



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

“Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil.”

ELABORADO POR:

Denny Patricia Choéz Chiquito

**Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Finanzas y
Economía Empresarial**

TUTOR

Ing. Franklin Javier González Soriano, Mgs

Guayaquil, 21 de octubre del 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Denny Patricia Choez Chiquito, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Finanzas y Economía

Guayaquil, 21 de octubre del 2021

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Franklin Javier González Soriano, Mgs

REVISORES:

Eco. Carlos Martínez M.

Eco. Juan López Vera, MBA

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Econ. María Teresa Alcívar, PhD.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Denny Patricia Choez Chiquito**

DECLARO QUE:

El trabajo de titulación titulado **“Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil”** previa a la obtención del Grado Académico de Magíster, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo e investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 21 días del mes de octubre del año 2021

EL AUTOR

Denny Patricia Choez Chiquito



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
AUTORIZACIÓN

Yo, **Denny Patricia Choez Chiquito**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del trabajo de titulación de Maestría titulado: **“Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 días del mes de octubre del año 2021

EL AUTOR

Denny Patricia Choez Chiquito

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado la sabiduría para cumplir este logro y sentirme orgullosa de mí.

A mis padres, quienes son mis pilares fundamentales en mi formación, por sus consejos, su apoyo, por la lucha constante de ellos para que yo sea una mujer profesional, por todo su amor y comprensión que siempre me lo han dado.

A mis sobrinos por ser la inspiración de superación hacia ellos, por ser su ejemplo para seguir, a quienes les puedo decir que nada es fácil en esta vida, a cada uno de nosotros nos toca luchar y seguir adelante para superarnos como persona. A mis hermanos por hacer que nuestra familia crezca cada día más, y porque saben que siempre seré su única hermana.

A la Auditora de ASEVIG CIA LTDA a C.P.A. Ana Vélez por su apoyo y dedicación para poder cumplir con este logro y a quienes confirman esta organización, muchas gracias por la apertura.

Finalmente, un eterno y especial agradecimiento a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, institución educativa de incontable nivel de compromiso en la formación humanística y profesional.

Denny Patricia Choez Chiquito

Dedicatoria

Dedico este trabajo a las personas más importantes de mi vida, a mis padres el Sr. Erasmo Choez y la Sra. Luisa Chiquito por ser las personas que jamás me dijeron que no, a todo lo que yo siempre he querido, por su apoyo y guía en las buenas cosas, en creer en mí, por ser su orgullo, por cada una de sus amanecidas acampándome.

A una persona que está en el cielo, quien me ayudo a mis inicios en mi preparación en mi trabajo y que prometí a su amada esposa dedicarle mi trabajo, al Sr Juan Carlos Vincent, en paz descansé.

A mi mejor amiga Abogada María José Malucin MGS, porque un día, hace años prometimos ser unas profesionales y hoy lo hemos cumplido, por esas largas noche de soñar de ser grandes y poder cumplir nuestros sueños y viajes.

Hoy también dedico este trabajo a la persona que creyó en mi profesionalismo y liderazgo y admiro mucho a mi jefe el Ing. Felipe García Febres Cordero y a mis chicas quienes conformamos el departamento Administrativo Financiero, sintiéndome orgullosa de ser su jefe y compartir la mayoría de mi tiempo con ellos.

Gracias por confiar en mí, los amo a todos.

Denny Patricia Choez Chiquito

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen	xiv
Abstract.....	xv
Introducción.....	2
Capítulo I.....	4
El Problema	4
Planteamiento del problema	4
Formulación del Problema.....	4
Sistematización.....	5
Objetivos de la investigación.....	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación de la Evaluación	6
Delimitación del problema	6
Hipótesis y variables.....	7
Hipótesis	7
Variables de estudio.....	7
Capítulo II.....	8
Marco Teórico	8
Estado de Arte	8
Fundamentación teórica.....	9
Evolución de la normativa ISO 9001	9
Definición de las Normas ISO 9001.....	10
Tipos de Sistemas de Gestión de Calidad basados en la familia de la Norma ISO 9000.....	11
Estructura de las ISO 9001-2015.....	12
Marco Conceptual.....	13

Marco Legal.....	15
Capítulo III	17
Marco Metodológico	17
Diseño de la investigación.....	17
Tipos de estudio.....	17
Métodos de investigación.....	18
Población y muestra	19
Fuentes, técnicas e instrumentos de investigación	20
Operacionalización de variables.....	22
Formato de la encuesta	26
Interpretación de los resultados	29
Análisis e interpretación de resultados de la encuesta.....	29
Resultados de la entrevista	38
Capítulo IV	43
Propuesta	43
Generalidades	43
Antecedentes.....	43
Objetivos de la propuesta	44
Características de la compañía	44
Descripción de la empresa.....	44
Misión.....	45
Visión	45
Sistema de Gestión de Calidad.....	45
Contexto de la organización.....	45
Liderazgo	49
Planificación.....	53
Planificación de los Cambios	54

Apoyo o soporte	54
Operación.....	60
Evaluación del desempeño	61
Mejora.....	65
Análisis y Beneficios de las Normas ISO 9001:2015 en la empresa ASEVIG CÍA. LTDA ...	69
Conclusiones y recomendaciones	72
Conclusiones.....	72
Recomendaciones	73
Referencias	75
Apéndice.....	84
Apéndice A.- Modelo de la Encuesta de Calidad de Servicio.....	84
Apéndice B.- Evaluaciones de desempeño.....	85
Apéndice C.- Matriz de Comunicaciones.....	88

Lista de Figuras

Figura 1. Evolución de las ISO 9001.....	10
Figura 2 Contexto Organizacional.....	30
Figura 3 Liderazgo.....	31
Figura 4 Planeación	32
Figura 5 Soporte	33
Figura 6 Operación	34
Figura 7 Evaluación de desempeño	35
Figura 8 Mejora	36
Figura 9. Calidad del servicio.....	37
Figura 10. Regla de decisión del Chi Cuadrado	43
Figura 11 Matriz FODA	46
Figura 12 Partes Interesadas	47
Figura 13 Mapa de Procesos.....	48
Figura 14 Organigrama.....	52
Figura 15 Encuesta Satisfacción del Servicio	62
Figura 16. Comparación de beneficios brutos empresa ASEVIG CIA. LTDA	71

Lista de Tablas

Tabla 1 Listado de Requisitos Legales	16
Tabla 2 Tabla departamental	19
Tabla 3 Tabla de fuentes.....	21
Tabla 4 Operacionalización de variables.....	23
Tabla 5. Resultados de trabajadores y clientes de la empresa ASEVIG CIA. LTDA.....	42
Tabla 6 Matriz de Riesgos y Oportunidades	53
Tabla 7 Matriz de Recursos	55
Tabla 8 Información documentada.....	59
Tabla 9 Evaluación de Desempeño	61
Tabla 10 Revisión por la Dirección.....	64
Tabla 11 Acciones no Conformes y Acciones Correctivas	66
Tabla 12. Plan de mejoramiento de los procesos operativos de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., mediante el Análisis de Valor Agregado	68
Tabla 13. Inversión de la propuesta.....	69
Tabla 14. Tiempos y valores proceso actual y con mejora.....	69
Tabla 15. Ventas, costos de la empresa ASEVIG CIA LTDA., sin la propuesta.....	70
Tabla 16. Ventas, costos de la empresa ASEVIG CIA LTDA., con la propuesta.....	70
Tabla 17. Utilidad bruta con y sin mejora para la empresa ASEVIG CIA. LTDA	70

Resumen

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, se busca mejorar la calidad de cada uno de los procesos internos de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., mediante un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001: 2015, la misma que tiene como finalidad incrementar los niveles de satisfacción de los clientes, por lo que al desarrollar un sistema adecuado para el mejoramiento de los procesos de la compañía se busca fortalecer la calidad de atención hacia los usuarios de la entidad. El estudio se ha desarrollado a 299 trabajadores de la empresa ASEVIG CIA LTDA con el propósito de conocer sus percepciones en cuanto a los procesos internos y calidad del servicio de la empresa en relación al Contexto Organizacional, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación de Desempeño y Mejora Continua señalando que cada uno de ellos forman parte del círculo de Deming o PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Entre los principales resultados obtenidos se destaca que se han evidenciado problemas en la comunicación entre directivos y trabajadores lo que denota un débil liderazgo por parte de las autoridades de la empresa, es preponderante señalar también que en el desarrollo de la propuesta se ha diseñado un Sistema de Gestión de Calidad (SCG) basado en la Norma ISO 9001;2015, en el cual se determinan las correspondiente políticas de calidad con las que se busca impulsar el mejoramiento de los procesos de la empresa y con ello, alcanzar mayores niveles en la satisfacción al cliente.

Palabras Claves: Calidad, proceso, sistema de gestión, liderazgo, mejora.

Abstract

In the development of this research work, it is sought to improve the quality of each of the internal processes of the ASEVIG CIA company. LTDA., Through of a Quality Management System (QMS) based on the ISO 9001: 2015 Standard, which aims to increase customer satisfaction levels, so by developing an adequate system for the improvement of the company's processes seeks to strengthen the quality of service to users of the entity. The study has been developed to 299 workers of the company ASEVIG CIA LTDA with the purpose of knowing their perceptions regarding the internal processes and quality of the company's service in relation to the Organizational Context, Leadership, Planning, Support, Operation, Evaluation of Performance and Continuous Improvement, noting that each of them are part of the Deming circle or PDCA (Plan, Do, Check and Act). Among the main results obtained, it is highlighted that problems have been evidenced in communication between managers and workers, which denotes a weak leadership on the part of the company authorities, it is also preponderant to point out that in the development of the proposal a system has been designed Quality Management (SCG) based on the ISO 9001 Standard; 2015, in which the corresponding quality policies are determined with which it is sought to promote the improvement of the company's processes and with it, achieve higher levels of customer satisfaction.

Key Words: Quality, process, management system, leadership, improvement.

Introducción

El presente estudio de la empresa Asevig Cía. Ltda., está inmerso en la Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, cuya actividad principal de la compañía se enfoca en la seguridad privada y la vigilancia en la ciudad de Guayaquil, mejorando sus procesos para obtener nuevas oportunidades al momento de licitar con nuevos clientes.

En el Capítulo I de la actual investigación se determina el planteamiento del problema, la justificación y cada uno de los objetivos tanto generales como específicos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001: 2015, estableciendo sus variables principales e hipótesis del estudio.

En el Capítulo II se determina la fundamentación teórica de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015, en la que se explican sus factores principales como son el Contexto Organizacional, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación de Desempeño y Mejoramiento.

Al llegar el Capítulo III se procede a desarrollar el Marco Metodológico considerando que el diseño de investigación es de tipo no experimental aplicando el método inductivo – deductivo en el trabajo actual. Las principales fuentes de estudio están dados por la encuesta para lo cual se ha realizado la correspondientes operacionalización de variables y con ello, la tabulación e interpretación de los resultados.

En el Capítulo VI se elabora la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la ISO 9001: 2015 para la empresa ASEVIG CIA. LTDA., en la ciudad de Guayaquil,

en la cual se determinan los objetivos y las políticas del sistema de gestión con las que se permita fortalecer la calidad de los procesos y con ello, incrementar los niveles de satisfacción al usuario.

Finalmente, se realizan las conclusiones del estudio, las mismas que se han planeado en base a los objetivos específicos de la investigación, para que luego de ello, se enuncien las recomendaciones del trabajo realizado.

Capítulo I

El Problema

Planteamiento del problema

Actualmente en el Ecuador existe una demanda de las empresas de seguridad privada, las mismas que cuentan con personal capacitado, equipos adecuados, para el desarrollo de sus actividades, sin embargo, muchas de ellas no cuentan con procesos de calidad. En los últimos años se conoce la necesidad de aplicar un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Normas ISO 9001:2015, debido a los controles, procesos, beneficios, que puede generar en las organizaciones este tipo de certificaciones de calidad.

ASEVIG CIA. LTDA es una empresa reconocida internacionalmente que tienen como principal actividad el de ofrecer seguridad privada y vigilancia para sus clientes, no obstante, esta compañía presenta falencias en los procesos de los departamentos de operaciones y administrativo ante la ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad adecuado en la organización. Es por ello, que se busca presentar una propuesta a la Gerencia de ASEVIG CIA. LTDA., sobre el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad para obtener la Certificación de Calidad ISO 9001:2015, para que de esta manera sea posible fortalecer y mejorar la calidad de su servicio de guardianía.

Formulación del Problema

¿Cuál es el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa ASEVIG CÍA. LTDA?

Sistematización

¿Cuál es la estructura del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Norma ISO 9001:2015 y su importancia en las organizaciones?

¿Cuáles son los errores de gestión en la calidad de los procesos de la empresa ASEVIG CIA? LTDA que afecta su situación actual?

¿De qué manera se diseña un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001: 2015 para la empresa ASEVIG CIA? LTDA.?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa ASEVIG CÍA. LTDA.

Objetivos específicos

- Identificar el problema de investigación de acuerdo con las causas que lo generan y sus efectos en la empresa ASEVIG CIA. LTDA.
- Conocer la estructura del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Norma ISO 9001:2015 y su importancia en las organizaciones
- Determinar la situación actual de la empresa ASEVIG CÍA. LTDA.identificando errores en la gestión de calidad en los procesos de la organización
- Diseñar una propuesta para el mejoramiento de la gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001; 2015 para la empresa ASEVIG CIA. LTDA.

Justificación de la Evaluación

Al desarrollar el presente trabajo de investigación se determina una justificación teórica y una justificación práctica, para lo cual es necesario realizar una explicación minuciosa para cada una de ellas en los párrafos siguientes.

En el trabajo actual se desarrolla una justificación teórica al obtener conocimientos suficientes sobre la estructura de la Norma ISO 9001:2015 en relación con el mejoramiento de la gestión de calidad en los procesos de las organizaciones. De tal manera que, para ello, resulta fundamental e indispensable conocer los principales factores que inciden en el liderazgo, la planificación, el apoyo, en las actividades operacionales, en la evaluación de desempeño y en la mejora de los procesos, de modo que sea posible aplicar el enfoque de acuerdo al Ciclo de Deming en el que se identifican las etapas de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

Por otra parte, en el estudio actual se aplica una justificación práctica al determinar la Norma ISO 9001:2015 en la empresa de seguridad privada ASEVIG CIA. LTDA., con la finalidad de fortalecer la calidad en los procesos de gestión de la compañía, de tal manera que en base a ello sea posible optimizar los tiempos y recursos disponibles en cada uno de los procedimientos, siendo relevante que al mejorar la calidad del servicio se busca satisfacer las necesidades del cliente final. Como resultado de ello, la Gerencia General tendrá un enfoque financiero a mediano y largo plazo que les permita tomar decisiones oportunas para el incremento de los beneficios de la entidad.

Delimitación del problema

El trabajo de estudio se aplicará a la empresa de seguridad ASEVIG CIA. LTDA., de la ciudad de Guayaquil

Hipótesis y variables

Hipótesis

La norma ISO 9001:2015 mejora la gestión de calidad de la empresa de seguridad privada ASEVIG CIA. LTDA., en la ciudad de Guayaquil

Variables de estudio

Entre las principales variables de estudio se han identificado las siguientes entre las cuales se encuentran:

Variable independiente: La Norma ISO 9001: 2015

Variable dependiente: Gestión de Calidad

Capítulo II

Marco Teórico

Estado de Arte

En el trabajo realizado por Montalvo y De la Hoz (2018) sobre el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana, cuya obra tiene como finalidad analizar cada uno de los procesos que conforman la educación universitaria identificando sus principales responsables entre los cuales están dados por el Director Técnico, Grupo Asesor, Coordinación Administrativo, Coordinadores de Grupos y Equipo de Trabajo de Campo, lo cual demuestra las formas de organización que existe al interior de la entidad al aplicar la Norma ISO 9001:2015. Se identifica que una de las principales conclusiones en este trabajo concierne a la obtención de conocimiento suficiente con el que se permita mejorar los procesos y procedimientos de calidad en la educación universitaria al tratarse como un servicio para la sociedad, en el que es fundamental establecer objetivos y metas departamentales que se encuentren ligadas hacia el direccionamiento estratégico.

A más de ello, Vélez y Rosero en su trabajo sobre Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Cepeda Cía. Ltda., tienen como propósito principal diseñar un Sistema de Gestión de Calidad mediante el cual se permita mejorar los procesos operativos otorgando así una mejor atención al cliente favoreciendo hacia el ahorro de recursos disponibles y de optimización de tiempos durante la ejecución de actividades identificando cada uno de los riesgos que afectan el desarrollo de las actividades de la compañía. La conclusión final de este trabajo destaca la importancia de elaborar un mapa de procesos pues mediante esta

herramienta es posible reconocer los principales procesos estratégicos, operativos y de apoyo partiendo desde las necesidades de los clientes para que a través de sus productos buscar satisfacerlas en el mercado, por lo cual se facilita la elaboración de un Manual de Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Fundamentación teórica

Evolución de la normativa ISO 9001

La Organización Internacional de Estandarización (ISO por sus siglas en inglés) surgió ante la necesidad de elaborar un conjunto de normas que mantengan un impacto mundial, ante la preocupación constante de fortalecer la gestión de la calidad en los procesos de las organizaciones.

En el inicio de la década de los 80, se realizaron diversas investigaciones con cada uno de los miembros que conforman los comités, dando como resultado la primera publicación de la Norma ISO 9000 en el año 1987. Desde ese año, se han realizado diversas modificaciones por parte de la Organización Internacional de Estandarización, las mismas que buscan ajustarse a la realidad de las compañías o empresas en funcionamiento, efectuando así nuevas y mayores revisiones reconociendo que la última actualización corresponde a la Norma ISO 9001; 2015, pretendiendo mejorar la calidad de los procesos que forman parte de las organizaciones (Burckhardt, Gisbert, & Perez, 2016).

Es por ello por lo que desde el año 1987 hasta el 2015 la Norma ISO 9001 ha evolucionado con el pasar del tiempo tal como se observa en la siguiente figura:

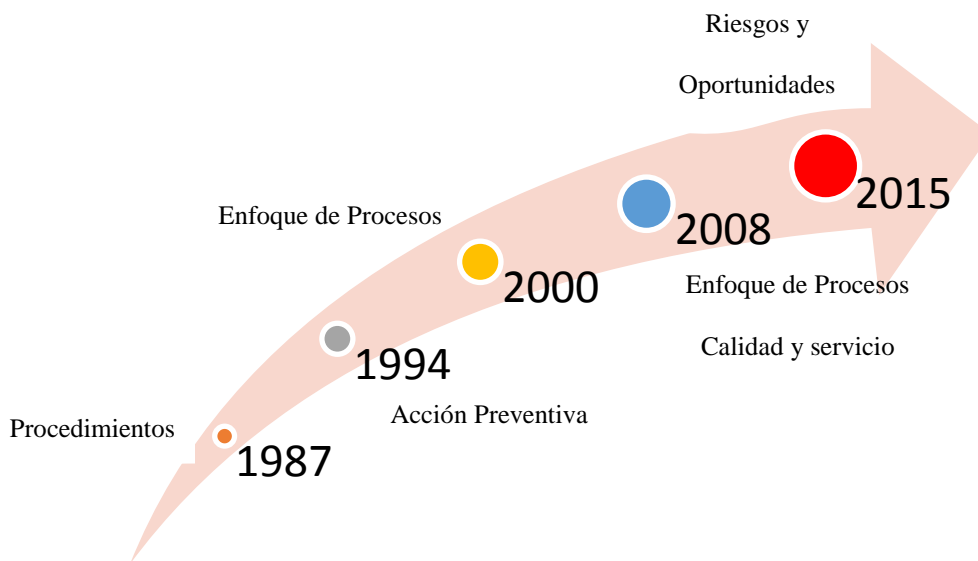


Figura 1. Evolución de las ISO 9001

Fuente: Burckhardt, V., Gisbert, V., & Perez, I. (2016). *Estrategia y desarrollo de una Guía de Implantación de la Norma ISO 9001:2015*. Valencia, España: 3 Ciencias.

Definición de las Normas ISO 9001

La ISO 9001 es una norma elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés) que tiene como finalidad diseñar Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) permitiendo mejorar y administrar los productos y servicios de las organizaciones (The British Standards Institution, 2018).

La norma ISO 9001 y sus correspondientes subdivisiones, especifican los requisitos del sistema aplicables con el propósito de aseguramiento de la calidad. En este caso, la norma ISO 9001 y sus correspondientes asociadas, se utilizan específicamente en los casos en que se necesite demostrar la capacidad de una empresa para suministrar un producto o servicio conforme a un diseño establecido o suministrado por el cliente. Los requisitos especificados se proponen primordialmente para lograr la satisfacción del cliente, evitando la no conformidad

en todas las etapas desde el diseño, la producción, hasta el servicio de posventa (Gonzalez & Arciniegas, 2016)

Según ISOTools (2017) las normas ISO se caracterizan como un “conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos” (párr. 8). La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional.

Se reconoce que la primera publicación de la ISO 9000 fue en el año de 1987, por lo que desde entonces han servido de base para la implantación de sistemas de la Calidad, pudiéndose reconocer internacionalmente los sistemas de aseguramiento de la Calidad exigidos en las relaciones cliente-suministrador.

Tipos de Sistemas de Gestión de Calidad basados en la familia de la Norma ISO 9000

ISO 9000 - Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario

Este tipo de norma otorga una base indispensable para el entendimiento y comprensión de la ISO 9001, pues contiene detalles sobre los principios de gestión de calidad que son fundamentales en la aplicación de la norma en relación para cada uno de los métodos de autoría como mecanismos de control (J&B Solution, 2018)

ISO 9001 - Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

Esta norma establece los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad dirigidos principalmente a proporcionar confianza en los productos y servicios prestados por una organización y mejorando así la satisfacción del cliente. Se espera que la aplicación de los requisitos traiga beneficios organizacionales como la mejora de la comunicación interna, mejor

comprensión y control de procesos de la organización, y la reducción de defectos y residuos (International Dynamic Advisors Intedya, 2017).

ISO 9004 - Gestión para el éxito sostenido de una organización – un enfoque de gestión de la Calidad

Proporciona orientación para las organizaciones para el éxito sostenido de una organización. Éxito sostenido se define como constante a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, de forma equilibrada, en el largo plazo. ISO 9004 ha sido desarrollado para mantener la coherencia con la norma ISO 9001 y ser compatible con otras normas de sistemas de gestión. Estas normas se complementan entre sí, pero también se pueden utilizar de forma independiente (Société Generale de Surveillance, 2015)

Estructura de las ISO 9001-2015

Los primeros tres capítulos de la norma (1, 2 y 3) no contienen requisitos. Éstos identifican el objeto y campo de aplicación de la norma, las referencias normativas y los términos/definiciones para la norma.

- Capítulo 1. Objeto y Campo de Aplicación. - Detalla el objetivo de la implantación de la norma en una organización, así como su campo de aplicación.
- Capítulo 2 y 3. Referencias Normativas y Términos y Definiciones. - Hace referencia al documento indispensable para la aplicación de la norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
- Capítulo 4. Contexto de la Organización. - Señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su sistema de gestión de calidad.
- Capítulo 5. Liderazgo. - Se refiere a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización.

- Capítulo 6. Planificación. - Determina riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad; y, planeación de cambios.
- Capítulo 7. Apoyo. - Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.
- Capítulo 8. Operación. - Indica los requisitos para la planificación y control; así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta entrega.
- Capítulo 9. Evaluación de desempeño. - Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.
- Capítulo 10. Mejora. - Indica los requisitos para la mejora.

Marco Conceptual

Calidad. - En una organización orientada a la calidad proporciona una cultura que resulta en el comportamiento, las actitudes, las actividades y los procesos para entregar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. Las organizaciones necesitarán replantear su concepto de calidad y adaptar el sistema de gestión de la calidad para que se considere el impacto en todas las partes interesadas (Martínez, 2018).

Contexto de una organización. Proceso que se determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Se consideran factores internos como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También se consideran factores externos como los legales, tecnológicos, competitividad, mercados, culturales, sociales y económicos. Ejemplos de las formas en las que se pueden expresar los

propósitos de la organización incluyen su visión, misión, políticas y objetivos (Gonzalez & Arciniegas, 2016).

Partes interesadas. Son negocios (clientes, directos, usuarios finales, proveedores, distribuidores, minorista, sub-contratista, reguladoras, distribuidores, minorista, sub-contratistas, reguladores, organización, interna, etc.). Todo ellos para que puedan determinarse los problemas internos y externos, ya que estos pueden relacionarse con cambios y tendencias que pueden impactar en los objetivos de la organización (Montaño, 2016)

Apoyo. Se refiere el apoyo de la alta dirección al SGC (Sistema de Gestión de Calidad) y el compromiso de las personas permiten (1) la provisión de los recursos humanos y otros recursos, (2) el seguimiento de los procesos y resultados, (3) la determinación y evaluación de los y las oportunidades, y como final (4) la implementación de acciones apropiadas. La adquisición responsable, el despliegue, el mantenimiento, la mejora y la disposición final de los recursos apoyan a la organización en el logro de sus objetivos. En la nueva versión de la norma ISO 9001, se hace énfasis en todas sus cláusulas en la necesidad de determinar y proporcionar los recursos necesarios para cumplir cada uno de los requisitos (Ripoll, 2012)

Personas. Son recursos esenciales para la organización. El desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan. En una organización, las personas se comprometen y alinean a través del entendimiento común de la política de la calidad y los resultados deseados por la organización. La motivación del personal es un factor de importancia para lograr su compromiso. La organización se verá en la necesidad de buscar los mecanismos para fomentarla (Equipo Vertice, 2016).

Competencia. Un SGC (Sistema de Gestión de Calidad) es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia

necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades. Es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias. La organización debe determinar las competencias necesarias, evaluar las competencias actuales y proporcionar los recursos para disminuir las brechas entre ambas. Esto va más allá de elaborar y cumplir un calendario de formación. Requiere de la compenetración de las personas y la organización en función de los objetivos y el bienestar mutuo (Nueva Iso 9001-2015, 2017).

Toma de conciencia. Se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización. La dirección es la encargada de encontrar y facilitar los mecanismos para la toma de conciencia de todo el personal (Montaño, 2016)

Comunicación. La comunicación interna planificada y eficaz (es decir, dentro de la organización) y la externa (es decir con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión del contexto de la organización, las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes al SGC. Encontrar los canales y formas adecuadas para la comunicación, es una tarea necesaria para la fluidez del SGC (Nava & Jiménez, 2005)

Marco Legal

ASEVIG CIA LTDA debe cumplir con ciertos requisitos y trámites legales ante autoridades gubernamentales, privadas y sociales, para no tener ningún problema de ámbito legal o similar.

Detalle de requisitos legales aplicables y vigentes para el cumplimiento del servicio de seguridad privada:

Tabla 1 Listado de Requisitos Legales

Cuerpo Legal	Requisito Detallado
Constitución	Constitución De La Republica De L Ecuador.
Ley	Ley De Vigilancia Y Seguridad Privada.
Reglamento	Reglamento Ley De Vigilancia Y Seguridad Privada.
Ley	Ley De Fabricación Importación Y Exportacion, Comercialización Y Tenencia De Armas Municiones Y Explosivos.
Reglamento	Reglamento Ley De Fabricación Importación Y Exportacion, Comercialización Y Tenencia De Armas Municiones Y Explosivos.
Mandato	Mandato 8 Constituyente.
Reglamento	Reglamento Para Aplicación Al Mandato 8.
Manual	Manual De Usuarios Para Compañías De Seguridad.
Procedimiento	Procedimiento Inscripcion Guardias De Seguridad.
Instructivo	Instructivo Para Inspeccion A Compañías De Seguridad.

Fuente: (ANESI, 2018)

Capítulo III

Marco Metodológico

Diseño de la investigación

Al desarrollar el presente trabajo de estudio se aplica un diseño no experimental el cual “consiste en analizar un conjunto de datos sin que sean manipulados por parte del investigador, sino que se interpretan sus resultados dentro de su contexto natural” (Namakforoosh, 2012, p. 35).

Por ende, se utiliza un diseño no experimental en el actual trabajo al recopilar datos por parte de los trabajadores de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., cuya información no es modificada, sino que más bien, se analizan sus resultados sin que haya sido alterada la correspondiente base de datos, por lo que su interpretación se determina dentro de su contexto natural.

Tipos de estudio

Se conoce que existen varios tipos de investigación a considerar, no obstante, dadas las características del estudio actual, se han aplicado las siguientes:

- **Investigación descriptiva.** Es aquella que se utiliza para determinar las principales características del fenómeno u objeto de investigación (Bernal, 2014, p. 64), es decir, que en el presente estudio es descriptivo al recopilar información suficiente sobre la empresa de seguridad privada ASEVIG CIA. LTDA., en cuanto al servicio que ofrecen y funcionamiento de los procesos de gestión, lo cual se establecen como sus principales características en el desarrollo del trabajo actual.

- **Investigación exploratoria.** Se aplica en “estudios que no se han realizado con anterioridad o que no se hayan aplicado antes, pues se otorga una amplia explicación de las cosas y la realidad” Por ende, en el desarrollo de la presente investigación se implementa un estudio exploratorio debido a que no se han realizado trabajos anteriores sobre la aplicación de las Normas ISO 9001:2015 en la empresa ASEVIG CIA. LTDA., mediante la cual se elabora un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para el mejoramiento de los procesos organizacionales.

Métodos de investigación

Al realizar el presente trabajo de estudio se utiliza el método inductivo – deductivo, en el cual se “identifican premisas particulares para llegar a conclusiones generales, para que luego de ello partiendo de hechos de carácter general sea posible determinar un conjunto de proposiciones individuales” (Quezada, 2013, p. 85)

Es así, en un principio el estudio que se realiza aplica el método inductivo al determinar por separado cada una de las causas que conllevan al problema de investigación por lo que se enfoca desde un direccionamiento que parte desde lo particular hacia lo general. Posteriormente, es necesario establecer la situación actual determinando los errores que afectan a la calidad de los procesos de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., pues en base a ello se enuncian políticas individuales de mejora en la calidad de los procesos de la compañía, por lo que ante este tipo de escenario se aplica el método deductivo pues se analiza un escenario que parte desde lo general hacia lo particular.

Población y muestra

En términos estadísticos, la población se conforma por la “agrupación de varios elementos que posean características similares y que se formen parte de un estudio” (Newbold, Carlson, & Thorne, 2016, p. 5), por lo tanto, el universo poblacional para el trabajo actual está dado por el número de trabajadores que laboran en la empresa ASEVIG CIA. LTDA., por lo cual es necesario realizar una clasificación por área departamental como se observa en la tabla siguiente:

Tabla 2 Tabla departamental

Tipo de Área	Cargos	Cantidad de Trabajadores
Área Administrativa	Directivos y Personal Administrativo	20
Área Operativa	Guardias	1300
	Jefes y Supervisores	25
	TOTAL	1345

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Por ende, la población es de 1345 trabajadores de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., siendo necesario realizar el correspondiente cálculo de la muestra utilizando la fórmula como se observa a continuación:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

N	=	Tamaño de la población	=	1345
Z	=	Nivel de confianza 95%	=	1,96
p	=	Probabilidad de éxito	=	0,5
q	=	Probabilidad de fracaso	=	0,5
e	=	Margen de error	=	0,05
n	=	Tamaño de la muestra	=	?

Por lo que al aplicar la fórmula se tiene:

$$n = \frac{1,96^2 * 1345 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(1345 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 298,99 = 299 \text{ encuestas}$$

Es decir, que se aplican 299 encuestas cuyos resultados obtenidos se proyectan para la totalidad del universo poblacional.

A más de ello, con la finalidad de evaluar la calidad del servicio se ha considerado aplicar una encuesta adicional a los 60 clientes de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., por lo que al ser una población pequeña no es necesario efectuar el cálculo de la muestra pues se trabajará con la totalidad del universo poblacional.

Fuentes, técnicas e instrumentos de investigación

Las principales fuentes que se utilizan para la recopilación de datos en el presente estudio se describen en los párrafos siguientes:

- **Fuentes primarias.** Se encuentran las encuestas que se caracteriza por conformarse por un conjunto de preguntas que formulan para varias personas para conocer su opinión

sobre un tema en particular (Muñoz, 2016, p. 63). En el caso del presente proyecto, está en saber si las personas que trabajan en la empresa ASEVIG CIA LTDA., conocen la aplicación adecuada de la calidad en los procesos y sus beneficios en la relación a la Norma ISO 9001:2015.

- **Fuentes secundarias.** Dentro de este tipo de fuentes se encuentran libros, periódicos, revistas tanto físico como digitales, así como páginas web que aportan con información al estudio que se realiza (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2017, p. 49). En el desarrollo del proyecto actual se encuentran documentos de investigación que han sido realizados por otros autores en relación con las Normas ISO 9001:2015 como herramienta para la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

En definitiva, las fuentes primarias y secundarias se conforman por técnicas de investigación por lo que estas a su vez, se diseñan mediante cuestionarios, siendo necesario elaborar una tabla con este tipo de instrumentos de estudio:

Tabla 3 *Tabla de fuentes*

Fuentes	Técnicas	Instrumentos
Fuentes primarias	Encuesta	Cuestionario de la encuesta
	Entrevista	Cuestionario de la entrevista
Fuentes secundarias	Libros	Gestión de Calidad Procesos Organizacionales
	Páginas web	https://www.isotools.org https://www.certificadoiso9001.com

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Operacionalización de variables

Las variables de estudio se conforman por dimensiones, indicadores e ítems las mismas que se detallan en la tabla que se visualiza a continuación:

Tabla 4 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Norma ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad	Contexto de la organización	Nivel diagnóstico	de ¿Ha identificado los factores internos y externos de su puesto de trabajo en la calidad de los procesos?	Encuesta / cuestionario
			¿Tiene usted la posibilidad de modificar los procesos que se exigen en su puesto de trabajo?	Encuesta / cuestionario
			¿Se han diseñado los procesos relacionados a su puesto de trabajo considerando los asuntos externos e internos y las personas interesadas?	Encuesta / cuestionario
			¿Se ha dado a conocer los objetivos de los procesos por parte de su jefe inmediato hacia usted como trabajador?	Encuesta / cuestionario
	Liderazgo	Nivel de liderazgo	¿Ha tomado usted acciones por parte de su jefe Inmediato para reducir los riesgos en los procesos que le conciernen a su área departamental?	Encuesta / cuestionario
			¿Ha cumplido usted con los requisitos legales que forman parte de los procesos de su área departamental?	Encuesta / cuestionario
			¿Se han identificado los riesgos para abordar la seguridad en los procesos y alcanzar mejores resultados?	Encuesta / cuestionario
			¿Se han establecido objetivos de calidad en su área departamental para cada uno de los procesos relevantes?	Encuesta / cuestionario
Planeación	Nivel de planeación			

			¿Se ha implementado un plan en su área departamental para mejorar la calidad de los procesos en los últimos meses?	Encuesta / cuestionario
Soporte		Nivel de soporte	¿Se han otorgado los recursos suficientes por parte de su empresa para su área departamental con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos?	Encuesta / cuestionario
			¿Se han realizado capacitaciones por parte de su empresa sobre el mejoramiento de la calidad de los procesos en relación con los servicios de la compañía?	Encuesta / cuestionario
			¿Considera usted que sus compañeros de su área departamental disponen de los suficientes conocimientos y experiencia para cumplir con los procesos de la compañía?	Encuesta / cuestionario
Operación		Nivel de Operación	¿Se disponen de procesos de comunicación con los clientes para informar sobre las características del servicio de la empresa?	Encuesta / cuestionario
			¿Se ha desarrollado el servicio de la empresa cumpliendo con las políticas de calidad actuales correspondientes?	Encuesta / cuestionario
			¿Se aplican criterios de evaluación y selección para cada uno de los proveedores externos de la empresa?	Encuesta / cuestionario
Evaluación de Desempeño	de	Nivel de evaluación de desempeño	de ¿Se ha especificado fechas para evaluar los resultados de la calidad en los procesos de la empresa?	Encuesta / cuestionario

			¿Se ha realizado monitoreos en su empresa con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción al cliente?	Encuesta / cuestionario
			¿Se ha determinado en la organización un programa de auditoría interna para evaluar la calidad en los procesos?	Encuesta / cuestionario
	Mejora	Nivel de mejoramiento	¿Se ha implementado oportunidades de mejora para mejorar la calidad de los procesos con relación a las necesidades del cliente?	Encuesta / cuestionario
			¿Dispone su área departamental de procesos idóneos para gestionar errores e inconformidades de las acciones aplicadas?	Encuesta / cuestionario
			¿Se ha establecido los requisitos en su área departamental para optimizar los recursos y tiempos en favor de la eficiencia organizacional?	Encuesta / cuestionario
Gestión de Calidad	Calidad	Nivel de calidad del servicio	¿Se ha ofrecido un servicio de seguridad satisfactorio durante los últimos doce meses por parte de la empresa que ha contratado?	Encuesta / cuestionario
			¿Se dispone de equipos y sistemas de seguridad confiables por parte de la empresa contratada?	Encuesta / cuestionario
			¿El personal de guardianía de la empresa ha ejercido una excelente labor de seguridad en sus instalaciones?	Encuesta / cuestionario

Fuente: (Gonzalez H. , 2013)

Formato de la encuesta

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ASEVIG CIA. LTDA

Objetivo

- Conocer la situación actual de la calidad en los procesos de la empresa ASEVIG CIA.
LTDA

Datos personales:

- Edad: _____
- Género: _____
- Tiempo que labora en la empresa: _____

Preguntas de investigación

<i>No.</i>	<i>Ítems</i>	<i>Siempre</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Casi Nunca</i>	<i>Nunca</i>
1	¿Ha identificado los factores internos y externos de su puesto de trabajo en la calidad de los procesos?				
2	¿Tiene usted la posibilidad de modificar los procesos que se exigen en su puesto de trabajo?				
3	¿Se han diseñado los procesos relacionados a su puesto de trabajo considerando los asuntos externos e internos y las personas interesadas?				
4	¿Se ha dado a conocer los objetivos de los procesos por parte de su jefe inmediato hacia usted como trabajador?				

5 ¿Ha tomado usted acciones por parte de su jefe inmediato para reducir los riesgos en los procesos que le conciernen a su área departamental?

6 ¿Ha cumplido usted con los requisitos legales que forman parte de los procesos de su área departamental?

7 ¿Se han identificado los riesgos para abordar la seguridad en los procesos y alcanzar mejores resultados?

8 ¿Se han establecido objetivos de calidad en su área departamental para cada uno de los procesos relevantes?

9 ¿Se ha implementado un plan en su área departamental para mejorar la calidad de los procesos en los últimos meses?

10 ¿Se han otorgado los recursos suficientes por parte de su empresa para su área departamental con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos?

11 ¿Se han realizado capacitaciones por parte de su empresa sobre el mejoramiento de la calidad de los procesos en relación con los servicios de la compañía?

12 ¿Considera usted que sus compañeros de su área departamental disponen de los suficientes conocimientos y experiencia para cumplir con los procesos de la compañía?

13 ¿Se disponen de procesos de comunicación con los clientes para informar sobre las características del servicio de la empresa?

14 ¿Se ha desarrollado el servicio de la empresa cumpliendo con las políticas de calidad actuales correspondientes?

15 ¿Se aplican criterios de evaluación y selección para cada uno de los proveedores externos de la empresa?

16 ¿Se ha especificado fechas para evaluar los resultados de la calidad en los procesos de la empresa?

17 ¿Se ha realizado monitoreos en su empresa con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción al cliente?

18 ¿Se ha determinado en la organización un programa de auditoría interna para evaluar la calidad en los procesos?

19 ¿Se ha implementado oportunidades de mejora para mejorar la calidad de los

procesos en relación con las necesidades del cliente?

20 ¿Dispone su área departamental de procesos idóneos para gestionar errores e inconformidades de las acciones aplicadas?

21 ¿Se ha establecido los requisitos en su área departamental para optimizar los recursos y tiempos en favor de la eficiencia organizacional?

Interpretación de los resultados

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta a los trabajadores

Ante la presentación de los resultados de la encuesta, es necesario realizar tablas y figuras estadísticas en relación con las dimensiones identificadas en la operacionalización de variables, por se tienen los siguientes rubros y porcentajes que se describen a continuación:

Contexto de la organización

Dentro de esta etapa se analizan las condiciones internas y externas de la propia organización en relación con cada uno de los procesos que forman parte de la entidad, por lo cual se ha considerado evaluar los siguientes factores que se observa en a siguiente figura:

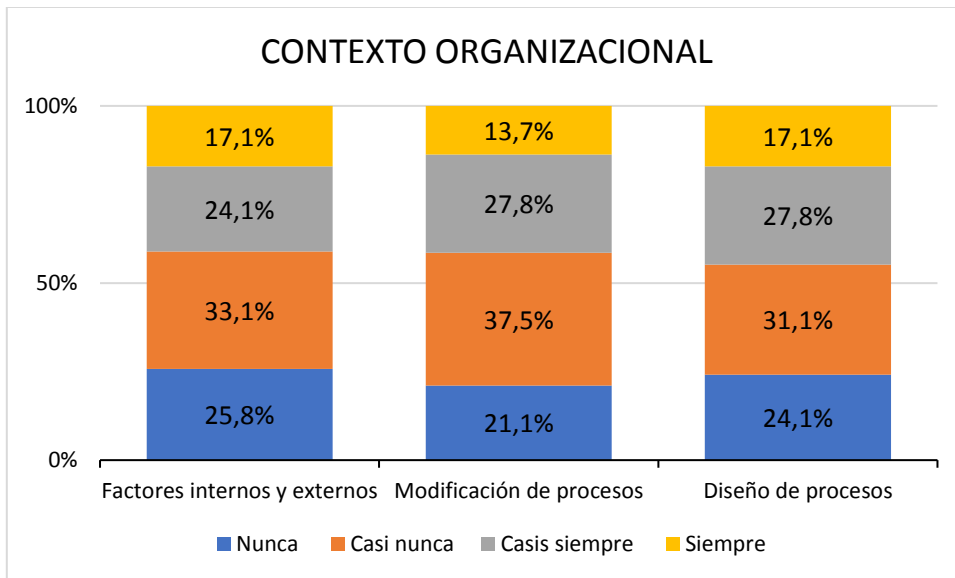


Figura 2 Contexto Organizacional

Análisis:

De acuerdo con la figura anterior, se observa que cerca de un 58,9% de los empleados mencionan que nunca y casi nunca se ha realizado un análisis de los factores internos y externos de la compañía, por lo cual se reconoce también que solamente el 41,5% de los trabajadores tienen la posibilidad de modificar sus propios procesos de trabajo destacando además que el 55,2% de los empleados se han diseñado sus procesos de acuerdo con los correspondientes factores externos e internos del trabajo.

Liderazgo

El liderazgo es una de las etapas principales que forman parte de la Norma ISO 9001:2015, por lo cual resulta preponderante realizar un análisis de los principales factores que lo conforman entre los cuales se destacan a continuación:

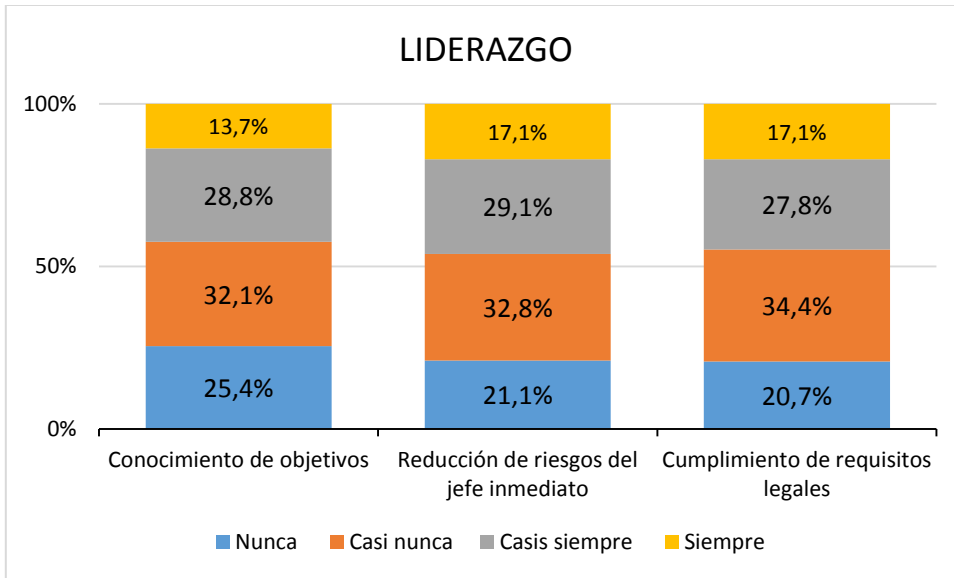


Figura 3 Liderazgo

Análisis:

De acuerdo con los resultados de la figura anterior, se destaca que el 57,5% de los trabajadores de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., nunca y casi nunca les han dado a conocer los objetivos de los procesos por parte de su jefe inmediato, por lo que además el 53,9% mencionan que nunca y casi nunca se ha reducido los niveles de riesgos por parte de su jefe inmediato, por lo que esto a su vez, influye que solamente un 44,9% de los empleados de la compañía cumplan con los requisitos legales que como trabajadores de la empresa que se exigen al interior de su área departamental.

Planeación

Se conoce que dentro de la planeación de acuerdo con lo dispuesto en la Norma ISO 9001:2015, es fundamental establecer un análisis de los objetivos de calidad, la implementación de un plan, por lo que todos estos parámetros se representan en porcentajes de acuerdo como se observa en la siguiente figura:

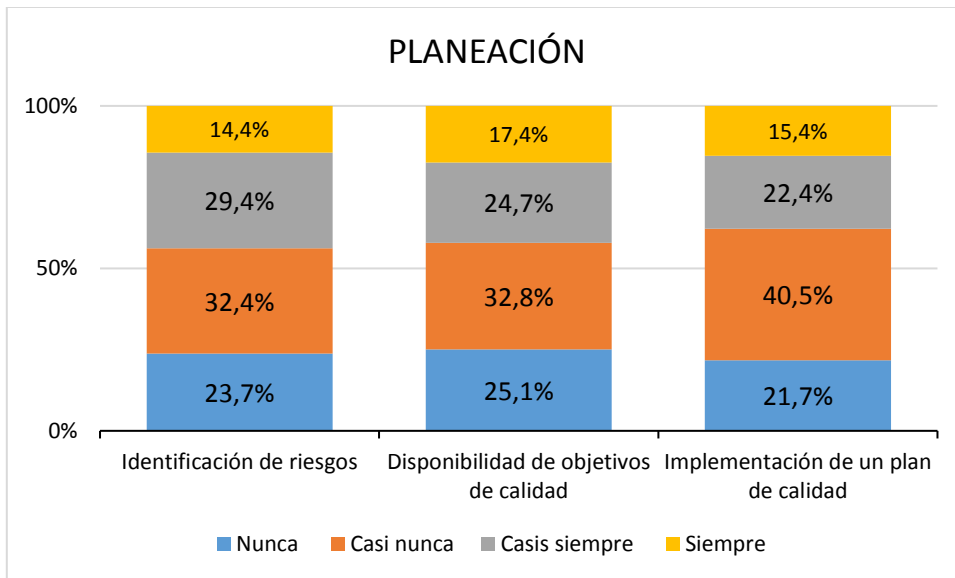


Figura 4 Planeación

Análisis:

En base a los resultados de la figura anterior, se destaca que solamente el 43,8% de los trabajadores encuestados reconocen que les ha identificado los riesgos para mejorar los niveles de seguridad en el trabajo, añadiendo además que el 57,9% de los empleados califican que nunca y casi nunca disponen objetivos de calidad al interior de su área departamental, esto al final también refleja que el 62,2% establece que nunca y casi nunca se ha implementado correctamente un plan de calidad para el mejoramiento de los procesos en la organización.

Soporte

Resulta preponderante analizar los recursos con los que dispone la empresa ASEVIG CIA. LTDA, determinando las personas y la infraestructura con la que cuenta la compañía, por lo cual es necesario realizar una evaluación minuciosa de los porcentajes que se observan en la siguiente figura:

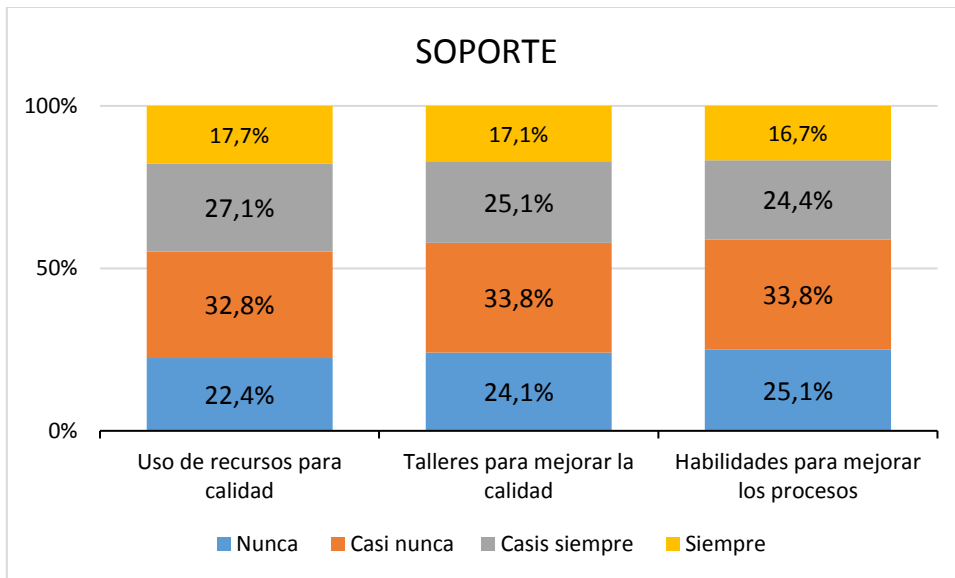


Figura 5 Soporte

Análisis:

Tomando en consideración los resultados que se muestra en la figura anterior se destaca que el 55,2% de los encuestados califican que nunca y casi nunca se han utilizado recursos suficientes en las respectivas áreas departamentales, señalando además que un 42,2% de los trabajadores señalan que siempre y casi siempre se desarrollan talleres para mejorar la calidad de sus productos, así como también un 41,1% de los trabajadores califican que sus compañeros disponen de las habilidades suficientes para cumplir con las actividades que les han sido encomendadas por parte de su jefe inmediato.

Operación

Esta etapa dentro de la Norma ISO 9001:2015 permite determinar la operación que conllevan hacia el cumplimiento de cada uno de los procesos de la compañía, estableciendo una adecuada selección de los proveedores externos, sistemas de comunicación con el cliente y el

cumplimiento de las políticas de seguridad, siendo necesario establecer los porcentajes como se observan a continuación:

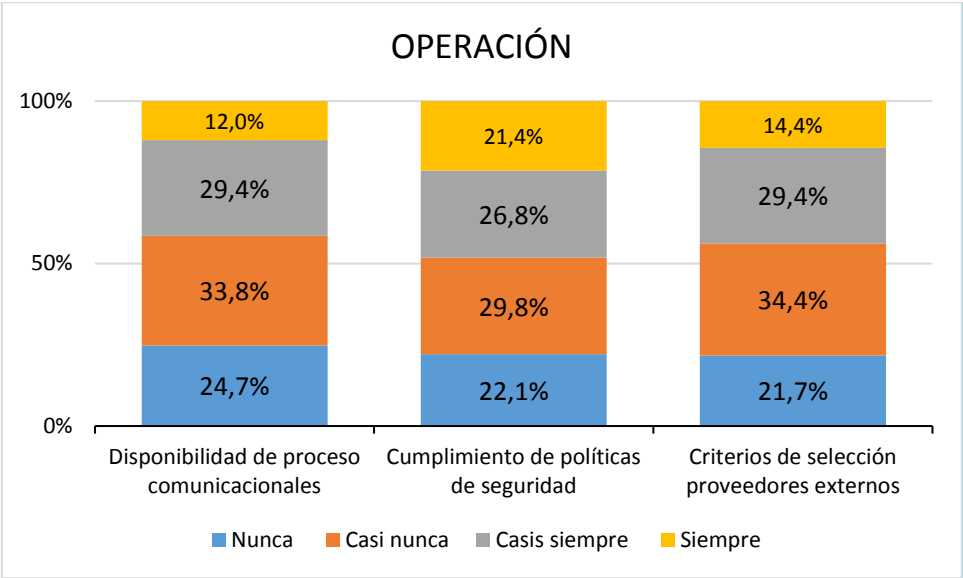


Figura 6 Operación

Análisis:

Como se observa en la figura anterior, se determina que cerca de un 58,5% menciona que nunca y casi nunca existe un adecuado proceso de comunicación con los clientes de la empresa, así mismo el 51,9% de los trabajadores reconoce que nunca y casi nunca se cumplen con las políticas de seguridad, por lo que, además, solo el 43,8% de los empleados mencionan que la empresa de seguridad labora con proveedores confiables pues se realiza una adecuada selección de cada uno de ellos.

Evaluación de desempeño

La evaluación de cada uno de los resultados organizacionales es indispensable, es por ello que es necesario determinar las fechas correspondientes con anterioridad para que, en base a ello, se determinen sus resultados, tomando en cuenta la aplicación de la auditoría interna, es por ello que cada uno de estos porcentajes se ha obtenido en la siguiente figura:

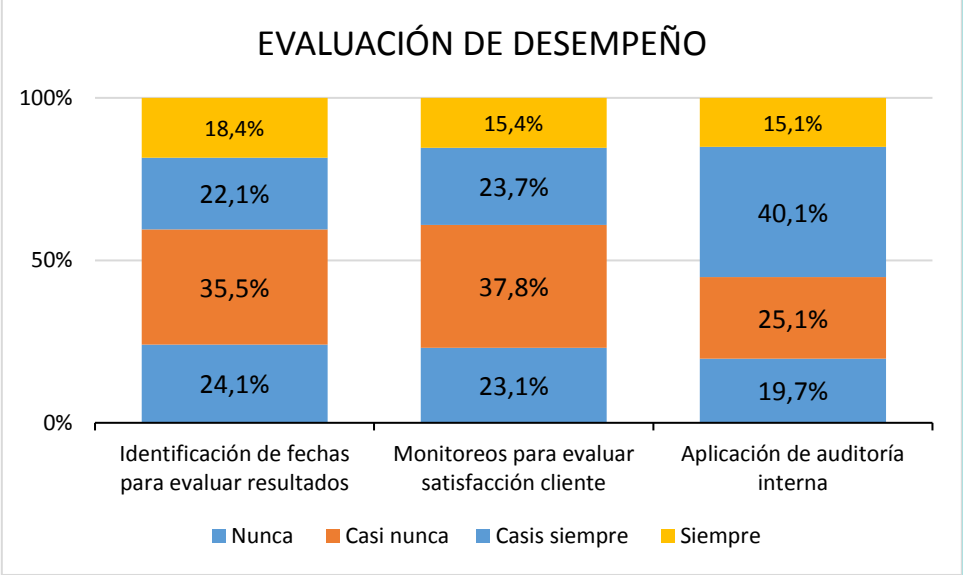


Figura 7 Evaluación de desempeño

Análisis:

En la figura anterior, se tiene que al menos el 59,6% de los trabajadores de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., informan que nunca y casi nunca se han establecido fechas para evaluar los correspondientes resultados de los procesos organizacionales, que además en un 60,9% mencionan que nunca y casi nunca se ha efectuado monitores para evaluar la satisfacción al cliente. Sin embargo, el 55,2% de los encuestados califican que siempre y casi siempre informan que si se realizado una auditoría interna con la que se permita evaluar cada una de la calidad de los procesos operativos.

Mejora

Es necesario que se realice un diagnóstico de las oportunidades de mejora en la calidad de los procesos de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., en relación hacia el manejo de los errores y responsabilidades y la optimización de recursos que han sido utilizados. Ante esta situación es importante que se analicen los resultados obtenidos de acuerdo como es posible observar en la siguiente gráfica:

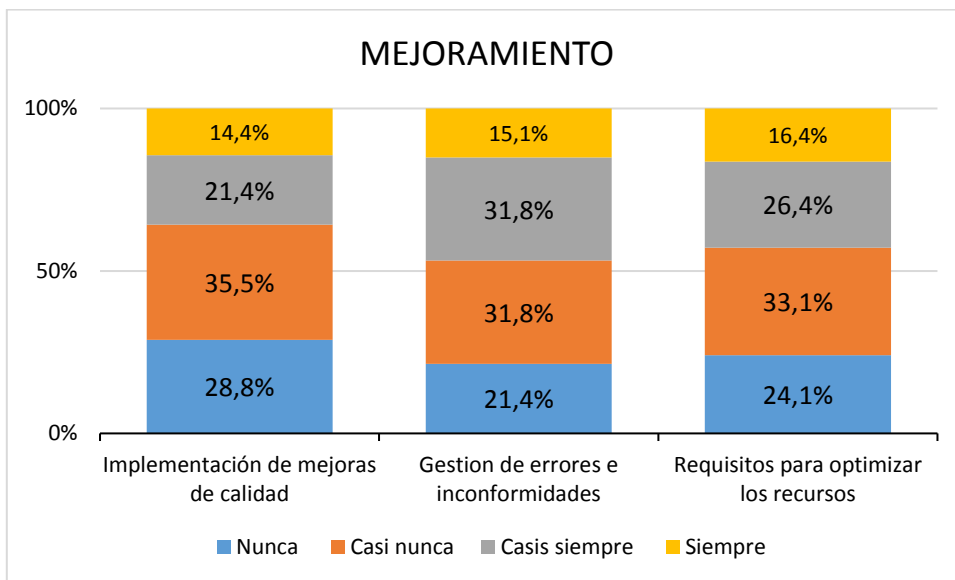


Figura 8 Mejora

Análisis:

En la figura anterior, es posible visualizar que el 64,2% de los trabajadores determinan que nunca y casi nunca se han implementado mejoras en la calidad de los procesos de la compañía, por lo que además el 53,2% recalcan también que nunca y casi nunca se gestiona adecuadamente los errores e inconformidades que han existido en la implementación de los procesos operativos de la entidad. Adicional a ello, se determina en un 57,2% de los trabajadores califican nunca y casi nunca que los requisitos necesarios a favor de la eficiencia organizacional.

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta a los clientes de la empresa

Para evaluar la calidad actual del servicio de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., se ha tomado en cuenta el criterio de los clientes de la compañía por lo que estos resultado se agruparon facilitando la figura que se observa a continuación:

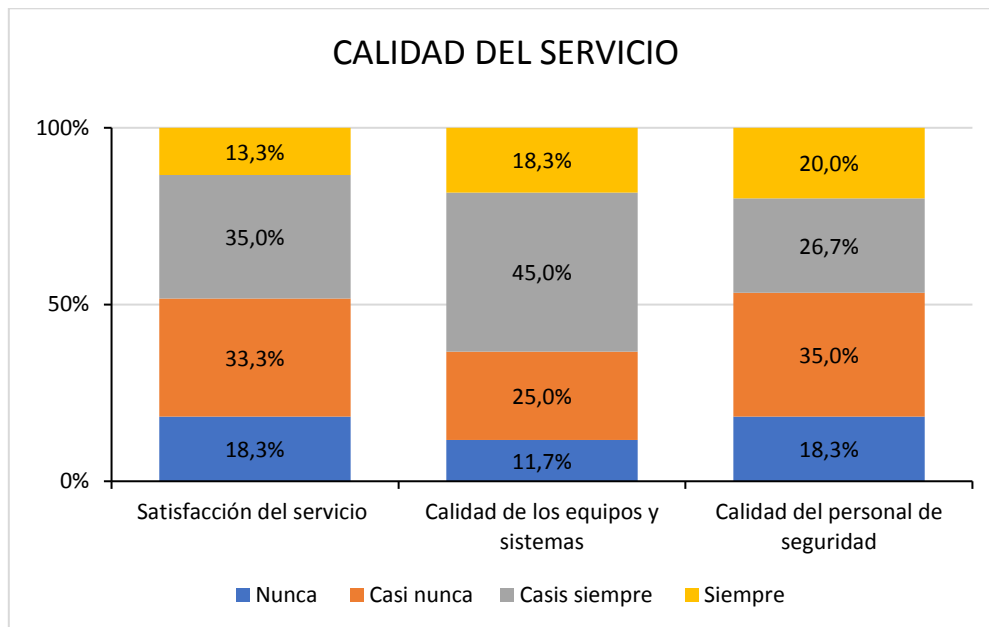


Figura 9. Calidad del servicio

En la figura anterior, se observa que el 51,3% de los clientes de la compañía mencionan que nunca y casi nunca se encuentran altamente satisfechos con su servicio de seguridad, por lo que además el 53,3% de los encuestados informan que nunca y casi nunca el personal de guardianía se encuentra altamente capacitados para ejercer este tipo de labores, aunque se reconoce que el 63,3% de los clientes califican que los sistemas y equipos que se utilizan se encuentran en buen estado. Por ende, estas cifras demuestran que solamente la mitad de los usuarios de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., se encuentran satisfechos con su servicio de seguridad pues se requiere una mejor capacitación en guardianía por parte del personal operativo de la entidad.

Análisis de los resultados de la entrevista

Para trabajar en el diseño del sistema de gestión de procesos de calidad, se consideró necesario realizar entrevistas, tomando como muestra, empresas del sector de seguridad y vigilancia y conocer la opinión de aquellas empresas que han aplicado un sistema de gestión de calidad y las que no mantienen a la fecha un sistema de gestión.

Esta muestra se realizó con el fin de conocer la importancia del Sistema de Gestión de la Normas ISO 9001:2015 a los jefes departamentales de empresas del Sector de Seguridad Privada, quienes fueron la Eco. Karina Izurieta Gerente Administrativo Financiero de la empresa Asevig Cía. Ltda., a la Ing. Gabriela Huaraca Gerente de Operaciones de la empresa Dinaser Cía. Ltda. y del Ing. María Rodríguez Auditora Interna de la empresa Asevig Cía. Ltda.

A continuación, se presentan las entrevistas realizadas a los jefes departamentales, para conocer su opinión:

Entrevistas 1

Nombre del Entrevistado N°1: Eco. Karina Izurieta

Empresa: Asevig Cía. Ltda

Cargo: Gerente Administrativo Financiero

¿Usted considera importante que su empresa implemente Normas Internacionales ISO?

Es importante porque ayuda a estandarizar las actividades en los diferentes departamentos evitando realizar reprocesos que ayudan a disminuir hora hombre y costo de la operación.

¿Cuál Norma ISO desearía implementar inicialmente en su empresa?

La norma ISO 9001:2015 que es el sistema de gestión de calidad, que está enfocada a mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno y externo.

¿Conoce los beneficios que obtendría al certificarse?

Sí, porque se mantiene la calidad del servicio y/o producto, incremento de ventas y clientes, organización de los procesos, ventajas competitivas, y equipo motivado y alineado.

¿Ha realizado una evaluación inicial, para iniciar la implementación de las normas ISO 2009:2015?

Si hemos realizado la evaluación y nos encontramos en la etapa de implementación.

¿Dispone de los recursos necesarios para la implementación de las normas?

Si, contamos con un Auditor Interno ISO 9001.

Entrevistado 2

Nombre del Entrevistado N°2: Ing. Gabriela Huaraca

Empresa: Dinaser Cía. Ltda

Cargo: Gerente Operaciones

¿Usted considera importante que su empresa implemente Normas Internacionales ISO?

Las Normas son importantes para toda organización, el problema que toda empresa no puede tener conocimiento de los beneficios que les trae ser certificados. Por lo que sugiero que sea

obligatorio para el sector de seguridad privada por el riesgo que tenemos. Nuestros agentes de seguridad tienen que estar preparados y educados con esta norma.

¿Cuál Norma ISO desearía implementar inicialmente en su empresa?

Por el momento estamos en la transición de la Norma ISO 9001:2015.

¿Conoce los beneficios que obtendría al certificarse?

Los beneficios que obtenemos como empresa es la satisfacción de nuestros clientes, al ver que están siendo resguardados por una empresa seria y confiable, tendremos mayor competitividad y nuestras ventas incrementarían porque al momento de que un cliente vea nuestro portafolio encuentra que contamos con la certificación.

¿Ha realizado una evaluación inicial, para iniciar la implementación de las normas ISO 2009:2015?

Si, contamos con la Certificadora SGS que es quien nos visitó para darnos a conocer de la nueva ISO.

¿Dispone de los recursos necesarios para la implementación de las normas?

Cada año estamos revisando si existen cursos para que nuestro departamento de Gestión se capacite y estemos al día, tenemos un Auditor ISO y también es certificado BASC.

Entrevistado 3

Nombre del Entrevistado N°3: Ing. María Rodríguez

Empresa: Insevig Cía. Ltda.

Cargo: Auditora Interna

¿Usted considera importante que su empresa implemente Normas Internacionales ISO?

Sí, porque no va ayuda a organizar el trabajo que realizamos actualmente en los diferentes departamentos y así poder reducir recurso.

¿Cuál Norma ISO desearía implementar inicialmente en su empresa?

La ISO 9001 de Calidad.

¿Conoce los beneficios que obtendría al certificarse?

Se capacitará al personal para que contribuya en la mejora continua.

Ayudará a incrementar las ventas al brindar un mejor servicio y obtener la retroalimentación del cliente.

Estandarización de los procesos.

¿Ha realizado una evaluación inicial, para iniciar la implementación de las normas ISO 2009:2015?

Al momento no hemos realizado evaluación.

¿Dispone de los recursos necesarios para la implementación de las normas?

Por el momento no está considerado en el presupuesto para iniciar con este proceso.

Conclusión de las entrevistas.

De la muestra tomada se pudo evidenciar que las empresas certificadas, cuentan con mejor reconocimiento en el mercado por la satisfacción del cliente y rentabilidad en el negocio, de acuerdo a la entrevista obtenida por los jefes departamentales, cabe mencionar que no se pudo obtener información física debido a la confidencialidad de esta información.

Conclusión

Cada uno de los entrevistados nos dio su punto de vista de la importancia que tiene las certificaciones internacionales en su empresa, donde no solo les permite tener procesos eficientes, si que también le permite ser confiable ante sus partes interesadas.

Comprobación de hipótesis

Para realizar la comprobación de hipótesis en el trabajo actual, es preponderante identificar previamente H_0 (Hipótesis Nula) y H_1 (Hipótesis Alternativa tal como se observa a continuación:

H_0 = La norma ISO 9001:2015 no mejora la gestión de calidad de la empresa de seguridad privada ASEVIG CIA. LTDA., en la ciudad de Guayaquil

H_1 = La norma ISO 9001:2015 mejora la gestión de calidad de la empresa de seguridad privada ASEVIG CIA. LTDA., en la ciudad de Guayaquil

Es necesario determinar que el estadístico de prueba que se utilizará es el Chi Cuadrado considerando un nivel de significancia del 0,05, por lo que se ha planteado elaborar una tabla 4x2 como se muestra de la siguiente manera:

Tabla 5. Resultados de trabajadores y clientes de la empresa ASEVIG CIA. LTDA

ALTERNATIVAS	TRABAJADORES	CLIENTE
Nunca	1465	29
Casi nunca	2104	56
Casi siempre	1703	64
Siempre	1007	31
TOTAL	3569	180

Fuente: Elaboración propia

Por lo cual, al tener una tabla de 4x2 se identifica que existen 3 grados de libertad y si se revisa las áreas de la Curva de Distribución X², se facilita la elaboración del siguiente gráfico como se observa a continuación:

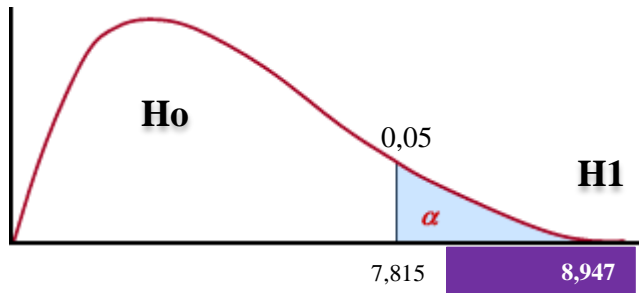


Figura 10. Regla de decisión del Chi Cuadrado

Es decir, que se tiene un Chi Cuadrado de 8,947 cuyo resultado es superior al valor crítico de 7,815 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, **la norma ISO 9001:2015 mejora la gestión de calidad de la empresa de seguridad privada ASEVIG CIA. LTDA., en la ciudad de Guayaquil.**

Capítulo IV

Propuesta

Generalidades

Antecedentes

La presente tesis está basada en la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad con la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 de la compañía ASEVIG CIA LTDA, por lo cual

se obtuvo los datos suficientes mediante intervención o interacción en las actividades de cada proceso de esta organización, con el propósito de desarrollar nuevas oportunidades y contribuir en los conocimientos del personal involucrado que ayudará a mejorar la productividad de la organización, esto se realiza con el cumplimiento de los objetivos de la calidad que se hayan considerado dentro de la organización.

Objetivos de la propuesta

- 1.-Sistematizar las actividades involucrada en las operaciones
- 2.- Aumentar la competitividad
- 3.- Incrementar la confianza la clientes internos y externos
- 4.- Mejorar la estructura de la empresa de forma sostenible
- 5.- Reducir costos por reprocesos
- 6.- Cumplir la legislación y normas aplicables
- 7.- Incrementar la productividad para los accionistas del negocio

Características de la compañía

Descripción de la empresa

ASEVIG CIA LTDA es una empresa de seguridad ecuatoriana que ha sido fundada en el año 2002, que se orientada a ser una compañía de servicios de seguridad integral con atención personalizada y personal altamente motivado y capacitado por lo que en el año 2015 ha sido reconocida por el instituto Great Place To Work como mejor empresa para trabajar en Ecuador y Latinoamérica. La compañía brinda servicios de Vigilancia y Guardianía a empresas e instituciones y de Resguardo Personal, así mismo, se dispone de una flota moderna de vehículos para ronda externa y casos de emergencia.

Misión

Recibir de los clientes la delegación de los asuntos de seguridad y administrarlos con máxima eficiencia.

Visión

Brindar un servicio especializado de última generación para superar todas las expectativas de los clientes.

Sistema de Gestión de Calidad

Este tipo de sistema se enfoca en mejorar la calidad de cada uno de los procesos que conforman a la empresa ASEVIG CIA. LTDA., considerando desde el contexto propio de la organización en base a los factores internos y externos que influyen en el funcionamiento de la entidad, para que luego de ello se determinen los líderes para cumplir y hacer cumplir con los programas establecidos dentro de un conjunto de etapas que hayan sido planificadas, para ello es preponderante disponer de los recursos suficientes y de una comunicación adecuada entre todo el personal de la entidad. A más de ello, es necesario que todas las operaciones sean evaluadas de acuerdo con un sistema de seguimiento, para que posteriormente sea posible aplicar programas de mejora continua para los procesos organizacionales.

Contexto de la organización

Comprensión de la organización y su contexto

Para comprender el contexto de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., resulta fundamental identificar cada uno de los factores tanto internos como externos que influyen en el

funcionamiento de la organización, los mismos que pueden ser positivos y negativos tanto para la industria como para la propia compañía.

Por ende, se ha considerado aplicar una Matriz FODA en la que se identifican sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas como se observa en la tabla que se muestra a continuación:



Figura 11 Matriz FODA
Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se han considerado que sus partes interesadas que son pertinentes en el sistema de gestión de calidad de ASEVIG CIA. LTDA.

Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Precio, asesoría, capacitación y especificación del producto y servicio. • EXPECTATIVA: Calidad, Garantía, Confianza, Cumplir instructivos de Ahorro.
Socios	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad del Negocio. • EXPECTATIVA: Crecimiento de la empresa
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad sobre sus inversiones, continuidad del negocio. • EXPECTATIVA: Rendimiento de la empresa, Cumplimiento de requisitos legales.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldos, beneficios, satisfacción laboral, salud • EXPECTATIVA: Crecimiento, Buen clima laboral, Integración familiar
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Impuestos, IESS, SRI, Leyes y reglamentos, permiso de funcionamiento, ordenanzas municipales, regulaciones ambientales aplicables. • EXPECTATIVA: Confianza, cumplimiento de requisitos legales
Municipio	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso de bomberos, patentes permisos de funcionamiento. • EXPECTATIVA: Confianza, cumplimiento de garantías, contratos
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones, cumplimiento de garantías, contratos, cumplir con los requisitos legales y ambientales. • EXPECTATIVA: Pagos puntuales, cumplimientos de acuerdo, continuidad del producto/servicio.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al orden, espacios de parqueo y aseo de áreas, prevenir actos de contaminación ambiental que afecte a la comunidad, uso correcto de los recursos no renovables. • EXPECTATIVA: Mantener buen ambiente comunitario.

Figura 12 Partes Interesadas
Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Alcance del sistema de gestión de la calidad

El presente Sistema de Gestión de Calidad (SGC) será aplicado en los procesos operativos, estratégicos y de apoyo para la empresa ASEVIG CIA. LTDA., con la finalidad de favorecer la optimización de tiempos y ahorro de recursos disponibles en cada una de las etapas que conforman los procesos de la compañía.

Sistemas de gestión de calidad y sus procesos

Para que la organización opere de manera eficaz se tiene que identificar y gestionar los diferentes procesos y conocer cómo interactúan, para lo cual se ha considerado necesario y fundamental diseñar el mapa de procesos de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., como se observa en la siguiente imagen:

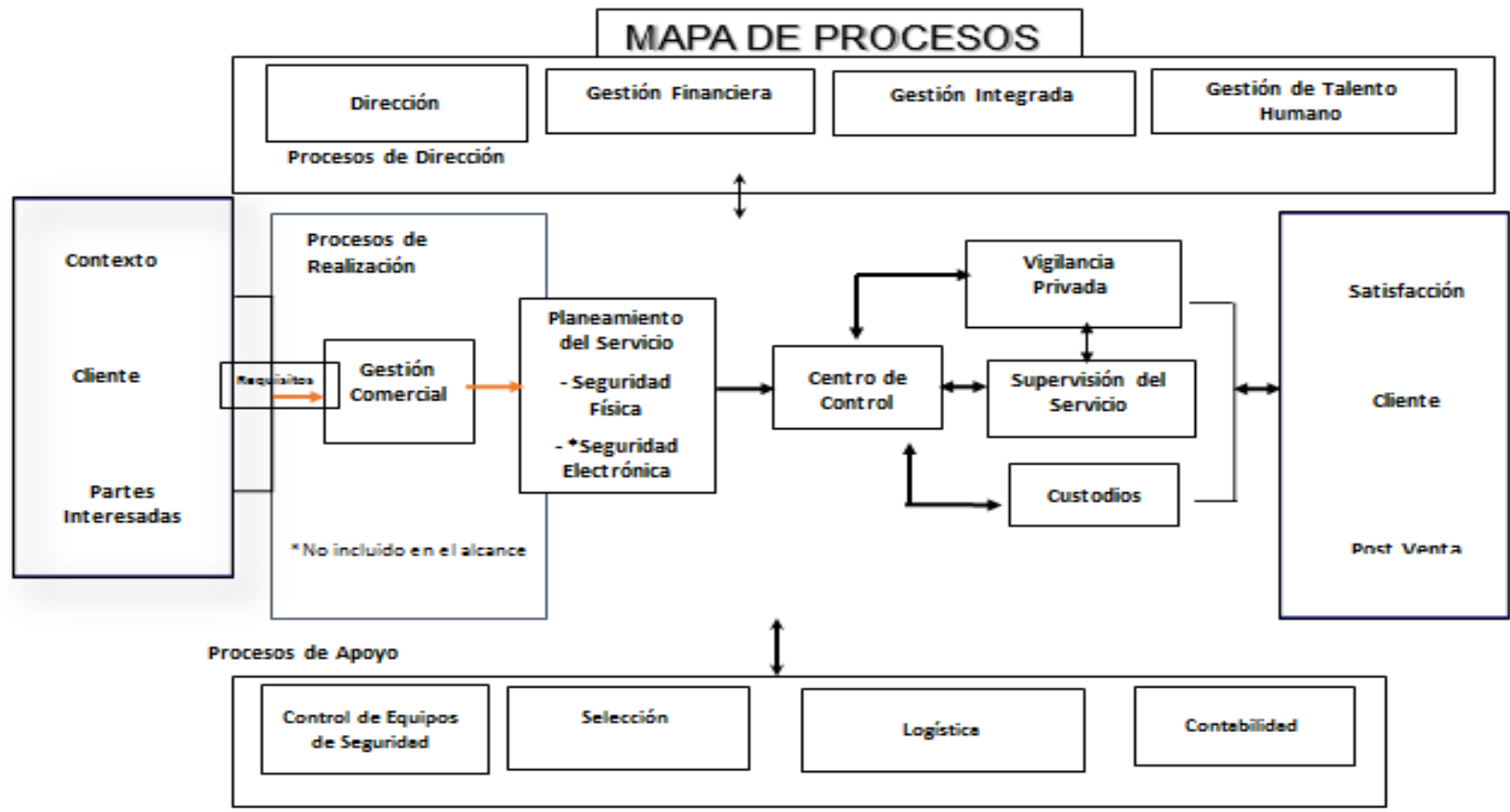


Figura 13 Mapa de Procesos
 Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Liderazgo

Liderazgo y compromiso

El liderazgo y compromiso favorece el establecer un direccionamiento en relación hacia el sistema de gestión de calidad, con la posibilidad de rendir cuentas y de esta manera determinar la eficacia del sistema y así establecer la política y de calidad y sus objetivos. Es por ello, que la alta dirección deberá asumir su mayor responsabilidad para desarrollar un adecuado sistema de gestión de calidad para que sea integrado hacia los procesos de negocio de la propia organización.

ASEVIG Cía. Ltda., está comprometido a dirigir, apoyar y a implementar las normas internacionales ISO 9001:2015 en el desarrollo de los Sistemas de Gestión de Calidad, para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:

- a. Comunicar a los trabajadores la importancia de superar los requisitos del cliente.
- b. Establecer una Política de Gestión Integrada, que se comunica y revisa anualmente, para asegurar su vigencia.
- c. Planificación del Sistema de Gestión Integrado estableciendo los Objetivos Estratégicos.
- d. Realizar por lo menos una vez al año revisiones por la Dirección a cargo de la Gerencia General.
- e. Amplia disponibilidad de recursos.
- f. Definición clara de los niveles de autoridad y responsabilidad a todo nivel de la organización.
- g. Amplio fortalecimiento de los mecanismos de comunicación externa e interna.

- h. Cumplimiento a la normativa legal para estar acorde a los requerimientos del estado, de tal manera que los trabajadores puedan cumplir con las legalizaciones correspondientes.
- i. Desarrollo de una amplia mejora continua.

Al identificar los procesos del Sistema de Gestión Integrado, se determinan las necesidades de los clientes para aumentar su satisfacción, anualmente se efectuarán Encuestas de Calidad para evaluar el servicio hacia el cliente a nivel nacional, cuyos resultados son evaluados y se toman las acciones según corresponda (Ver Apéndice B.- Evaluaciones de desempeño y la revisión del sistema de gestión)

La política de calidad demuestra el compromiso de la dirección, es adecuada al propósito de la organización (clausula 5.2) y proporciona un marco para el establecimiento de los objetivos, incluye compromisos de mejora continua, y es comunicada de forma eficiente.

Los objetivos de calidad están de acuerdo con la política, en funciones y niveles adecuados, siendo medibles y asociados a un indicador, observándose mejoras en los indicadores de un año respecto a otro.

Política de calidad

ASEVIG CÍA. LTDA., es una empresa dedicada a brindar servicios de Vigilancia Privada, ofreciendo a sus clientes atención personalizada, estándares de calidad, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

Los directivos de la organización se han comprometido en fortalecer la mejora continua en la calidad de nuestros servicios y procesos, asegurando la ejecución de las actividades en condiciones óptimas en seguridad, garantizando la integridad física de las personas, evitando riesgos a terceros, a propiedades y al medio ambiente.

Para garantizar la eficacia de nuestro Sistema de Gestión Integrado se han establecido las siguientes políticas:

1. Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes mediante la calidad del servicio de la empresa.
2. Identificar, evaluar y controlar los peligros generados en las actividades inherentes a la organización, previniendo la ocurrencia de lesiones y enfermedades ocupacionales de nuestros colaboradores y grupos de interés.
3. Cumplir con la normativa legal vigente, los requisitos internos y otros acuerdos suscritos que regulan el servicio de la empresa.

Con la finalidad de asegurar el éxito de la gestión, las políticas anteriores son comunicadas al personal y estará disponible para las partes interesadas en el buen desempeño de la organización.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Estas se encuentran definidas en el Manual de Organización y Funciones, donde se demuestra que existe un nivel de respeto a los cargos y funciones además de comunicarse eficientemente las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización.

Se encuentra documentada la asignación de los representantes legales, donde se han incluido sus responsabilidades de implementar y mantener los procesos del sistema, por lo que se ha estructurado el organigrama de la empresa como se observa a continuación:

Organigrama ASEVIG CÍA. LTDA.

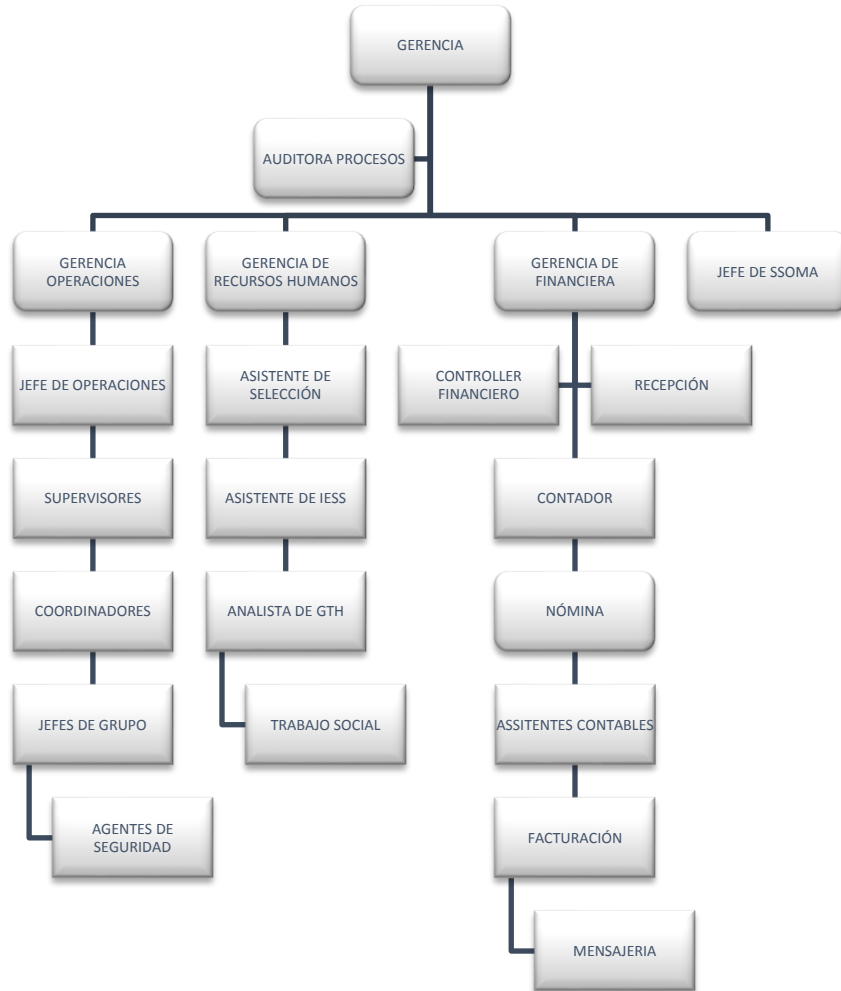


Figura 14 Organigrama
Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Planificación

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La planificación del sistema de gestión de calidad demuestra que se encuentran planificados los procesos junto con los objetivos determinando los riesgos y oportunidades para lograr los resultados previstos, es por ello por lo que resulta preponderante elaborar una matriz como se observa a continuación:

Tabla 6 Matriz de Riesgos y Oportunidades

RIESGOS	ACCIÓN	OPORTUNIDAD	TIPO
Falta del personal a la unidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Capacitar, motivar y cumplir con las obligaciones laborales del personal.		Riesgo Inherente
No conformidades en el servicio	<ul style="list-style-type: none">• Mantener visitas periódicas a los clientes, comunicación permanente con centro de control.		Riesgo Residual
No notificar los riesgos de la operación en los reportes de incidentes	<ul style="list-style-type: none">• Reportar y registrar los incidentes periódicamente para consolidar a estos reportes al cliente.	Automatizar los reportes de incidentes	Riesgo Inherente
No cumplimiento de rondas	<ul style="list-style-type: none">• Líderes Zonales y controladores asignados por zonas para cumplir las visitas a las unidades trabajo		
No mantener los horarios actualizados para el control de asistencia del personal	<ul style="list-style-type: none">• Actualizar periódicamente los horarios de trabajo por unidad.		Riesgo Inherente
No comunicar al cliente sobre sus riesgos	<ul style="list-style-type: none">• Realizar reportes de condiciones inseguras a los clientes		Riesgo Inherente
No revisar la información de los lectores de ronda	<ul style="list-style-type: none">• Cuadro de control de verificación diaria de lectores		Riesgo Residual

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Entre los principales objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, se han considerado los siguientes:

1. Incrementar la competitividad en el mercado nacional al brindar los servicios de Vigilancia Privada, Seguridad Personal y Guardianía.
2. Contar con una organización moderna y flexible que facilite el mejoramiento de la eficiencia y eficacia en sus procesos de gestión.
3. Desarrollar los niveles de competencia requerida del recurso humano a fin atender los requerimientos del cliente y de la Gestión Integrada.
4. Establecer un programa de auditorías internas que permita conocer el resultado del sistema de gestión de la calidad.

Es así, que los objetivos anteriores se pretenden alcanzar luego de que se haya aplicado el Sistema de Gestión de Calidad acorde con la estructura de la Norma ISO 9001: 2015 para el mejoramiento de la gestión de calidad.

Planificación de los Cambios

Las necesidades de cambio que se determinen en el sistema de gestión de calidad se deberá realizarlos mediante la planificación previa tomando en consideración la respectiva disponibilidad de recursos y la correspondiente asignación y reasignación de autoridades y responsabilidades.

Apoyo o soporte

Recursos

Es importante proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Se han considerado las siguientes capacidades y limitaciones de los recursos internos, como también que se necesita obtener de los proveedores externos:

Tabla 7 Matriz de Recursos

RECURSOS	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN ASOCIADA
Humanos	Agente de seguridad, Coordinadores, Supervisores, Controladores de calidad, Subgerente de operaciones, Logística, Coordinador de equipos, centro de control.	Procedimientos Internos Ley de armas y su reglamento
Infraestructura	Área de trabajo: oficina, laptop, celular, impresora, comunicaciones, equipos, unidad de trabajo, accesorios de seguridad, vehículos, documentos internos.	
Ambiente	Climatización, iluminación Administrativa: 1 subgerente de operaciones Operativa Directa: según contrato del cliente	
Capacidad / Limitaciones	Operativa Indirecta: 1 Supervisor, 1 controlador de calidad, 3 centro de control Limitación: faltos al servicio sin reemplazo	

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Recursos de seguimiento y medición

Al determinar y proporcionar los recursos, es necesario establecer la validez y fiabilidad de que los recursos que son los apropiados para realizar las actividades de seguimiento y medición, y verificar la conformidad del producto servicio. Se debe mantener la información documentada como evidencia de que los recursos son los apropiados.

Trazabilidad de las mediciones

Al considerar la trazabilidad de las mediciones se debe considerar la calibración o verificación de los equipos en intervalos específicos, contra patrones de medición y mantener documentada la base utilizada para realizar esta calibración o verificación. Así como también identificar el equipo para determinar su estado y proteger contra ajustes, daños o deterioro que puedan invalidar los resultados de la medición.

Conocimientos de la organización

Determinar los conocimientos necesarios para la operación de nuestros procesos por medios de los procedimientos internos que se mantienen y se encuentran a disposición de la organización en la medida que es necesario por medio de intranet.

Competencia

Es necesario identificar a la competencia necesaria para las personas que realizan actividades bajo el control de la compañía y que, puedan afectar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, para lo cual se deberá considerar lo siguiente:

- Para asegurarnos que sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas.
- Cuando aplique, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Conservando la evidencia de la competencia con información documentada.

Perfil del Cargo y Funciones

A continuación, como ejemplo se presenta el Perfil del Asistente Financiero, por lo que se requiere que se tenga experiencia en cargos similares por dos años:

- Básico
- Bachiller

- Superior
- Postgrado
- Conocimiento de Procesos Internos según sus funciones
- Conocimientos generales sobre Sistema de Gestión Integrado
- Conocimiento de Requisitos Legales aplicables al negocio y al cargo
- Manejo de utilitarios
- Manejo avanzado de Excel y conocimientos numéricos (cálculo)
- Conocimientos y experiencia en administración de personal
- Conocimientos generales de negociación
- Conocimientos de servicio al cliente
- Conocimientos de Normas Internacionales de Contabilidad
- Conocimientos de Normas Internacionales de Información Financiera NIFF
- Conocimientos de la Ley de Compañías y Código de Régimen Tributario
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Conocimientos Generales sobre la Norma de Calidad ISO 9001.

Responsabilidad

- Recopilar, clasificar, procesar y analizar información y/o datos necesarios para la preparación y elaboración del presupuesto.
- Elaborar el presupuesto anual de la compañía.
- Formular los diversos escenarios de proyecciones financieras e indicadores.
- Analizar los comparativos del presupuesto comprometido versus el real.

Toma de conciencia

La organización debe asegurarse que las personas que realizan el trabajo bajo su control tomen conciencia de:

- a. Política de la calidad,
- b. Objetivos de la calidad
- c. Su contribución de la eficiencia del sistema de gestión de la calidad
- d. Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Comunicación

Para determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad se elaboró la matriz de comunicaciones para saber: (Ver Apéndice C.- Matriz de Comunicaciones)

- a. Que comunicar
- b. Cuando comunicar
- c. A quien comunicar
- d. Como comunicar
- e. Quien comunica

Información documentada

Dentro del sistema de gestión de la calidad se ha incluido la siguiente información documentada.

- a. Documentos y registros obligatorios requeridos por la ISO 9001:2015
- b. La información documentada que se ha determinado en la organización para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada debemos asegurarnos de que tenga identificación y descripción, sus formatos y medios de soporte, que tengan revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

Control de la Información documentada

La información documentada se debe controlar para asegurarse de que:

- a. Este disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando sea necesario
- b. Está protegida adecuadamente

Para el control de la información documentada se ha considerado las siguientes actividades, según corresponda en cada proceso.

Tabla 8 Información documentada

CONSERVAR INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
Nombre de registro	Distribución (dónde se entrega)	Almacenamiento (dónde se archiva)	Preservación (cómo se protege)	Retención (cuánto tiempo se guarda)	Disposición (que se hace luego de retener)	Responsable / Acceso
Parte diario de novedades	PC de Centro de Control	Archivo de Parte Diario	Equipo libre de humedad, lugar con detección de humo, incendio.	5 años	Archivo pasivo	Jefe de Centro de control
Reporte de relevos	PC de Centro de Control	Archivo de Parte Diario	Equipo libre de humedad, lugar con detección de humo, incendio.	5 años	Archivo pasivo	Jefe de Centro de control
Reporte Diario	Centro de Control	Archivo de Parte Diario	Equipo libre de humedad, lugar con detección de humo, incendio.	5 años	Archivo pasivo	Jefe de Centro de control

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Operación

Planificación y control de la operación

Para planificar, implementar y controlar los procesos necesarios y cumplir los requisitos del servicio se han determinado y establecido los criterios en los diferentes procesos para la aceptación del producto servicio. Así como, la determinación de los recursos necesarios, la implementación de los controles de acuerdo con los criterios, y; la determinación, mantenimiento y la conservación de la información documentada para;

- Tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.
- Demostrar la conformidad de los productos servicio con sus requisitos.

Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

Para mantener una adecuada comunicación con el cliente es necesario y preponderante incluir lo siguiente:

- a. Proporcionar la información relativa al servicio por medio del contrato de servicios o solicitudes del servicio incluyendo los futuros cambios.
- b. Obtener la retroalimentación de los clientes del servicio, incluyendo las quejas por medio de encuestas y reuniones periódicas con el cliente.
- c. Controlar la propiedad del cliente en cada puesto de trabajo con el registro respectivo.
- d. Establecer los requisitos específicos del cliente para las acciones de contingencia levantando el análisis de riesgo.
- e. Determinar los requisitos del servicio que se va a ofrecer a los clientes

Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Para asegurar de que la empresa tiene la capacidad de cumplir los requisitos para brindar el servicio al cliente, se debe llevar una revisión previamente de:

- a. Los requisitos especificados por el cliente
- b. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el servicio específico.
- c. Los requisitos especificados por la empresa
- d. Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato pedido y los expresados previamente.

Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Dentro de esta etapa, se definen los procesos para realizar la medición, análisis y mejora empleando técnicas estadísticas y metodologías para el seguimiento del cliente y utilizando el análisis de satisfacción:

Tabla 9 Evaluación de Desempeño

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Conformidad de los productos y servicios	Gerente de operaciones	Los reclamos y quejas son atendidos vía correo electrónico por la gerencia de operaciones.
Grado de satisfacción del cliente	Auditora de Procesos	Se revisa el resultado de las encuestas de calidad y el seguimiento realizado a los mismos.
Grado en el que se han logrado los objetivos estratégicos.	Auditora de Procesos	Se revisa la planificación y el logro de los Objetivos Específicos, basado en los indicadores de gestión de desempeño.

Resultados de seguimiento y medición Desempeño y la eficacia del SGI

Lo planificado se ha implementado de manera eficaz	Auditora de Procesos	Se realiza la planificación con asesor externo para la actualización del SGI de ISO 9001-2015, ISO 14001-2015.
Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	Auditora de Procesos	Se revisará semestralmente la eficacia en función de los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos.
Desempeño de proveedores externos	Auditora de Procesos	Hay 22 proveedores críticos los mismos que tienen el siguiente comportamiento proveedores a, b, c, Integración de los horarios del personal en el sistema Panaceasoft.
Necesidades de mejoras al SGI	Comité	

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Satisfacción del cliente

El seguimiento para la medición de desempeño se ha considerado por medio de encuestas de satisfacción del servicio anualmente. Ver Apéndice A.- Modelo de la Encuesta de Calidad de Servicio.

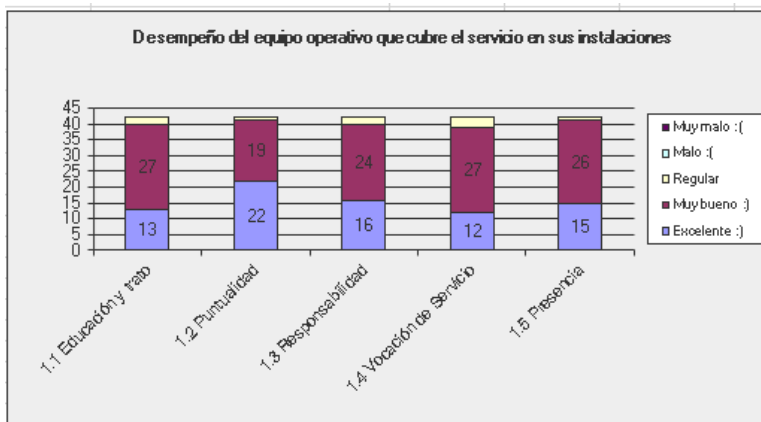


Figura 15 Encuesta Satisfacción del Servicio

Fuente: (SurveyMonkey, 2020)

Comunicación con el cliente

El análisis y la evaluación de los datos que surgen del seguimiento y medición son tabulados y revisados en el sistema de gestión de la calidad, por lo que dentro de la revisión gerencial se analiza:

- El grado de satisfacción del cliente.
- El desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos
- Desempeño de los proveedores
- Las necesidades de mejora

Auditoria interna

Las auditorías internas son planificadas para proporcionar información sobre la conformidad de los requisitos propios de la organización y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. En la planificación se debe establecer y mantener el programa de auditoria que incluya la frecuencia, los métodos y las responsabilidades, como también los requisitos, la elaboración del informe y los resultados de las auditorias previas.

Es preponderante que se realicen auditorías internas al menos dos veces al año, sobre la evaluación del sistema de gestión de calidad, por lo que estos resultados deberán presentarse a los miembros del Comité de la Alta Dirección, los cuales deberán revisar por cada uno de ellos para que, en base a ello, se tomen las medidas correspondientes para el mejoramiento del sistema. Es necesario que, a partir de los resultados obtenidos, sea posible tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora y conservar información documentada como evidencia de la aplicación del programa de auditoría.

Revisión por la dirección

La revisión del sistema de gestión de la calidad se debe realizar de manera planificada semestral por parte del Comité de la Alta Dirección para asegurar la eficacia de la dirección estratégica de la empresa en relación hacia el mejoramiento de los procesos operativos que conforman al interior de la organización.

Entradas y salidas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección deberá planificarse con anterioridad tomando en cuenta los cambios de las cuestiones internas o externas del sistema de gestión de calidad, así como, además, se especifica la información sobre el logro de los objetivos propuestos, el desempeño de los procesos, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de las auditorías y el desempeño de los proveedores externos:

Tabla 10 Revisión por la Dirección

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	LA RESPONSABLE	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI	Gerentes	Ampliación del servicio para mantener los clientes y generar nuevas oportunidades
Necesidades y expectativas de las partes interesadas (requisitos legales y otros requisitos)14k	Auditora de Procesos	Revisar los temas ambientales que afecten la organización.
Comunicaciones pertinentes del SGI (incluidas las quejas 14k)	Auditora Procesos	Estamos realizando la comunicación del desempeño ambiental
Aspectos Ambientales Significativos 14k	Auditora Procesos	Se actualiza matriz
Retroalimentación de las partes interesadas	Gerente Financiero	Colaboración para el mantenimiento de las áreas verdes

No conformidades y acciones correctivas	Auditora Procesos	Tenemos 4 no conformidades de la auditoría externa en proceso de implementación y 3 de auditoría interna en proceso de implementación. Solicitud de Acción de proceso de operaciones en proceso de implementación.
Resultados de auditorías	Auditora Procesos	Se realizó la auditoría el 05 y 07 de marzo se evidenciaron 3 no conformidades que están en procesos de atención
Adecuación de recursos	Gerente Financiero	Existe un presupuesto para mantener el SGI que se cumple a cabalidad

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Mejora

Se debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar los niveles de satisfacción al cliente.

No conformidad y acción correctiva

Se ha establecido en la ficha de cada proceso la toma de acciones para su control y corrección haciendo frente a las consecuencias.

Tabla 11 Acciones no Conformes y Acciones Correctivas

SALIDAS NO CONFORMES	TRATAMIENTO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Que no se cubra un puesto de servicio en la unidad de trabajo.	Comunicar al cliente y enviar un reemplazo para cubrir la unidad	Correo electrónico comunicando al cliente
Reclamo del cliente	Comunicarse con el cliente, solicitar reunión, investigar el caso, hacer seguimiento y cierre.	Soportes de atención al reclamo con autorizaciones correspondientes.
Ocurrencia de novedades en las instalaciones del cliente no notificado	Comunicarse con el cliente, solicitar reunión, investigar el caso, hacer seguimiento y cierre.	Soportes de atención al reclamo con autorizaciones correspondientes.
Incumplimiento de Ronda	Se revisa el motivo de incumplimiento, se gestiona para retiro y entrega del equipo.	Soportes de atención al reclamo con autorizaciones correspondientes.
	Se comunica al líder de zona si existen novedades en las marcaciones.	
	Se verifica que se cumpla frecuencia establecida de entrega.	
Que exista rotación del personal y no se actualice en el sistema de nómina	Actualizar el horario y actualizar el sistema para los cambios y ajustes respectivos	Sistema Panaceasoft
Ocurrencia de novedades en las instalaciones del cliente no identificado	Comunicarse con el cliente, solicitar reunión, investigar el caso, hacer seguimiento y cierre.	Soportes de atención al reclamo con autorizaciones correspondientes.

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Para la evaluación de las acciones y eliminar las causas de la no conformidad se ha establecido el formato de acciones correctivas, donde se debe revisar el análisis de la no conformidad y

determinar las causas, siendo preponderante determinar no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir.

Mejora Continua

Tomando en cuenta los resultados que se obtendrán de la evaluación en el sistema de gestión de calidad de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., es preponderante determinar mejoras continuas en el planteamiento de las políticas de calidad y optimización de tal manera que sea posible establecer una coordinación entre las partes interesadas con el Comité de la Alta Dirección.

Es por ello, que se ha diseñado un plan de mejoramiento de los procesos operativos aplicando el Análisis de Valor Agregado (AVA) por lo que se identifican las siguientes actividades que se observan a continuación:

Tabla 12. Plan de mejoramiento de los procesos operativos de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., mediante el Análisis de Valor Agregado

No.	Actividades	Herramientas	Responsable	Tiempos	Costos
1	Determinar los objetivos del proceso a analizar	Objetivos SMART	Gerente Operativo	1 semana	300,00
2	Identificar de manera concreta lo que realiza el proceso	Manual de Procesos	Gerente Operativo	2 semanas	600,00
3	Describir las etapas consecutivas para realizar el proceso	Flujograma del proceso	Gerente Operativo	2 semanas	650,00
4	Realizar el Análisis del Valor Agregado (AVA)	Actividades VAC, VAE Y SVA	Gerente Operativo	4 semanas	1500,00
5	Cuantificar los resultados por tipo de actividad	Tiempos en VAC, VAE Y SVA	Gerente Operativo	4 semanas	1200,00
6	Realizar el cálculo del Índice del Valor Agregado (IVA)	Tiempos Valor Agregado y del Proceso	Gerente Operativo	1 semana	500,00
			TOTAL	14 semanas	4750,00

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Análisis y Beneficios de las Normas ISO 9001:2015 en la empresa ASEVIG CÍA. LTDA

Para cuantificar los beneficios de la Norma ISO 9001:2015 es fundamental que antes de ello se establezcan los correspondientes rubros de inversión destacando la implementación de la norma y aplicación del Plan de Mejora, pues el valor invertido se destaca en la siguiente tabla como se observa a continuación:

Tabla 13. Inversión de la propuesta

DETALLE	VALORES
Aplicación Norma ISO 9001:2015	40.000,00
Plan de Mejora AVA	4750,00
TOTAL	47750,00

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Por lo tanto, al implementar la Norma ISO 9001;2015 y el Plan de Mejora AVA, se permite optimizar los tiempos y los costos como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 14. Tiempos y valores proceso actual y con mejora

DETALLE	PROCESO ACTUAL	PROCESO CON MEJORA	DIFERENCIAS
Horas día	8 Horas	8 Horas	0 Horas
Horas diarias utilizadas del proceso	8 Horas	6 Horas	-2 Horas
Horas mensuales del proceso	176 Horas	132 Horas	-44 Horas
Valor hora	5,11 Dólares	5,11 Dólares	0 Dólares
Cantidad de trabajadores	50,00 Trabajadores	50,00 Trabajadores	0 Trabajadores
Costo mensual sueldos indirectos MO	45.000,00 Dólares	33.750,00 Dólares	-11.250,00 Dólares

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

De tal manera que si estos rubros mensuales se restan de los Costos de Ventas de la empresa se permite la optimización de estos valores obteniendo mayores beneficios para el negocio.

Tabla 15. Ventas, costos de la empresa ASEVIG CIA LTDA., sin la propuesta

	ENE	FEB	MAR	ABR.	MAY	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT	OCT.	NOV.	DIC.
Ventas	1.557.673	1.558.739	1.566.765	1.572.704	1.610.879	1.622.611	1.651.013	1.668.727	1.676.153	1.753.080	1.765.635	1.957.197
Costos de Ventas	930.223	958.130	986.874	1.016.480	1.046.974	1.067.914	1.089.272	1.111.058	1.133.279	1.155.944	1.179.063	1.202.645
UTILIDAD BRUTA	627.450	600.609	579.891	556.224	563.905	554.697	561.741	557.669	542.874	597.136	586.572	754.553

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Tabla 16. Ventas, costos de la empresa ASEVIG CIA LTDA., con la propuesta

	ENE	FEB	MAR	ABR.	MAY	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT	OCT.	NOV.	DIC.
Ventas	1.557.673	1.558.739	1.582.432	1.588.431	1.626.988	1.655.063	1.684.033	1.702.102	1.726.438	1.805.673	1.836.261	2.074.629
Costos de Ventas	974.973	958.130	986.874	1.005.005	1.035.274	1.055.764	1.076.672	1.098.008	1.119.779	1.141.882	1.164.438	1.186.895
UTILIDAD BRUTA	582.700	600.609	595.559	583.426	591.714	599.299	607.361	604.094	606.659	663.791	671.822	887.734

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Tabla 17. Utilidad bruta con y sin mejora para la empresa ASEVIG CIA. LTDA

	ENE	FEB	MAR	ABR.	MAY	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT	OCT.	NOV.	DIC.
UTILIDAD BRUTA SIN MEJORA	627.450	600.609	579.891	556.224	563.905	554.697	561.741	557.669	542.874	597.136	586.572	754.553
UTILIDAD BRUTA CON MEJORA	582.700	600.609	595.559	583.426	591.714	599.299	607.361	604.094	606.659	663.791	671.822	887.734

Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Por lo tanto, se estima que al implementar la Norma ISO 9001:2015 y el Plan de Mejora AVA los ingresos por ventas se incrementarán en un promedio del 3,00% en comparación con el escenario actual, mientras que costos se pretenden que se reduzcan en un 16,00% anual, de tal manera que se si representan en un gráfico los beneficios brutos con y sin propuesta de mejora se tiene lo siguiente:

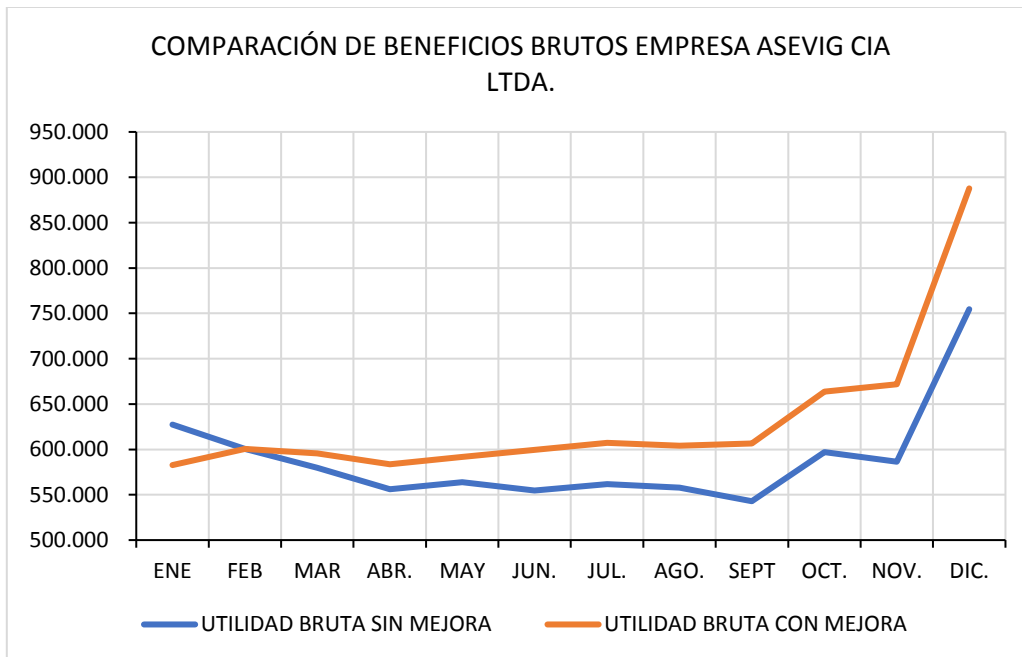


Figura 16. Comparación de beneficios brutos empresa ASEVIG CIA. LTDA
Fuente: (Asevig Cia. Ltda., 2020)

Como se observa en la figura anterior, en los tres primeros meses se identificará una amplia mejora en la optimización de los tiempos y costos de la compañía, sin embargo, a partir del mes de abril se estima que las utilidades brutas sean superiores a las que se hayan planificado sin la propuesta, destacando que en octubre, noviembre y diciembre son los meses que más se generan ingresos para la organización, por lo que a pesar de que se incrementan sus niveles de costos, las ventas serán superiores permitiendo obtener mayores beneficios.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

La empresa de seguridad ASEVIG CIA. LTDA., tiene como problemática principal dificultades que afectan la calidad del servicio de guardianía lo cual afecta, a la imagen de la compañía al no ofrecer un excelente servicio hacia el cliente. Uno de los principales motivos de tipo de problemática está dado la inaplicación de un sistema de gestión de calidad que no se han establecido por parte de las autoridades de la empresa, lo cual afecta en la calidad del servicio que se otorgan por parte de la compañía.

La Norma ISO 9001: 2015 tiene como finalidad desarrollar sistemas de gestión de calidad acorde a las necesidades de cada tipo de organización en función de las normativas internacionales de control de calidad. La estructura de la norma está dada de acuerdo con el ciclo de Deming o PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) en función del Contexto de la Organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación de Desempeño y Mejora.

Al efectuar el diagnóstico de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., se refleja que las condiciones de liderazgo por parte de los directivos de la entidad no se encuentran acorde hacia el crecimiento de la empresa y mejoramiento de la gestión de calidad del servicio, pues los trabajadores no conocen a cabalidad los objetivos de sus áreas departamentales lo cual ha influido también en no mantener una comunicación adecuada entre los clientes y el personal operativo. No obstante, los colaboradores de la empresa reconocen que eventualmente se realizan auditorías internas, aunque no se les ha dado a conocer sus resultados que detallen los errores en el proceso del servicio y en la aplicación de las políticas de calidad

En el desarrollo de la propuesta de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001: 2015, se ha considerado los factores internos y externos tanto positivos como negativos que influyen en la calidad del servicio de la empresa ASEVIG CIA. LTDA. Luego de ello, es preponderante establecer los líderes del sistema en relación con la estructura organizacional de la compañía, para que luego de ello se efectúe la planificación correspondiente identificando sus riesgos y oportunidades. Ante el cumplimiento de las actividades planificadas es fundamental de disponer de los recursos suficientes para implementarlas, todas estas políticas y acciones del sistema de gestión deberán ser evaluadas para que, en base a ello, se pueda desarrollar programas de mejoramiento continuo en la calidad del servicio.

Recomendaciones

Es necesario que al menos una vez al año, se determinen los problemas principales que afecten al desarrollo y crecimiento de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., en relación hacia los factores internos y externos que involucran hacia el buen desenvolvimiento organizacional, para que, en base a ello, se establezcan alternativas de mejoramiento en la que sean partícipes a los trabajadores operativos de la entidad.

Es recomendable que la compañía implemente la Norma ISO 45001 sobre Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la finalidad de que cada uno de los empleados se encuentre menos expuestos a los riesgos laborales y enfermedades profesionales, pues es posible que el personal operativo de la compañía al cumplir con labores de seguridad privada sea necesario que se adopten normas con las que se permita mejorar el Equipo de Protección Personal (EPP), con la finalidad de que sea posible evitar graves accidentes a los trabajadores de la compañía.

El mejorar la calidad de los procesos organizacionales es necesario en las empresas de seguridad, pues de aplicarse adecuadamente los sistemas de gestión de calidad posibilita a que se optimicen los tiempos y recursos de la compañía, por lo cual puede ser recomendable su implementación de este tipo de sistemas para otras entidades similares, permitiendo así el mejoramiento de la calidad en los procesos.

Referencias

- Acreditación. (12 de 2017). *Sistema de Acreditacion Ecuatoriano*. Obtenido de Ecuador en la Encuesta ISO 2016: <http://www.acreditacion.gob.ec/encuesta-iso-2016/>
- Alvira Martin, F. (2011). *La encuesta: Una perspectiva general meteorológica*. Madrid, España.
- ANESI. (2018). *Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral e Investigación ANESI*. Obtenido de Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral e Investigación ANESI.
- ASEVIG. (2017). Ventas Mensuales del Año 2017.
- ASEVIG CIA LTDA. (2020). *Procesos Internos*. Guayaquil.
- Atehortua, F., Bustamante, R., & Valencia de los Rios, J. (2008). *Sistema de Gestión Integral, una sola gestión, un solo equipo*. Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales 4ta ed*. Mexico: Pearson Educacion.
- Blandez, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Burckhardt, V., Gisbert, V., & Perez, I. (2016). *Estrategia y desarrollo de una Guia de Implantación de la Norma ISO 9001:2015*. Valencia, España: 3 Ciencias.
- Castillo, A. (2013). *Politica del Poder Financiero*. Quito: Ecuador.
- Consultora de Sistemas de Gestión y Normas. (2018). *Las Normas ISO: Importancia y beneficios*. Recuperado el 05 de 2017, de Consultora de Sistemas de Gestión y Normas: <http://www.s bqconsultores.es/las-normas-iso-importancia-y-beneficios/>
- Cortez, J. (2017). *SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD (ISO 9001:2015)*. Malaga, España: ICB S.L. INTERCONSULT BUREAU.

- DAMMERT, L. (Marzo de 2008). Obtenido de SEGURIDAD PRIVADA:
<https://www.oas.org/dsp/documentos/Publicaciones/Seg%20Privada-%20Resp%20a%20la%20nec%20d%20Seg%20Pub%20n%20Conglo%20Urbanos.pdf>
- Dammert, L. (Marzo de 2008). *Seguridad Privada RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD*. Estados Unidos: Departamento de Seguridad Pública. Obtenido de
<https://www.oas.org/dsp/documentos/Publicaciones/Seg%20Privada-%20Resp%20a%20la%20nec%20d%20Seg%20Pub%20n%20Conglo%20Urbanos.pdf>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2017). *Investigación: Fundamentos y Metodología*. México: Pearson Educación.
- Eden Springs. (08 de mayo de 2015). *Eden Springs*. Obtenido de La importancia de las personas en las organizaciones: <https://www.aguaeden.es/blog/la-importancia-de-las-personas-en-las-organizaciones>
- Ekos Negocios. (12 de 2017). *Ekos Negocios*. Obtenido de Certificación: un pase hacia la excelencia Un objetivo empresarial:
<http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/1259.pdf>
- Emprendepyme. (2016). *Emprendepyme*. Obtenido de Qué son las normas ISO:
<https://www.emprendepyme.net/que-son-las-normas-iso.html>
- Equipo Vertice. (2016). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Barcelona: Equipo Vertice.
- Freire, J. (2014). *La Nueva ISO 9000:2000: análisis comparativo con la ISO 9000:1994*. Madrid: FC Editorial, 2014.
- Gestiopolis*. (12 de 2017). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/procesos-calidad-gestion-conocimiento/>

- Gomez, J. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. Colombia: AENOR Internacional, S.A.U., 201.
- Gonzalez, H. (11 de febrero de 2013). *Calidad y Gestion ISO 9000 ISO 14000 ISO 22000 OHSAS 18000*. Obtenido de ISO 9001 MEJORA EL RENDIMIENTO FINANCIERO: <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/02/11/iso-9001-mejora-el-rendimiento-financiero/>
- Gonzalez, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad*. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.
- Grupo Albe. (5 de julio de 2018). *Grupo Albe Consultoria SA de C.V*. Obtenido de La Norma ISO 9001:2015 sus ventajas de utilizarla: <http://www.grupoalbe.com/la-norma-iso-90012015-sus-ventajas/>
- Halperín, J. (2012). *La entrevista periodística*. Buenos Aires: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Iizarbe, L., & Bager, A. (2016). *Calidad para Competir*. Madrid: Cimapress.
- INTEGRAL, A. N. (s.f.). *LEGISLACIÓN*. Obtenido de <http://www.anesi-ec.com/legislacion2.htm>
- INTEGRAL, A. N. (s.f.). *LEGISLACIÓN*. Obtenido de <http://www.anesi-ec.com/legislacion2.htm>
- International Dynamic Advisors Intedya. (19 de febrero de 2017). *International Dynamic Advisors Intedya*. Obtenido de ISO 9001 - Sistemas de Gestión de la Calidad: <http://www.intedya.com/internacional/1/consultoria-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-iso-9001.html>

Iso 9001 Calidad. (2013). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000*.

Obtenido de Pero ¿Qué es la Gestión de la Calidad?: <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>

Isotc ISO. (2016). *ISO Survey of Management System Standard Certifications* . Obtenido de

Isotc ISO:
<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

ISOTools. (07 de septiembre de 2017). *ISOTools*. Obtenido de Cómo ISO 9001 mejora el

rendimiento financiero de una organización: <https://www.isotools.cl/como-iso-9001-mejora-el-rendimiento-financiero-de-una-organizacion/>

J&B Solution. (10 de enero de 2018). *J&B Solution*. Obtenido de ISO 9000 – Sistema de Gestión

de Calidad: <http://www.jbsolutions.com.ar/iso-9000/>

Kaleido Consultoria. (13 de julio de 2016). *Kaleido Consultoria*. Obtenido de

<https://www.kaleidoconsultoria.com/blog/norma-iso-9001-2015-evolucion-y-objetivos>

Ley de Fabricación, I. E. (7 de Agosto de 1979).

Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas,

Municiones, Explosivos y Accesorios. (7 de Agosto de 1979).

Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. (22 de Julio de 2003). ECUADOR.

LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA . (22 de Julio de 2003). ECUADOR.

Lopez, A. (2001). *Metodologia de la investigacion contable*. Editorial Paraninfo. Obtenido de

Qué es la Investigación Documental: <https://www.lifeder.com/investigacion-documental/>

- Lopez, F. (2012). *Iso 9000 y la planificación de la calidad: guía para la planificación de la calidad con orientación en la gestión por procesos*. Bogota, Colombia: Icontec.
- LRQA España. (2018). *ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de LRQA España: <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>
- Mandato Constituyente No. 8. (24 de 01 de 2008).
- Manual del Sistema de Calidad Gestión. (2018). *Manual del Sistema de Calidad Gestión*. Manual del Sistema de Calidad Gestión , Guayaquil.
- Martinez, C. (2018). *Lifeder*. Obtenido de Investigación Descriptiva: Tipos y Características: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Martinez, J. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. Mexico, Mexico: AENOR Internacional, S.A.U., 2015.
- Martínez, J. (16 de septiembre de 2018). *Modum*. Obtenido de Sistema de Gestión de Calidad: <https://modum.com.uy/sistema-gestion-calidad/>
- Metodología. (2010). *Metodología*. Obtenido de Tipos de Muestreo: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html>
- Montalvo, T., & De la Hoz, E. (20 de febrero de 2018). *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana*. Obtenido de Scielo: Formación Universitaria: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062018000100035
- Montaño, J. (2016). *La Calidad Es Más Que Iso 9000*. Indiana: Palibrio.

- Morales, P. (13 de diciembre de 2012). *Web Upcomillas*. Obtenido de Estadísticas Aplicadas a las Ciencias Sociales: <http://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>
- Moreno, C. (2015). *Implementacion de un Sistema de Gestión ISO 9001:2015 para la Estandarizacion Tecnica y Administrativa en Alisen del Ecuador*. (T. d. Gestión, Productor, & Universidad Central del Ecuador) Obtenido de https://issuu.com/chrimoreno5/docs/tesis_iso_9001_alisen_del_ecuador
- Muñoz, C. (2016). *Como elaborar y asesorar una investigación de Tesis 3ra. ed.* Estado de México: Pearson Educación.
- Najera, L. (2018). *Gestión de Calidad*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/363709006/Gestion-de-La-Calidad>
- Namakforoosh, M. (2012). *Metodología de la investigación 2da ed.* Mexico: Editorial Limusa.
- Nava, M., & Jiménez, A. (2005). *ISO 9000:2000: estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. Mexico: Editorial Limusa.
- Newbold, P., Carlson, W., & Thorne, B. (2016). *Estadística para Administración y Economía 10ma ed.* Madrid - España: Pearson Educación.
- Normas9000. (2017). *Estructura de la Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de <http://www.normas9000.com/content/estructura-de-la-norma-ISO-90012015.aspx>
- Nueva Iso 9001:2015. (2018). *Partes Interesadas*. Obtenido de Nueva Iso 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-2-compresion-necesidades-expectativas-partes-interesadas/>

Nueva ISO 9001-2015. (20 de octubre de 2014). *ISO 9001: Fundamentos para la Gestión de la Calidad*. Obtenido de Nueva ISO 9001-2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-fundamentos-gestion-calidad/>

Nueva Iso 9001-2015. (20 de abril de 2017). *Nueva Iso 9001-2015*. Obtenido de Competencia: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/7-2-competencia/>

Nueva Iso 9001-2015. (10 de septiembre de 2017). *Nueva Iso 9001-2015*. Obtenido de Toma de conciencia: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/7-3-toma-de-conciencia/>

Organigrama ASEVIG CIA. LTDA. (2020). Guayaquil.

Oviedo, A. (2018). *Análisis para la Interpretación de la NOM 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad*. Mexico, Mexico: e-duca.

Paloma, P. (2016). *NOVEDADES ISO 9001:2015*. Mexico, Mexico: FC EDITORIAL, 2016.

Patiño, D. (2015). *Implementacion del Sistema de la Calidad, ISO 9001:2008 en la empresa Acrisolar CIA LTDA*. Obtenido de <http://docplayer.es/14736486-Universidad-de-cuenca.html>

Perez, J. (2010). *Gestión por Procesos*. ESIC EDITORIAL.

Pintos, J. (2017). *Calidad y Transparencia de Etica Publica*. España: Ulzama Digita.

Quezada, N. (2013). *Metodología de la Investigación: Estadística Aplicada en la Investigación*. Lima - Perú: Editora Macro E.I.R.L.

REGLAMENTO A LA LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS. (13 de SEPTIEMBRE de 2012). Obtenido de <file:///C:/Users/avelez.LIDERMAN.000/OneDrive%20-%20ASEVIG%20LIDERMAN%20CIA.%20LTDA/MIS%20DOCUMENTOS/Docu>

mentos%20externos/ARMAS/7.%20Reglamento%20a%20la%20ley%20sobre%20armas,%20municiones,%20explosivos%20y%20accesorios.pdf

Reglamento para la aplicación al Mandato No. 8. (03 de Junio de 2008).

Ripoll, O. (31 de mayo de 2012). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de La Alta Dirección: <http://www.eoi.es/blogs/olatzripoll/2012/05/31/la-alta-direccion-parte-fundamental-en-los-sistemas-de-gestion/>

Rodriguez, M. (10 de octubre de 2017). *Normas 9000*. Obtenido de Historia de la norma ISO 9001: <http://www.normas9000.com/content/Beneficios-de-la-norma-ISO-9001.aspx>

Rodriguez, M. (10 de octubre de 2017). *Normas 9000*. Obtenido de Evolución de la calidad ilustrada en la evolución de la ISO 9001: http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx

Sánchez, J. (2016). *Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad. La Norma Iso 9001:2015*. Madrid, España: FC EDITORIAL.

SGS Société Generale de Surveillance. (2017). NORMA ISO 9001:2015. Guayaquil, Ecuador.

Significados. (2018). *Significados*. Obtenido de La entrevista: <https://www.significados.com/encuesta/>

Société Generale de Surveillance. (2015). *ISO 9001:2015 SGC LAC Guia del Estudiante*. Guayaquil.

Société Generale de Surveillance. (2015). *ISO 9004 Gestión para el exito sostenido de una organización*. Guayaquil, Ecuador.

Surveymonkey. (15 de 05 de 2018). *es.surveymonkey.com*. Obtenido de Encuestas: https://es.surveymonkey.com/user/sign-in/?ut_source=megamenu

The British Standards Institution. (20 de agosto de 2018). *Bsigroup*. Obtenido de Gestión de la Calidad ISO 9001: <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>

UContinental. (08 de 2018). Obtenido de <https://ucontinental.edu.pe/logros-uc/iso-9001/la-certificacion-iso-importante/>

Vigilantes de Seguridad. (2016). *Vigilantes de Seguridad*. Obtenido de Definición de Vigilante: <https://vigilantesdeseguridad.jimdo.com/definici%C3%B3n-de-vigilante/>

Apéndice B.- Evaluaciones de desempeño.

<input checked="" type="checkbox"/> Evaluación del Desempeño 9.1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Revisión por la dirección 9.3.2	Número: 01	Fecha: 14/03/2020
--	---	------------	----------------------

<i>Temas a tratar:</i>	<i>Responsable</i>	<i>Revisado / Observación</i>
Estado de las acciones de las evaluaciones previas		
9.1.3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
Conformidad de los productos y servicios	Operaciones	Los reclamos y quejas son atendidos vía correo electrónico por la gerencia de operaciones.
Grado de satisfacción del cliente	Procesos	Se revisa el resultado de las encuestas de calidad y el seguimiento realizado a los mismos
Grado en el que se han logrado los objetivos estratégicos.	Procesos	Se revisa la planificación y el logro de los Objetivos Específicos, basado en los indicadores de gestión de desempeño.
Resultados de seguimiento y medición Desempeño y la eficacia del SGI	Procesos	Se realizó la planificación con asesor externo para la actualización del SGI de ISO 9001-2015, ISO 14001-2015
Lo planificado se ha implementado de manera eficaz	Procesos	Se revisará semestralmente la eficacia en función de los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos.
Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	Procesos	

Desempeño de proveedores externos	Procesos	Hay 22 proveedores críticos los mismos que tienen el siguiente comportamiento proveedores a, b, c,
Necesidades de mejoras al SGI	Comité	Integración de los horarios del personal en el sistema Panaceasoft

9.3.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI	Gerentes	Ampliación del servicio para mantener los clientes y generar nuevas oportunidades
Necesidades y expectativas de las partes Interesadas (requisitos legales y otros requisitos)14k	Procesos	Revisar los temas ambientales que afecten la organización.
Comunicaciones pertinentes del SGI (incluidas las quejas 14k)	Procesos	Estamos realizando la comunicación del desempeño ambiental
Aspectos Ambientales Significativos 14k	Procesos	
Retroalimentación de las partes interesadas	Financiero	Colaboración para el mantenimiento de las áreas verdes
No conformidades y acciones correctivas	Procesos	Tenemos 4 no conformidades de la auditoría externa en proceso de implementación y 3 de auditoría interna en proceso de implementación.

Resultados de auditorías	Procesos	Solicitud de Acción de proceso de operaciones en proceso de implementación.
Adecuación de recursos	Financiero	Se realizó la auditoria el 05 y 07 de marzo se evidenciaron 3 no conformidades que están en procesos de atención Existe un presupuesto para mantener el SGI que se cumple a cabalidad
Otros	Financiero	Visita de personal de Lima para aprendizaje de procesos.

<i>DECISIONES Y ACCIONES</i>	<i>RESPONSABLES</i>	<i>FECHA DE CUMPLIMIENTO</i>	<i>FECHA CIERRE</i>	<i>NRO. SA</i>
Ampliación del servicio, negociación con el cliente presentación de nuevas oportunidades	Gerentes			N/A
Estamos realizando la comunicación del desempeño ambiental	SSO	14/03/2021		N/A
Integración de los horarios del personal en el sistema Panaceasoft	Financiero	15/09/2021		N/A

Apéndice C.- Matriz de Comunicaciones

<i>Qué comunicar</i>	<i>Cuando comunicar</i>	<i>A quién comunicar</i>	<i>Cómo comunicar</i>	<i>Quién comunica</i>
Política de Gestión Integrada	Ingreso de personal	Todo el personal y partes	Capacitaciones	Talento
	Permanentemente	interesadas aplicables	Publicaciones, carpetas del SGI, Pagina WEB	Humano/Auditora de Procesos/ Operaciones
Objetivos Estratégicos	Ingreso de personal	Todo el personal y partes	Capacitaciones, Reuniones, Correo	Auditora de Procesos
	Permanentemente	interesadas aplicables	electrónico, carpeta del SGI	
Responsabilidad y Autoridad	Ingreso de personal	Todo el personal	Capacitaciones, Reuniones, Correo	Talento Humano/Auditora de Procesos/ Operaciones
	Permanentemente		electrónico, carpeta del SGI	
Aspectos Ambientales Aplicables	Ingreso de personal	Todo el personal y partes	Capacitaciones, Reuniones, Correo	Jefe de SSO / Auditora de Procesos/ Operaciones
	Permanentemente	interesadas aplicables	electrónico, carpeta del SGI	
Requisitos Legales aplicables y Otros	Ingreso de personal			Gerentes / Subgerentes / Jefe de SSO /
	Permanentemente	Todo el personal	Correo electrónico	Auditora de Procesos

Cambios en el sistema de Gestión Integrado	Cuando sea requerido	Todo el personal y partes interesadas aplicables	Capacitaciones / Correo electrónico	Auditora de Procesos
Desempeño Ambiental	Cuando sea requerido	Ente regulador	Correo electrónico / Físico	Jefe de SSO / Auditora de Procesos
Procesos aplicables	Ingreso de personal Permanentemente	Personal según aplique el proceso	Inducción y/o capacitación Actualización del proceso Verbal /	Talento Humano / Jefe Inmediato
Información relativa a los productos y servicios;	Cuando sea requerido	Cliente	Cotizaciones / Correo electrónico / Reuniones	Gerentes / Subgerentes / Lideres de Zona
Consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios	Cuando sea requerido	Cliente	Cotizaciones / Contratos / Correo electrónico	Gerente Financiero / Gerente Comercial / Analista Financiero
Retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes	Cuando sea requerido	Cliente	Reclamos / Correo electrónico / Encuestas	Gerente de Operaciones / Subgerente de GTH / Auditora de Procesos

Manipular o controlar la propiedad del cliente;	Cuando sea requerido	Cliente	Carpeta del SGI	Operaciones
Acciones de contingencia	Cuando sea requerido	Cliente	Correo electrónico	Operaciones
Procesos, productos y servicios a proporcionar	Cuando sea requerido	Proveedor	Correo electrónico/ Pedidos	Logística / Control de Equipos
La aprobación de: productos y servicio métodos, procesos y equipos; la liberación de productos y servicios	Cuando sea requerido	Proveedor	Correo electrónico/ Pedidos	Logística / Control de Equipos
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas	Cuando sea requerido	Proveedor	Correo electrónico/ Pedidos	Logística / Control de Equipos
Las interacciones del proveedor externo con la organización	Cuando sea requerido	Proveedor	Correo electrónico/ Pedidos	Logística / Control de Equipos
El control y el seguimiento del desempeño del	Cuando sea requerido	Proveedor	Correo electrónico/ Pedidos	Logística / Control de Equipos

proveedor externo
a aplicar

Las actividades de
verificación o
validación que la
organización, o su
cliente, pretende
llevar a cabo

Cuando sea
requerido

Proveedor

Correo
electrónico/
Pedidos

Logística /
Control de
Equipos



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Choez Chiquito Denny Patricia, con C.C: # 0922650981 autora del trabajo de titulación: **“Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil”** previo a la obtención del grado de MAGÍSTER EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, Octubre del 2021

Nombre: Choez Chiquito Denny Patricia,
C.C: 0922650981

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil."		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Choez Chiquito Denny Patricia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Franklin Javier González Soriano, Mgs, Eco. Carlos Martínez M., Eco. Juan López Vera, MBA		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Finanzas y Economía Empresarial		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Finanzas y Economía Empresarial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Octubre 2021	No. DE PÁGINAS:	89
ÁREAS TEMÁTICAS:	Financiero Administrativo, Calidad y Auditoria, Operativo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad, proceso, sistema de gestión, liderazgo, mejora.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>En el desarrollo del presente trabajo de investigación, se busca mejorar la calidad de cada uno de los procesos internos de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., mediante un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001: 2015, la misma que tiene como finalidad incrementar los niveles de satisfacción de los clientes, por lo que al desarrollar un sistema adecuado para el mejoramiento de los procesos de la compañía se busca fortalecer la calidad de atención hacia los usuarios de la entidad. El estudio se ha desarrollado a 299 trabajadores de la empresa ASEVIG CIA LTDA con el propósito de conocer sus percepciones en cuanto a los procesos internos y calidad del servicio de la empresa en relación al Contexto Organizacional, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación de Desempeño y Mejora Continua señalando que cada uno de ellos forman parte del círculo de Deming o PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Entre los principales resultados obtenidos se destaca que se han evidenciado problemas en la comunicación entre directivos y trabajadores lo que denota un débil liderazgo por parte de las autoridades de la empresa, es preponderante señalar también que en el desarrollo de la propuesta se ha diseñado un Sistema de Gestión de Calidad (SCG) basado en la Norma ISO 9001;2015, en el cual se determinan las correspondiente políticas de calidad con las que se busca impulsar el mejoramiento de los procesos de la empresa y con ello, alcanzar mayores niveles en la satisfacción al cliente.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593959643174	E-mail: patito.choez@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Econ. Ma. Teresa Alcívar		
	Teléfono: 0990898747		
	E-mail: maria.alcivar10@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			