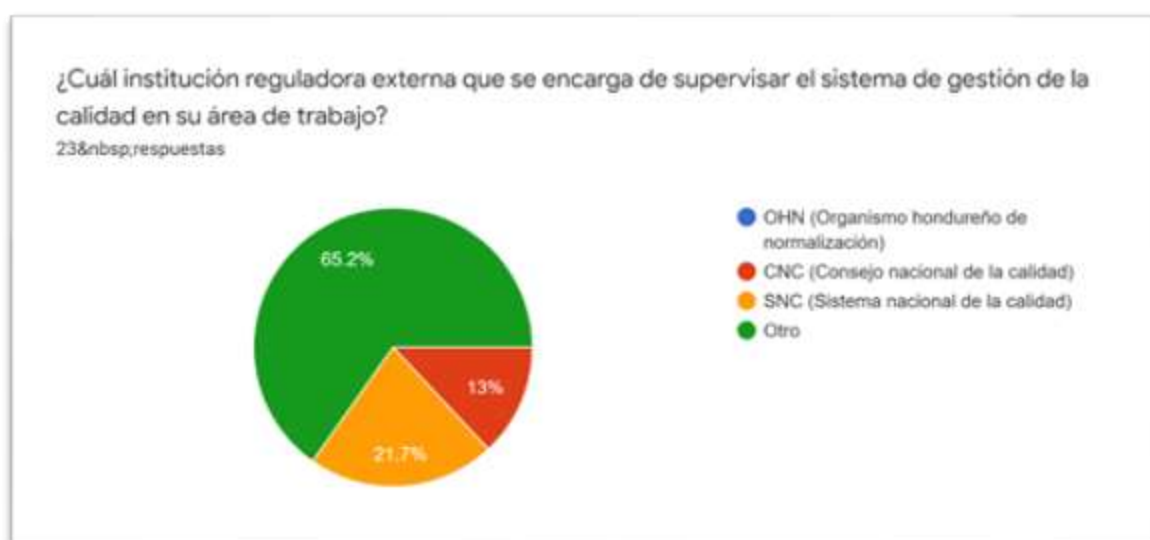
El 52.1% de los encuestados nos refleja que existe una departamento o jefe inmediato interno que regule el sistema de gestión de calidad en su área de trabajo, mientras que el 37.5% dice que ambas y el 10.4% que solamente es regulado por una institución reguladora externa.

9. ¿Cuál institución reguladora externa que se encarga de supervisar el sistema de gestión de la calidad en su área de trabajo?

Tabla 6.9 *Respuesta a la pregunta 9 – Institución reguladora externa encargada de supervisar el sistema de gestión de calidad*

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
OHN (Organismo hondureño de normalización)	0	0.0%
CNC (Consejo nacional de la calidad)	3	13.0%
SNC (Sistema nacional de la calidad)	5	21.7%
Otro	15	65.2%
Total	23	100%

Gráfica 6.9: Institución reguladora externa encargada de supervisar el sistema de gestión de calidad



En su mayoría otra de las instituciones reguladoras expuestas es quien se encarga de supervisar el sistema de gestión de calidad con un 65.2%, en segunda posición con un 21.7% el SNC

(Sistema nacional de la calidad), siguiéndole el CNC (Consejo nacional de la calidad) con un 13% y en ultima lugar con un 0% la OHN (Organismo hondureño de la normalización).

10. ¿Con que frecuencia supervisan el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad en su área de trabajo?

Tabla 6.10 Respuesta a la pregunta 10 – Frecuencia de supervisión el cumplimiento del sistema de gestión de calidad

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Una vez al mes	21	43.8%
Una vez cada tres meses	9	18.8%
Una vez cada seis meses	6	12.5%
Una vez al año.	12	25.0%
Total	48	100%

Gráfica 6.10: Frecuencia de supervisión al cumplimiento del sistema de gestión de calidad



El 43.8% de los encuestados los supervisan una vez al mes, siguiéndole el 25% Una vez al año, en tercera posición el 18.8% lo hacen una vez cada tres meses y por último con un 12.5% una vez cada seis meses.

6.1.4 Conocimiento de indicadores

11. ¿Tiene conocimiento de los indicadores con los cuales evalúan su desempeño?

Tabla 6.11 Respuesta a la pregunta 11 – Conocimiento de los indicadores de desempeño

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Si	46	70.8%
No	19	29.2%
Total	65	100%

Gráfica 6.11: Conocimiento de los indicadores de desempeño



Un 70.8% de los encuestados si tienen conocimiento de los indicadores con los cuales los evalúan, mientras que el 29.2% no saben que indicadores utilizan para evaluar su desempeño.

12. ¿Quién es el encargado de establecer los indicadores de desempeño en su área de trabajo?

Tabla 6.12 Respuesta a la pregunta 12 – Encargado de establecer los indicadores de desempeño

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Jefe inmediato interno	26	56.5%
Se brindan externamente	8	17.4%
Otros	12	26.1%
Total	46	100.0%

Gráfica 6.12 – Encargado de establecer los indicadores de desempeño



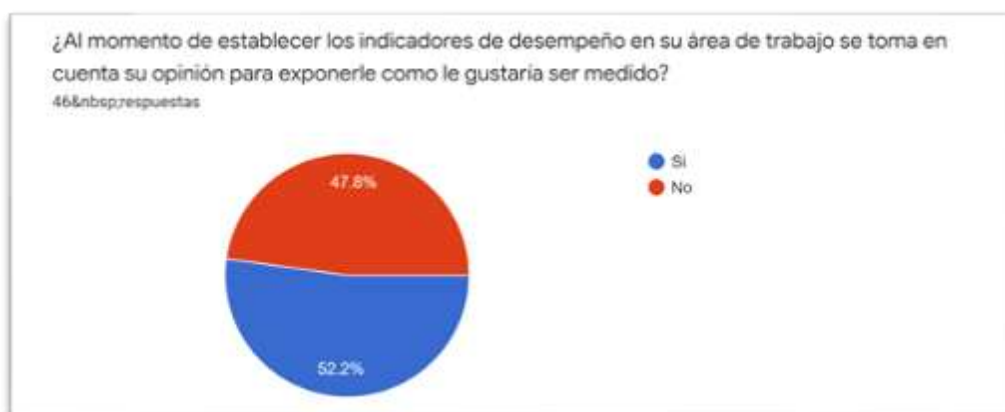
El 56.5% de los encuestados nos indican que es su jefe inmediato interno quien se encarga de establecer los indicadores de desempeño, mientras que el 26.1% son otras personas las encargadas y el 17.4% indican que se brindan externamente.

13. ¿Al momento de establecer los indicadores de desempeño en su área de trabajo se toma en cuenta su opinión para exponerle como le gustaría ser medido?

Tabla 6.13 Respuesta a la pregunta 13 – Involucramiento en la creación de indicadores de desempeño

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Si	24	52.2%
No	22	47.8%
Total	46	100%

Gráfica 6.13: Involucramiento en la creación de indicadores de desempeño



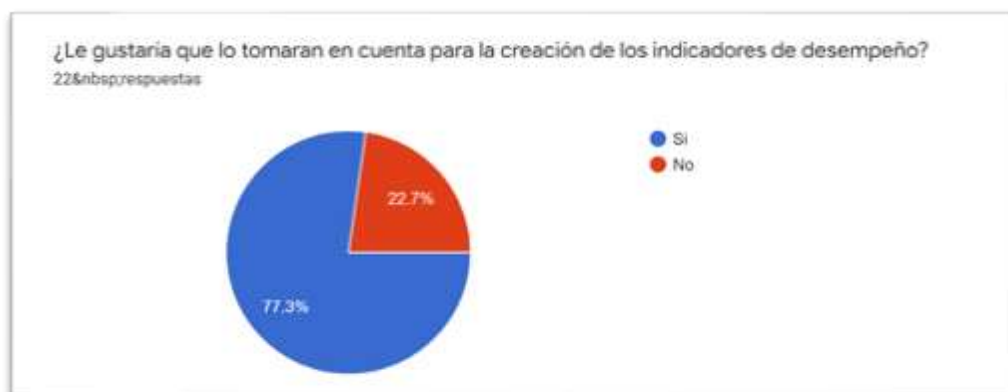
El 52.2% de los encuestados nos indica que, si les gustaría que los tomaran en cuenta al momento de establecer los indicadores, mientras que el 47.8% no es de su interés.

14. ¿Le gustaría que lo tomaran en cuenta para la creación de los indicadores de desempeño?

Tabla 6.14 *Respuesta a la pregunta 14 – Opinión al momento de crear los indicadores de desempeño*

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Si	17	77.3%
No	5	22.7%
Total	22	100%

Gráfica 6.14: Opinión al momento de crear los indicadores de desempeño



El 77.3% de los encuestados nos indica que, si les gustaría que lo tomaran en cuenta al momento de crear los indicadores de desempeño, mientras que el 22.7% no.

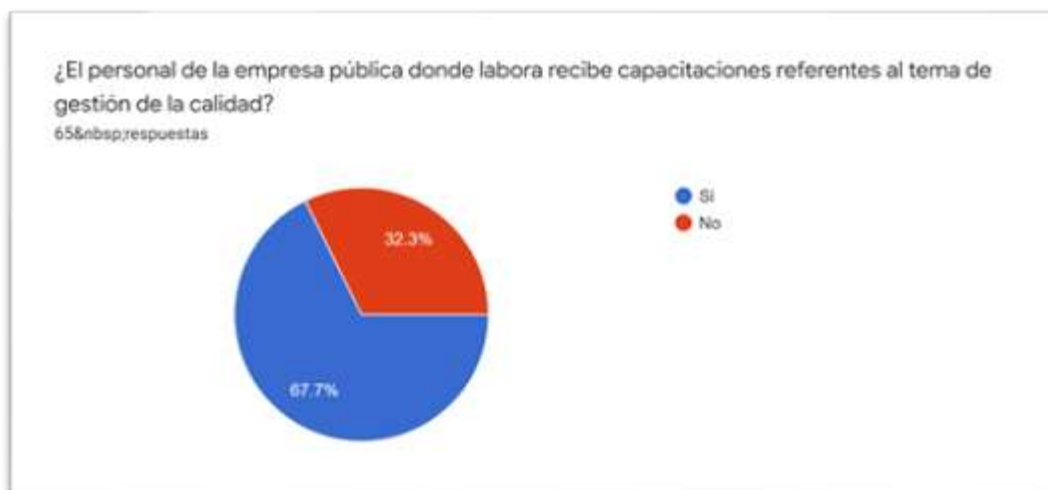
6.1.5 Capacitaciones

15. ¿El personal de la empresa pública donde labora recibe capacitaciones referentes al tema de gestión de la calidad?

Tabla 6.15 *Respuesta a la pregunta 15 – Capacitaciones al personal*

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Si	44	67.7%
No	21	32.3%
Total	65	100%

Gráfica 6.15: Capacitaciones al personal



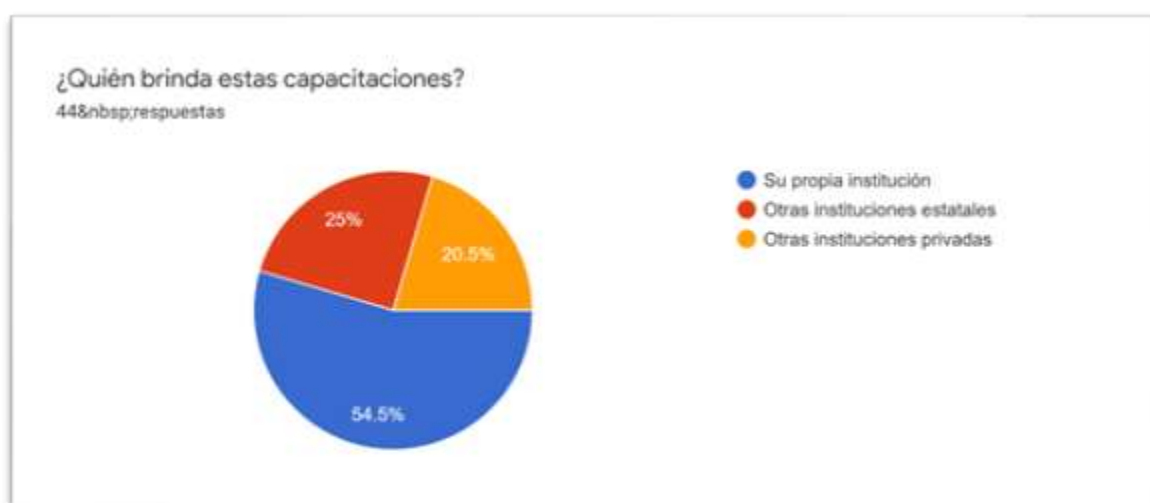
El 67.7% de los encuestados nos indican que, si reciben capacitaciones con respecto al tema de gestión de calidad, mientras que el 32.3% no reciben capacitaciones referentes al tema.

16. ¿Quién brinda estas capacitaciones?

Tabla 6.16 Respuesta a la pregunta 16 – Entidades que brindan capacitación

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Su propia institución	24	54.5%
Otras instituciones estatales	11	25.0%
Otras instituciones privadas	9	20.5%
Total	44	100.0%

Gráfica 6.16: Entidades que brindan capacitación



El 54.5% de los encuestados nos indican que, su propia institución es quien brinda las capacitaciones, siguiéndole con un 25% que otras instituciones estatales y por último con un 20.5% otras instituciones privadas.

17. ¿Con que frecuencia se cuenta con un programa de capacitación?

Tabla 6.17 Respuesta a la pregunta 17 – Frecuencia de capacitación

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Una vez al año	16	36.4%
Dos veces al año	10	22.7%
Tres veces al año	5	11.4%
Cuatro o más veces al año	13	29.5%
Total	44	100%

Gráfica 6.17 – Frecuencia de capacitación.



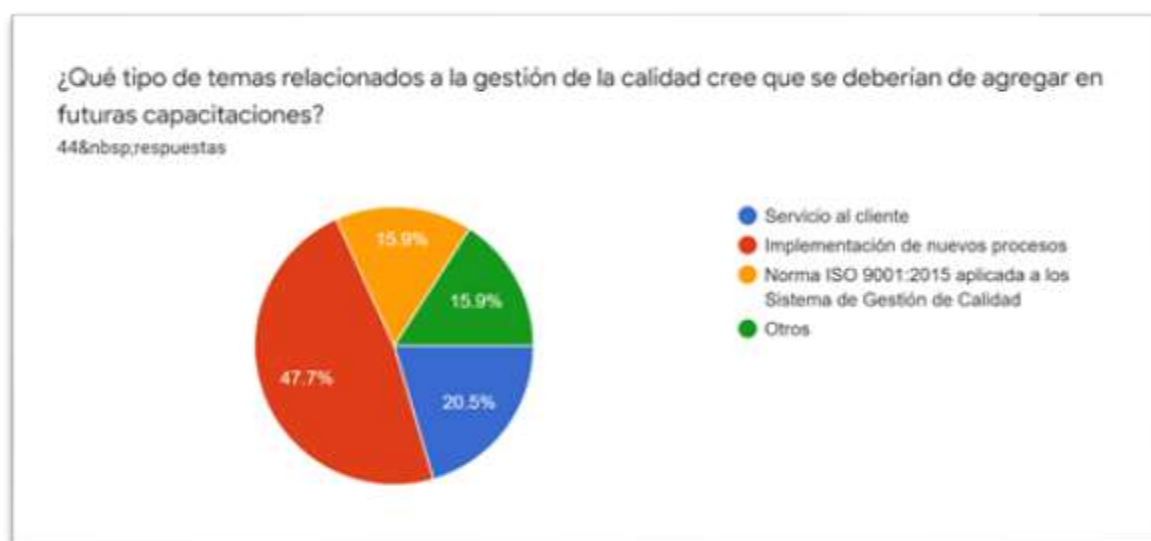
El 36.4% de los encuestados los capacitan una vez al año, siguiéndole el 29.5% con cuatro o más veces al año, en tercera posición el 22.7% con dos veces al año y por último con un 11.4% tres veces al año.

18. ¿Qué tipo de temas relacionados a la gestión de la calidad cree que se deberían de agregar en futuras capacitaciones?

Tabla 6.18 Respuesta a la pregunta 18 – Temas para agregar en futuras capacitaciones.

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Servicio al cliente	9	20.5%
Implementación de nuevos procesos	21	47.7%
Norma ISO 9001:2015 aplicada a los Sistema de Gestión de Calidad	7	15.9%
Otros	7	15.9%
Total	44	100%

Gráfica 6.18: Temas para agregar en futuras capacitaciones.



El 47.7% de los encuestados nos indican que, el tema de implementación de nuevos procesos, mientras que 20.5% servicio al cliente, quedando con un 15.9% las normas ISO 9001:2015 aplicada a los sistemas de gestión de calidad y otros.

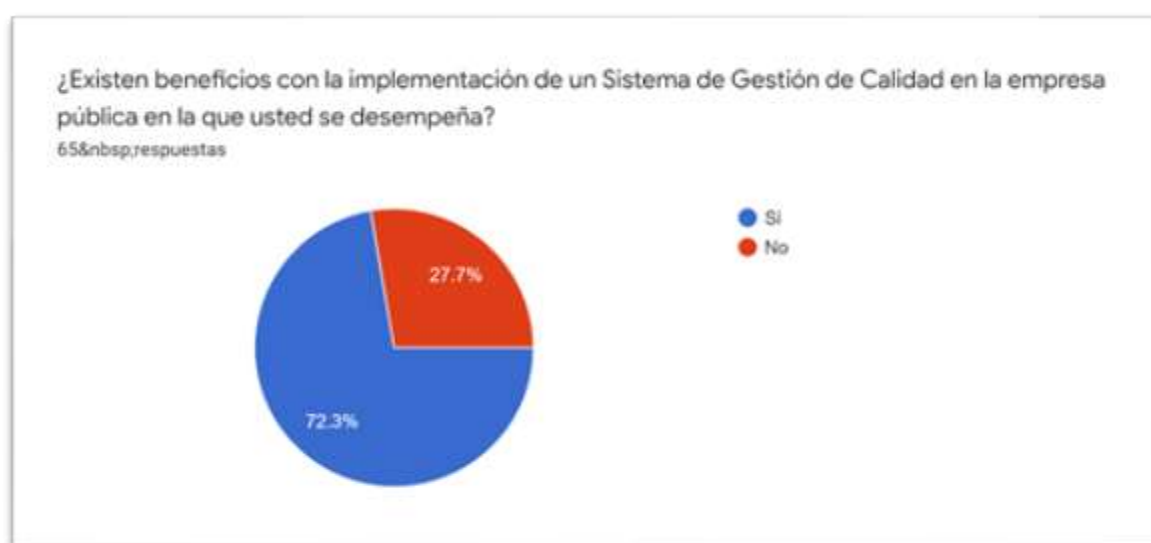
6.1.6 Beneficios

19. ¿Existen beneficios con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa pública en la que usted se desempeña?

Tabla 6.19 *Respuesta a la pregunta 19 – Beneficios al implementar un sistema de gestión de calidad*

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Si	47	72.3%
No	18	27.7%
Total	65	100%

Gráfica 6.19: Beneficios al implementar un sistema de gestión de calidad



El 72,3% de los encuestados considera que, si existen beneficios con la implementación de un sistema de gestión de calidad, mientras que el 27.7% considera que no existen beneficios.

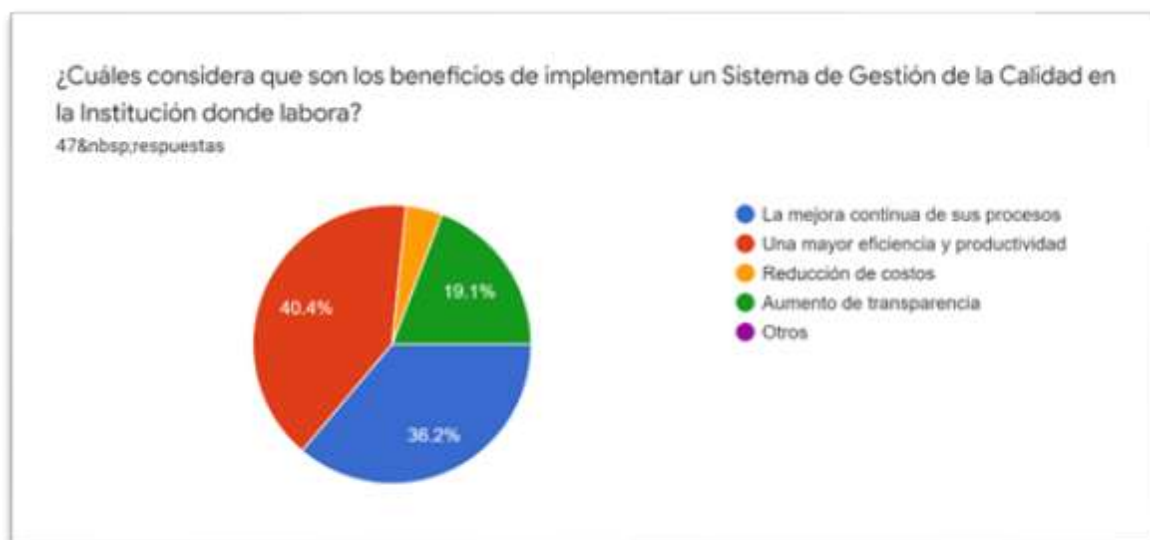
20. ¿Cuáles considera que son los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución donde labora?

Tabla 6.20 *Respuesta a la pregunta 20 – Beneficios al ejecutar un sistema de gestión de calidad*

Respuestas	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
La mejora continua de sus procesos	17	36.2%
Una mayor eficiencia y productividad	19	40.4%

Reducción de costos	2	4.3%
Aumento de transparencia	9	19.1%
Otros	0	0.0%
Total	47	100.0%

Gráfica 6.20: Beneficios al ejecutar un sistema de gestión de calidad



El 40.4% de los encuestados indican que una mayor eficiencia y productividad es el más grande beneficio de implementar un sistema de Gestión de la calidad, en segundo lugar, con un 36.2% la mejora continua de sus procesos, en tercer lugar, con un 19.1% el aumento de la transparencia, en cuarta posición con un 4.3% la reducción de costos y por último con 0% otros.

6.1.7 Necesidad de información

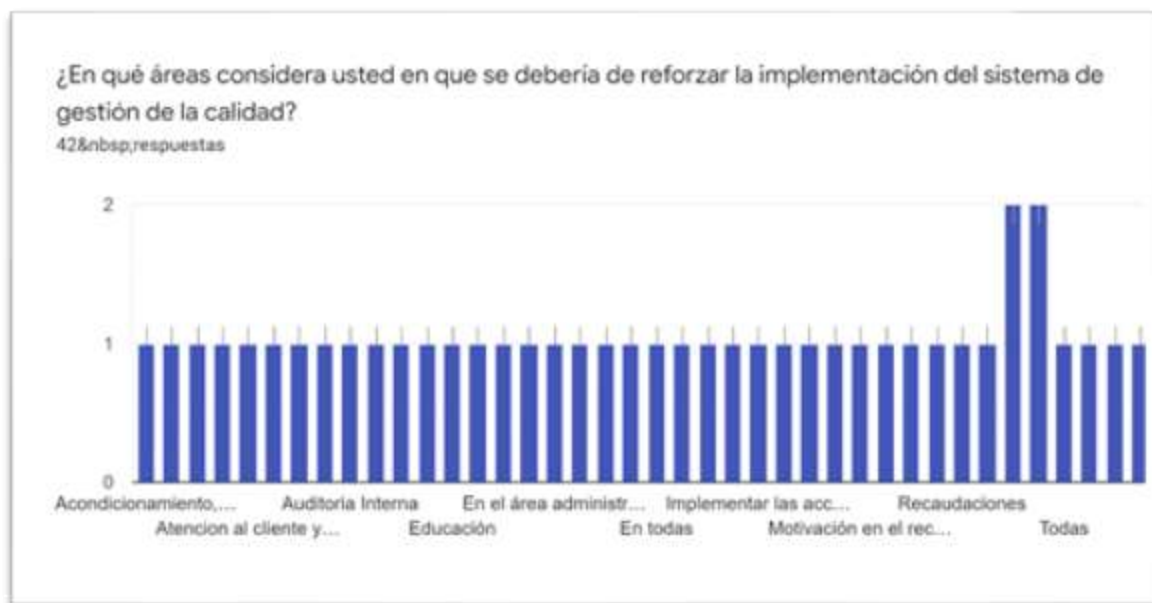
21. ¿En qué áreas considera usted en que se debería de reforzar la implementación del sistema de gestión de la calidad?

Tabla 6.21 Comentarios de la pregunta 21 – Áreas a reformar con la implementación del sistema de gestión de calidad

Comentarios
<ul style="list-style-type: none"> • Acondicionamiento y estructura • Áreas operativas • Atención al cliente • Atención al cliente • Atención al cliente y recursos humanos • Atención

- Atención al cliente
- Atención al cliente
- Auditoría interna
- Buen desempeño
- Capacitación al personal
- Comunicación
- Involucrarse más en el área y liderazgo
- En el aspecto personal
- En el bienestar del personal
- En el área administrativa
- En la importancia al educando
- En la operativa, resolución de peticiones o solicitudes de clientes externos
- En las partes operativas
- En todas
- En todas las áreas
- En una excelente atención al cliente
- Gerencial, administrativo y RRHH
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos
- Jefatura, dirección / administración
- Mejora de procesos
- Mejoras al salario
- Motivación en el recurso humano
- Ninguno
- No un área, pero si el aspecto de comunicación clara previa a desarrollar un proyecto o evento de magnitud
- Puede ser más capacitaciones al año
- Recaudaciones
- Satisfacción del cliente
- Servicio al cliente
- Servicio al cliente
- Servicio al público y productividad
- Todas
- Todas las áreas
- Todos los departamentos
- Un mejor trato al publico
- Atención al cliente
- Educación

Gráfica 6.21: Áreas a reformar con la implementación del sistema de gestión de calidad



Se recibieron 42 comentarios en donde las áreas más relevantes y mencionadas a reforzar en la implementación son:

- Servicio al cliente.
- RRHH recursos humanos.
- Área administrativa.

22. En una escala del 1 al 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿cómo calificaría la herramienta del sistema de la gestión de la calidad?

Tabla 6.22 Puntuación pregunta 22 – Calificación al sistema de gestión de calidad

Puntuación	1	2	3	4	5	Total
Cantidad de respuestas	1	5	16	25	18	65
Porcentaje (%)	1.54%	7.69%	24.62%	38.46%	27.69%	100.00%

Gráfica 6.22: Calificación al sistema de gestión de calidad



Un 38.5% de los encuestados califican la herramienta del sistema de gestión de calidad con un 4 y el 27.7% la califican con 5, el 24.6% la califican con un 3 y por último con un 1.5% con un 1.

6.2 Conclusión de entrevista a expertos en tema de gestión de calidad

En base a las tres entrevistas aplicadas a los expertos en tema de gestión de la calidad, podemos concluir que, la herramienta del sistema de gestión de calidad es fundamental en su implementación para todas aquellas organizaciones que buscan la excelencia, su correcta aplicación es un reto constante en donde se debe contar con los recursos económicos y humanos para implementar el sistema de gestión de la calidad.

Al momento de implementar la herramienta del SGC, se debe contar con el compromiso de las personas desde la más alta gerencia hasta la ultimo subordinado, un correcto canal de comunicación es vital, así como la capacitación constante de todos los colaboradores y una medición constante del rendimiento de las personas, esto mediante “Indicadores de desempeño”, son piezas clave para la ejecución exitosa de la herramienta del sistema de gestión de la calidad, esto en base a los comentarios recibidos por parte de nuestros expertos en el tema.

Queda claro que la herramienta del sistema de gestión de la calidad es un reto constante, en cualquier institución que se aplique, sin embargo, sus beneficios hacen que todo esto valga la pena, encontramos la calificación más alta por parte de los entrevistados, esto por sus beneficios en donde ellos encuentran como indispensable esta herramienta en su lugar o departamento de trabajo.

VII. CONCLUSIONES

1) **Implementación del sistema de gestión de la calidad**, identificamos que en su mayoría con el 64.4% de los encuestados si se está ejecutando la herramienta, sin embargo, aún queda un porcentaje considerable con el 35.6% que la desconoce, en donde el 73.8% que si implementa un sistema de gestión de la calidad considera que se está ejecutando de manera correcta en su área de trabajo.

2) **Componentes clave**, encontramos que el mayor elemento que se está cumpliendo es el compromiso de las personas, este resaltado sobre los demás y tan solo un 3.1% descarto que no se utiliza ninguno de los siete componentes claves de la gestión de la calidad, asimismo identificamos que los directores y jefes inmediatos en su mayoría manejan un conocimiento sobre la gestión de calidad intermedio con un 55.4% seguido por un alto conocimiento con un 36.9% y tan solo un bajo conocimiento con un 7.7%.

3) **Organismo regulador**, se puede concluir que el 73.8% si cuentan con un organismo regulador, de las cuales el 52.1% son reguladas por un departamento o jefe inmediato, el 10.4% lo regula un organismo externo y el 37.5% cuentan con un organismo externo e interno, de lo cual el 13% lo regula el consejo nacional de calidad, el 21.7% el sistema nacional de la calidad y el 65.2% de estas instituciones son reguladas por otro organismo externo.

4) **Conocimiento de indicadores**, queda claro que los empleados de las instituciones estatales de Tegucigalpa el 70.8% si tienen conocimiento de los indicadores con los cuales les evalúan y el 29.2% no tienen conocimiento de estos, los encargados de establecer los indicadores el 56.5% son los jefes inmediatos internos, el 17.4% les realizan los indicadores empresas externas y el 26.1% otros.

5) **Capacitaciones**, identificamos que el 32.3% de los empleados no reciben capacitaciones referentes al tema, y los empleados que si las reciben es su propia institución con un 54.5% quien brinda estas capacitaciones.

6) **Beneficios**, podemos concluir en base a los encuestados que el 72.3% si considera que existe un beneficio con la implementación del sistema de gestión de calidad, mientras que el 27.7% no lo considera así, y para las personas que si encuentran un beneficio al implementarlo encuentran “una mayor eficiencia y productividad” como principal ventaja.

7) **Necesidad de información**, en base a los comentarios recibidos identificamos áreas importantes como administrativas y de RR.HH. donde se debe reforzar el sistema de gestión de la calidad.

VIII. RECOMENDACIONES

1) **Implementación del SGC**, en base a lo concluido recomendamos la ejecución del decreto legislativo No. 29-2011, artículo 2 en donde cita, orienta, ordena y promueve la participación de la administración pública y el sector privado en las actividades de evaluación de la conformidad y de promoción de la calidad integradas en el sistema, esto como principal objetivo de que todas las instituciones públicas de Tegucigalpa adopten estas normativas.

2) **Componentes clave**, en base a lo concluido recomendamos, programas de capacitaciones y evaluaciones trimestrales a todo el personal involucrado en la ejecución del sistema de gestión de calidad, esto como principal propósito incrementar el conocimiento y especializando a todo el personal en base al sistema de gestión de calidad, aplicado a todas las instituciones públicas de Tegucigalpa, esto mediante El Consejo Nacional de Calidad.

3) **Organismo Regulador**, se hace un llamado a los organismos reguladores asignados por la ley nacional de calidad, como el consejo nacional de calidad (CNC), tener más involucramiento y servir como guía a las empresas públicas de Tegucigalpa para que se pueda aplicar de manera correcta.

4) **Conocimiento de indicadores**, en base a lo concluido recomendamos implementar un mejor canal de comunicación interna dentro de las instituciones para que todos los empleados públicos tengan conocimiento de sus indicadores de desempeño, así como un plan de bonificación por el alcance de estos para incentivar y crear a un empleado proactivo.

5) **Capacitación**, se sugiere un plan de capacitación trimestral a todos los colaboradores de las Instituciones gubernamentales para un mayor conocimiento teniendo como resultado un mejor control, organización, mejora en los procesos y manejo del tema de la Gestión de la calidad.

6) **Beneficios**, se sugieren aplicar estrategias basadas en la rendición de cuentas periódicamente, asimismo de la utilización de licitaciones públicas que permitan tener proveedores de calidad lo que conducirá a la reducción de costos.

7) **Necesidad de poseer la información**, se aconseja el reforzamiento por medio de campañas institucionales internas, charlas y capacitaciones en áreas relevantes tales como el servicio al cliente, la administración de Recursos Humanos y toda la parte administrativa.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Home | SGC Casa Presidencial. (s. f.). Recuperado 3 de agosto de 2021, de <http://calidad.presidencia.gob.hn/>

Acerca de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno | SCGG. (s. f.). Recuperado 3 de agosto de 2021, de <https://www.scgg.gob.hn/es/node/1>

Certificación ISO 9001:2015 promueve transparencia, modernización y confianza ciudadana. (s. f.). Recuperado 1 de agosto de 2021, de <https://presidencia.gob.hn/index.php/sala-de-prensa/8817-certificacion-iso-9001-2015-promueve-transparencia-modernizacion-y-confianza-ciudadana>

Ley del Sistema Nacional de la Calidad (3,1mb).pdf. (s. f.). Recuperado 14 de agosto de 2021, de [http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/Ley%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20la%20Calidad%20\(3,1mb\).pdf](http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/Ley%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20la%20Calidad%20(3,1mb).pdf)

5 instrumentos para recopilar información. (2021, mayo 14). QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/instrumentos-para-recopilar-informacion/>

Abril, V. H. (s. f.). TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN. 20.

Acerca de la Secretaría de Coordinación General de Gobierno | SCGG. (s. f.). Recuperado 3 de agosto de 2021, de <https://www.scgg.gob.hn/es/node/1>

Aguilar Juan. (s. f.). MARCO TEORICO 5 FUERZAS DE PORTER.

Análisis Porter de las cinco fuerzas. (2021). En Wikipedia, la enciclopedia libre. https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas&oldid=137953048

ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-a). Automatización | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 13 de septiembre de 2021, de <https://dle.rae.es/automatización>

ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-b). Calibración | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 22 de septiembre de 2021, de <https://dle.rae.es/calibración>

ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-c). Controlar | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 16 de septiembre de 2021, de <https://dle.rae.es/controlar>

ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-d). Imprescindible | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 22 de septiembre de 2021, de <https://dle.rae.es/imprescindible>

ASALE, R.-, & RAE. (s. f.-e). Transición | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 16 de septiembre de 2021, de <https://dle.rae.es/transición>

Banco Mundial de Honduras. (2021). Honduras: Panorama general [Text/HTML]. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/country/honduras/overview>

Business, E. G. S. of. (s. f.-a). El uso del diagrama de flujo para la gestión de calidad. Recuperado 29 de agosto de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/11/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad/>

Business, E. G. S. of. (s. f.-b). Total Quality Management: ¿en qué consiste esta estrategia de gestión? Recuperado 27 de agosto de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/total-quality-management-en-que-consiste-esta-estrategia-de-gestion/>

Caribe, C. E. para A. L. y el. (s. f.-a). Comisión Económica para América Latina y el Caribe [Text]. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado 22 de septiembre de 2021, de <https://www.cepal.org/es>

Caribe, C. E. para A. L. y el. (s. f.-b). Comisión Económica para América Latina y el Caribe [Text]. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado 21 de agosto de 2021, de <https://www.cepal.org/es>

Certificación ISO 9001:2015 promueve transparencia, modernización y confianza ciudadana. (s. f.). Recuperado 1 de agosto de 2021, de <https://presidencia.gob.hn/index.php/sala-de-prensa/8817-certificacion-iso-9001-2015-promueve-transparencia-modernizacion-y-confianza-ciudadana>

- Chonchol, J. (1998). Impacto de la globalización en las sociedades latinoamericanas: ¿que hacer frente a ello? *Estudios Avanzados*, 12, 163-186. <https://doi.org/10.1590/S0103-40141998000300020>
- Conglomerado empresarial. (s. f.). *Economipedia*. Recuperado 16 de septiembre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/conglomerado-empresarial.html>
- Consultoría ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad. (s. f.). Recuperado 2 de septiembre de 2021, de <http://www.quaragroup.com/es/norma/gestion-de-la-calidad>
- Decide. (2020). BPM. HEFLO ES. <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>
- Definición de Delimitación. (s. f.). *Definición ABC*. Recuperado 16 de septiembre de 2021, de <https://www.definicionabc.com/general/delimitacion.php>
- Definición de Discrecionalidad. (s. f.). *Definición ABC*. Recuperado 16 de septiembre de 2021, de <https://www.definicionabc.com/general/discrecionalidad.php>
- Delgado, E. M., & Rico, J. L. (s. f.). *El servicio al cliente: Una necesidad imperante en la calidad de la industria*. 7.
- DELSOL, S. (2019, junio 6). ▷ Burocracia ¿Qué es? <https://www.sdelisol.com/glosario/burocracia/>
- Educalingo. (2021). MALVERSACIÓN. <https://educalingo.com/es/dic-es/malversacion>
- Edwards, D. (2019). *Metodologías de Mejora Continua*. <https://www.linkedin.com/pulse/metodolog%C3%ADas-de-mejora-continua-alvaro-silva-sanchez>
- El Grupo Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (FMI). (s. f.). Recuperado 16 de septiembre de 2021, de <https://www.bancomundial.org/es/about/history/the-world-bank-group-and-the-imf>
- El nuevo plan económico de Honduras para la estabilidad y el crecimiento. (s. f.). IMF. Recuperado 27 de agosto de 2021, de <https://www.imf.org/es/News/Articles/2019/07/17/NA071819-Honduras-New-Economic-Plan-for-Stability-and-Growth>
- el Economista. (2016). *Recesión: Qué es—Diccionario de Economía—ElEconomista.es*. <https://www.economista.es/diccionario-de-economia/recesion>

- ESAN. (2019). Total Quality Management: ¿en qué consiste esta estrategia de gestión? | Gestión de Proyectos | Apuntes empresariales | ESAN.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/total-quality-management-en-que-consiste-esta-estrategia-de-gestion/>
- esoic. (2021). Habilidad analítica. <https://elsensato.com/que-son-las-habilidades-analiticas/>
- García P., M., Ráez G., L., Castro R., M., Vivar M., L., & Oyola V., L. (2014). SISTEMADE INDICADORES DE CALIDAD I. *Industrial Data*, 6(2), 066.
<https://doi.org/10.15381/idata.v6i2.6078>
- Gestión de calidad: Qué es y cómo implementar en cualquier compañía. (2020, agosto 26). Atlas Consultora. <https://www.atlasconsultora.com/gestion-de-calidad/>
- Gestión por procesos. (s. f.). Recuperado 2 de septiembre de 2021, de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- GESTION_DE_PROCESOS_2018-with-cover-page-v2.pdf. (s. f.). Recuperado 2 de septiembre de 2021, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1630642604&Signature=C3Zk11Qr1G2XoqT1MX9WhMSepSaMuEcz~RvQMwRmEKNYojvSEfxefF142jP8LCq3UNx4n72xcq7BxcM7fbSD4~3mgFgrBGrHcvNoNtimvlfG1m69yg-1uHmyL1SeBSyNKxEsk4mYVizh-6PU8pCtklFRRAlp0n2ViU-CefMwu-rnfm2jgvA1VjljGBsVIZi2d-0jgNYqDKXEnmpUu7r8wGumWVdioz-U3YoIlbVKI1HDsfu9egzkAnJT-PKFdI6ru61j2wrnm1JidPIzpRNvRhZAPwtvTrsZw61hacHXFb4ThjTJiNaawEo~IcFS hi9xKOfhDIqTasxlRpxFSB1bOQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Gumucio, R. L. (2005a). LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. 2, 16.
- Gumucio, R. L. (2005b). LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. 2, 16.
- INCAE. (2021). El enfoque sistémico y sistemático en un proyecto | INCAE.
<https://www.incae.edu/es/blog/2017/01/26/el-enfoque-sistemico-y-sistematico-en-un-proyecto.html>

- Influencia del ambiente laboral en los trabajadores en blog Honduras. (s. f.). Recuperado 28 de agosto de 2021, de <https://www.tecoloco.com.hn/blog/influencia-del-ambiente-laboral-en-los-trabajadores.aspx>
- Infraestructura—Economipedia. (s. f.). Recuperado 16 de septiembre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>
- ISO 9001—Implementación y certificación de la norma 9001. (s. f.). Normas ISO. Recuperado 2 de septiembre de 2021, de <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- ISO 9001—Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión ISO. (s. f.-a). Recuperado 23 de agosto de 2021, de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- ISO 9001—Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión ISO. (s. f.-b). Recuperado 2 de septiembre de 2021, de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001>
- ISOTools. (s. f.). OHSAS 18001—Software ISO Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado 22 de septiembre de 2021, de <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/ohsas-18001/>
- ISOTools. (2016). ISOTools. <https://www.isotools.org/2016/11/11/isotools-excellence-principales-caracteristicas-del-software-administrar-sistemas-gestion-modelos-excelencia/>
- Javier, H. (s. f.). ESTÁNDARES DE CALIDAD. 6.
- La evolución de la atención al cliente (I). (2019, noviembre 29). SERVIFORM. <https://www.servinform.es/2019/11/29/la-evolucion-de-la-atencion-al-cliente/>
- La Gaceta. (2011, julio 8). Ley del sistema Nacional de la Calidad.
- Ley del Sistema Nacional de la Calidad (3,1mb).pdf. (s. f.). Recuperado 14 de agosto de 2021, de [http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/Ley%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20la%20Calidad%20\(3,1mb\).pdf](http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/Ley%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20la%20Calidad%20(3,1mb).pdf)
- Mateu, E., & Casal, J. (2003). TAMAÑO DE LA MUESTRA. 8.
- Morales, Martín, C., Francisco. (2018). Indicadores de transparencia en gestión, servicio público y uso de las Tics en las radiotelevisiónes públicas de Centroamérica.
- Morone, G. (s. f.). Métodos y técnicas de la investigación. 19.

- Pacioli-82.pdf. (s. f.). Recuperado 10 de septiembre de 2021, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Pineda, J. A. (2017). Impacto de la certificación de la Norma ISO 9001:2008 en las PYMES de Honduras. <http://www.tzibalnaah.unah.edu.hn/handle/123456789/6010>
- Portal Único de Transparencia. (s. f.). Recuperado 9 de septiembre de 2021, de <https://portalunico.iaip.gob.hn/>
- Presidencia de Honduras, la primera en Centroamérica en recibir certificado ISO 9001:2015. (s. f.). Recuperado 23 de agosto de 2021, de <https://presidencia.gob.hn/index.php/gob/el-presidente/8816-presidencia-de-honduras-la-primera-en-centroamerica-en-recibir-certificado-iso-9001-2015>
- ¿Qué son los indicadores de calidad? (s. f.). Recuperado 30 de agosto de 2021, de <https://www.isotools.org/2015/03/30/que-son-los-indicadores-de-calidad/>
- ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad? (s. f.). Recuperado 18 de agosto de 2021, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Requisitos de documentación ISO 9001:2015: ¿Qué es obligatorio? (s. f.). Recuperado 29 de agosto de 2021, de <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/lista-de-documentos-obligatorios-requeridos-por-la-iso-90012015/>
- Riesco, J. M. G. (s. f.). CONCEPTOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA. 6.
- Servicio al Cliente: Qué es y cómo mejorarlo - QuestionPro. (s. f.). Recuperado 27 de agosto de 2021, de <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>
- Significado de Empírico. (s. f.). Significados. Recuperado 16 de septiembre de 2021, de <https://www.significados.com/empirico/>
- Significado de Optimizar. (s. f.). Significados. Recuperado 16 de septiembre de 2021, de <https://www.significados.com/optimizar/>
- Soberón, U. E. M. (s. f.). FUENTES DE INFORMACIÓN. 20.
- Torres, P. I. M., Paz, I. K., & Salazar, I. F. G. (s. f.). TAMAÑO DE UNA MUESTRA PARA UNA INVESTIGACIÓN DE MERCADO. 02, 13.

Zambrano, O. (s. f.). La Competitividad: ¿qué papel le toca jugar al Gobierno? (p. 2).

file:///C:/Users/david/Downloads/El%20Gobierno%20y%20la%20Competitividad.pdf

4.4 *Sistema de Gestión de la Calidad—ISO 9001:2015*. (s. f.). Recuperado 23 de agosto de 2021, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-4-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

5_ *Fzas_de_Porter-with-cover-page-v2.pdf*. (s. f.). Recuperado 24 de agosto de 2021, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39445644/5_Fzas_de_Porter-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629836195&Signature=XGpAmYBKw5CHwCK9L2nRKjDh49BIXI8O~04t0e-fM2NOAXoSsVGkYGeJhzAPfWe8mKXqDTWRCffsDCnUHzzfKSHPNuU4tY5cm5-O1xx3PxcZFYmgGiUv5zAWpCPnT0VezpnWIL~SXaYEskhFjNV41qx2Tpyho4Ng6twszCraXYaQcuO2wHmsZmX~742FIDBM5cTM8MRHIBVkf21GmeREw1Pxxwgm5Kp-Vi4sB93CUZ4i91dqmfaRgU8HKXMI9lpSJrYJWyMLMiVZFE4~ZBVW38OpbcZvAIUGzzAojiCAUVgV06M8WiE-HTXhqQo0cWdWupCwt4S56wT8tOCPjl4kX1w__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

5. *ASPECTOS ECONÓMICOS DE LA CALIDAD - Control de calidad SRC*. (s. f.).

Recuperado 23 de agosto de 2021, de

<https://sites.google.com/site/controldecalidadsrc/home/aspectos-economicos-de-la-calidad-1>

Gestión de Normas de Calidad en Honduras: Normas ISO. (s. f.). *Mousse Glow*. Recuperado 24 de agosto de 2021, de <https://mousseglow.com/gestion-de-normas-de-calidad-en-honduras-normas-iso/>

Ortiz-García, J. M. (2006). *Guía descriptiva para la elaboración de protocolos de investigación*. 12(3), 12.

ISO 9001—Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión ISO. (s. f.). Recuperado 23 de agosto de 2021, de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>

Gumucio, R. L. (2005). *LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA*. 2, 16.

La Gaceta. (2011, julio 8). *Ley del sistema Nacional de la Calidad*.

- Ley del Sistema Nacional de la Calidad.pdf*. (s. f.). Recuperado 23 de agosto de 2021, de [http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/Ley%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20la%20Calidad%20\(3,1mb\).pdf](http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/Ley%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20la%20Calidad%20(3,1mb).pdf)
- Reliabilityweb. (s. f.). *Los Indicadores de Gestión—Reliabilityweb*. Recuperado 30 de agosto de 2021, de <https://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/los-indicadores-de-gestion>
- Portal Único de Transparencia*. (s. f.). Recuperado 6 de septiembre de 2021, de <https://portalunico.iaip.gob.hn/>
- Business, E. G. S. of. (s. f.). *Total Quality Management: ¿en qué consiste esta estrategia de gestión?* Recuperado 27 de agosto de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/total-quality-management-en-que-consiste-esta-estrategia-de-gestion/>
- ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad?* (s. f.). Recuperado 18 de agosto de 2021, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- 5 instrumentos para recopilar información. (2021, mayo 14). *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/instrumentos-para-recopilar-informacion/>
- Castellano, S., Peña, O., & Douglas, S. (2019). Calidad de servicio en centros materno-pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 395-415.
- Caribe, C. E. para A. L. y el. (s. f.). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe* [Text]. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado 21 de agosto de 2021, de <https://www.cepal.org/es>
- Caribe, C. E. para A. L. y el. (2001). *Diagnóstico sobre educación reproductiva y paternidad responsable en Honduras*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/25497-diagnostico-educacion-reproductiva-paternidad-responsable-honduras>
- Business, E. G. S. of. (s. f.). *El uso del diagrama de flujo para la gestión de calidad*. Recuperado 29 de agosto de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/11/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad/>
- Soberón, U. E. M. (s. f.). *FUENTES DE INFORMACIÓN*. 20.

X. ANEXOS

10.1 Cuestionario



CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA PÚBLICA DE TEGUCIGALPA.

Preguntas Respuestas 101

Diagnóstico de la Gestión de la calidad en la Empresa pública de Tegucigalpa

El presente cuestionario está dirigido hacia las personas que laboran en una institución pública para conocer la situación actual de la gestión de la calidad en Tegucigalpa.



1. ¿En qué rubro del sector público está laborando actualmente?
 - Educación
 - Salud
 - Empresa de servicios
 - Seguridad
 - Alcaldía
 - Sector público financiero
2. ¿La empresa pública donde labora cuenta con un sistema de gestión de calidad?

- Si
- No

Si su respuesta es no, su cuestionario a finalizado.

3. ¿Se está ejecutando de manera correcta el sistema en gestión de calidad en su área de trabajo?

- Si
- No

4. ¿Qué conocimiento a nivel de gestión de calidad manejan los directores o jefes de departamento en su área de trabajo?

- Alto
- Intermedio
- Bajo

5. ¿Qué aspectos no están siendo contemplados en el sistema de gestión de la calidad en la Institución donde labora?

Respuesta breve

6. ¿Cuáles elementos del sistema de la gestión de la calidad cumplen en su departamento de trabajo? *puede seleccionar más de una*

- Diagrama de flujo
- Diagrama de Ishikawa
- Tablas de datos
- Hojas de verificación
- Diagrama de Pareto
- Histogramas
- Diagrama de dispersión
- Otra
- Ninguna

7. ¿Cuentan con un organismo y/o departamento regulador del sistema de la gestión de la calidad en su área de trabajo?

- Si
- No

Si su respuesta es “no” pase a la pregunta 12

8. ¿Quién regula el sistema de la gestión de la calidad en su área de trabajo?

- Departamento o jefe inmediato interno
- Institución reguladora externa
- Ambos

Si su respuesta es “Departamento o jefe inmediato interno” pase a la pregunta 12

9. ¿Cuál institución reguladora externa se encarga de supervisar el sistema de gestión de la calidad en su área de trabajo?

- OHN (Organismo hondureño de normalización)
- CNC (Consejo nacional de la calidad)
- SNC (Sistema nacional de la calidad)
- Otro

10. ¿Con que frecuencia supervisan el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad en su área de trabajo

- Una vez al mes
- Una vez cada tres meses
- Una vez cada seis meses
- Una vez al año.

11. ¿Tiene conocimiento de los indicadores con los cuales evalúan su desempeño?

- Si
- No

Si su respuesta es no pase a la pregunta 15

12. ¿Quién es el encargado de establecer los indicadores de desempeño en su área de trabajo?

- Jefe inmediato interno
- Se brindan externamente
- Otros

13. ¿Al momento de establecer los indicadores de desempeño en su área de trabajo se toma en cuenta su opinión para exponerle como le gustaría ser medido?

- Si
- No

Si su respuesta es sí pase a la pregunta 16

14. ¿Le gustaría que lo tomaran en cuenta para la creación de los indicadores de desempeño?

- Si
- No

15. ¿El personal de la empresa pública donde labora recibe capacitaciones referentes al tema de gestión de la calidad?

- Si
- No

Si su respuesta es no pase a la pregunta 20

16. ¿Quién brinda estas capacitaciones?

- Su propia institución

- Otras instituciones estatales
- Otras instituciones privadas

17. ¿Con que frecuencia se cuenta con un programa de capacitación?

- Una vez al año
- Dos veces al año
- Tres veces al año
- Cuatro o más veces al año

18. ¿Qué tipo de temas relacionados a la gestión de la calidad cree que se deberían de agregar en futuras capacitaciones?

- Servicio al cliente
- Implementación de nuevos procesos
- Norma ISO 9001:2015 aplicada a los Sistema de Gestión de Calidad
- Otros

19. ¿Existen beneficios con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa pública en la que usted se desempeña?

- Si
- No

20. ¿Cuáles considera que son los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución donde labora?

- La mejora continua de sus procesos
- Una mayor eficiencia y productividad
- Reducción de costos
- Aumento de transparencia
- Otros

21. ¿En qué áreas considera usted en que se debería de reforzar la implementación del sistema de gestión de la calidad?

Respuesta breve.

22. En una escala del 1 al 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿cómo calificaría la herramienta del sistema de la gestión de la calidad?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10.2 Entrevista

10.2.1 Entrevista 1

Nombre: Erlyn Ariel Espinal Montoya

Profesión: Máster en Economía y Finanzas

Puesto y lugar de trabajo: Gestor de Calidad y Mejora Continua / jefe de Auditoría Interna, Grupo EzcCorp

Lugar y fecha: Tegucigalpa M.D.C 21 de septiembre 2021

1. ¿Considera importante o trascendental la herramienta de gestión de la calidad en su área trabajo?

La Gestión Calidad nos permite tener un crecimiento tanto empresarial como personal, teniendo las herramientas, habilidades y conocimiento se puede generar mayores controles que generan mayor confiabilidad en la ejecución de procesos operativos.

2. ¿Qué necesita para una correcta ejecución de la gestión de la calidad?

Para una correcta ejecución de los Procesos de Gestión de calidad y mejora continua se necesita personal con experiencia en procesos; comerciales servicio, manufactura, industriales, bancarios, ambientales entre otros, adicionalmente capacitación continua a los colaboradores que ejecutan los procesos operativos.

3. ¿Cuáles son los retos que se enfrentan al aplicar la gestión de la calidad?

Los grandes retos que se tienen son la homologación de procesos en las empresas, cuando los procesos son derivados de la casa matriz y si tiene empresas en diferentes países, en este tipo de empresas se utiliza la canalización de los procesos por área o región en cada país para ejecutar de la mejor manera los procesos establecidos.

4. ¿Considera importante los indicadores del desempeño para medir la correcta ejecución de la herramienta de gestión de calidad?

Los indicadores son las herramientas más utilizadas a nivel empresarial para medir los rendimientos de las personas, esto porque nos permite conocer si los colaboradores se encuentran alineados con los procesos establecidos por la gestión de calidad y mejora continua, asimismo permite identificar si los procesos requieren mejorar dadas las necesidades comerciales y laborales.

5. ¿Qué tan importante es la capacitación continua para una mejor ejecución de la gestión de calidad?

Toda institución que realiza operaciones basadas en procesos establecidos para operar necesita que los colaboradores sean capacitados por el personal con la experiencia en la Gestión y Calidad y Mejora Continua, asimismo necesitan tener un canal que les permita tener una comunicación fluida con el personal de experiencia, se recomienda que las capacitaciones se realicen cuando inician de ingreso el colaborador, posteriormente anualmente y cuando se realizan actualizaciones a los procesos.

6. ¿En una escala del 1 al 5 cómo calificaría la herramienta de la gestión de la calidad y cuál es su opinión acerca de la misma?

Le doy una calificación 5, la calificación otorgada a la herramienta es por la importancia que genera a los procesos, la estandarización que se requiere de la herramienta con la finalidad de obtener los procesos más claros, seguros que permitan mayor confianza en las operaciones.

10.2.2 Entrevista 2

Nombre: Héctor Manuel López

Profesión: Ingeniero en Negocios

Puesto y lugar de trabajo: Banco Ficohsa Gerente de Agencia

Lugar y fecha: 22/09/2021

1. ¿Considera importante o trascendental la herramienta de gestión de la calidad en su área trabajo?

Si, Ya que no solo apunta al aseguramiento de la buena calidad, sino a garantizar que los productos y servicios sean consistente.

2. ¿Qué necesita para una correcta ejecución de la gestión de la calidad?

Es una plataforma de acción que la empresa debe crear en la cual los siguientes aspectos son la base de la calidad.

- Preparación de la organización. (cultura hacia la calidad)
- Planificación del SGC.
- Comunicación e información. (desde la alta gerencia, hasta el último de la estructura)
- Implantación del sistema de gestión de la calidad
- Seguimiento y medición del sistema hasta llegar a la certificación.
- Mejora continua.
- Certificación.

Y sobre todo contar con una cultura donde la prioridad sea la calidad por encima de cualquier evento o riesgo.

3. ¿Cuáles son los retos que se enfrentan al aplicar la gestión de la calidad?

Unos de los principales retos es lograr que todos miembros de la organización estén de acuerdo con el SGC, y lo apoyen, por eso es de mucha importancia contar con un plan de comunicación efectivo que garantice que todos comparten la visión hacia la calidad y otro no menos importante contar con los recursos (económicos y de recurso Humano) que requiere el SGC.

4. ¿Considera importante lo indicadores del desempeño para medir la correcta ejecución de la herramienta de gestión de calidad?

“Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre”, podemos inferir que la medición a través de indicadores de gestión en las organizaciones son la herramienta indicada para el crecimiento de las organizaciones., de aquí la importancia de los indicadores de Desempeño.

5. ¿Qué tan importante es la capacitación continua para una mejor ejecución de la gestión de calidad?

La capacitación influye directamente en la calidad desde el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, coadyuvando al desarrollo de los sistemas de calidad en la organización, el contar con programas de mejora o capacitación continuas mantiene a las organizaciones como verdaderos líderes dignos de admirar y seguir.

6. ¿En una escala del 1 al 5 cómo calificaría la herramienta de la gestión de la calidad y cual es opinión acerca de la misma?

En esa escala debe tener el mayor puntaje posible ya que el contar con herramientas como:

- Diagrama de flujo. Permite identificar el mejor camino que el producto o servicio recorrerá en el proceso.
- Diagrama de Ishikawa
- Tablas de datos.
- Hojas de verificación.
- Diagrama de Pareto.
- Histogramas.
- Diagrama de dispersión.

Entre otras son la clave para el aseguramiento de la calidad.

10.2.3 Entrevista 3

Nombre: Juan Arturo Sagastume

Profesión: Licenciado en Informática

Puesto y lugar de trabajo: vicepresidente de Tecnología, Bac Credomatic

Lugar y fecha: Tegucigalpa M.D.C. 19 de septiembre del 2021

1. ¿Considera importante o trascendental la herramienta de gestión de la calidad en su área trabajo?

Si porque eso nos permite tener un mejor control, organización y nos ha ayudado mucho en la automatización de procesos que nos facilita la toma de decisiones en nuestro departamento.

2. ¿Qué necesita para una correcta ejecución de la gestión de la calidad?

Primeramente, el compromiso de la alta administración y el involucramiento de toda la organización, un buen sistema de comunicación e información dentro de la empresa, un método para el seguimiento y medición del sistema, capacitación constante a todos los colaboradores y los procesos de mejora continua para ir mejorando el sistema.

3. ¿Cuáles son los retos que se enfrentan al aplicar la gestión de la calidad?

Los principales retos uno el apoyo e involucramiento de la alta administración y diría un número dos que es el involucramiento y la aceptación de toda la organización incluyendo todos los colaboradores , el saber cómo evitar los rumores o la falsa información de lo que el sistema de gestión va a ayudar a la organización, como el sistema de gestión implica la mejora y la calidad de los procesos el tener correctamente identificado quienes son los recursos que colaboran con la planificación, documentación y seguimiento. Diría otro reto también la actualización de los procesos constantemente y tal vez tener un sistema de control o de auditoria para asegurar que se está ejecutando el sistema de control de calidad como debería de hacerse.

4. ¿Considera importante los indicadores del desempeño para medir la correcta ejecución de la herramienta de gestión de calidad?

Una vez implementado el sistema de gestión de calidad se debe de estar constantemente aplicando mejora continua sobre él, irlo actualizando y mejorarlo conforme la organización necesite y la única manera de mejorarlo o de saber de qué lo que se está haciendo funciona es midiéndolo, así que los indicadores de medición son fundamentales para saber si el sistema está cumpliendo el objetivo si está realmente mejorando la organización y también servirán

para la mejora continua, para ir mejorando las cosas que los indicadores de medición dicen que hay desfases o que hay oportunidades de crecimiento.

5. ¿Qué tan importante es la capacitación continua para una mejor ejecución de la gestión de calidad?

El sistema de gestión de la calidad es un compromiso de la organización completa y la única manera en que va a funcionar, va a lograr los resultados, va a ser exitoso es que todos los colaboradores participen y formen parte de él, por lo que la capacitación es necesaria para asegurar que toda la organización conozca el sistema, conozca los procesos, conozca la medición sepa cómo se hacen las cosas y la única manera que se logra eso es capacitándolo y manteniendo constantemente a los colaboradores al día de cómo funciona el sistema.

6. ¿En una escala del 1 al 5 cómo calificaría la herramienta de la gestión de la calidad y cual es opinión acerca de la misma?

Yo le doy un 5 porque la organización ya tiene un sistema de calidad implementado y eso es lo que hace que todos los procesos se cumplan correctamente, no se tengan errores de operación, no se incumplan con auditoría, toda la documentación y la evidencia que está a mano está actualizada, los colaboradores conocen bien lo que tienen que hacer.