

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DIRECCIÓN DE POSGRADO MAESTRÍA EN COSTOS Y GESTIÓN FINANCIERA

TEMA: “LA CALIDAD EN EL SERVICIO COMO HERRAMIENTA
PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO
EN LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA
SPECIALSSEG SPECIALS SEGURIDAD CÍA LTDA”

Trabajo de Investigación
Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Costos y Gestión Financiera

Autora: Lic. Mery Alicia Salazar Pico

Directora: Dra. Mg. Tatiana Valle Álvarez

Ambato – Ecuador

2014


Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: “**LA CALIDAD EN EL SERVICIO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA SPECIALSSEG SPECIALS SEGURIDAD CÍA LTDA**”, presentada por: Lic. Mery Alicia Salazar Pico y conformado por: Ing. Carlos Castro Analuiza, Dr., Ing. Mg. Mauricio Sánchez Sánchez, Ing. Mg. Ana Córdova Pacheco, Miembros del Tribunal, Dra. Mg. Tatiana Valle Álvarez, Directora del Trabajo de Investigación y presidido por: Econ. Mg. Diego Proaño Córdova Presidente del Tribunal e Ing. Mg. Juan Garcés Chávez Director de Posgrado, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

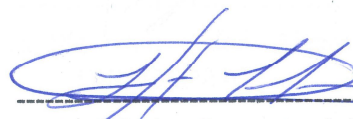


Econ. Mg. Diego Proaño Córdova
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
Director de Posgrado



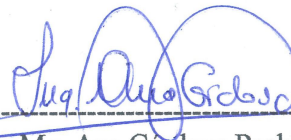
Dra. Mg. Tatiana Valle Álvarez
Directora del Trabajo de Investigación



Ing. Carlos Castro Analuiza Dr.
Miembro del Tribunal



Ing. Mg. Mauricio Sánchez Sánchez
Miembro del Tribunal



Ing. Mg. Ana Córdova Pacheco
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios, y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “LA CALIDAD EN EL SERVICIO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA SPECIALSSEG SPECIALS SEGURIDAD CÍA LTDA”, nos corresponde exclusivamente a la Lic. Mery Alicia Salazar Pico, Autora y a la Dra. Mg. Tatiana Valle Álvarez, Directora del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Lic. Mery Alicia Salazar Pico
AUTORA

Dra. Mg. Tatiana Valle Álvarez
DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Lic. Mery Alicia Salazar Pico
C.C. 1802633857

DEDICATORIA

El esfuerzo del presente trabajo se lo dedico a Dios por ser el guía espiritual en mi vida, a mi familia, en especial a mi esposo por su amor, su cariño y el apoyo incondicional brindado en todas las instancias de mi vida y a mis queridos hijos Christian y Alexito.

Mery

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por el regalo maravilloso de la vida.

A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas para adquirir los valiosos conocimientos que me han permitido ser una profesional de éxito.

Agradezco a la Dra. Tatiana Valle, por el aporte de sus valiosos conocimientos para la culminación del presente trabajo.

Finalmente agradezco a la Compañía SPECIALSSEG, por la apertura e información entregada para la realización del presente trabajo.

Mery

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Portada..... | i |
| Al Consejo de Posgrado..... | ii |
| Autoría de la Investigación..... | iii |
| Derechos de Autor..... | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Índice General de Contenidos..... | vii |
| Índice de Figuras..... | x |
| Índice de Tablas..... | x |
| Índice de Gráficos..... | xi |
| Resumen Ejecutivo..... | xii |
| Introducción..... | 1 |

CAPÍTULO 1

| | |
|--|----------|
| 1 EL PROBLEMA ----- | 3 |
| 1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN ----- | 3 |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ----- | 3 |
| 1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN ----- | 3 |
| 1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO ----- | 6 |
| 1.2.3 PROGNOSIS ----- | 8 |
| 1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ----- | 8 |
| 1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES ----- | 8 |
| 1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ----- | 9 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN ----- | 9 |
| 1.4 OBJETIVOS ----- | 10 |
| 1.4.1 OBJETIVO GENERAL ----- | 10 |
| 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS ----- | 11 |

CAPÍTULO 2

| | |
|---|-----------|
| 2 MARCO TEÓRICO ----- | 12 |
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS ----- | 12 |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA ----- | 15 |
| 2.2.1 FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA ----- | 16 |
| 2.2.2 FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA ----- | 16 |
| 2.2.3 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA ----- | 16 |
| 2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL ----- | 17 |
| 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES ----- | 24 |
| 2.5 HIPÓTESIS ----- | 58 |
| 2.6 DETERMINACIÓN DE LAS VARIABLES ----- | 58 |

CAPÍTULO 3

| | |
|--|-----------|
| 3 METODOLOGÍA ----- | 59 |
| 3.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO ----- | 59 |
| 3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN ----- | 60 |
| 3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN ----- | 61 |
| 3.3.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA ----- | 61 |
| 3.3.2 INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL ----- | 61 |
| 3.3.3 INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA ----- | 62 |
| 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA ----- | 62 |
| 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ----- | 65 |
| 3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN ----- | 69 |
| 3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ----- | 70 |
| 3.8 MATRIZ DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS. ----- | 71 |

CAPÍTULO 4

| | |
|--|-----------|
| 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ----- | 73 |
| 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN----- | 73 |
| 4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS ----- | 98 |
| 4.2.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ----- | 98 |
| 4.2.2 NIVEL DE SIGNIFICACIÓN ----- | 98 |
| 4.2.3 ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA----- | 98 |
| 4.2.4 GRADO DE LIBERTAD----- | 100 |
| 4.2.5 ZONA DE ACEPTACIÓN O RECHAZO----- | 101 |
| 4.2.6 TOMA DE DECISIÓN ----- | 102 |

CAPÍTULO 5

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES-----103

5.1 CONCLUSIONES -----103

5.2 RECOMENDACIONES -----103

CAPÍTULO 6

6 PROPUESTA -----105

6.1 DATOS INFORMATIVOS -----105

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA-----106

6.3 JUSTIFICACIÓN -----107

6.4 OBJETIVOS-----107

6.4.1 OBJETIVO GENERAL -----107

6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:-----108

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD-----108

6.5.1 ASPECTO SOCIO – CULTURAL -----108

6.5.2 ASPECTO TECNOLÓGICO -----108

6.5.3 ASPECTO ORGANIZACIONAL-----109

6.5.4 ASPECTO LEGAL -----109

6.5.5 ASPECTO ECONÓMICO-----109

6.6 FUNDAMENTACIÓN -----110

6.7 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO-----113

6.7.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL -----113

6.7.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SGC DE SPECIALSSEG. -----120

6.7.3 MANUAL DE CALIDAD-----138

5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-----158

6.8 ADMINISTRACIÓN-----213

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN -----216

BIBLIOGRAFÍA-----217

MATERIALES DE REFERENCIA

ANEXOS

ANEXO 1 Encuesta a Directivos y Administrativos de la Compañía SpecialsSeg -----219

ANEXO 2 Encuesta a los Clientes de la Compañía SpecialsSeg -----221

ANEXO 3 Árbol de Problemas -----223

ANEXO 4 Instalaciones de la Compañía de Seguridad SPECIALSSEG -----224

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|--------------|------------------------------------|----|
| Figura No. 1 | Enfoque de Procesos..... | 25 |
| Figura No. 2 | Interacción de Procesos | 27 |
| Figura No. 3 | Familia Iso | 30 |
| Figura No. 4 | Sistema de Gestión de Calidad..... | 36 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|--------------|--|-----|
| Tabla No. 1 | Personal de la Compañía SpecialsSeg | 64 |
| Tabla No. 2 | Clientes de la Compañía SpecialsSeg | 64 |
| Tabla No. 3 | Variable Independiente: Calidad en el Servicio | 65 |
| Tabla No. 4 | Variable Dependiente: Participación en el Mercado | 67 |
| Tabla No. 5 | Técnicas e Instrumentos | 70 |
| Tabla No. 6 | Recolección de la Información..... | 71 |
| Tabla No. 7 | Procedimiento Documentado | 74 |
| Tabla No. 8 | Canales de Comunicación Apropriados..... | 75 |
| Tabla No. 9 | Aspectos que diferencian a la Compañía | 76 |
| Tabla No. 10 | Capacitación y Entrenamiento al Personal..... | 77 |
| Tabla No. 11 | Infraestructura con la que cuenta la Empresa..... | 78 |
| Tabla No. 12 | Equipo Operativo con el que cuenta la Empresa..... | 79 |
| Tabla No. 13 | Servicio que ofrece la Compañía de Seguridad | 80 |
| Tabla No. 14 | Medios a través de los cuales se receptan inconformidades | 81 |
| Tabla No. 15 | Sugerencias Realizadas por los Clientes | 82 |
| Tabla No. 16 | Sistema de Gestión de Calidad | 83 |
| Tabla No. 17 | Número de Compañías de Seguridad..... | 84 |
| Tabla No. 18 | Condiciones de Mercado en la ciudad de Ambato | 85 |
| Tabla No. 19 | Calificación del Servicio | 86 |
| Tabla No. 20 | Atributos del Personal de Vigilancia | 87 |
| Tabla No. 21 | Valores Agregados al Servicio | 89 |
| Tabla No. 22 | Servicios Extras que debe implementar la Compañía de Seguridad | 90 |
| Tabla No. 23 | Aspectos que debe mejorar la Compañía de Seguridad | 92 |
| Tabla No. 24 | Frecuencia de la Supervisión al Personal de Vigilancia..... | 93 |
| Tabla No. 25 | Atención de Quejas y Reclamos | 94 |
| Tabla No. 26 | Precio del Servicio..... | 95 |
| Tabla No. 27 | Participación de Mercado..... | 96 |
| Tabla No. 28 | Frecuencias Observadas..... | 99 |
| Tabla No. 29 | Frecuencias Esperadas | 100 |
| Tabla No. 30 | Chi Cuadrado..... | 100 |
| Tabla No. 31 | Recursos Económicos | 106 |
| Tabla No. 32 | Ventas Anuales..... | 115 |
| Tabla No. 33 | Factores Externos de la Empresa..... | 116 |
| Tabla No. 34 | Factores Internos de la Empresa | 117 |
| Tabla No. 35 | Recursos | 118 |

| | | |
|--------------|--|-----|
| Tabla No. 36 | Sistemas y Procedimientos ----- | 118 |
| Tabla No. 37 | Factores Externos----- | 119 |
| Tabla No. 38 | Responsabilidades de cada uno de los procesos----- | 124 |
| Tabla No. 39 | Codificación de Documentos----- | 135 |
| Tabla No. 40 | Codificación de Procesos ----- | 136 |
| Tabla No. 41 | Aprobación de Documentos ----- | 137 |
| Tabla No. 42 | Administración----- | 213 |
| Tabla No. 43 | Matriz de Monitoreo----- | 216 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|----------------|--|-----|
| Gráfico No. 1 | Superordinación de Variables..... | 21 |
| Gráfico No. 2 | Subordinación de las variables independientes | 22 |
| Gráfico No. 3 | Subordinación de las variables dependientes | 23 |
| Gráfico No. 4 | Procedimiento Documentado | 74 |
| Gráfico No. 5 | Canales de Comunicación Apropriados | 75 |
| Gráfico No. 6 | Aspectos que diferencian a la Compañía | 76 |
| Gráfico No. 7 | Infraestructura con la que cuenta la Empresa..... | 78 |
| Gráfico No. 8 | Equipo Operativo con el que cuenta la Empresa..... | 79 |
| Gráfico No. 9 | Servicio que ofrece la Compañía de Seguridad..... | 80 |
| Gráfico No. 10 | Medios a través de los cuales se receptan inconformidades | 81 |
| Gráfico No. 11 | Sugerencias Realizadas por los Clientes | 82 |
| Gráfico No. 12 | Sistema de Gestión de Calidad | 83 |
| Gráfico No. 13 | Número de Compañías de Seguridad..... | 84 |
| Gráfico No. 14 | Condiciones de Mercado en la ciudad de Ambato | 85 |
| Gráfico No. 15 | Calificación del Servicio | 86 |
| Gráfico No. 16 | Atributos del Personal de Vigilancia | 87 |
| Gráfico No. 17 | Valores Agregados al Servicio | 89 |
| Gráfico No. 18 | Servicios Extras que debe implementar la Compañía de Seguridad | 90 |
| Gráfico No. 19 | Aspectos que debe mejorar la Compañía de Seguridad..... | 92 |
| Gráfico No. 20 | Frecuencia de la Supervisión al Personal de Vigilancia | 93 |
| Gráfico No. 21 | Atención de Quejas y Reclamos..... | 94 |
| Gráfico No. 22 | Precio del Servicio | 95 |
| Gráfico No. 23 | Participación de Mercado..... | 96 |
| Gráfico No. 24 | Campana de Gauss..... | 101 |
| Gráfico No. 25 | Sistema de Gestión de Calidad de la Compañía SpecialsSeg | 113 |
| Gráfico No. 26 | Ventas Anuales de la Compañía SpecialSeg | 115 |
| Gráfico No. 27 | Selección de Procesos para su caracterización..... | 125 |
| Gráfico No. 28 | Organigrama Estructural de SpecialsSeg | 128 |
| Gráfico No. 29 | Estructura del Equipo de Trabajo del SGC de SpecialsSeg | 130 |
| Gráfico No. 30 | Estructura Documentaria del SGC..... | 131 |
| Gráfico No. 31 | Niveles de Procedimientos vinculados a los niveles Jerárquicos..... | 132 |
| Gráfico No. 32 | Simbología de Flujogramas..... | 134 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDÍTORIA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN COSTOS Y GESTIÓN FINANCIERA

“LA CALIDAD EN EL SERVICIO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA SPECIALSSEG SPECIALS SEGURIDAD CÍA LTDA”.

Autora: Lic. Mery Alicia Salazar Pico

Directora: Dra. Mg. Tatiana Valle Álvarez

Fecha: 22 de Noviembre del 2013

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación sobre la Calidad en el Servicio como herramienta para mejorar la participación de mercado en la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda., surge de la necesidad de contar con herramientas dinámicas e innovadoras que le permitan a la empresa crecer y desarrollarse en un mercado cada vez más competitivo y con clientes más exigentes, la calidad es un pilar esencial de cualquier estrategia empresarial y es un factor determinante en el incremento o baja de la participación de mercado de una empresa. Actualmente la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad para poder desarrollar sus actividades de manera coordinada y ofrecer un servicio de excelencia, siendo este un limitante para alcanzar una mayor participación en el mercado de la seguridad, por lo que se propone que la empresa adopte el diseño de un sistema de gestión de calidad como una herramienta competitiva y sustentable en el tiempo, cumplimiento con eficacia los compromisos con los clientes y eficiencia al hacer las cosas más simples, permitiendo una interacción y comunicación adecuada entre los distintos departamentos, asegurándose de que todos los miembros de la organización estén comprometidos en brindar al cliente un servicio de calidad, detectar con facilidad los problemas y tomar acciones correctivas es decir una mejora continua.

Descriptor: Calidad, participación de mercado, servicio, herramienta competitiva, mejora continua.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
POSDEGREE STUDIES CENTER
MASTER OF FINANCIAL MANAGEMENT COST

“THE QUALITY OF SERVICE AS A TOOL TO IMPROVE MARKET SHARE IN THE PRIVATE SECURITY COMPANY SPECIALS SECURITY SPECIALSSEG CIA LTDA.”

Author: Lic. Mery Alicia Salazar Pico

Directed by: Dra. Mg. Tatiana Valle Álvarez

Date: November 22th, 2013

ABSTRACT

This research on the Quality of Service as a tool to improve market share in the Private Security Company SpecialsSeg Co. Ltd., arises from the need for dynamic and innovative tools to enable the company to grow and thrive in an increasingly competitive and demanding market customers, quality is an essential pillar of any business strategy and is a factor determinant in the increase or decrease in the market share of a company. Currently the company does not have a quality management system to develop their activities in a coordinated manner and provide an excellent service, this being a limitation to achieve greater participation in the security market, so it is proposed that the company adopts the design of a quality management system as a competitive and sustainable tool in time, effectively fulfilling customer commitments and efficiency to make things simpler, allowing proper interaction and communication between the various departments, ensuring that all members of the organization are committed to providing customer service quality, readily identify problems and take corrective action ie continuous improvement.

Key words: Quality, Market Share, Service, Competitive Tool, Continuous Improvement.

INTRODUCCIÓN

La Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Specials Seguridad Cía. Ltda., es una empresa dedicada a la prestación de servicios complementarios en la rama de vigilancia y seguridad privada, protección de personas, de bienes muebles e inmuebles, de investigación y custodia de valores, a través de guardias de seguridad, se encuentra en el mercado por el lapso de 11 años.

El contenido de la investigación comprende los aspectos más relevantes sobre el Sistema de Gestión de Calidad, las Normas Internacionales Iso 9001:2008 y su repercusión en la Participación de Mercado de la Compañía SpecialsSeg Cía. Ltda., el mismo que consta de seis capítulos.

En el primer capítulo se parte del Tema de Investigación, con una contextualización macro, meso y micro, realizando un análisis crítico en el que se determinan las causas y efectos del problema que viene atravesando la compañía de seguridad SpecialsSeg Cía. Ltda., que es la baja participación de mercado, el mismo que se justifica con los motivos para llevar a cabo dicha investigación y se concluye con la determinación de objetivos generales y específicos que son los que guían y orientan el proceso metodológico.

En el segundo capítulo se encuentra el marco teórico que permitió analizar los diferentes conceptos de la superordinación y subordinación de las variables independiente y dependiente, partiendo con los antecedentes investigativos del tema, la teoría se fundamenta en el paradigma crítico-propositivo, con base en la normativa legal para el efecto, y finalmente se plantea una hipótesis la cual es sometida a verificación con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En el tercer capítulo se describe la metodología de la investigación, con la que se determina la modalidad esencial del trabajo investigativo, se detalla la forma y técnicas empleadas para la recolección, procesamiento, análisis e interpretación de los datos, se determina la población y muestra con la cual se va a trabajar.

En el cuarto capítulo Análisis e Interpretación de Resultados, se muestra el resultado de la aplicación de las encuestas a la población previamente definida a través de cada uno de los

gráficos, así como también la comprobación de la hipótesis mediante la prueba estadística del Chi Cuadrado X^2 , que permite la verificación de la hipótesis planteada, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que indica que: Una gestión basada en la calidad en el servicio incide en la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada “SpecialsSeg Specials Seguridad Cía. Ltda.”, y se rechaza la hipótesis nula.

En el quinto capítulo se emiten las conclusiones y recomendaciones más relevantes que se derivan de las encuestas aplicadas al personal seleccionado, dichas conclusiones y recomendaciones guardan relación con los objetivos planteados.

En el sexto y último capítulo se define la propuesta de la investigación en base a los objetivos planteados, que consiste en brindar los pasos necesarios para el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad cuya aplicación deberá guiarse a lo descrito en la Norma Iso 9001:2008 con lo que se espera mejorar la calidad en el servicio, fortalecer la gestión gerencial con la participación y apoyo de todos los niveles de la organización, con una visión de mejora continua orientada a beneficiar a los clientes internos y externos de la empresa, es importante mencionar que la propuesta está sujeta a modificaciones y queda a potestad de los directivos de la empresa el implementarla, mejorarla o modificarla.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1 Tema de investigación

“LA CALIDAD EN EL SERVICIO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA SPECIALSSEG SPECIALS SEGURIDAD CÍA. LTDA”.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Contexto macro

El mercado de la seguridad privada a nivel mundial y de **América Latina** es un mercado de gran expansión, Según (Frigo, 2013), “esta actividad registró movimientos en el año anterior por 85.000 millones de dólares, con una tasa de crecimiento de 7 a 8% anual. En lo que respecta a América Latina, este mismo autor dice que el mercado ascendió a 4.000 millones de dólares; esta cifra corresponde al 4.7% del mercado total, con una tasa de crecimiento anual entre el 9% y 11%, la cual llega a ser la más alta a nivel mundial. Dentro de este rubro las guardianías privadas son la fuente más importante de este mercado, con alrededor del 50% de participación” (párr. 4-5).

1.2.1.2 Contexto meso

En el Ecuador, el rápido crecimiento de la Compañías de Seguridad y guardianía privada en los últimos diez años, nos muestra el gran desarrollo de este sector como actividad comercial, no se dispone información sobre el tamaño económico real del mercado de la seguridad privada en el Ecuador, sin embargo, según datos del Servicios de Rentas Internas (SRI), en el 2.011 esta actividad registro recaudaciones de impuestos a la renta por USD

2`686.892,00 dólares, comparados con el año 2008 cuya recaudación fue de 1`864.725,00 dólares, se puede notar un incremento de un 44% durante los tres años.

Esto quiere decir que a medida que crecen los delitos en el país, aumenta la tendencia de conformación de Compañías de seguridad Privada, según datos de la Superintendencia de Compañías en el año 2011 existen registradas a nivel nacional 698 compañías de seguridad, teniendo un personal ocupado de 62.458 personas que prestan sus servicios en estas empresas.

El crecimiento acelerado de las guardianías privadas se da desde el año 2005, que viene determinado por una crisis general del sistema de seguridad pública, la cual obedece a factores como la baja credibilidad de los policías, la delincuencia, y el crecimiento del temor e inseguridad ciudadana, actualmente es evidente la diferencia que existe entre el número de agentes públicos y privados, a nivel nacional existen 39.401 efectivos policiales y en el sector privado suman 44.510, este número se duplica si se considera que existe al menos un guardia ilegal por cada legal, con esto la seguridad privada empieza paulatinamente a remplazar a la seguridad pública, convirtiéndose esta en una actividad complementaria que contribuye a conseguir índices de seguridad un poco mejores; es por esto que las compañías deben ofrecer un servicio de calidad con responsabilidad que permita a los clientes tener la seguridad y confianza en el personal que presta los servicios, pero para muchas empresas esto es visto como un acto mercantil sin tomar en cuenta lo importante que es brindar un buen servicio.

Este escenario es correcto si tomamos en cuenta que la tasa de denuncias y delitos contra la propiedad privada pasaron de 25.363 en el año 2011 a 29.332 en el año 2012 y sobre el que tiene más competencia la seguridad privada, que en los últimos 10 años ha tenido un incremento del 77%, según cifras de la Dirección Nacional de la Policía Judicial.

1.2.1.3 Contexto Micro

En la ciudad de Ambato actualmente existen 36 Compañías de Seguridad, según la Superintendencia de Compañías, las mismas que compiten con otras Compañías de fuera de la ciudad en la oferta de los servicios, existiendo una gran demanda principalmente por parte del sector financiero que contrata compañías de otras ciudades sin importar los

elevados costos que estas cobran por el servicio, esto evidencia que tiene mucho que ver las garantías y calidad que ofrecen en el servicio.

Esto nos da un indicador de que el prestigio y la imagen de una empresa se mantiene debido a la calidad del servicio, al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que puedan existir en el mismo, asegurando de esta manera un cliente satisfecho, permitiendo la posibilidad de captación de nuevos clientes con lo que se puede alcanzar un mejor posicionamiento en el mercado, siendo este el tema de estudio.

La Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Specials Seguridad Compañía Limitada se creó mediante escritura pública en la ciudad de Ambato el 22 de mayo del 2002, con el objeto social de proporcionar servicios de protección y vigilancia de personas, de bienes muebles e inmuebles, de investigación y custodia de valores, con una duración de 50 años a partir de la inscripción de la escritura pública en el Registro Mercantil, el mismo que podrá ser prorrogado o disminuido por la Junta General de Socios, con un capital inicial de 420,00 dólares.

El objeto Social y Capital de la Compañía fueron objetos de reforma debido a lo que establece la Asamblea Constituyente, Mediante Mandato Constituyente número 8 en el que se resolvió eliminar la tercerización de servicios complementarios, la intermediación laboral generalizada y la contratación por horas, que estuvieron reguladas en la Ley Reformatoria al Código de Trabajo, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 298 del 23 de Junio del año 2006.

Por tal motivo el objeto social modificado de la Compañía quedó de la siguiente manera la Compañía “SpecialsSeg Cía. Ltda”. Desempeñará la actividad de prestación de Servicios Complementarios en la rama de vigilancia y Seguridad privada, prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, de instalaciones de bienes muebles e inmuebles, depósito, custodia y transporte de valores, investigación, seguridad en medios de transporte privado de personas naturales, jurídicas y bienes; instalación, mantenimiento y reparación de aparatos y dispositivos de seguridad y el uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma.

La Misión, Visión y Objetivos de la Compañía de Seguridad son:

Misión

Proveer de Seguridad Privada que satisfaga plenamente las necesidades de nuestros clientes, a través de un servicio de calidad confiable y atento, apoyados por personal altamente capacitado y comprometidos con los valores organizacionales y de la sociedad.

Visión

Ser la empresa líder y creciente en el mercado nacional de la seguridad privada, expandiendo nuestras áreas de servicio, gracias a la calidad y confiabilidad de nuestro trabajo y servicio en un corto tiempo.

Lema

“SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD”

1.2.2 Análisis Crítico

Para la empresa SpecialsSeg Cía. Ltda. ha sido difícil llegar a captar clientes debido a la fuerte competencia en el mercado, no solo por las compañías existentes en la ciudad, sino también por compañías de otras ciudades que ofertan el servicio en la localidad, además también por la exigencia de algunos clientes en cuanto al personal, y al equipamiento necesario para prestar el servicio.

A partir del año 2007 se han presentado una serie de problemas que han afectado la situación económica de la empresa, debiéndose esto en su mayor parte a la aprobación del Mandato 8 por parte de la asamblea Constituyente, por lo que se tuvo que realizar gastos no previstos para que la empresa pueda operar de manera legal, con todos los permisos necesarios para su funcionamiento, esto también ocasiono que un gran porcentaje de los clientes prescindieran de los contratos debido al aumento en un 50% del costo del servicio después de la aprobación de este mandato.

La Compañía se ha visto afectada por la reducción de su participación en el mercado, lo que ha ocasionado una disminución en las ventas en un porcentaje mayor al 50%, esto no solo por la competencia del sector, sino también porque la empresa no ha buscado nuevas estrategias que le permitan mejorar la calidad del servicio, no se toman en cuenta las necesidades, expectativas y sugerencias de los clientes, se ofrece un servicio sin prestar atención a lo que realmente el cliente espera.

La escasa capacitación en temas como Atención al Cliente y Relaciones Humanas, así como también la falta de motivación al personal operativo, ha hecho que se cometan errores, exista negligencia en la realización de sus actividades y la comunicación no sea efectiva, dando una mala imagen a los clientes que se han visto inconformes con el servicio y algunos optan por prescindir del mismo y buscar otras empresas que les garanticen un servicio de calidad.

Las actividades y responsabilidades dentro de la empresa, así como las metas y objetivos no se encuentran bien definidas y cada quien hace lo que le parece correcto, no existe los lineamientos con los cuales se debe trabajar, por lo que no se puede saber si las cosas se están haciendo correctamente o no, no existe la posibilidad de evaluar y tampoco se pueden establecer correctivos a las posibles falencias que se estén presentando, pues estas no se pueden detectar con claridad.

Los directivos de la Compañía deben tomar las acciones correctivas para anular los inconvenientes por los cuales está pasando la Compañía de Seguridad SpecialsSeg Cía. Ltda., y muchos más si se mira un futuro lleno de retos y expectativas, en donde las entidades que no tienen la suficiente capacitación y herramientas que les permitan vender mejor su producto o servicio no serán competitivas y a la vez no llegaran a permanecer en el tiempo.

El uso de herramientas de gestión empíricas o sin conocimiento influye en gran medida en la captación de clientes y retención de los ya existentes afectando de esta manera la participación de mercado de la empresa, es por eso que el tema objeto de estudio hace énfasis en la prestación de un servicio de calidad acorde a las necesidades del mercado, involucrando para ello al Recurso Humano que en este tipo de actividades es el factor clave para que un cliente se encuentre satisfecho con el servicio entregado.

1.2.3 Prognosis

Si la Compañía de Seguridad SpecialsSeg Cía. Ltda., no considera adoptar un Sistema de Gestión de Calidad, la pérdida del mercado se irá incrementando cada vez más, tendrá serios problemas económicos por la disminución de sus ventas, y un sin fin de adversidades más complejas de las que afronta en la actualidad, ya que irá perdiendo credibilidad y posicionamiento, dando oportunidad a la competencia de expandirse.

Disminuirá su rentabilidad, como consecuencia de la poca demanda del servicio debido a la mala calidad del mismo, ocasionando inestabilidad laboral ya que no será necesario contar con todo el personal operativo y aparecerán factores como el desempleo que afectaran indirectamente cada una de las familias, si no se toman acciones adecuadas la Compañía puede llegar al punto de desaparecer del mercado.

De ello se desprende la necesidad de mejorar la calidad del servicio a través de la estandarización de los procesos, es la ruta más adecuada para que la empresa pueda mejorar su imagen, aumentar el grado de satisfacción de los clientes y contar con una herramienta competitiva que le permita tener una mayor acogida en el mercado y encaminarse en la ruta de un crecimiento sostenido en base a la confianza y fidelidad de sus clientes.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo afecta la ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad del Servicio en la Participación de Mercado de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Compañía Limitada de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Cuáles son los procesos que permitan brindar un Servicio de Calidad a los clientes de la compañía?

¿De qué manera se puede mejorar la participación de mercado en la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda.?

¿Cómo el sistema de gestión de calidad con base en Normas Iso 9001 -2008 mejorará la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda.?

1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación

1.2.6.1 Delimitación de Contenido

Campo: Calidad Total

Área: Sistema de Gestión de Calidad

Aspecto: Normas Iso 9001:2008

Tema: La Calidad en el Servicio como herramienta para mejorar la participación de mercado en la Compañía de Seguridad Privada “SpecialsSeg Specials Seguridad Cía. Ltda”.

1.2.6.2 Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Specials Seguridad Compañía Limitada ubicada en la provincia del Tungurahua, cantón Ambato, Dirección Av. Pedro Porras y Nicolás Arteta.

1.2.6.3 Delimitación Temporal

Se realizó desde el mes de Mayo hasta Noviembre del 2013.

1.2.6.4. Unidades de Observación

Serán los directivos, administrativos y clientes de la compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda. y empresas relacionadas a la misma actividad en el medio de la ciudad de Ambato.

1.3 Justificación

En un mercado competitivo, donde las exigencias del cliente son cada vez mayores, surge la necesidad de las empresas de mejorar su desempeño y buscar nuevos sistemas de gestión

que permitan alcanzar niveles de excelencia, ofrecer productos y servicios de excelente calidad, garantizando así su crecimiento y una mayor participación de mercado.

El mercado de la seguridad privada exige una mayor profesionalización y tecnificación en los servicios demandados por clientes corporativos (Bancos, Instituciones financieras, fábricas, negocios empresas comerciales, etc.), lo que hace que las compañías cada vez mejoren la calidad y amplíen la gama de servicios.

La presente investigación pretende mejorar la calidad en el servicio, disminuir el desperdicio de recursos, estandarizar los procesos internos, mantener capacitado al personal, incrementar la eficiencia y eficacia en la ejecución de todas las actividades en las cuales la empresa se desenvuelve, logrando consolidar un sistema de trabajo de calidad que refleje la satisfacción de los clientes.

Por lo tanto para la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda., es de vital importancia contar con un Sistema de Gestión de Calidad que traerá beneficios tanto internos como externos, mejorará su imagen empresarial, permitirá reforzar la confianza entre los actuales y potenciales clientes, ayudará a la apertura de nuevos mercados, mejorando de esta manera su posición competitiva.

La investigación es factible realizarla ya que se cuenta con el tiempo necesario por parte del autor, como también con los recursos económicos, materiales y humanos, con el soporte bibliográfico sobre el tema, además se tiene el apoyo tanto del personal Directivo, Administrativo y Operativo de la Compañía SpecialsSeg Cía. Ltda. para obtener toda la información y documentación que se requiera durante su desarrollo y poder buscar herramientas que mejoren la situación actual de la Compañía en todos los aspectos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Estudiar de qué manera la calidad en el servicio influye en la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda.

1.4.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar los procesos que permitan brindar un Servicio de Calidad a los clientes de la compañía.

Analizar la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda.

Proponer el diseño de un sistema de gestión de calidad con base en Normas Iso 9001 - 2008, para mejorar la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Se revisaron trabajos de investigación existentes sobre el tema en la Facultad de Ciencias Administrativas, y se encontró el siguiente trabajo que enfoca a la variable dependiente participación en el mercado de la presente investigación el mismo que trata de lo siguiente:

De acuerdo a lo que dice Sánchez (2009) en su Tesis “Marketing Estratégico para mejorar la participación en el mercado de Más Seguros en la ciudad de Ambato”, “Las organizaciones deben tener claro el hecho de que no se puede agradar a todos los compradores que habitan un mercado. Pues hay demasiados clientes diseminados y sus necesidades y hábitos de compra son variados. Por otra parte la capacidad de las empresas es también muy variada, por lo tanto cada empresa debe identificar las partes de mercado que podrá atender mejor, en lugar de tratar de competir en todo el mercado, peor aún contra competidores superiores” (p. 59).

De lo expuesto anteriormente se puede deducir que es difícil agradar a todos los clientes, ya que sus necesidades son tan variadas, por lo que se debe escoger o seleccionar el mercado al cual se podrá atender de manera eficiente.

Según un artículo publicado por Ayala (2007) “La participación de mercado es el porcentaje que tenemos del mercado (expresado en unidades del mismo tipo o volumen de ventas explicado en valores monetarios) de un producto o servicio específico”.

Para Holguín (2012), “El mercado lo integra una gran cantidad de productos o empresas que compiten entre sí por un mercado particular” (p. 62).

Interpretando el criterio de Yaselga (2012), en su tesis “Aplicación de un Modelo de Gestión de Calidad para la participación en el Mercado de la Empresa Monos Miraflores S.A.”, quien considera que:

Toda empresa debe conocer su entorno para desenvolverse de manera objetiva, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, de tal modo que se pueda mantener en el mercado que está lleno de clientes exigentes por lo que cada día la población aumenta al igual que las necesidades, es por ello que muchas organizaciones se han visto en la necesidad de recurrir a estrategias en sus diferentes modelos de gestión de calidad, para mejorar y tratar de solucionar sus inconvenientes logrando el éxito, entendiendo que un modelo es un instrumento que se lo puede aplicar en cualquier circunstancia, por lo que es moldeable, flexible y adaptable, los especialistas lo han desarrollado para que las actividades a realizarse dentro de una organización optimicen sus procesos en las áreas en las que hay que actuar, introduciendo a la calidad para alcanzar la excelencia, que ayuda al logro de resultados a través de esfuerzos orientados a la satisfacción del cliente. (p. 93)

Del párrafo antes citado se puede manifestar que las empresas deben conocer el entorno en el que se desenvuelven para de esta manera aprovechar las fortalezas y oportunidades del medio, con el objeto de ser competitivos y tener una ventaja sobre las demás, así como también recurrir a nuevos modelos de gestión que les permitan optimizar los recursos y procesos para poder alcanzar la excelencia.

Con relación a la variable independiente se encontraron los siguientes trabajos:

Para Abad (2013) en su Tesis “Gestión de la calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Comercial Abad” establece que “La calidad en el servicio que se ofrece al cliente es una herramienta de la administración muy relevante dentro del ámbito empresarial, ya que es el pilar en el cual las organizaciones deben apoyarse para satisfacer las expectativas del cliente” (p.32).

Hoy en día es muy importante el uso de nuevas herramientas que permitan brindar un excelente servicio a los clientes y con ello satisfacer sus necesidades y expectativas.

Tomando en cuenta el pensamiento de Barrionuevo (2010) en su Tesis “Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en la competitividad de la fábrica ESPROM de la ciudad de Ambato”, quien plantea que:

El mejoramiento de los procesos productivos de esta industria mediante la implementación de las Normas ISO 9001:2008, ayudará a conocer y comprender los procesos, de tal manera que puedan ser modificados al punto de reducir desperdicios generados en ellos. Esto se verá reflejado en la reducción de costos, a la vez que permite asegurar que el precio de los productos o servicios sean competitivos, no mediante la reducción de los costos, sino de la eliminación de los costos asociados con los errores o desperdicios, además se pretende simplificar los procesos, mejorar la calidad y reducir el tiempo del ciclo productivo para de esta manera aumentar los beneficios y mejorar la Satisfacción del cliente que es nuestra principal razón de ser y un vínculo primordial en el círculo productivo empresarial. (p. 14)

Un Sistema de Gestión de Calidad, busca garantizar en el largo plazo la supervivencia, el crecimiento, la rentabilidad de una organización maximizando su competitividad mediante el aseguramiento permanente de la satisfacción de sus clientes y la eliminación de todo tipo de despilfarro.

Según el criterio de Rodríguez (2011), en su tesis “Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en los niveles de satisfacción del cliente de la empresa Textil Santa Rosa C.A.” expresa que:

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad permitirá que Textil Santa Rosa C.A. mejore la ejecución de sus actividades internas, lo que se verá reflejado en el buen desempeño laboral, la eficiencia de sus recursos y procesos, y por lo tanto en el producto terminado, mejorando así el nivel de satisfacción de sus clientes. La dirección de la Compañía está convencida de la implementación de un sistema de gestión de calidad de sus procesos y se encuentra gestionando todos los recursos necesarios para enfrentar esta deficiencia. (p.8)

En la actualidad implementar un Sistema de Gestión de Calidad en las empresas trae consigo múltiples beneficios como la optimización de sus recursos, eficiencia en los procesos internos, aumento de la productividad y calidad de sus productos o servicios, mejorando de esta manera la rentabilidad, su imagen y posicionamiento en el mercado.

La Norma Iso (Internacional Organization for Standarization) indica que:

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos.

2.2 Fundamentación Filosófica

El enfoque Crítico-Propositivo “privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad. Busca la esencia de los mismos al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, en la dinámica de las contradicciones que generan cambios cualitativos profundos” (Herrera, Medina, Naranjo, 2008, p. 20).

Por lo expuesto la presente investigación se realizará bajo el paradigma crítico – propositivo, que permitirá formular soluciones para alcanzar los objetivos y metas de la organización con el apoyo de los directivos y el personal de la institución, que trabajando conjuntamente se llegará al logro de los mismos.

La Gestión de la Calidad hace énfasis en que el recurso humano que está en contacto directo con el cliente juega un papel trascendental durante la prestación del servicio, y en mayor grado comparado con el de contacto indirecto. No obstante el cliente percibe finalmente el resultado de la gestión global, es decir de la sumatoria de las dos intervenciones.

“En una época de cambios radicales, el futuro es de los que siguen aprendiendo, los que ya aprendieron, se encuentran equipados para vivir en un mundo que ya no existe”

Eric Hoffer

2.2.1 Fundamentación Ontológica

Esta filosofía permite desenvolverse en un mundo dinámico, activo, cambiante y globalizado, en donde Generar el cambio es el paradigma emergente, que hemos llamado modelo proactivo y está basado en el concepto de cambiar para obligar a los demás a cambiar. Este va a ser el paradigma del próximo siglo y propone que las organizaciones exitosas son aquellas que cambian el entorno y obligan a los demás a cambiar.

Adaptarse es un problema de supervivencia, pero generar el cambio es lo único que nos permite ser competitivos. El modelo de Gestión de calidad en los servicios es el modelo de este paradigma del cambio. Si somos capaces de imponer el ritmo de los cambios, estaremos siempre un paso adelante de la competencia, obligando a esta a reaccionar frente a nosotros. Mientras la competencia esté pendiente de sobrevivir, nosotros estaremos manteniendo nuestras ventajas competitivas.

2.2.2 Fundamentación Epistemológica

La realidad tiene sentido cuando se comienzan a considerar las necesidades de tipo social, ideológico, político, científico, técnico, económico y cultural de las personas, buscando la adaptación del hombre a la organización, aunque continúa presente la consideración del recurso humano como un coste a minimizar, pero las acciones tienen un carácter proactivo.

2.2.3 Fundamentación Axiológica

La ciencia no puede ser neutra, está influenciada por valores, La ética o valores consiste en normas de conducta para las personas y la sociedad. Esas normas tienen su origen en muchas fuentes, entre otras, la religión, las tradiciones culturales y la reflexión, lo que explica en parte la complejidad de cada punto de vista de los valores. Como sistema de normas, la ética se vale de muchos conceptos constitutivos, entre otros: obligaciones y derechos, virtudes de carácter, patrones de valor y bondad con que se valoran los resultados y las consecuencias de acciones, y patrones de equidad y justicia para la asignación de recursos y la atribución de recompensas y castigos.

Porque busca rescatar valores, desarrollando al individuo como persona, es decir que sea tipo comprometido al bien común de la institución y por ende de la comunidad, por lo tanto se debe ser participativo, crítico, reflexivo, en todo ambiente.

2.3 Fundamentación Legal

Las compañías de vigilancia y seguridad privada, se encuentran constituidas y normadas por la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Compañías, Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, con sus respectivos reglamentos y acuerdos ministeriales.

Según la Constitución Política del Ecuador, Publicada el 20 de Octubre del 2008; en el Capítulo Sexto de Trabajo y Producción, Sección Tercera de Formas de Trabajo y Retribución dice:

“Art. 327.- La relación Laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquier otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras de forma individual o colectiva”.

“Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de la familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones y alimentos”.

En el Mandato 8 aprobado en el registro Oficial numero 353 expedido en Quito, el 05 de junio del 2008, en el Capítulo II De La Contratación De Actividades Complementarias, nos manifiesta lo siguiente:

“Art. 3.- Se procederá a celebrar contratos con personas naturales o jurídicas autorizadas como prestadoras de actividades complementarias por el Ministerio de Trabajo y empleo, cuyo objeto exclusivo sea la realización de actividades complementarias de: vigilancia, seguridad, alimentación, mensajería, limpieza, ajenas a las labores propias o habituales del proceso productivo de la usuaria”.

En la Ley de Compañías publicada en el registro Oficial número 312 del 05 de noviembre de 1999; en el Marco legal II, Sección 5ª de la Compañía de Responsabilidad Limitada:

“**Art. 92.-** La Compañía de Responsabilidad Limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el Comercio bajo una razón social o denominación objetiva”.

“**Art. 94.-** La Compañía de Responsabilidad Limitada pondrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la ley, excepción hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización y ahorro”.

En la Ley de Vigilancia y seguridad Privada No. 12, publicada en el Registro Oficial No. 130 del 22 de Julio del 2003, en el Capítulo I, De Los Servicios De Vigilancia y Seguridad Privada, establece lo siguiente:

Art. 2.- Modalidades.- Los servicios de vigilancia y seguridad Privada podrán prestarse en las siguientes modalidades:

1.- Vigilancia Fija.- Es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio similar, con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en un lugar o área determinados.

2.- Vigilancia Móvil.- Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos; y,

3.- Investigación Privada.- Es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la Republica y la ley.

En el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada N° 12, publicada en el Registro Oficial N° 383 del 17 de julio del 2008, en el Capítulo I Generalidades, dice:

“Art. 1.- Compañías de Vigilancia y seguridad Privada.- Son Compañías de Vigilancia y seguridad Privada aquellas sociedades que tengan como objeto social proporcionar servicios de seguridad y vigilancia en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada”.

“Art. 12.- Inscripción de Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada.- Las Compañías de Vigilancia y Seguridad legalmente constituidas e inscritas en el Registro Mercantil, previo a la obtención del permiso de Operación, se deberán inscribir en el registro especial que establezca el Comando Conjunto de las Fuerzas armadas y la Comandancia General de la Policía, previa notificación de la Superintendencia de Compañías.”

En el Capítulo VI de la misma Ley, Del Control De Las Compañías De Vigilancia y Seguridad Privada dispone lo siguiente:

“Art. 17.- [Normativa aplicable].- Las compañías de vigilancia y seguridad privada estarán sujetas al control y vigilancia del Ministerio de Gobierno, Cultos, Policía y Municipalidades, conjuntamente con la Superintendencia de Compañías de conformidad con la Ley de Compañías”.

La presente investigación se basa en Las Normas ISO 9001-2008, que constituyen una herramienta para la gestión de una empresa.

La correcta interpretación y aplicación de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 versión 2008, al interior de una organización, y teniendo en cuenta que el propósito central de la gestión es la satisfacción del cliente; todos los esfuerzos estarán orientados hacia la mejora continua del desempeño; lo cual hace, que la organización que aplique esta filosofía, estará siempre marcando la diferencia, es decir, generando ventaja competitiva.

La Norma ISO 9001:2008 en relación con la realización del servicio y más concretamente en lo referente a la determinación de los requisitos relacionados con el producto (servicio), numeral 7.2.1, apartados (a) y (b) establece:

“La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido. ”

Por ende, estos requisitos deben ser revisados entre la organización y el cliente, antes de que ésta se comprometa a proporcionar o prestar el servicio al cliente. Esto lo establece la misma norma en el numeral 7.2.2.

La Norma NTC- ISO 9001 versión 2008 en el capítulo 8 “Medición Análisis y Mejora”, numeral 8.2; como uno de los requisitos de seguimiento y medición, establece la medición de la satisfacción del cliente.

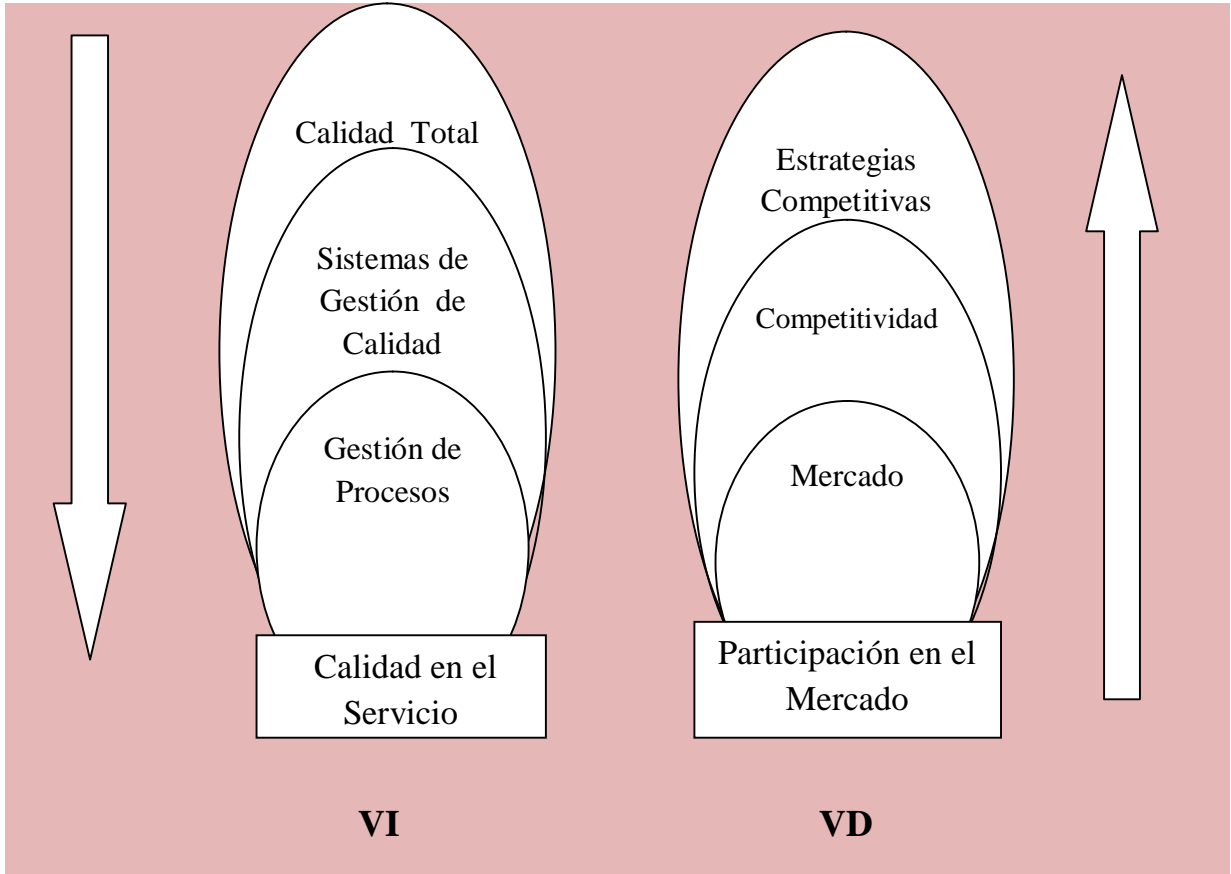
En este sentido la organización debe establecer e implementar los métodos que considere apropiados para efectuar el seguimiento a su desempeño como proveedor de servicios para sus clientes. También es importante recordar que se puede tener más de un tipo de cliente, y por lo tanto, clientes diferentes tendrán percepciones diferentes del servicio, y todos ellos probablemente tendrán diferentes requisitos. Para que su servicio tenga éxito la organización deberá satisfacerlos a todos.

Lo que el cliente recibe y el grado en que se satisfagan sus necesidades y expectativas, dependen mucho del suministro (entrega) del servicio. La Norma ISO 9000 versión 2008, define la “satisfacción del cliente”, como: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos; definiendo a su vez “requisito” como: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Categorización

Superordinación de Variables

Gráfico No. 1 Superordinación de Variables



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Investigación Bibliográfica

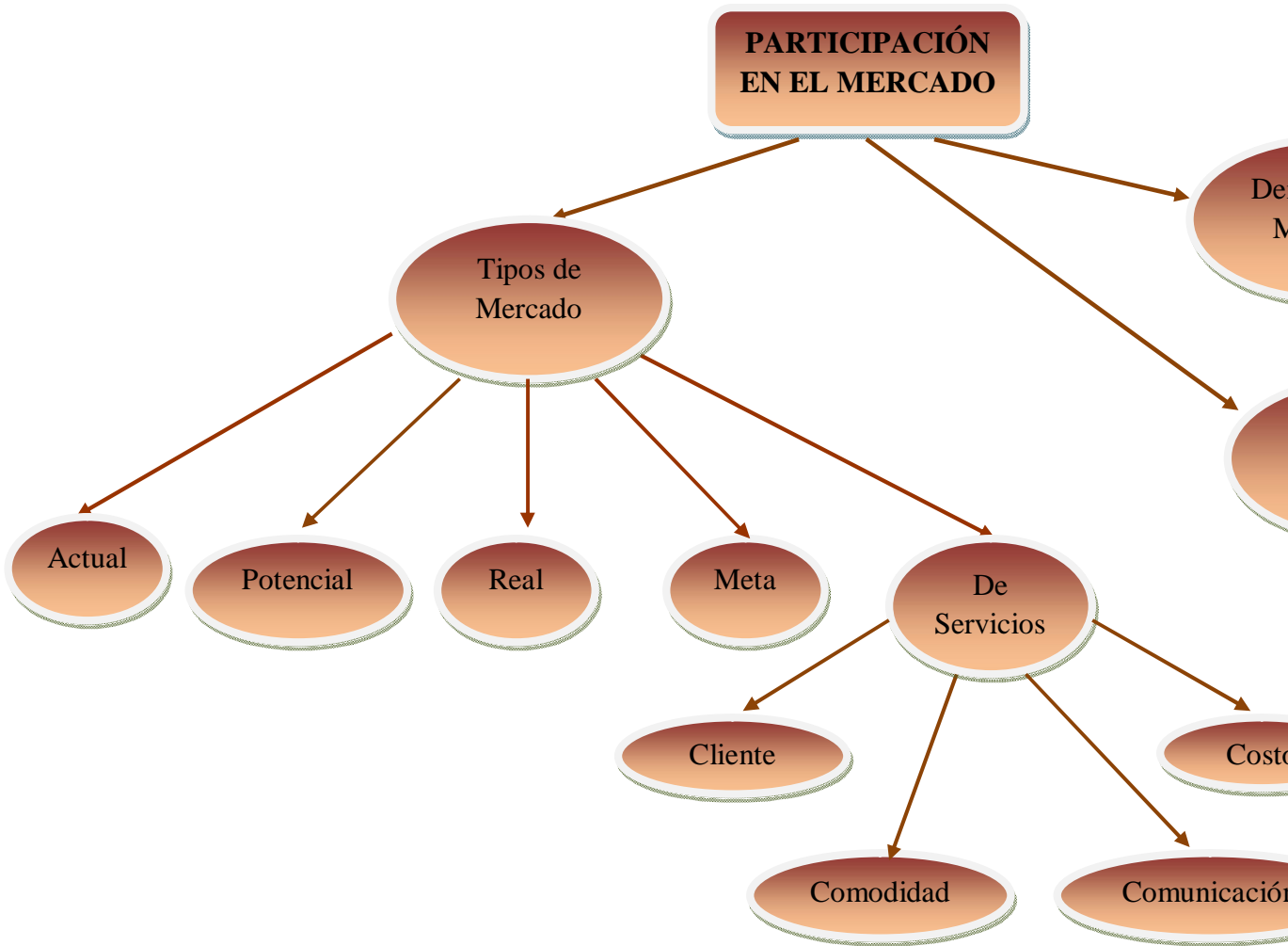
Gráfico No. 2 Subordinación de las variables independientes

Variable Independiente: Calidad en el Servicio



Gráfico No. 3 Subordinación de las variables dependientes

Variable Dependiente: Participación en el mercado



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Cobra, M. (2001). *Marketing de Servicios* (pp. 20-21).

2.4 Categorías Fundamentales

Calidad de Servicio (Variable Independiente)

Calidad Total.- Para Mariño (1994) “Es una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer mejor que los competidores, de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, mejorando continuamente todo en la organización, con la participación activa de todos para el beneficio de la empresa y el desarrollo humano de sus integrantes, con impacto en el aumento del nivel de calidad de vida de la comunidad” (p. 16).

La calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente.

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una máquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales.

Para que la calidad total se logre a plenitud, es necesario que se rescaten los valores morales básicos de la sociedad y es aquí, donde el empresario juega un papel fundamental, empezando por la educación previa de sus trabajadores para conseguir una población laboral más predispuesta, con mejor capacidad de asimilar los problemas de calidad, con mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la calidad, con mejor capacidad de análisis y observación del proceso de manufactura en caso de productos y poder enmendar errores.

El uso de la calidad total conlleva ventajas, pudiendo citar como ejemplos las siguientes:

Potencialmente alcanzable si hay decisión del más alto nivel.

Mejora la relación del recurso humano con la dirección.

Reduce los costos aumentando la productividad.

Sistema de Gestión de Calidad.- La norma ISO 8402-86 (UNE 66.001-92) define el Sistema de Gestión de calidad como: “Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad” (p. 61).

Gestión de Procesos.- Según Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejeron (2002) “La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo” (p. 14).

Proceso.- Senlle y Vilar (1997), en su estudio realizado indican que “Se entiende por proceso una serie de actividades que ejecutadas conjuntamente producen un resultado valioso para la empresa” (p. 32).

Figura No. 1 Enfoque de Procesos



Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC

El enfoque de procesos enfatiza la importancia para una organización de identificar, implementar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia de los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad, y para gestionar las interacciones de esos procesos, con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

La eficacia y eficiencia del proceso puede evaluarse a través de los procesos de revisión internos y externos y valorarse en una escala de madurez. Estas escalas se dividen en grados de madurez desde un sistema informal hasta el de mejor desempeño en su clase. Una ventaja de este enfoque es que los resultados pueden ser documentados y seguidos en el tiempo hasta alcanzar las metas de mejora.

Clases de Procesos

En un Sistema de Gestión de Calidad, existen las siguientes clases de procesos:

a) Procesos para la Gestión de una Organización

Son los procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisión por la dirección.

b) Procesos para la Gestión de Recursos

Son aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición.

c) Procesos de Realización

Son aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización.

d) Procesos de medición, análisis y mejora

Son aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos de gestión, gestión de los recursos y realización del producto.

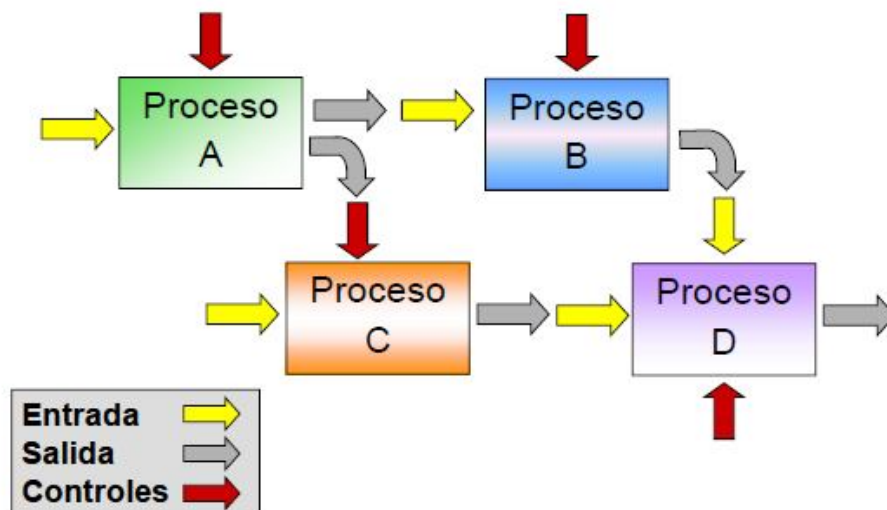
e) Secuencia de un proceso

Las salidas de un proceso pueden ser elementos de entrada para otros procesos y están estos interrelacionados dentro de la red global, llamado sistema global, a continuación se describe una secuencia de un proceso.

f) Interacción de procesos

La interacción de los procesos es la unión entre cada uno de ellos, es decir un proceso entrega un resultado a otro, entre ellos pueden ser clientes por entregarse resultados, tal como se demuestra en la siguiente gráfica.

Figura No. 2 Interacción de Procesos



Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC

El proceso A entrega resultados al proceso B y el proceso B entrega resultados al proceso D; el resultado del proceso A, es entrada del proceso C y el resultado del proceso C es entrada del proceso D.

Los procesos raramente ocurren de forma aislada. Las interacciones entre los procesos de una organización frecuentemente pueden ser complejas, resultando de una red de procesos

independientes. La entrada y salida de estos procesos frecuentemente pueden estar relacionadas tanto con los clientes externos como los internos.

Calidad.- Calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar. Con todo y a pesar de esta definición el término "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotros, ya que para unos la Calidad residirá en un producto y en otros en su servicio posventa de este producto, por poner un ejemplo. Lo cierto es que nunca llegaremos a definir exactamente lo que representa el término Calidad a pesar de que últimamente este término se haya puesto de moda.

Para Juran y Gryna (1993) “la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad)” (p.67).

“La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente” (García, 2001, p. 138).

Definición de calidad en el servicio.- Munch, Sandoval, Torres y Recalde (2012) indican que “La Calidad en el servicio consiste en dirigir todos los esfuerzos y recursos de la organización hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes” (p.309).

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

Concepto de servicio.- Se puede definir como “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)” (James, 1998, p. 58).

En un sentido amplio la definición de servicios “implica que la intangibilidad es un aspecto clave para determinar cuándo una oferta es o no un servicio” (Valerie y Zeitham 2001, p. 5).

Normas Iso.- Son normas que establecen los requisitos que deben cumplir las organizaciones al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

La ISO (International Standardization Organization), es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales, éstos, a su vez, son oficinas de normalización que actúan de delegadas en cada país, como por ejemplo: AENOR en España, AFNOR en Francia, DIN en Alemania, etc., con comités técnicos que llevan a término las normas. Se creó para dar más eficacia a las normas nacionales.

¿Qué es una norma?

Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. “Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional. Pongamos, por ejemplo, el problema que ocasiona a muchos usuarios los distintos modelos de enchufes que existen a escala internacional para poder acoplar pequeñas máquinas de uso personal: secadores de cabello, máquinas de afeitar, etc. cuando se viaja. La incompatibilidad repercute en muchos campos. La normalización de los productos es, pues, importante” (Sans, 1998, p. 54).

La finalidad principal de las normas ISO es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad.

Familia de Normas ISO 9000

Las normas ISO 9000 se clasifican en las siguientes normas básicas que permiten la gestión administrativa y aplicación eficiente en las organizaciones:

Figura No. 3 Familia Iso



Fuente: González, J. (2005). *Interpretación de la Norma ISO 9001:2008* (p.16)

“ISO 9000: Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario: esta Norma establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de las normas ISO 9000, que se necesitan para evitar confusiones en su utilización.”

“ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos: identifica los requisitos básicos del Sistema de Gestión de Calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumple determinados requerimientos. Esta Norma es la que se utiliza para el diseño del sistema de Gestión de Calidad y la certificación del sistema. ”¹

“ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño: esta Norma está dirigida a la administración de la mejora del rendimiento y a la satisfacción

¹ Curso de Lead Asesor Iso 9001:2000, Gestión de Calidad BVQI, curso certificado IRCA. 2008

de todas las partes interesadas, no solamente a los clientes, sino también al personal, los accionistas, los proveedores, y la sociedad. La Norma ISO 9004 va más allá de los requisitos básicos de la Norma ISO 9001 y persigue la mejora de la organización en sí misma y la búsqueda de la excelencia”

“ISO 19011: directrices para la auditoría ambiental y de la calidad: Esta Norma proporciona las directrices para los fundamentos y realización de las auditorías así como para la gestión de los programas de auditoría y la calificación de los auditores. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores de la organización.”²

Principios de la Gestión de calidad.

Los ocho principios están definidos en la Norma UNE-EN ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, y en la Norma UNE-EN ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

A continuación se describen los principios de gestión de calidad.

Principio 1: Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

² Curso de Lead Asesor ISO 9001:2008, Gestión de Calidad BVQI, curso certificado IRCA. 2008.

Principio 3: Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6: Mejora continúa

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Principio 8: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Norma Iso 9001: 2008.- Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de sus productos, pueden considerarse para su exclusión.

Para propósitos de esta Norma Internacional, son aplicables términos y definiciones dadas en ISO 9000.

Los requisitos se encuentran agrupados en cinco capítulos, que se detallan a continuación:

Capítulo 1. Sistema de Gestión de la Calidad

Requisitos Generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,

d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

Requisitos de la documentación

1. Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- e) los registros requeridos por esta Norma Internacional.

2. Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

3. Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,

- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4. Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Figura No. 4 Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC

Capítulo 2. Responsabilidad de la dirección

Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y e) es revisada para su continua adecuación.

Planificación

1. Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad, y b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Responsabilidad, autoridad y comunicación

1. Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

2. Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

3. Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Revisión por la dirección

1. Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de

efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

2. Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

3. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

Capítulo 3. Gestión de los Recursos

Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Recursos Humanos

1. Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

NOTA: La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

2. Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y

c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA: El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

Capítulo 4. Realización del producto

Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.

La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

Procesos relacionados con el cliente

1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

3. Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Diseño y desarrollo

1. Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA: La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

3. Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA: La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

4. Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

5. Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

6. Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7. Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación

del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

Compras

1. Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

2. Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

3. Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

Producción y prestación del servicio

1. Control de la producción y de la prestación del servicio

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable.

2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

3. Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

4. Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

5. Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

Control de los equipos de seguimiento y de medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA: La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

Capítulo 5. Medición, análisis y mejora

Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

Seguimiento y Medición

1. Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA: El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

2. Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

3. Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

4. Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y
- d) los proveedores (véase 7.4).

Mejora

1. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

2. Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f) revisar las acciones correctivas tomadas.

3. Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,

- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.”³

Participación en el Mercado (Variable Dependiente)

Estrategias Competitivas.- Porter (1985) definió la estrategia competitiva “como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, acciones que eran respuesta a las cinco fuerzas competitivas que rodean a las empresas, (nuevos competidores, competidores actuales, poder negociación proveedores, poder negociación compradores y productos sustitutivos), y que como resultado buscaban obtener un rendimiento sobre la inversión” (p. 10).

Competitividad.- Gutiérrez (2010) en su obra *Calidad Total y Productividad*, manifiesta que por competitividad “Se entiende como la capacidad de una empresa para generar un producto servicio de mejor manera que sus competidores” (p.16).

Conjunto de habilidades y condiciones requeridas para el ejercicio de la competencia, entendida esta última como la rivalidad entre los grupos de vendedores y como parte de la lucha económica.

Capacidad de un país, un sector o una empresa particular, de participar en los mercados extremos (Feenstra, 1989, p. 43).

Mercado.- Para Armstrong y Philip (2013) en su obra *Fundamentos del Marketing*, exterioriza que mercado “Es el Conjunto de Todos los compradores reales y potenciales de un producto o servicio, estos compradores comparten una necesidad o deseo particular que puede ser satisfecho a través de relaciones de intercambio” (p. 8).

³ *Normas Internacional ISO 9001-2008 Traducción Certificada*

Según el autor Cobra (2001) dice que “El mercado está constituido por un conglomerado de personas con habilidad real o potencial y deseos de comprar un producto o servicio, lo cual equivale a la noción de demanda” (p. 78).

Participación en el Mercado.- Porcentaje de ventas de un producto o servicio que una empresa tiene con respecto a las ventas totales del sector en el que participa.

Según el artículo escrito por Strause (2010) menciona que “La participación de mercado es definida como la proporción (o porcentaje) de productos o servicios específicos vendidos por un negocio dentro de una región dada (que puede ser una sola comunidad o el mundo entero). Las medidas de la participación de mercado pueden ser amplias, midiendo qué tan grande es el lugar que tiene una compañía en una industria principal” (párr.1).

Tipos de Mercado

Según Philip (1991), detalla de manera general los diferentes tipos de mercado:

Mercado Actual: Lo constituyen todos los consumidores actuales, es el resultado total de la oferta y la demanda en el momento determinado.

Mercado Potencial: Es un grupo de consumidores que han mostrado un nivel de interés en el producto o servicio

Mercado Real: Está compuesto por un grupo de personas que tienen necesidad del producto o servicio y que están interesados en adquirirlos.

Mercado Meta: Es la parte del mercado disponible calificado que la empresa decidió servir, la empresa debe escoger las necesidades del cliente que ha de satisfacer. Toda organización tiene recursos y capacidades y, por lo tanto, solo pueden atender a cierto grupo de clientes y satisfacer una serie limitada de necesidades. Una decisión es seleccionar el mercado meta.

Mercado Actual. (pp. 125-126).

Mercado de Servicios.- Bonta y Farber (1994) define “El mercado de servicios es una rama del marketing que se especializa en una categoría especial de productos —los servicios—, los cuales, apuntan a satisfacer ciertas necesidades o deseos del mercado, tales como educación, transporte, protección, jubilación privada, asesoramiento, diversión, créditos, etc.” (p. 32).

De acuerdo a Cobra (2001), destaca las cuatro C, como aspectos básicos del Servicio:

Cliente.- “Es la persona que puede satisfacer una necesidad a través del servicio que brinda nuestra empresa, y por esto es vital contar con la absoluta disposición de complacerlo; es decir, diseñar el servicio en la medida de lo posible, de acuerdo con sus necesidades: si lo hacemos mejor que nuestra competencia, el cliente se va a sentir satisfecho con nuestros servicios y será leal a la empresa”.

Comodidad.- “Se refiere a que se debe contar con un buen servicio, ese es el primer paso para atender las expectativas del consumidor; pero además deben brindarse al cliente comodidades para que este se sienta satisfecho, la lista de comodidades que se pueden brindar es sumamente amplia; puede ser un personal amable y capacitado que atienda al cliente con cortesía y eficiencia, centros de atención al cliente agradables, contar con suficientes puntos de venta, ofrecer servicios personalizados, entre otros. Cada empresa debe esforzarse por conocer a sus clientes, saber qué aspectos del servicio les proporcionan mayor comodidad y ofrecerlos”.

Comunicación.- “Es el momento de la seducción, que trata de entusiasmar al cliente para que compre el servicio.” Los medios idóneos para comunicar el servicio son aquellos que generen la mayor cantidad de clientes al menor costo”.

Costo.- “Establecer el precio de los bienes terminados es más fácil que con los servicios, porque los bienes son productos homogéneos que se realizan bajo procesos que se repiten de la misma manera una y otra vez, los servicios, en cambio, son brindados por personas, y esto significa que el mismo servicio puede variar dependiendo de quién lo proporcione” (pp. 20-21).

Demanda de Mercado.- Best (2007), indica que “La demanda del mercado para un producto se integra por el ingreso de nuevos clientes al mercado y las compras de sustitución del producto efectuadas por los clientes ya existentes” (p. 79).

Según el criterio de Pérez, Castro, Córdova, Quismalin y Moreno (2013), “la demanda del mercado para un producto es el volumen total susceptible de ser comprado por un determinado grupo de consumidores, en un área geográfica concreta, para un determinado período de tiempo, en un entorno definido de marketing y bajo un específico programa de marketing” (p.87).

Cuota de Mercado.- “La cuota de mercado es la cantidad de un producto o servicio (generalmente expresado como porcentaje) que una empresa vende en un área de mercado” (Holguín, 2012, p.66)

Conocer la cuota de mercado que una empresa tiene es útil tanto para los inversores como para los empresarios. La estimación de las ventas futuras puede tener un impacto muy importante en la rentabilidad empresarial.

Para desarrollar una buena estimación de las ventas de una empresa primero se debe conseguir una buena estimación de la demanda de su mercado.

2.5 Hipótesis

Una gestión basada en la calidad en el servicio permitirá a la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda. obtener una mayor participación en el mercado.

2.6 Determinación de las Variables

Variable Independiente: Calidad en el Servicio

Variable dependiente: Participación en el mercado

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque Investigativo

La investigación se desarrolló bajo el paradigma crítico –propositivo, debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos objetos de estudio, es crítico porque cuestiona los diferentes esquemas de hacer investigación. Propositivo porque se propone argumentos o soluciones de valor que dan lugar a procesos de cambio o mejoramiento.

El enfoque utilizado es cuantitativo ya que permite analizar los datos de manera científica, generalmente con la ayuda de herramientas estadísticas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (1991) indican que el enfoque cuantitativo “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Un enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, se parte de una idea a través del planteamiento del problema de estudio, luego se construye un marco teórico a través de la revisión realizada a la literatura en la presente investigación temas, libros, artículos relacionados con la Gestión de Calidad como también con la participación de mercado.

Luego se plantea una hipótesis, la misma que se somete a prueba mediante la elección de un diseño de investigación, se realiza la recolección de datos, se miden las variables dependiente e independiente, se analizan las mediciones obtenidas con la utilización de métodos estadísticos, y establecen las respectivas conclusiones.

3.2 Modalidad Básica de la investigación

Investigación Bibliográfica o Documental

La investigación documental, se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados; porque utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc.

Tomando como referencia lo que expone Rodríguez (2013) en su artículo publicado sobre la investigación documental menciona que “es un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental; porque supone una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación y elaborar hipótesis.”

Se ha utilizado esta técnica para conocer, ampliar y profundizar los conceptos, que han servido para fundamentar la investigación, utilizando libros, tesis, revistas, documentos de la Compañía de Seguridad, páginas de internet, etc.

Investigación de campo

La investigación de campo según Arias (2004) “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna” (p. 94).

El trabajo de campo implica la relación directa del investigador con las fuentes de información no documentales, se recurre al lugar de los hechos, para recabar los datos y obtener información directa de la realidad, para ello se utilizan entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

Durante la investigación se acudió al lugar mismo de los hechos, es decir a la Compañía de Seguridad SpecialSeg Cía. Ltda., en donde se aplicó las encuestas a los directivos y personal

administrativo, así como también se visitó a los clientes para realizar las respectivas encuestas y obtener la información necesaria.

3.3 Nivel o Tipo de Investigación

La investigación está enmarcada en los niveles descriptivos, correlacionales y explicativos.

3.3.1 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, detallar cómo son y se manifiestan. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Según Moreno (1987), menciona que “En la investigación descriptiva se pretende recabar e interpretar información acerca de la forma en que los fenómenos en estudio están ocurriendo, sin que el investigador haga intervenir o evite la intervención de algunas variables” (p.125).

Con la investigación se proporciona una visión más amplia del entorno de la empresa, los acontecimientos que se presentan con relación a las variables de estudio, permite estimar todas las características que sirven para ahondar el conocimiento objetivo del problema y describirlo tal cual como se produce en la realidad, tiempo y espacio determinados, involucrando a personas, hechos, procesos y sus relaciones, aplicando los conocimientos teóricos previos para solucionar el fenómeno estudiado.

3.3.2 Investigación Correlacional

Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, permite conocer la

relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Para Hernández (2004), en su Obra “Metodología de la Investigación”, expresa que la Investigación Correlacional “Es una investigación de tipo social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular” (p.81).

Este tipo de investigación ayuda a medir el grado de relación que existe entre la variable independiente Gestión de Calidad en el Servicio y la variable dependiente participación en el Mercado, donde el cambio en una variable influye directamente en el cambio de la otra.

3.3.3 Investigación Explicativa

Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta.

“Este tipo de investigación centra su atención únicamente en la comprobación de las hipótesis causales, por ello busca describir las causas que originan el problema o comportamiento, apoyándose en leyes y teorías para tratar de comprender la realidad o el porqué de los hechos” (Tamayo y Tamayo, 2006, p.28).

La investigación explicativa da una respuesta a las interrogantes actuales del porqué de los acontecimientos o problemas existentes en la Compañía SpecialsSeg, determinado la causa y efecto que se presentan en la organización mediante la comprobación de hipótesis.

3.4 Población y Muestra

Población

"Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones" (Levin y Rubin, 1996, p. 54).

El tamaño que tiene una población es un factor de suma importancia, este tamaño viene dado por el número de elementos que constituyen la población, según el número de elementos la población puede ser finita o infinita. Cuando el número de elementos que integra la población es muy grande, se puede considerar a esta como una población infinita, por ejemplo; el conjunto de todos los números positivos.

Una población finita es aquella que está formada por un limitado número de elementos, por ejemplo; el número de habitantes de una comarca.

Cuando la población es muy grande, es obvio que la observación y/o medición de todos los elementos se multiplica la complejidad, en cuanto al trabajo, tiempo y costos necesarios para hacerlo. Para solucionar este inconveniente se utiliza una muestra estadística.

En el caso de estudio, la población es reducida, comprende los Directivos, Administrativos y Clientes de la Compañía SpecialsSeg Cía. Ltda. , por lo que no se ha visto la necesidad de calcular el tamaño de la muestra y se trabajó con toda la población.

Muestra

Según Hernández (1991), muestra “Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p. 173).

En la investigación objeto de estudio no se ha trabajado con una muestra sino con toda la población, por lo anteriormente dicho, a continuación se presenta la información en las siguientes tablas:

Tabla No. 1 Personal de la Compañía SpecialsSeg

| NIVEL | PERSONAL | TOTAL |
|----------------|--|--------------|
| Directivo | 2 Socios 1 Presidente 1 Gerente | 4 |
| Administrativo | 1 Contadora 1 Jefe de RRHH 1 Jefe de Operaciones 1 Secretaria | 4 |
| | TOTAL | 8 |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Datos Cía. SpecialsSeg

Tabla No. 2 Clientes de la Compañía SpecialsSeg

| No. | CLIENTES |
|------------|--|
| 1 | Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio – Ambato |
| 2 | Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio- Pelileo |
| 3 | Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio- Pillaro |
| 4 | Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio- Baños |
| 5 | Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio- Autocoop |
| 6 | Club Social y Deportivo Ambato Tennis Club |
| 7 | Fairis C. A. – Ambato |
| 8 | Fairis C. A. – Cunchibamba |
| 9 | Distribuidora Importadora Dipor S.A. |
| 10 | Dirección Provincial del Ambiente de Tungurahua |
| 11 | AJ Ecuador |
| 12 | Motos & Motos |
| 13 | Dulcesa |
| 14 | Parmalat del Ecuador S.A. |
| 15 | Chifa Asia |
| 16 | Chifa Casa China |
| 17 | Ing. Anibal Francisco Aillon Novoa |
| 18 | Sr. German Mauricio López Santana – Vía Quito |
| 19 | Sr. German Mauricio López Santana – Pelileo |
| 20 | Sr. Juanito José Jaramillo Jaramillo |
| 21 | Sr. Jorge Luis Jaramillo |
| 22 | Sr. Miguel Ángel Gutiérrez |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Datos Cía. SpecialsSeg

3.5 Operacionalización de Variables

Tabla No. 3 Variable Independiente: Calidad en el Servicio

| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Ítems | Técnica e Instrumento |
|---|---------------------------------|---|--|---|
| <p>Calidad en el Servicio: Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien a la primera con actitud positiva y espíritu de servicio.</p> | Sistema de Gestión de Calidad | Porcentaje de Cumplimiento de Política y objetivos | <p>¿La empresa cuenta con un procedimiento documentado para aprobar, revisar, intercambiar, almacenar la información de los diferentes departamentos?</p> <p>¿Cree usted que al aplicar un sistema de gestión de Calidad en la compañía, mejorara la participación de mercado?</p> | <p>ENCUESTA A LOS DIRECTIVOS, ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑÍA SPECIALSSEG CIA. LTDA.</p> <p>Técnica e</p> |
| | Responsabilidad de la Dirección | Grado de Comunicación interna y externa Nivel de desempeño Eficiencia, Eficacia | <p>¿Existen canales de comunicación apropiados entre los diferentes miembros de la organización, como también con clientes y proveedores?</p> <p>¿Indique cuáles de los siguientes aspectos diferencian a la compañía de las demás?</p> | |
| | Gestión de Recursos | Nivel de Competencia y formación de personal | <p>¿El personal con que cuenta la compañía está debidamente entrenado y capacitado?</p> | |

| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Ítems |
|-------------------|-----------------------------------|--|--|
| | | Infraestructura adecuada | ¿La infraestructura con la que cuenta actualmente la empresa permite cumplir con los estándares de calidad del servicio? |
| | | Control de equipos | ¿El equipos operativo con que cuenta la empresa es:? |
| | Realización del Producto-Servicio | Nivel de aceptación del Servicio Clientes visitados Seguimiento de Procesos Grado de fidelización | ¿El servicio que ofrece la compañía cumple con las necesidades y expectativas del cliente? |
| | Medición, análisis y mejora | Quejas receptadas Satisfacción del Cliente Número de no conformidades Medidas correctivas aplicadas | ¿A través de cuales de los siguientes medios se receptan las inconformidades de los clientes? ¿Se toma en cuenta las sugerencias realizadas por los clientes? |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Normas Iso 9001:2008

Tabla No. 4 Variable Dependiente: Participación en el Mercado

| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Ítems |
|--|---------------------------------|--|--|
| <p>Participación de Mercado:</p> <p>Significa el porcentaje de ventas alcanzado con respecto al total de ventas del sector en el que participa.</p> | <p>Cliente</p> <p>Comodidad</p> | <p>Percepción del Servicio Número de reclamos</p> <p>Porcentaje de incorporación de nuevos servicios</p> | <p>¿Cómo calificaría servicio que recibe la compañía de seguros?</p> <p>¿Considera usted que de vigilantes que servicios en su empresa?</p> <p>¿Cree usted que si incorpora valores a servicio tendrá mayor en el mercado?</p> <p>¿Cuáles de los servicios extras cree debe implantar la compañía?</p> <p>¿Cuál de los siguientes cree usted que debe la compañía?</p> |

| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Ítems |
|-------------------|--------------|---|--|
| | Comunicación | Porcentaje de Medios de comunicación utilizados | ¿Por qué medio se comunicó usted con la compañía para solucionar el problema? |
| | | Número de atención a quejas y reclamos | ¿Sus reclamos y quejas fueron atendidos con prontitud y de manera adecuada por la compañía? |
| | Costo | Nivel de variación del Precio de los Servicios | ¿Considera usted que el precio de los servicios que ofrece la Cía. SpecialsSeg es competitivo con la competencia son:? |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Cobra, M. (2001). *Marketing de Servicios* (pag.20-21)

3.6 Recolección de la Información

Para la realización del trabajo investigativo se ha obtenido información de fuentes primarias y secundarias:

Fuente de información primaria.- Bounocore (1980) define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, monografías, artículos de revistas, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano...”(p. 229).

Como fuente de información primaria se utilizó la encuesta que permitió obtener información valiosa en base a las preguntas estructuradas en el cuestionario, el mismo que fue aplicado de manera individual a cada uno de los directivos y administrativos de la compañía durante la visita realizada a las oficinas, el tiempo aproximado para la aplicación del cuestionario fue de 4 horas, se utilizó también una encuesta similar para recoger la información de los clientes de la compañía de seguridad, para lo cual se hizo una cita previa y luego se visitó a cada una de las empresas, el tiempo que se necesitó para recolectar esta información fue de 2 semanas.

Fuente de información secundaria.- “Es toda aquella que ya ha sido recopilada, publicada o que se encuentra disponible, y que fue elaborada con un objetivo diferente al de resolver el problema de la investigación de mercados. Se caracteriza por ser adquirida rápida y fácilmente, a un costo relativamente bajo y en menor tiempo que la información primaria” (Silvestrini, 2008, párr. 12).

Esta técnica, consiste en recolectar información existente sobre el problema objeto de estudio, que consta en libros, revistas, tesis de grado, internet, páginas web y documentos en general, etc., permitiendo adquirir nuevos conocimientos explicativos de la realidad, fundamentos para el desarrollo de la investigación, y entendimiento del problema de estudio.

Se ha recolectado información de libros de calidad, calidad total, calidad en el servicio, marketing, Normas ISO, metodología de la investigación, Tesis de Grado de Calidad y Participación de Mercado, artículos de páginas web, que han permitido el desarrollo y amplitud del tema de estudio.

Tabla No. 5 Técnicas e Instrumentos

| FUENTES DE INFORMACIÓN | INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN |
|------------------------|---|--|
| Información Primaria | <ul style="list-style-type: none">• Encuesta | <ul style="list-style-type: none">• Cuestionario |
| Información Secundaria | <ul style="list-style-type: none">• Libros de Calidad Total• Libros de Calidad en el Servicio• Libros de Productividad• Libros de Metodología de la Investigación.• Tesis de Grado de Calidad y Participación de Mercado• Normas Iso 9001:2008• Páginas web | <ul style="list-style-type: none">• Lectura Científica |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Investigación Bibliográfica

3.7 Procesamiento y Análisis de la Información

Revisión y codificación de la información.

La información obtenida fue sometida a una minuciosa revisión en la que se verificó que todos los cuestionarios hayan sido llenados de manera correcta, tanto las preguntas así como sus alternativas de respuesta ya que tienen un número que les identifica el cual nos facilitó al momento de realizar la respectiva tabulación.

Tabulación de la información.

Las preguntas del cuestionario realizado tienen dos o más categorías a fin de que cada directivo, administrativo y cliente encuestado pudiera elegir la respuesta más apropiada. La tabulación se realizó de manera sistematizada con la ayuda del programa Excel.

Análisis de datos.

Para la presente investigación se utilizó el estadígrafo para investigaciones explicativas denominado Chi Cuadrado de porcentajes el cual permitió organizar y resumir los datos adecuadamente y de manera más rápida según la información recolectada.

Presentación de los datos.

Los resultados obtenidos son presentados en tablas con el resultado de la tabulación y a través de gráficos circulares, ya que de ésta forma nos permitió analizar de mejor manera los datos obtenidos y evaluados.

Interpretación de los resultados.

Mediante la interpretación de los resultados se logró comprender la magnitud de los datos y el significado de los mismos, permitió estudiarlos cada uno y relacionarlos con los objetivos e hipótesis planteados, del mismo modo que se tiene una síntesis general de los resultados obtenidos y logrados.

3.8 Matriz de procesamiento y análisis.

Tabla No. 6 Recolección de la Información

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|--------------------------|---|
| ¿Para qué? | Para alcanzar los objetivos planteados en este trabajo investigativo. |
| ¿De qué personas? | La recolección de información se aplicó a los directivos, administrativos y clientes de la empresa SpecialsSeg Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. |
| ¿Sobre qué aspectos? | Indicadores (Operacionalización de variables). La calidad en el servicio y participación en el mercado. |
| ¿Quién? ¿Quiénes? | Investigador Mery Alicia Salazar Pico, encargada de recolectar la información |
| ¿A Quiénes? | A los directivos, administrativos y clientes de la empresa SpecialsSeg Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. |

| | |
|-------------------------------|--|
| ¿Cuándo? | La recolección de la información se realizó en el mes de agosto del 2013 el día 13 a los Directivos y del 24 al 30 del mismo mes a los clientes de la Compañía de Seguridad. |
| ¿Dónde? | El lugar donde se realizó la recolección de la información es la empresa SpecialsSeg Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato y clientes ubicados en diferentes sectores. |
| ¿Cuántas veces? | Una sola vez |
| ¿Qué técnicas de recolección? | Encuestas aplicadas a los Directivos y Clientes de la Compañía SpecialsSeg Cía. Ltda. |
| ¿Con qué? | A través de dos cuestionarios, uno de diez preguntas para los directivos y administrativos y otro de ocho preguntas para los clientes de la Compañía de Seguridad. |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Investigación Bibliográfica

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de la Información

Una vez realizada las encuestas a los directivos, administrativos y clientes de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda., se procedió a tabular los datos utilizando Microsoft Excel, realizar los cuadros y gráficos con los respectivos porcentajes para poder analizarlos e interpretarlos, posteriormente establecer las conclusiones y recomendaciones necesarias.

También se ha elaborado la tabla del Chi cuadrado para la verificación de la hipótesis, realizando primero la tabulación de datos, luego se aplicó la estadística descriptiva para obtener los respectivos porcentajes, los mismos que han sido analizados e interpretados.

Encuesta dirigida a los Directivos y Administrativos de la Compañía SpecialsSeg.

Pregunta N° 1.

¿La empresa cuenta con un procedimiento documentado para aprobar, revisar, intercambiar, almacenar la información de los diferentes departamentos?

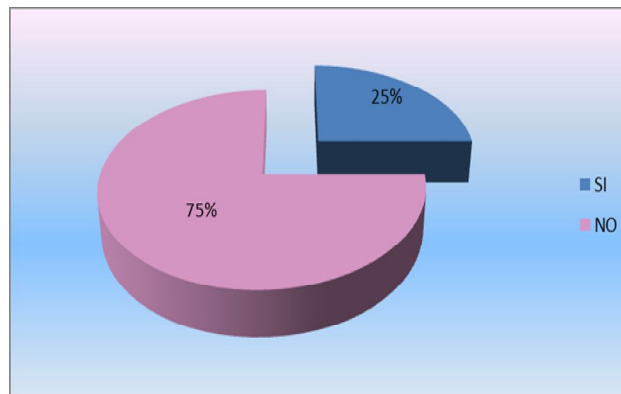
Tabla No. 7 Procedimiento Documentado

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | 2 | 25% |
| NO | 6 | 75% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 4 Procedimiento Documentado



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 7

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 75% indican que la empresa no tiene un procedimiento documentado para aprobar, revisar, intercambiar, almacenar la información, mientras que el 25% dicen que la empresa si cuenta con un procedimiento documentado.

Del total de directivos y administrativos encuestados, 6 personas opinan que la empresa no cuenta con un procedimiento documentado para aprobar, revisar, intercambiar, almacenar la información.

Pregunta N° 2.

¿Existen canales de comunicación apropiados entre los diferentes miembros de la organización, como también con clientes y proveedores?

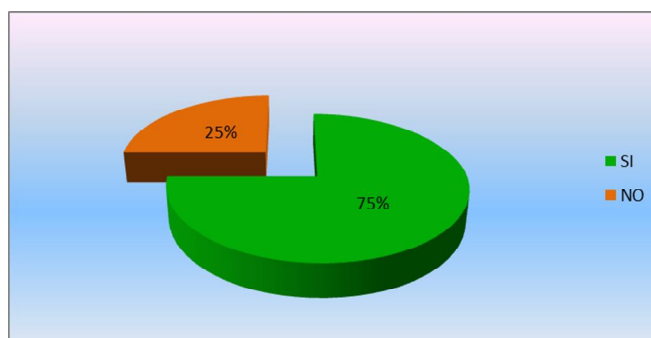
Tabla No. 8 Canales de Comunicación Apropriados

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | 6 | 75% |
| NO | 2 | 25% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 5 Canales de Comunicación Apropriados



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 8

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 75% dice que si existe buena comunicación entre los diferentes miembros de la organización, así como también con clientes y proveedores y el 25% opina que no.

De las 8 personas encuestadas, 6 personas indican que en la compañía si existen canales de comunicación apropiados entre todos sus miembros, así como también con los clientes y proveedores.

Pregunta N° 3.

¿Indique cuáles de los siguientes aspectos diferencian a la compañía de las demás?

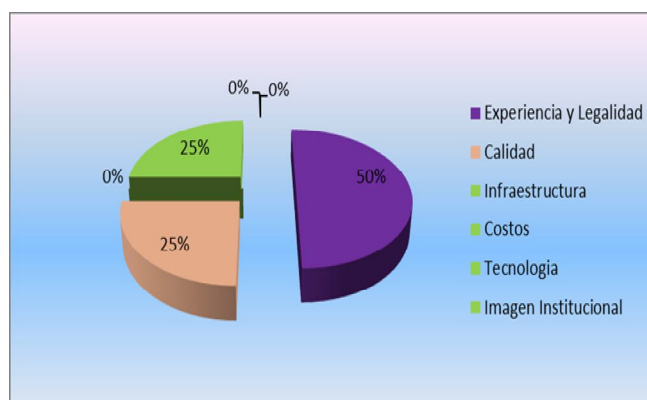
Tabla No. 9 Aspectos que diferencian a la Compañía

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Experiencia y Legalidad | 4 | 50% |
| Calidad | 2 | 25% |
| Infraestructura | 0 | 0% |
| Costos | 2 | 25% |
| Tecnología | 0 | 0% |
| Imagen Institucional | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 6 Aspectos que diferencian a la Compañía



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 9

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 50% considera que la experiencia y legalidad son aspectos que diferencian a la compañía de las demás del sector y el 25% dice que la calidad y los costos.

De las 8 personas encuestadas, 4 personas concluyen que los aspectos más relevantes que diferencia a la compañía de las demás son la experiencia que tiene la empresa en el campo de la seguridad, así como también su legalidad.

Pregunta N° 4.

¿Con que frecuencia se capacita y entrena al personal de guardias de la compañía?

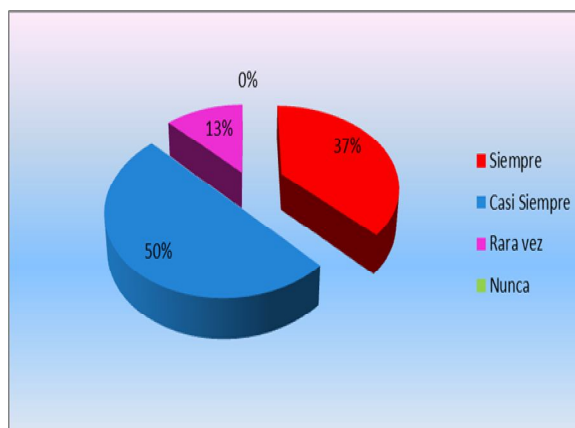
Tabla No. 10 Capacitación y Entrenamiento al Personal

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 3 | 38% |
| Casi Siempre | 4 | 50% |
| Rara vez | 1 | 13% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 10 Capacitación y Entrenamiento al Personal



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 10

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 50% opina que casi siempre se capacita y entrena al personal de guardias, mientras que el 38% dice que siempre se realiza la capacitación y el 13% indica que rara vez se realizan las capacitaciones.

De las 8 personas encuestadas, 4 personas manifiestan que la frecuencia de capacitación y entrenamiento al personal de guardias por parte de la compañía se la hace casi siempre.

Pregunta N° 5.

¿La infraestructura con la que cuenta actualmente la empresa permite cumplir con los estándares de calidad del servicio?

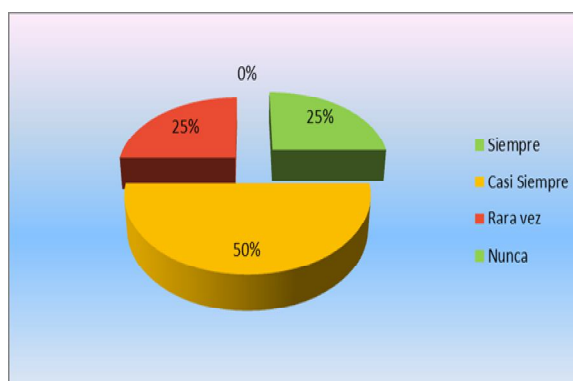
Tabla No. 11 Infraestructura con la que cuenta la Empresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 2 | 25% |
| Casi Siempre | 4 | 50% |
| Rara vez | 2 | 25% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 7 Infraestructura con la que cuenta la Empresa



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 11

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 50% opina que casi siempre se pueden cumplir los estándares de calidad del servicio, mientras que el 25% indica que siempre y rara vez se cumple.

De 8 personas encuestadas, 4 personas manifiestan que la infraestructura que mantiene actualmente la compañía de seguridad, le permite casi siempre cumplir con los estándares de calidad en el servicio.

Pregunta N° 6.

¿El equipo operativo con que cuenta la empresa es:?

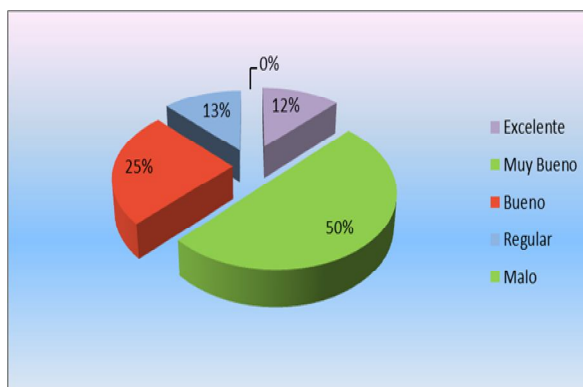
Tabla No. 12 Equipo Operativo con el que cuenta la Empresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Excelente | 1 | 13% |
| Muy Bueno | 4 | 50% |
| Bueno | 2 | 25% |
| Regular | 1 | 13% |
| Malo | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 8 Equipo Operativo con el que cuenta la Empresa



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 12

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 50% opina que el equipo operativo de la empresa es muy bueno, el 25% dice que es bueno y el 13% que es excelente y regular.

Del total de personas encuestadas, 4 personas concluyen que el equipo operativo con el que cuenta la empresa es muy bueno.

Pregunta N° 7.

¿El servicio que ofrece la compañía cumple con las necesidades y expectativas del cliente?

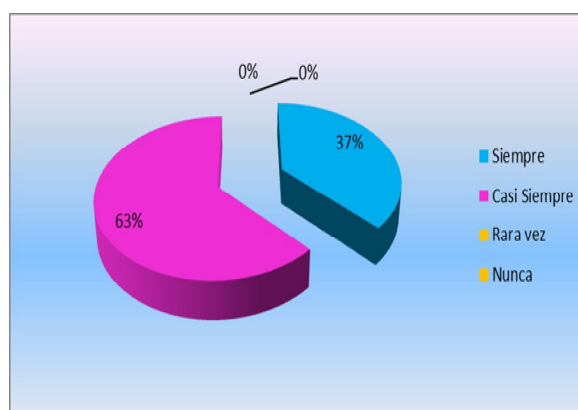
Tabla No. 13 Servicio que ofrece la Compañía de Seguridad

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 3 | 38% |
| Casi Siempre | 5 | 62% |
| Rara vez | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 9 Servicio que ofrece la Compañía de Seguridad



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 13

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 62% considera que casi siempre se cumple con las expectativas de los clientes, y el 38% indica que la empresa siempre cumple con las expectativas.

De las 8 personas encuestadas, 5 personas indican que el servicio que ofrece la empresa, casi siempre cumple con las necesidades y expectativas de sus clientes.

Pregunta N° 8.

¿A través de cuales de los siguientes medios se reciben las inconformidades de los clientes?

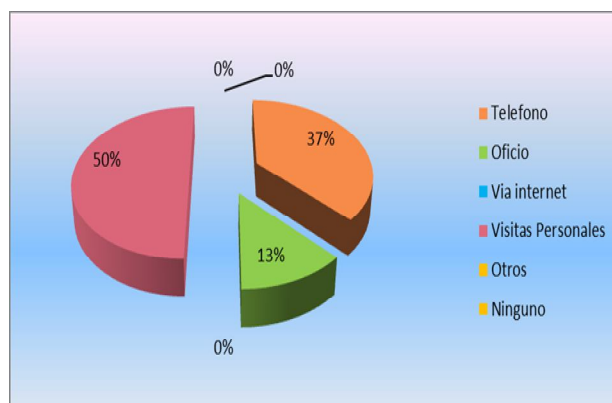
Tabla No. 14 Medios a través de los cuales se reciben inconformidades

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Teléfono | 3 | 38% |
| Oficio | 1 | 12% |
| Vía internet | 0 | 0% |
| Visitas Personales | 4 | 50% |
| Otros | 0 | 0% |
| Ninguno | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 10 Medios a través de los cuales se reciben inconformidades



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 14

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 50% indica que la empresa recibe las inconformidades de los clientes a través de visitas personales, un 38% opina que se lo realiza por telefónica y el 12% que se lo hace mediante oficios.

Del total de personas encuestadas, 4 personas manifiesta que la compañía recibe las inconformidades de los clientes a través de visitas personales a cada uno de ellos.

Pregunta N° 9.

¿Se toma en cuenta las sugerencias realizadas por los clientes?

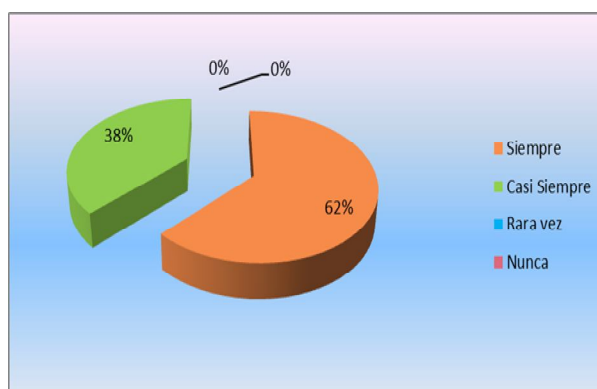
Tabla No. 15 Sugerencias Realizadas por los Clientes

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 5 | 62% |
| Casi Siempre | 3 | 38% |
| Rara vez | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 11 Sugerencias Realizadas por los Clientes



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 15

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 62% indica que siempre se toma en cuenta las sugerencias de los clientes, mientras que el 38% expresa que casi siempre.

De las 8 personas encuestadas, 5 manifiestan que la empresa siempre toma en cuenta las sugerencias realizadas por los clientes.

Pregunta N° 10.

¿Cree usted que al aplicar un Sistema de Gestión de Calidad en la compañía, mejorará la participación de mercado?

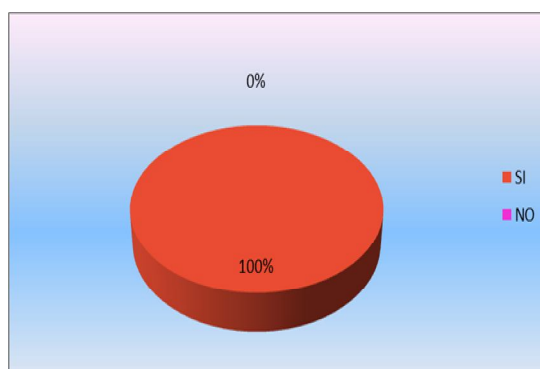
Tabla No. 16 Sistema de Gestión de Calidad

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | 8 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 12 Sistema de Gestión de Calidad



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 16

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, todos indican que están de acuerdo que al aplicar un sistema de gestión de calidad la compañía mejorara la participación de mercado.

De las 8 personas encuestadas, todas concluyen que si la empresa aplica un Sistema de Gestión de Calidad mejorará su participación de mercado.

Pregunta N° 11.

¿Considera usted que el número de Compañías de Seguridad es excesivo para el mercado de la ciudad de Ambato?

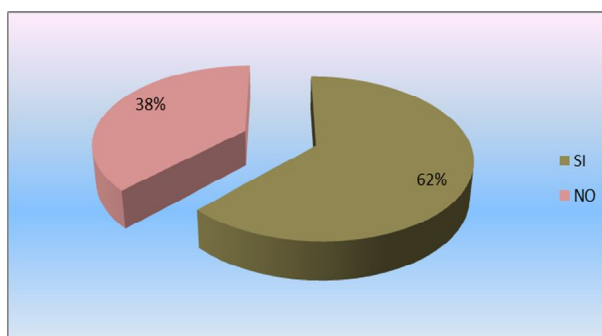
Tabla No. 17 Número de Compañías de Seguridad

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | 5 | 63% |
| NO | 3 | 38% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 13 Número de Compañías de Seguridad



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 17

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 62% indica que si existe un exceso de compañías de seguridad en la ciudad de Ambato y el 38% cree que no.

Del total de personas encuestadas, 5 personas dijeron que existe un exceso de compañías de seguridad en la ciudad de Ambato.

Pregunta N° 12.

¿Considera usted que las condiciones del mercado en la ciudad han cambiado por la presencia de Compañías de seguridad de otras ciudades?

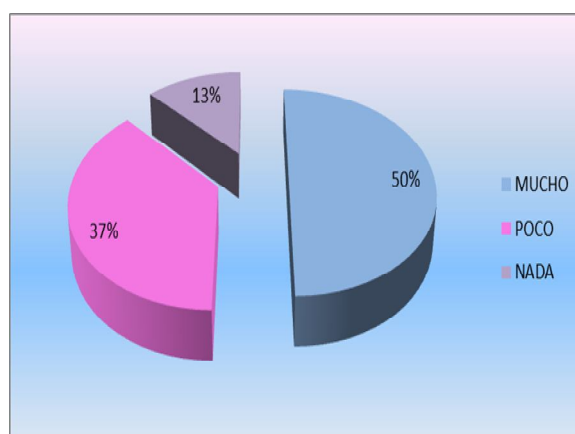
Tabla No. 18 Condiciones de Mercado en la ciudad de Ambato

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| MUCHO | 4 | 50% |
| POCO | 3 | 38% |
| NADA | 1 | 13% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a Directivos y Administrativos SpecialsSeg

Gráfico No. 14 Condiciones de Mercado en la ciudad de Ambato



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 18

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 50% expresan que las condiciones de mercado han cambiado mucho debido a la presencia de compañías de seguridad de otras ciudades, el 38% manifiestan que ha cambiado poco y el 13% indicó que nada.

Del total de personas encuestadas, 4 opinan que las condiciones de mercado de la seguridad han cambiado mucho debido a la presencia de compañías de seguridad de otras ciudades.

Encuesta dirigida a los Clientes de la Compañía SpecialsSeg.

Pregunta N° 1.

¿Cómo calificaría usted el servicio que recibe por parte de la compañía de seguridad?

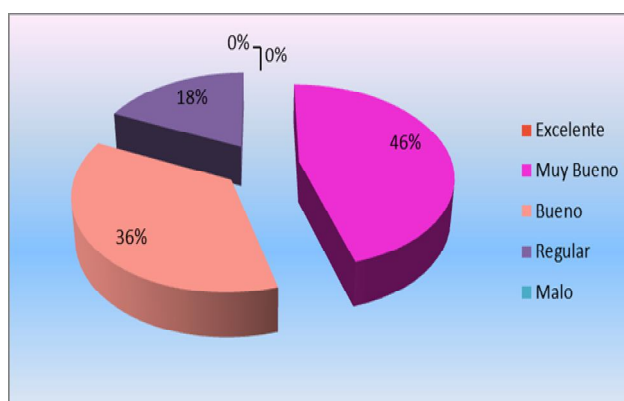
Tabla No. 19 Calificación del Servicio

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Excelente | 0 | 0% |
| Muy Bueno | 10 | 46% |
| Bueno | 8 | 36% |
| Regular | 4 | 18% |
| Malo | 0 | 0% |
| TOTAL | 22 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a los Clientes de SpecialsSeg

Gráfico No. 15 Calificación del Servicio



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 19

Análisis e Interpretación

Del 100% de clientes encuestados, el 46% considera que el servicio que recibe por parte de la compañía es muy bueno, el 36% dice que es bueno y el 18% opina que es regular.

Del total de clientes encuestados, 10 clientes expresan que el servicio que reciben por parte de la compañía es muy bueno.

Pregunta N° 2.

¿Considera usted que el personal de vigilantes que presta los servicios en su empresa tiene los siguientes atributos:?

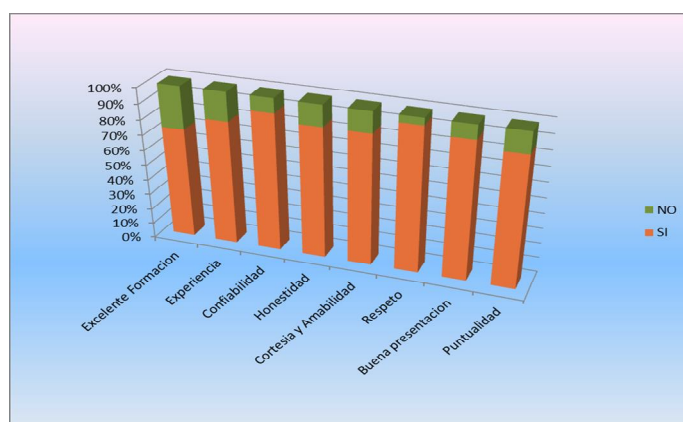
Tabla No. 20 Atributos del Personal de Vigilancia

| Alternativa | SI | Porcentaje | NO | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|----|------------|
| Excelente formación | 16 | 73% | 6 | 27% |
| Experiencia | 18 | 82% | 4 | 18% |
| Confiabilidad | 20 | 91% | 2 | 9% |
| Honestidad | 19 | 86% | 3 | 14% |
| Cortesía y amabilidad | 19 | 86% | 3 | 14% |
| Respeto | 21 | 95% | 1 | 5% |
| Buena presentación | 20 | 91% | 2 | 9% |
| Puntualidad | 19 | 86% | 3 | 14% |
| TOTAL | 152 | | 24 | |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a los Clientes de SpecialsSeg

Gráfico No. 16 Atributos del Personal de Vigilancia



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 20

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 73% opina que el personal de vigilantes de la compañía si tiene excelente formación y el 27% indica que no, el 82% indica que si tiene experiencia y 18% que no, el 91% que si tiene confiabilidad y el 9% que no, el 86% dice que si tiene honestidad y el 14% que no, el 86% que si tiene cortesía y amabilidad y el 14% que no, el 95% que si tiene

respeto y el 5% que no, el 91% que si tiene buena presentación y el 9% que no, el 86% que si tiene puntualidad y el 14% que no.

De los 22 clientes encuestados, la mayoría de ellos considera que los atributos que poseen los vigilantes de seguridad para realizar su trabajo son el respeto, honestidad, cortesía y amabilidad, confiabilidad, buena presentación, experiencia, excelente formación y puntualidad.

Pregunta N° 3.

¿Cree usted que si la empresa incorpora valores agregados al servicio tendrá mayor acogida en el mercado?

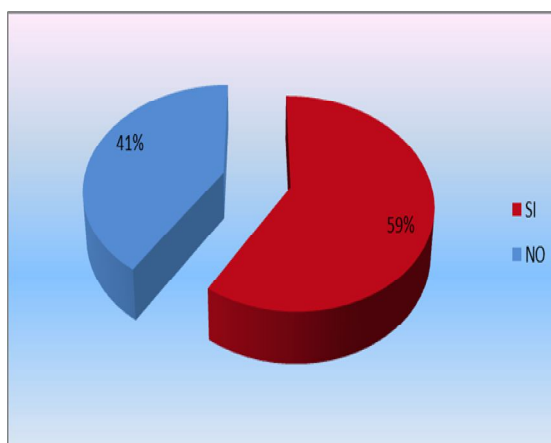
Tabla No. 21 Valores Agregados al Servicio

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | 13 | 59% |
| NO | 9 | 41% |
| TOTAL | 22 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a los Clientes de SpecialsSeg

Gráfico No. 17 Valores Agregados al Servicio



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 21

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados el 59% indica que la empresa al incorporar valores agregados a su servicio tendrá mayor acogida en el mercado, mientras que el 41% opina que no.

De los 22 clientes encuestados, 13 clientes manifiestan que al incorporar valores agregados al servicio la empresa tendrá una mayor acogida en el mercado.

Pregunta N° 4.

¿Cuáles de los siguientes servicios extras cree usted que debe implantar la compañía?

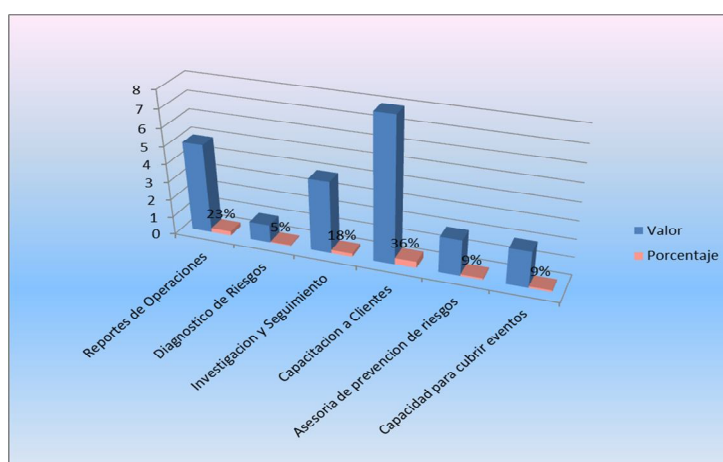
Tabla No. 22 Servicios Extras que debe implementar la Compañía de Seguridad

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Reportes de Operaciones | 5 | 23% |
| Diagnóstico de Riesgos | 1 | 5% |
| Investigación y Seguimiento | 4 | 18% |
| Capacitación a Clientes | 8 | 36% |
| Asesoría de prevención de riesgos | 2 | 9% |
| Capacidad para cubrir eventos | 2 | 9% |
| TOTAL | 22 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a los Clientes de SpecialsSeg

Gráfico No. 18 Servicios Extras que debe implementar la Compañía de Seguridad



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 22

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados el 36% expresa que la compañía debe brindar el servicio extra de capacitación a los clientes en materia de seguridad, el 23% dice que debe ser de reportes de operaciones, el 18% investigación y seguimiento, el 9% de asesoría para prevención de riesgos y capacidad para cubrir cualquier evento especial, y el 5% de diagnóstico de evaluación de riesgos.

De los 22 clientes encuestados, 8 clientes indican que la empresa debería implantar el servicio extra de capacitación a los clientes, mientras que 5 clientes dijeron que el servicio de Reporte de Operaciones.

Pregunta N° 5.

¿Cuál de los siguientes aspectos cree usted que debe mejorar la compañía?

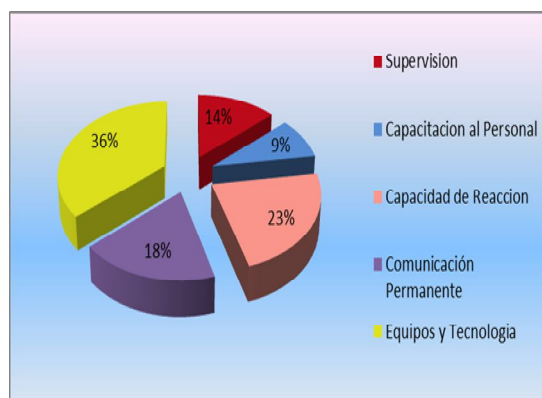
Tabla No. 23 Aspectos que debe mejorar la Compañía de Seguridad

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Supervisión | 3 | 14% |
| Capacitación al Personal | 2 | 9% |
| Capacidad de Reacción | 5 | 23% |
| Comunicación Permanente | 4 | 18% |
| Equipos y Tecnología | 8 | 36% |
| TOTAL | 22 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a los Clientes de SpecialsSeg

Gráfico No. 19 Aspectos que debe mejorar la Compañía de Seguridad



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 23

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 36% dice que la empresa debe mejorar sus equipos y tecnología, el 23% la capacidad de reacción, el 18% comunicación permanente, el 14% supervisión, y el 9% capacitación al personal.

Del total de clientes encuestados, 8 clientes creen que el principal aspecto que debe mejorar la compañía de seguridad son los equipos y tecnología con los que cuenta.

Pregunta N° 6.

¿Con que frecuencia se realiza la supervisión al personal de vigilancia?

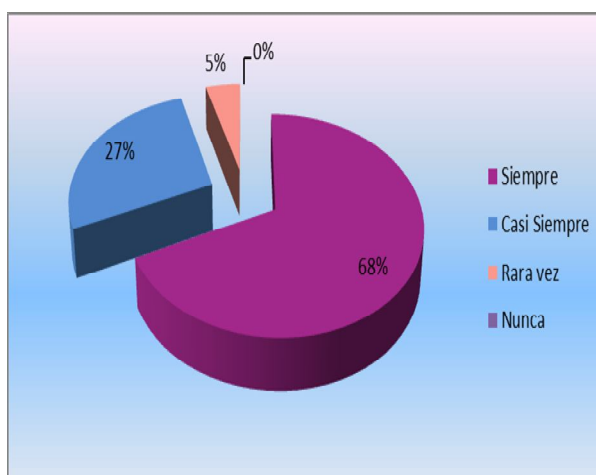
Tabla No. 24 Frecuencia de la Supervisión al Personal de Vigilancia

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 15 | 68% |
| Casi Siempre | 6 | 27% |
| Rara vez | 1 | 5% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 22 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a los Clientes de SpecialsSeg

Gráfico No. 20 Frecuencia de la Supervisión al Personal de Vigilancia



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 24

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 68% indican que la empresa siempre realiza la supervisión a los vigilantes de seguridad, el 27% expresa que casi siempre lo hacen y el 5% dice que rara vez.

De los 22 clientes encuestados, 15 clientes manifiestan que la empresa siempre realiza la supervisión a los diferentes lugares de trabajo.

Pregunta N° 7.

¿Sus reclamos y quejas son atendidos con prontitud y de manera adecuada por parte de la compañía?

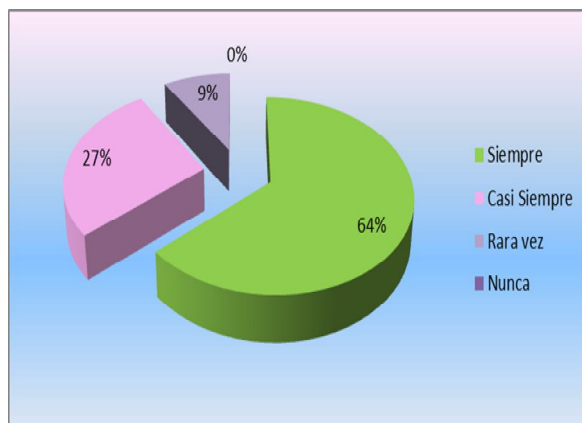
Tabla No. 25 Atención de Quejas y Reclamos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre | 11 | 69% |
| Casi Siempre | 4 | 25% |
| Rara vez | 1 | 6% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 16 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a los Clientes de SpecialsSeg

Gráfico No. 21 Atención de Quejas y Reclamos



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 25

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados el 69% opina que los reclamos y quejas siempre son atendidos con prontitud y de manera adecuada, el 25% dice que lo hace casi siempre y el 6% indica que rara vez.

De los 22 clientes encuestados, 11 concluyen que la compañía siempre atiende las quejas y reclamos con prontitud y de manera adecuada.

Pregunta N° 8.

¿Considera usted que los precios de los servicios que brinda la Cía. SpecialsSeg con relación a la competencia son:?

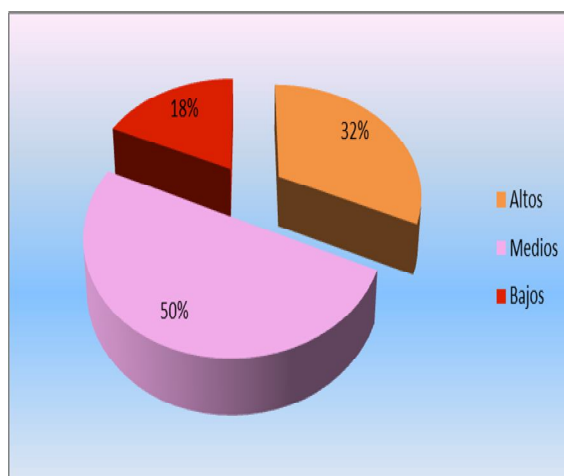
Tabla No. 26 Precio del Servicio

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Altos | 5 | 31% |
| Medios | 9 | 56% |
| Bajos | 2 | 13% |
| TOTAL | 16 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas a los Clientes de SpecialsSeg

Gráfico No. 22 Precio del Servicio



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 26

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 56% dice que los precios del servicio con relación a otras compañías del sector son medios, el 31% cree que son altos y el 13% opina que son bajos.

De los 22 clientes encuestados, 9 clientes opinan que el precio del servicio que ofrece la compañía de seguridad se encuentra en términos medios en relación a la competencia.

Análisis de la Participación de Mercado

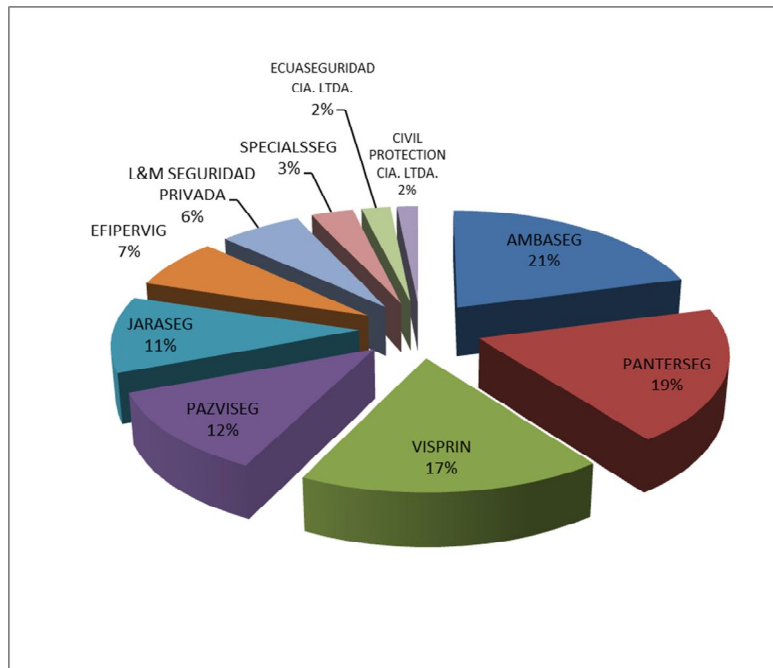
Tabla No. 27 Participación de Mercado

| EMPRESAS | VENTAS EN MILES DE DÓLARES | PORCENTAJE |
|-----------------------------|----------------------------|-------------|
| AMBASEG | 2.500,00 | 21% |
| PANTERSEG | 2.300,00 | 19% |
| VISPRIN | 2.100,00 | 17% |
| PAZVISEG | 1.420,00 | 12% |
| JARASEG | 1.300,00 | 11% |
| EFIPERVIG | 860,00 | 7% |
| L&M SEGURIDAD PRIVADA | 740,00 | 6% |
| SPECIALSSEG | 378,00 | 3% |
| ECUASEGURIDAD CIA. LTDA. | 260,00 | 2% |
| CIVIL PROTECTION CIA. LTDA. | 190,00 | 2% |
| TOTAL | 12.048,00 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Estadísticas SRI

Gráfico No. 23 Participación de Mercado



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Estadísticas SRI

Análisis e Interpretación

Del 100% de las ventas de las empresas de seguridad, el 21% corresponde a la empresa Ambaseg, el 19% a Pantherseg, el 17% a Visprin, el 12% a Pazvisseg, el 11% a Jaraseg, el 7% a Efipervig, el 6% a L&M , el 3% a SpecialsSeg y el 2% a Ecuaseguridad y Civil Protection.

Del grupo representativo de compañías de seguridad de la ciudad de Ambato, el mayor porcentaje de ventas tienen las compañías Ambaseg y Pantherseg, y con los menores porcentajes las Compañías SpecialsSeg, Ecuaseguridad y Civil Protección.

Cabe indicar que dentro del mercado local también operan compañías de otras ciudades que hacen que la competencia sea cada vez más fuerte, lo que afecta directamente a la participación de mercado, en la gráfica se encuentran solamente las compañías que laboran en la ciudad de Ambato y que proporcionan servicios similares.

4.2 Verificación de Hipótesis

4.2.1 Formulación de la Hipótesis

a) Marco Lógico

En primer lugar planteamos una hipótesis negativa (H_0) y la hipótesis positiva (H_1)

Hipótesis Nula

H_0 ; Una gestión basada en la calidad en el servicio no incide en la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Specials Seguridad Cía. Ltda.

Hipótesis Alternativa

H_1 ; Una gestión basada en la calidad en el servicio incide en la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Specials Seguridad Cía. Ltda.

b) Modelo Matemático

H_0 ; = E

H_0 ; \neq E

4.2.2 Nivel de Significación

El nivel de significación escogido para la investigación fue del 5% o 0,05 (95%)

4.2.3 Elección de la Prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del χ^2 Chi Cuadrado cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X^2 = Valor a calcularse de Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

Para la comprobación de la hipótesis se relacionó dos preguntas de las encuestas, la una de directivos y la otra de Clientes de la compañía de Seguridad y se observó las siguientes frecuencias de respuesta.

10.-¿Cree usted que al aplicar un sistema de gestión de Calidad en la compañía, mejorara la participación de mercado?

SI NO

3.-¿Cree usted que si la empresa incorpora valores agregados al servicio tendrá mayor acogida en el mercado?

SI NO

Tabla No. 28 Frecuencias Observadas

| | PREGUNTAS | ALTERNATIVAS | |
|-----------|---|--------------|----------|
| | | SI | NO |
| VI | 10.-¿Cree usted que al aplicar un sistema de gestión de calidad en la compañía, mejorará la participación de mercado? | 8 | 0 |
| VD | 3.-¿Cree usted que si la empresa incorpora valores agregados al servicio tendrá mayor acogida en el mercado? | 13 | 9 |
| | TOTAL | 21 | 9 |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas Aplicadas

Tabla No. 29 Frecuencias Esperadas

| | PREGUNTAS | ALTERNATIVAS | | TOTAL |
|-----------|---|--------------|----------|-----------|
| | | SI | NO | |
| VI | 10.-¿Cree usted que al aplicar un sistema de gestión de calidad en la compañía, mejorará la participación de mercado? | 5,60 | 2,40 | 8 |
| VD | 3.-¿Cree usted que si la empresa incorpora valores agregados al servicio tendrá mayor acogida en el mercado? | 15,40 | 6,60 | 22 |
| | TOTAL | 21 | 9 | 30 |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas Aplicadas

Tabla No. 30 Chi Cuadrado

| PREGUNTAS | O | E | O-E | (O-E) ² | (O-E) ² /E |
|---|----|-------|------|----------------------|-----------------------|
| 10.-¿Cree usted que al aplicar un sistema de gestión de calidad en la compañía, mejorará la participación de mercado? | 8 | 5,60 | 2,40 | 5,76 | 1,03 |
| | 0 | 2,40 | 2,40 | 5,76 | 2,40 |
| 3.-¿Cree usted que si la empresa incorpora valores agregados al servicio tendrá mayor acogida en el mercado? | 13 | 15,40 | 2,40 | 5,76 | 0,37 |
| | 9 | 6,60 | 2,40 | 5,76 | 0,87 |
| TOTAL | | | | X² | 4,675 |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Encuestas Aplicadas

4.2.4 Grado de Libertad

$$gl = (f-1) (c-1)$$

Dónde:

(gl) = Grado de Libertad

c = Columnas de la Tabla

f = Filas de la Tabla

Reemplazando:

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = (1) (1)$$

$$gl = 1$$

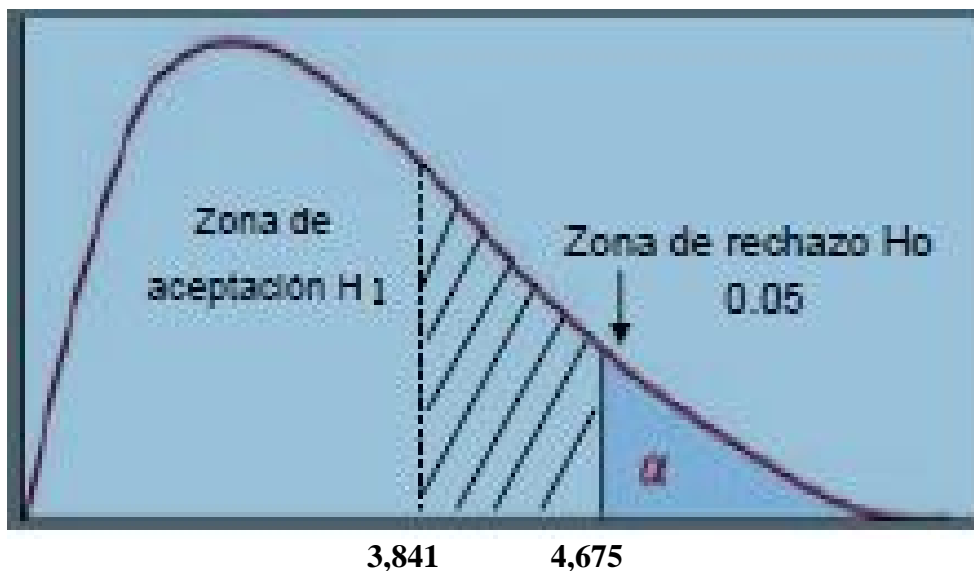
4.2.5 Zona de Aceptación o Rechazo

El valor tabulado del Chi Cuadrado (X^2) con un grado de libertad y un nivel de significación del 5% o 0,05 es de **3.841**.

Zona de Aceptación y Rechazo:

$$X^2_t = 3.841 < X^2_C = 4,675$$

Gráfico No. 24 Campana de Gauss



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Tabla No. 30 Chi Cuadrado

4.2.6 Toma de decisión

En base al análisis realizado podemos deducir que el Chi calculada (4,675) es mayor que la Chi crítico (3,841), por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna que dice: Una gestión basada en la calidad en el servicio incide en la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Specials Seguridad Cía. Ltda., y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez aplicadas las encuestas y recolectados los datos necesarios se han llegado a las siguientes conclusiones.

5.1 Conclusiones

- ❖ Con la hipótesis planteada se llega a concluir que a través de una adecuada gestión basada en la calidad en el servicio, se mejorara la participación del mercado de la compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda.
- ❖ La empresa no cuenta actualmente con procedimientos documentados, ni tiene definidos los procesos para realizar sus actividades, ha venido trabajando de manera empírica lo que ocasiona que se cometan errores con frecuencia.
- ❖ Las metas y objetivos planteados actualmente por la empresa no han dado buenos resultados, por lo que es necesario definir nuevos objetivos claros y precisos, y contar con estrategias orientadas a mejorar el mercado, los cuales deben ser difundidos y conocidos por todos los miembros de la organización, como también la misión y visión y de esta manera poder tener un óptimo desarrollo de las actividades.
- ❖ Con el diseño de un sistema de gestión de calidad, la compañía SpecialsSeg, podrá Integrarse de una manera más competitiva en el mercado de la seguridad privada.

5.2 Recomendaciones

- ❖ Diseñar un sistema de gestión de calidad que permitirá a la empresa mejorar la gestión interna, tener un control de los procesos, interacción y comunicación entre los diferentes departamentos así como también una definición clara de funciones y responsabilidades de los empleados, se podrá detectar los errores a tiempo y dar soluciones oportunas.

- ❖ Se debe analizar en forma detallada los procesos y procedimientos necesarios e imprescindibles en la prestación del servicio, con el fin de standarizarlos y poder ofrecer un servicio de calidad con la eficiencia que el cliente requiere y la eficacia que la empresa necesita.

- ❖ Implantar estrategias de servicio al cliente en base a sus necesidades y expectativas para lo cual se debe tener una constante comunicación e información oportuna que permita conocer los problemas existentes y dar soluciones de manera ágil y acertada.

- ❖ Ampliar la gama de servicios para captar nuevos clientes y retener a los actuales, creando valor agregado que ofrecerá satisfacción y creará lealtad en el usuario.

CAPÍTULO 6

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

Tema de propuesta:

Sistema de gestión de calidad con base en Normas Iso 9001 -2008 para mejorar la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg. Cía. Ltda.

“SPECIALSSEG SPECIALS SEGURIDAD CÍA LTDA”

| | |
|---------------|---|
| Provincia: | Tungurahua |
| Cantón: | Ambato |
| Dirección: | Av. Pedro Porras y Nicolás Arteta |
| Teléfono: | 032587175 |
| Beneficiario: | Compañía SpecialsSeg Clientes internos y externos |
| Tiempo: | Inicio: Mayo 2.013 Finalización: Diciembre del 2013 |
| Responsables: | Investigador: Lic. Mery Alicia Salazar Pico Gerente Propietario de SpecialsSeg |
| Costos: | \$1.086,05 |

Tabla No. 31 Recursos Económicos

| Recurso Humano | | | | |
|--|-----------------|-------------------------|-----------------------|-----------------|
| Nombre | Cargo | Horas de Trabajo | Valor Hora | Total |
| Lic. Mery Salazar | Investigadora | 320 | 2,00 | 640,00 |
| Total Recursos Humanos | | | | 640,00 |
| Recursos Materiales | | | | |
| Materia y Equipo | Cantidad | Unidad | Valor Unitario | Total |
| Uso del Computador | 200 | Horas | 0,50 | 100,00 |
| Internet | 80 | Horas | 0,50 | 40,00 |
| Fotocopias | 300 | Hojas | 0,03 | 9,00 |
| Impresiones | 1.800 | Hojas | 0,10 | 80,00 |
| Anillados | 7 | Unidad | 2,00 | 14,00 |
| Empastados | 2 | Unidad | 25,00 | 50,00 |
| Suministros Varios | 10 | Unidad | 1,25 | 12,50 |
| Subtotal | | | | 405,50 |
| 10% de Imprevistos | | | | 40,55 |
| Total Recursos Materiales | | | | 446,05 |
| Total Recursos Humanos y materiales | | | | 1.086,05 |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Investigador

6.2 Antecedentes de la propuesta

En base a las investigaciones y encuestas realizadas previamente se determinó que la compañía no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que permita el control y mejora continua de sus procesos.

También se puede mencionar que en la Compañía SpecialsSeg Cía. Ltda., nunca se han realizado trabajos similares para la mejora del proceso de prestación del servicio, por lo que es de vital importancia diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar los procesos y la calidad de los productos.

Actualmente las empresas han buscado estrategias para mejorar su gestión diseñando e implementando un sistema de Gestión de Calidad basado en Normas Iso 9001: 2008, logrando excelentes resultados en el mejoramiento de los procesos, la documentación establecida permite obtener un mejor control y medición en base a indicadores de calidad, es así que en el sector de la seguridad privada de la ciudad de Ambato empresas como: Ambaseg, Pazvisseg, Efiervig, Panterseg, Visprin, entre otras ya cuentan con una certificación de calidad que les acredita el aseguramiento de la calidad y una mejor imagen institucional, con lo que han

obtenido mejor participación en el mercado frente a la competencia y como beneficios internos la mejora del servicio, reducción de costos, aumento de la eficiencia, bienestar del personal.

6.3 Justificación

La adopción de un sistema de gestión de calidad es decisión estratégica de la organización. La Norma Internacional Iso 9001:2008, proporcionan elementos para que una organización o empresa pueda lograr la calidad del producto o servicio, sea sustentable en el tiempo, satisfaciendo las necesidades del cliente permanentemente, permitiendo a la empresa reducir costos, aumentar la productividad y sobresalir frente a la competencia.

El principal motivo por el desarrollo del diseño de gestión de calidad basado en normas Iso 9001: 2008 es la de mejorar los diferentes procesos en los que interviene la prestación del servicio de seguridad privada ofreciendo de esta manera un servicio eficiente y de calidad que permita captar un mayor número de clientes y poder lograr un mejor posicionamiento en el mercado, y de esta manera mejorar la rentabilidad.

La propuesta tiene por finalidad, documentar y ajustar los procesos conforme a los requerimientos de la norma en mención y obtener como con base en mediciones objetivas.

El diseño de un sistema de gestión de calidad contribuirá con el desarrollo de la empresa, aumentando el nivel de posicionamiento, el prestigio y sobre todo ayudara a la empresa a ser más competitiva.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de Gestión de Calidad, basado en normas Iso 9001: 2008, para mejorar la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg. Cía. Ltda.

6.4.2 Objetivos Específicos:

Diagnosticar la situación actual de la empresa, mediante un análisis FODA.

Realizar la Planificación Estratégica del Sistema de Gestión de Calidad, generando la política y objetivos de la calidad.

Elaborar el Manual del Sistema de Calidad, utilizando parámetros de la Norma Iso 9001:2008.

Establecer los procedimientos y la caracterización de los procesos operativos de prestación del servicio.

6.5 Análisis de Factibilidad

La presente propuesta es factible realizarla puesto que los directivos de la compañía tienen especial interés en aplicar nuevas estrategias de calidad que permitan mejorar la situación actual de mercado y por ende alcanzar una mayor rentabilidad y volumen de ventas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos de viabilidad:

6.5.1 Aspecto Socio – Cultural

La aplicación de un sistema de gestión de calidad en el servicio en la compañía de seguridad privada permitirá que existan una integración del personal, se mejoraran los canales de comunicación interna y externa, siendo el eje central la satisfacción del cliente, se establecerán lazos de comunicación que permitan conocer las necesidades y expectativas existentes, y por ende mejorar el servicio.

6.5.2 Aspecto Tecnológico

La tecnología es un aspecto que continuamente está cambiando y por ende beneficia la calidad del servicio del usuario, actualmente la empresa cuenta con sistemas de comunicación como son radios Motorola, armas calibre38, pero por la falta de recursos económicos y debido a que la tecnología en seguridad tiene un alto costo, no se ha podido mejorar y adquirir equipos de última tecnología.

6.5.3 Aspecto Organizacional

SpecialsSeg Cía. Ltda., tiene estructurada su organización con su máxima autoridad que es el gerente general, persona que dirige la empresa hacia el cumplimiento de metas y objetivos con un enfoque emprendedor y dinámico que permiten una fácil adaptación a los cambios y retos que exige el mercado actual.

La compañía se plantea el crecimiento de la Organización en términos cuantitativos en el mercado, a través de la colaboración de todos sus miembros, está dispuesta a reunir esfuerzos y realizar cambios que signifiquen un mejor desempeño en el mercado, logrando el alcance de objetivos planteados en dicha propuesta, con el único fin de beneficiarse.

6.5.4 Aspecto Legal

La compañía de Seguridad SpecialsSeg, es un institución controlada por el Ministerio de Gobierno y Policía, Ministerio del Interior, Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, el COSP, Superintendencia de Compañías, SRI, Ministerio de Relaciones laborales, los cuales rigen el buen cumplimiento de la seguridad, su desempeño está basado en lo que establece la ley de Vigilancia y Seguridad Privada con sus respectivos reglamentos, manual de procedimientos del personal operativo y administrativo.

La empresa tiene actualizados sus permisos de funcionamiento, seguros de vida de accidentes personales, seguros de salud, cumple con las disposiciones legales de la LORTI y la normativa tributaria para el pago de impuestos.

6.5.5 Aspecto Económico

La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa SpecialsSeg, permitirá aumentar las ventas e incrementar la Participación en el Mercado permitiendo ser más competitivo, siendo factible económicamente la propuesta, ya que esto ayudará al adelanto y desarrollo de la empresa en cifras monetarias.

6.6 Fundamentación

El proyecto de investigación para su desarrollo se respalda en las leyes que rigen a la compañía, así como también en lo establecido en la Norma Iso 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad -Requisitos, Iso 9000:2008 Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

Iso.- “International Standarization Organization, es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales, éstos, a su vez, son oficinas de normalización que actúan de delegadas en cada país, como por ejemplo: AENOR en España, AFNOR en Francia, DIN en Alemania, etc. con comités técnicos que llevan a término las normas. Se creó para dar más eficacia a las normas nacionales” (Sans, 1998, párr. 1).

Iso 9001:2008.- Elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales. (Iso 9001:2008).

Norma.- Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional.

Sistema de Gestión de Calidad.- “El sistema de gestión de calidad ayuda a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente. Los clientes necesitan productos con características que satisfagan las necesidades y expectativas. El enfoque a través de u sistema de gestión de Calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente y a mantener estos procesos bajo control” (Gutiérrez Humberto, 2006, p.78).

Responsabilidad de la Dirección.- Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y

autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc., su contenido es:

1. Compromiso de la Dirección
2. Enfoque al Cliente
3. Política de Calidad
4. Planificación
5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
6. Revisión de la Dirección⁴

Gestión de Recursos.- La Norma establece 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: Recursos Humanos, Infraestructura, y Ambiente de Trabajo, los requisitos exigidos son:

1. Requisitos Generales
2. Recursos Humanos
3. Infraestructura
4. Ambiente de Trabajo

Realización del Producto.- Se refiere a los procesos para la realización del producto o servicio, tomando en cuenta los requerimientos del cliente. Para la aplicación de este requerimiento de la norma se debe identificar claramente los procesos que intervienen en la realización del producto, sus pasos son:

1. Planificación de la realización del Producto y/o servicio
2. Procesos Relacionados con el cliente
3. Diseño y Desarrollo
4. Compras
5. Producción y Prestación del Servicio
6. Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición.

Medición Análisis y Mejora.- Se deben establecer los indicadores apropiados para el seguimiento y medición de los procesos necesarios para demostrar la capacidad para alcanzar los resultados planificados. Su contenido es:

⁴ Norma Internacional Iso 9001:2008 (Traducción Oficial)

1. Generalidades
2. Seguimiento y Medición
3. Control del Producto no conforme
4. Análisis de Datos
5. Mejora⁵

Diseño del Sistema.- Para Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, una organización debe de tomar en cuenta la siguiente estructura:

1. Estrategias: Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.

2. Procesos: Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.

3. Recursos: Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.

4. Estructura Organizacional: Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.

Manual. "Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa" (Terry, 1998, p. 20).

⁵ Acevedo J., Erazo L. Guzmán L., Rodríguez A. (2009). *Guía Práctica para la Implementación de un Sistema de gestión de Calidad.*

6.7 Metodología, Modelo Operativo

Gráfico No. 25 Sistema de Gestión de Calidad de la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Adaptación de las Normas Iso

6.7.1 Análisis de la Situación Inicial

SPECIALS SEGURIDAD CIA. LTDA, identificada por sus siglas SPECIALSSEG CIA. LTDA., es una empresa ecuatoriana con personería jurídica, domiciliada en la ciudad de Ambato, fue creada en el año 2.002 con el propósito de responder a la creciente demanda de la seguridad privada, su accionar se fundamenta en la venta de servicios que son: Proporcionar servicios de protección y vigilancia de personas, bienes muebles e inmuebles, a través de guardias de seguridad.

Como todo ente constituido, esta Compañía se encuentra bajo el control vigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Compañías como ente regulador que vigilará y controlará los aspectos jurídicos y financieros de la organización, cuenta con todos los permisos de funcionamiento y documentación en regla.

Los cambios entregados por la Constitución de la República del Ecuador en su mandato Constituyente 8 que en su parte pertinente manifiesta que para poder celebrar contratos con personas naturales o jurídicas como prestadores de actividades complementarias autorizadas por el Ministerio de Trabajo y Empleo cuyo objeto exclusivo sea la realización de actividades complementarias de vigilancia y seguridad, faculta a SPECIALSSEG a prestar estos servicios como actividad enmarcada dentro del contexto jurídico que norma esta actividad.

Los miembros de la Compañía SPECIALSSEG CIA.LTDA., son ex miembros de las fuerzas armadas, por lo que existe un vasto conocimiento en el campo de la seguridad, cuenta con personal idóneo y calificado, que garantiza el servicio que ofrece, para lo cual realiza una estricta selección del personal tomando en cuenta lo establecido en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

El personal es correctamente uniformado, armado y equipado para cumplir con responsabilidad las tareas en cada uno de los puestos asignados, al ingreso a la compañía se le entrega el equipo completo que corresponde uniforme en doble dotación una vez al año, el mismo que es autorizado por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, botas, chaleco antibalas, gas, gorra, cintos, porta armas, porta gas, tolete y una tarjeta de identificación.

Cada puesto cuenta con un revolver calibre 38, como también un radio Motorola con cargado para enlace permanente con el departamento operativo y/o supervisores de la empresa. Según lo que establece la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y como respaldo empresarial la compañía cuenta con una póliza de responsabilidad de seguros civil para clientes y de vida y accidentes para los empleados.

Desde su constitución esta compañía se ha convertido en una esencia de desarrollo económico, generadora de fuentes de empleo, por mantener presencia en la ciudad de Ambato provincia del Tungurahua, parroquia Huachi Chico, calles Av. Pedro Porras y Nicolás Arteta.

Los problemas financieros y la mala administración han impedido que la empresa pueda cumplir con sus objetivos, por lo que en los últimos años ha tenido una baja rentabilidad, que ha incidido notoriamente en el crecimiento de la empresa, añadido a esto la competencia desleal en el sector de la seguridad, por parte de empresas que sin tener el aval de una personería jurídica legalmente constituida han conllevado a que los objetivos de crecimiento no se hayan podido canalizar en el porcentaje aspirado.

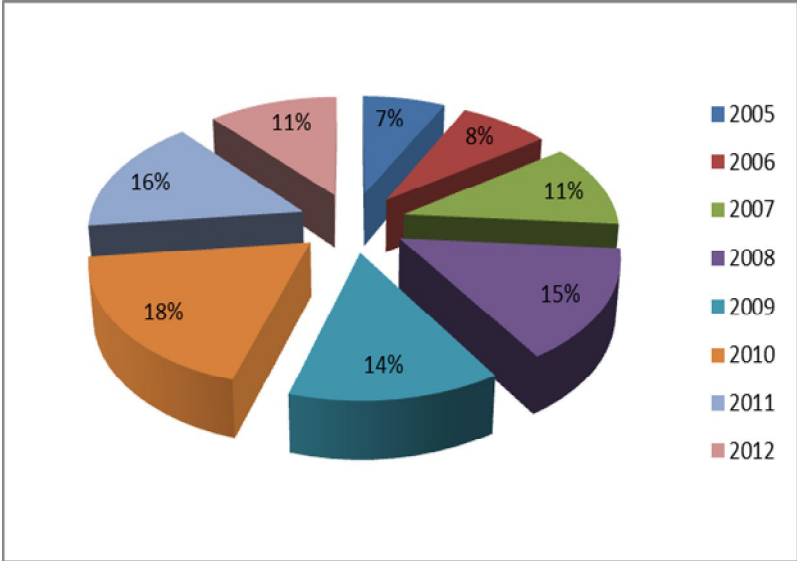
Tabla No. 32 Ventas Anuales

| AÑOS | VALORES | % |
|--------------|---------------------|-------------|
| 2005 | 241.826,58 | 7% |
| 2006 | 263.708,19 | 8% |
| 2007 | 375.735,09 | 11% |
| 2008 | 496.376,64 | 15% |
| 2009 | 454.457,19 | 14% |
| 2010 | 622.155,63 | 19% |
| 2011 | 523.274,25 | 16% |
| 2012 | 378.500,52 | 11% |
| TOTAL | 3.356.034,09 | 100% |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Archivo Estadísticas SpecialSeg

Gráfico No. 26 Ventas Anuales de la Compañía SpecialSeg



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Archivo Estadísticas SpecialSeg

Análisis de los Factores Externos e Internos

El enfoque que se dará en lo concerniente al análisis de los factores que inciden directamente en la organización se presentara en dos aspectos:

- **Factores Externos.-** Se analizara en dos perspectivas, el primer paso es evidenciar las variables negativas que afectan directamente y en segundo se analizara las oportunidades positivas de la empresa.
- **Factores Internos.-** Los aspectos para el análisis son: las fortalezas y beneficios de la organización y las debilidades que se manifiestan dentro de la misma.

Tabla No. 33 Factores Externos de la Empresa

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|
| ✓ Atención directa al cliente por parte de sus propietarios | ✓ No contar con procesos documentados |
| ✓ Experiencia Profesional y Técnica de los Directivos | ✓ Escaza infraestructura para atención al cliente |
| ✓ Servicios Garantizados con eficiencia y eficacia de acuerdo a las necesidades del cliente | ✓ Equipos operativos obsoletos |
| ✓ Cuenta con logística básica para el desempeño de sus funciones | ✓ Poca capacitación y entrenamiento al personal de vigilantes |
| ✓ Empresa legalmente constituida | ✓ Proceso de Selección de personal no adecuada |
| ✓ Permisos de funcionamiento y documentación en regla | ✓ Falta de personal para cubrir vacantes |
| ✓ Canales de comunicación adecuados con miembros de la organización, clientes y | ✓ No estar al día en pagos al Iess |
| | ✓ No poder acceder a contratos |

| | |
|---|--|
| proveedores ✓ Atención de Quejas y Reclamos oportunos ✓ Precio de los servicios asequibles para diversos consumidores | con compras publicas ✓ No contar con una gama variada de oferta de servicios ✓ Falta de un sistema de gestión de Calidad |
|---|--|

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Entrevista a Directivos de SpecialsSeg

Tabla No. 34 Factores Internos de la Empresa

| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento de la delincuencia. ✓ Acceso a nuevas tecnologías ✓ Establecer vínculos de confianza con las diferentes empresas ✓ Crear fidelidad en los clientes a través del servicio ofrecido ✓ Expansión de mercado cuando la competencia no tiene documentación en regla | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencia de empresas fantasmas de otras ciudades ✓ Competencia desleal ✓ Inestabilidad económica en la tercerización de servicios complementarios ✓ No poder atender a todos los segmentos ✓ La competencia trabaja con estándares de cumplimiento y satisfacción |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Entrevista a Directivos de SpecialsSeg

Matriz de Factores Internos

NOTA: Se tomara en cuenta la siguiente ponderación:

Ponderación:

Se asignan 0.0 (ninguna importancia) hasta 1 (gran importancia)

Clasificación: Se asigna

- 4 = Fortaleza Alta
 3 = Fortaleza Baja
 2 = Debilidad Baja
 1 = Debilidad Alta

Resultado Ponderado Total:

Resultados mayores de 2.5 indican preponderancias de las fortalezas en la Empresa, mientras que valores menores que 2.5 denotan predominio de las debilidades.

Tabla No. 35 Recursos

| FACTORES CLAVES | PONDERACIÓN | CLASIFICACIÓN | RESULTADO PONDERADO |
|----------------------|-------------|---------------|---------------------|
| Recursos Financieros | 0.20 | 2 | 0,40 |
| Recursos Humanos | 0.20 | 3 | 0,60 |
| Infraestructura | 0,15 | 2 | 0,30 |
| Experiencia | 0.10 | 4 | 0,40 |
| Tecnología | 0.15 | 2 | 0,30 |
| Equipos | 0,20 | 1 | 0,20 |
| TOTAL | 1.00 | | 2.20 |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Entrevista a Directivos de SpecialsSeg

En el caso de SPECIALSSEG CIA. LTDA. el valor obtenido de **2.20** indica preponderancias de las debilidades de la empresa en cuanto a recursos.

Tabla No. 36 Sistemas y Procedimientos

| FACTORES CLAVES | PONDERACIÓN | CLASIFICACIÓN | RESULTADO PONDERADO |
|---|-------------|---------------|---------------------|
| Organización Administrativa | 0,05 | 3 | 0.15 |
| Sistema Contable y Financiero | 0.05 | 4 | 0,2 |
| Estructura y Responsabilidades | 0.10 | 3 | 0,3 |
| Requisitos Legales | 0.10 | 4 | 0,4 |
| Control Interno | 0.05 | 2 | 0,1 |
| Procedimiento en la Prestación del Servicio | 0,30 | 2 | 0,6 |
| Capacitaciones | 0,10 | 2 | 0,1 |
| Sistema de Gestión de Calidad | 0,10 | 1 | 0,1 |
| Comunicaciones | 0,10 | 3 | 0,3 |

| | | | |
|---------------|-------------|---|-------------|
| Mantenimiento | 0.05 | 2 | 0,1 |
| TOTAL | 1.00 | | 2.35 |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Entrevista a Directivos de SpecialsSeg

En el caso de SPECIALSSEG CIA. LTDA el valor obtenido de **2.35** indica preponderancias de las debilidades de la empresa en cuanto a Sistemas y Procedimientos.

Matriz de Los factores Externos

NOTA: Se tomara en cuenta la siguiente ponderación:

Ponderación:

Se asignan 0.0 (ninguna importancia) hasta 1 (gran importancia)

Clasificación: Se asigna

4 = Oportunidad Alta

3 = Oportunidad Baja

2 = Amenaza Baja

1 = Amenaza Alta

Resultado Ponderado Total:

Resultados mayores de 2.5 indican preponderancias de las fortalezas en la Empresa, mientras que valores menores que 2.5 denotan predominio de las debilidades.

Tabla No. 37 Factores Externos

| FACTORES CLAVES | PONDERACIÓN | CLASIFICACIÓN | RESULTADO PONDERADO |
|------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|
| Publicidad | 0,10 | 2 | 0,20 |
| Innovación | 0.15 | 2 | 0,30 |
| Clientes | 0.25 | 2 | 0,50 |
| Proveedores | 0.05 | 4 | 0,20 |
| Competencia | 0,20 | 1 | 0,20 |
| Políticas Gobierno | 0,15 | 2 | 0,30 |
| Tecnología | 0,10 | 2 | 0,20 |
| TOTAL | 1.00 | | 1.90 |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Entrevista a Directivos de SpecialsSeg

En el caso de SPECIALSSEG CIA. LTDA el valor obtenido de **1.90** indica preponderancias de las amenazas de la empresa en cuanto a los factores externos.

6.7.2 Planificación Estratégica del Sistema de Gestión de Calidad de SpecialsSeg.

Identificación de Estrategias de la Calidad

Misión

Proveer de Seguridad Privada que satisfaga plenamente las necesidades de nuestros clientes, a través de un servicio de calidad confiable y atento, apoyados por personal altamente capacitado y comprometidos con los valores organizacionales y de la sociedad.

Visión

Ser la empresa líder y creciente en el mercado nacional de la seguridad privada, expandiendo nuestras áreas de servicio, gracias a la calidad y confiabilidad de nuestro trabajo y servicio en un corto tiempo.

Política de Calidad

Satisfacer las necesidades de Nuestros Clientes a través de la Calidad en Nuestros Servicio, basándonos en el desarrollo de nuestro personal y la aplicación de Soluciones Integrales dentro de un esquema de Seguridad y Ética, que permita la mejora continua de en todas las áreas de la empresa.

Objetivos de Calidad

- Proteger y Resguardar los bienes y personas puestos a nuestro cuidado con la mayor eficiencia.
- Capacitar y adoptar medidas preventivas para evitar hechos que puedan afectar la seguridad de nuestros clientes.

- Dar un servicio de excelencia y una respuesta efectiva a las necesidades reales de seguridad.
- Crear fidelidad en el cliente a través de un servicio óptimo y personalizado según las necesidades del cliente.
- Mejorar continuamente el Sistema de Calidad de la Empresa.

Valores

- Honestidad
- Lealtad
- Responsabilidad
- Integridad
- Profesionalismo

Principios

- Eficiencia
- Trabajo en Equipo
- Calidad
- Innovación
- Enfoque al Cliente

Objetivos Estratégicos

La necesidad de cuantificar el desempeño a través del cumplimiento de los objetivos planteados en respuesta a lo que la empresa necesita para presentar un crecimiento sostenido en toda su cadena de valor, se reflejarán en los siguientes planteamientos:

1. Incrementar la rentabilidad en un 15% para el año 2014.
2. Mejorar la Estructura Tecnológica de los Equipos en un 20%

3. Captar nuevos clientes, incrementando en un 20%
4. Mejorar el manejo del recurso humano de la empresa en un 20%

Expectativas de los Clientes Internos

- Elemento Humano de Calidad
- Colaboración de todos los miembros de la empresa
- Integración
- Actitud Positiva
- Comunicación Eficaz
- Capacitación permanente
- Estabilidad Laboral

Expectativas del Cliente Externo

- Servicio de Calidad
- Precios Accesibles
- Atención Oportuna de Quejas y reclamos
- Servicio Garantizado
- Seguridad
- Asesoramiento adecuado
- Gama de Servicios
- Buena Imagen del Vigilante

Identificación de los Procesos

SpecialsSeg Cía. Ltda. , se compone de los siguientes procesos:

- ❖ **Procesos Estratégicos:** Están destinados a establecer y controlar las metas de la empresa, están ligados con la visión de la empresa, se lo realizara a través de la Gestión Gerencial.

- ❖ **Procesos Operativos:** Son los que inciden directamente en la satisfacción del cliente en SpecialsSeg tenemos: Comercialización y Ventas, Negociación y Contratación, Operaciones, Facturación y Cobro, Post Venta.

- ❖ **Procesos de Apoyo:** Están ligados directamente con la visión de la empresa Contable Financiero, dentro de este grupo están Contabilidad y Finanzas, Compras y Logística y Recursos Humanos.

Tabla No. 38 Responsabilidades de cada uno de los procesos

| PROCESOS | CRITERIO |
|------------------------------|---|
| Gestión Gerencial | Establecer políticas para controlar y administrar la empresa obteniendo equilibrio financiero. |
| Comercialización y Ventas | Captar, hacer seguimiento, publicidad y realizar ventas a posibles y potenciales clientes, revisando las instalaciones para brindar el servicio de seguridad con la correspondiente cotización al cliente e informe de inspección. |
| Cotizaciones | Oferta de Servicio a futuros clientes |
| Negociación y Contratación | Negociar los contratos de los nuevos clientes y una vez Aceptados Firmar los mismos. |
| Logística y Personal Técnico | Contar con el equipo operativo y personal capacitado con técnicas modernas de vigilancia. |
| Operaciones | Brindar un servicio óptimo al cliente, con la inducción de los vigilantes, elaboración de horarios y la designación de los puestos de servicio, realizar supervisiones y novedades del puesto |
| Facturación y Cobro | Realizar la respectiva factura y cobrar los servicios entregados al cliente |
| Post Venta | Medir la percepción y satisfacción del cliente con relación a los servicios entregados por la empresa mediante proyectos de mejoramiento de necesidades y solución de reclamos de los clientes con la aplicación de acciones correctivas y preventivas. |
| Contable – Financiero | Mantener la información contable actualizada y oportuna para la toma de decisiones, pagos a proveedores y empleados, mantener al día las obligaciones tributarias y laborales. |
| Recursos Humanos | Se encarga de contratar y capacitar al personal de acuerdo a las disposiciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, Ley de Seguridad y Vigilancia, y demás disposiciones legales. |
| Compras | Realizar las adquisiciones normales para el buen funcionamiento de las operaciones de la empresa, realizar la entrega y control de prendas a los vigilantes, así como el control de existencias y su respectivo almacenamiento. |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Manual de Funciones SpecialsSeg

Gráfico No.27 Selección de Procesos para su caracterización



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Manual Funciones SpecialsSeg

Identificación de los Recurso Disponibles

Recurso Humano

Información, inducción y capacitación

- Información escrita a disposición del cliente interno
- Servicios que se ofrece
- Manuales e instructivos

Contratación

- Pruebas de Ingreso
- Hoja de Vida
- Contrato de Trabajo
- Expediente laboral

Pago

- Roles de Pago mensuales

Atención al Cliente

- Trato cordial y amable
- Presencia adecuada
- Formación y Conocimientos
- Asesoramiento
- No debe existir preferencias no discriminaciones

Prestación del Servicio

- Instrucciones adecuadas de trabajo por escrito
- Buen uso del equipo de trabajo
- Contrato de Servicios
- Bitácora

Análisis y Mejora

- Registro de Quejas y Reclamos

Infraestructura Física

Instalaciones de trabajo

- La identificación de la institución debe estar en lugar visible y con los horarios de atención
- Acceso para minusválidos
- Los sanitarios deben estar separados para hombres y mujeres
- Instalaciones en perfecto estado y uso de conservación, aseo, limpieza
- Las salas de trabajo deben poseer la iluminación y ventilación adecuada

- Las oficinas deben poseer equipos informáticos
- La imagen corporativa debe estar visible en tarjetas, documentación comercial y registros.
- Cada oficina y puesto de trabajo debe poseer su respectiva identificación
- Dar mantención a los equipos cuando exista averías

Equipo de Trabajo

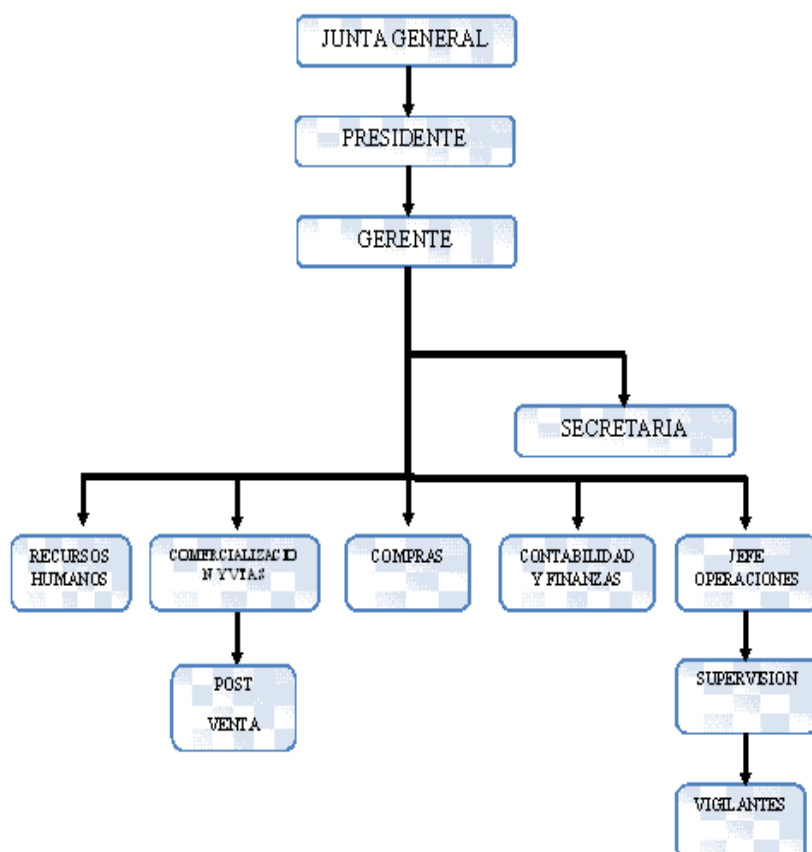
- Documentos de control de inventarios
- Registros de dotación al personal
- Mantenimiento de equipo en mal estado

Ambiente de Trabajo

- Dispones de listado de números telefónicos de todo el personal
- Seguridad en el empleo
- Normas de Selección y contratación
- Capacitación permanente a los empleados
- Compensación basada en el desempeño
- Comunicación eficaz
- Reducción de diferencias entre los mandos altos y medios
- Ascensos de puestos
- Metodologías de trabajo creativas y dinámicas
- Reglas y orientaciones de seguridad sobre el uso de equipos
- Ergonomía adecuada
- Calor, humedad, flujo de aire
- Equipo de seguridad en instalaciones (extintor de incendios, botiquín de primeros auxilios, señalización, protección, plan de evacuación)
- Higiene, limpieza, ruidos, vibraciones y contaminación.

Identificación de la Estructura Organizativa

Gráfico No. 28 Organigrama Estructural de SpecialsSeg



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Manual de Funciones SpecialsSeg

Junta General.- Está conformada por los socios de la Compañía, Sr. Gabriel Gaibort, Sr. Néstor Fonseca, Dra. Yolanda Silva, Sr. Luis Paredes, Sr. Luis Caicedo.

Presidente.- Representada por el Sr. Néstor Fonseca, Nombrado por la Junta General.

Gerente.- El Sr. Gabriel Gaibort, representante de la compañía en todo aspecto legal.

Secretaria.- Sra. Belkis Moya, coordina con gerencia la elaboración de los documentos administrativos.

Recursos Humanos.- Sr. Néstor Fonseca, se encarga del reclutamiento, selección, contratación y capacitación del personal.

Comercialización y Ventas.- Sr. Xavier Lalama, coordina la gestión y proceso de ventas de servicios.

Compras.- Ing. Fernanda Proaño, se encarga de la adquisición de los insumos, almacenamiento y control.

Contabilidad.- Lic. Alicia Salazar, se encarga del manejo contable de la empresa.

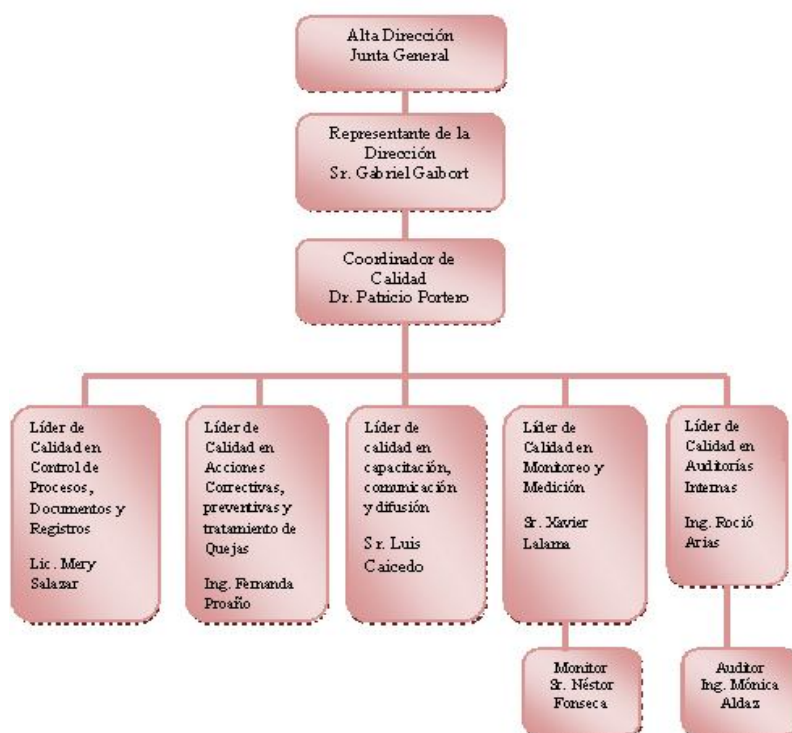
Operaciones.- Sr. Luis Caicedo, se encarga del control del trabajo operativo en cada uno de los puestos.

Supervisión.- El Sr. Luis Caicedo, es la persona encargada de supervisar el trabajo de los guardias de seguridad.

Vigilantes.- Actualmente conformada por 28 personas, que prestan el servicio de seguridad y vigilancia y reportan las novedades al Supervisor y Jefe de Operaciones.

Se ha conformado el equipo de trabajo del Sistema de Calidad que está estructurado de la siguiente manera:

Gráfico No. 29 Estructura del Equipo de Trabajo del Sistema de Gestión de Calidad de SpecialsSeg



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Adaptado de la Guía de Implementación Iso

Identificación de la Estructura Documentaria

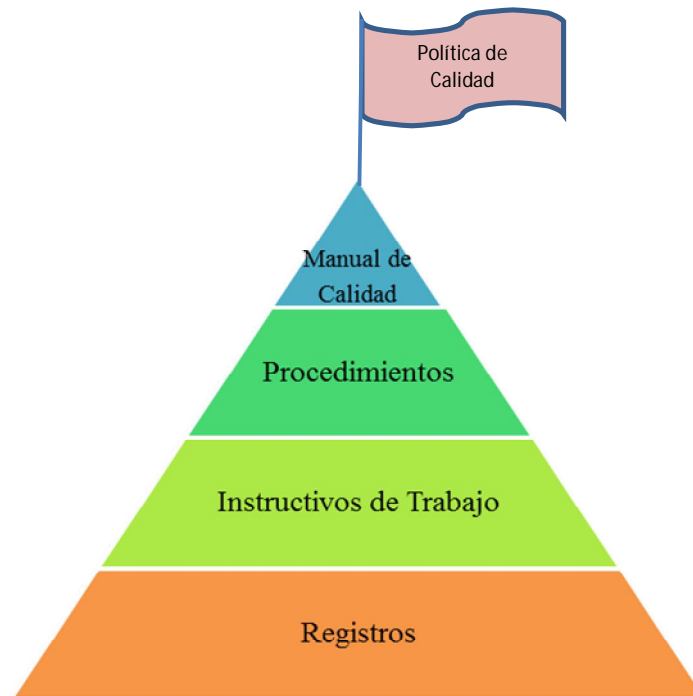
La estructura documentaria del SGC debe ser desarrollada de acuerdo con la estructura de la organización y de sus procesos, por ello cada empresa posee su propia estructura documentaria.

Los documentos básicos que integran la estructura documentaria de SpecialsSeg Cía. Ltda. son aquellos que se formalizan como procedimientos, principalmente, y que son esenciales para la planificación, ejecución, control y mejora de las actividades que realiza la empresa.

Estos documentos también comprenden todos los requisitos aplicables a la Norma Iso 9001:2008 y las normativas legales que rigen el accionar de la Compañía SpecialsSeg. Cía. Ltda.

La manera clásica de representar la estructura documentaria d un SGC, con sus documentos que la componen es:

Gráfico No. 30 Estructura Documentaria del SGC



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Guía Implementación Iso

A nivel descriptivo los documentos que integran el SGC son:

Política de Calidad: La política de Calidad debe describir de manera clara y sucinta las operaciones e intenciones globales de la empresa relativas a la calidad de sus servicios.

Manual de Calidad: Es el primer documento del SGC y oficia de presentación de SPECIALSSEG CIA. LTDA., respecto a su compromiso con la calidad y su continua mejora, contine la política de calidad.

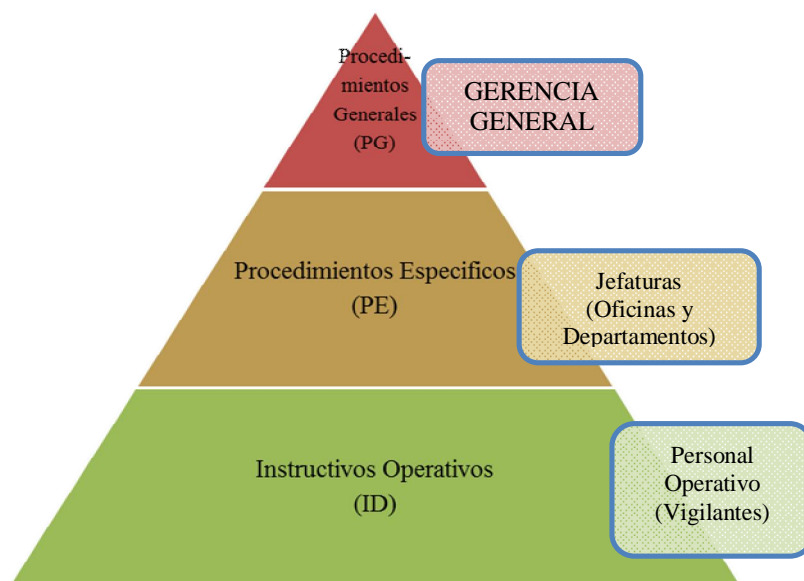
El manual de calidad refiere a los procedimientos documentados del SGC de SPECIALSSEG, su contenido debe incluir:

1. Título, alcance y campo de Aplicación
2. Cuadro de Contenidos
3. Introducción de la Empresa de Seguridad SpecialsSeg Cía. Ltda.
4. Política de Calidad y Objetivos de la Empresa
5. Estructura Organizacional, cargos y responsabilidades
6. Elementos del SGC y referencia a sus procedimientos documentados
7. Definiciones (si corresponde)
8. Referencias para el Manual de Calidad (si corresponde)
9. Anexos (si corresponde)

Procedimientos e Instructivos de Trabajo: Los procedimientos son la base documentada de las actividades que se realizan en SpecialsSeg Cía. Ltda., constituye el punto de partida para el diseño del SGC, a partir del cual se sistematizan y estandarizan los procesos, subprocesos y actividades específicas de la empresa.

Existen diversos niveles de procedimientos que conforman la estructura documentaria, asociados comúnmente a los niveles organizacionales de la empresa, lo que se acostumbra es hacer establecer tres niveles de procedimientos vinculados a los niveles jerárquicos, como se muestra a continuación:

Gráfico No. 31 Niveles de Procedimientos vinculados a los niveles Jerárquicos




Elaborado por: Mery Salazar
Fuente: Guía Implementación Iso

Una vez establecidos los niveles de la estructura documentaria se establece de forma consensuada entre los integrantes del grupo ISO con el gerente general el diseño o formato que tendra toda la documentacion, el mismo que comprende el encabezado y pie de página uniforme para todos los documentos de la empresa.

Para la compañía de Seguridad SpecialsSeg, se ha establecido el siguiente formato

Encabezado

| | | |
|--|---|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-01 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 1/</p> |
|--|---|--|

Pie de página

| | | |
|-----------------------|----------------------|----------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|-----------------------|----------------------|----------------------|

Los procedimientos deben contener básicamente lo siguiente:

1. **Objetivo:** motivos por los cuales se desarrolla el procedimiento.
2. **Alcance:** Describe el ámbito de aplicación del documento, como así también las áreas y cargos involucrados en las actividades descritas.
3. **Definiciones y abreviaturas:** En caso necesario, se describe en forma breve la terminología utilizada y las abreviaturas usadas en el documento.
4. **Referencias:** Incluye las relaciones con otros documentos del SGC.
5. **Responsabilidades:** Incluye los distintos niveles de competencia relacionados con el cumplimiento del procedimiento.

6. Descripción: Comprende una explicación detallada de las actividades tratadas. Su extensión y divisiones serán las que se consideren necesarias para cada caso.

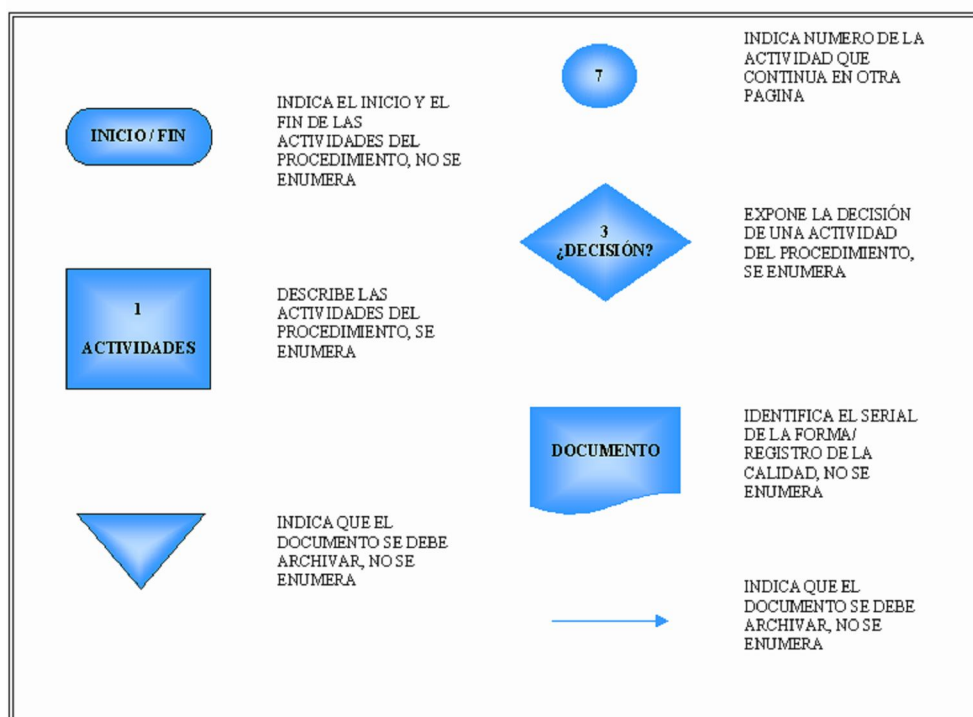
8. Matriz de Documentos y Registros Generados: Contiene la descripción de los registros necesarios para evidenciar el cumplimiento de la actividad tratada, su distribución, indexación, conservación, disposición y acceso a dichos documentos.

9. Anexos: Se detalla los anexos que corresponde a cada procedimiento.

En los anexos se destaca un aspecto importante que es la caracterización de los procesos por medio de Diagramas de Flujo, de manera esquemática y sencilla, que permiten visualizar e interpretar rápidamente la secuencia de las tareas y las áreas que intervienen, para la Compañía SpecialsSeg se utilizara el siguiente esquema para los flujogramas.

Gráfico No. 32 Simbología de Flujogramas

SIMBOLOGIA UTILIZADA EN LOS FLUJOGRAMAS



Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Guía práctica para implementar SGC

Otro aspecto importante en el formato de los procedimientos es la identificación de los documentos del SGC, por medio de una codificación que debe ser de fácil interpretación y

uso por parte de todo el personal de SpecialsSeg Cía. Ltda., para lo cual se adopta el siguiente criterio:

Codificación de Documentos Principales

- Manual de Calidad MC
- Mapa de Procesos MP
- Plan de Calidad PC
- Política de Calidad PL
- Objetivos de Calidad OC

Para la Codificación de estos documentos nos basaremos en lo siguiente:

SS-XX-YY

SS, indica que los documentos son de la empresa SPECIALS SEGURIDAD

XX, se coloca dos literales correspondiente al tipo de documento, de acuerdo a lo escrito en el párrafo anterior.

YY, se coloca dos literales correspondientes al proceso de Sistema de Gestión de Calidad.

Codificación de procedimientos, instructivos, documentos y registros.

La metodología para la codificación de los documentos descritos es:

SS-XX-YY-00

SS, indica que los documentos son de la empresa SPECIALS SEGURIDAD

XX, se coloca dos literales correspondiente al tipo de documento, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla No. 39 Codificación de Documentos

| CÓDIGO | DOCUMENTO |
|---------------|--------------------------|
| PR | Procedimiento |
| PG | Procedimiento General |
| PE | Procedimiento Especifico |
| IT | Instructivo de Trabajo |
| RG | Registros |

| | |
|----|-------------------------|
| LT | Listado |
| DI | Documentos Internos |
| DE | Documentos Externos |
| DR | Documento de Referencia |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Guía práctica para implementar SGC

YY, se coloca dos literales correspondientes al proceso relacionado con el documento, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla No. 40 Codificación de Procesos

| CÓDIGO | PROCESO |
|---------------|-------------------------------|
| RG | Revisión General |
| PE | Planificación Estratégica |
| SC | Sistema de Gestión de Calidad |
| CV | Comercialización y Ventas |
| CT | Cotizaciones |
| NC | Negociación y Contrataciones |
| PP | Proveer al Personal |
| OP | Operaciones |
| FC | Facturación y Cobro |
| PV | Post Venta |
| CO | Capacitación Operacional |
| SF | Seguridad Física en el Puesto |
| SP | Supervisión |
| CF | Contable y Financiero |
| RH | Recursos Humanos |
| CL | Compras y Logística |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Guía práctica para implementar SGC

00, se colocan dos numerales consecutivos, correspondientes al documento.

Secuencia de Aprobación de Documentos

La revisión y aprobación de documentos se realiza según las siguientes instancias organizacionales de SpecialsSeg Cía. Ltda.

Tabla No. 41 Aprobación de Documentos

| DOCUMENTO | ELABORA | REVISA | APRUEBA |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Política de Calidad | Líder en Control de Procesos | Coordinador de la Calidad | Gerente General |
| Manual de Calidad | Líder en Control de Procesos | Coordinador de la Calidad | Gerente General |
| Mapa de Procesos | Líder en Control de Procesos | Coordinador de la Calidad | Gerente General |
| Procedimiento | Líder en Control de Procesos | Coordinador de la Calidad | Gerente General |
| Procedimiento Generales | Líder en Control de Procesos | Coordinador de la Calidad | Gerente General |
| Procedimientos Específicos | Líder en Control de Procesos | Coordinador de la Calidad | Gerente General |
| Instrucción de Trabajo | Involucrado en la Actividad | Líder en Control de Procesos | Representante de la Dirección |

Elaborado por: Mery Salazar

Fuente: Guía práctica para implementar SGC

Normas Generales de la Documentación

Para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se sugiere mantener las siguientes normas:

| | |
|--------------------------------------|-----------------|
| Tamaño de la hoja de los documentos: | INEN A4 |
| Tipo de Letra: | TIMES NEW ROMAN |
| Tamaño de Letra: | 12 |
| Márgenes: | Superior 2,5cm |
| | Inferior 2,5cm |
| | Izquierdo 3,0cm |
| | Derecho 3,0cm |

Los Registros: Son la base documental a partir de la cual se construyen luego los indicadores de gestión. Estos son documentos que presentan resultados o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas, también se utiliza para documentar la trazabilidad de las

actividades y para proporcionar pruebas de la realización de verificaciones, así como también de la toma de acciones preventivas y acciones correctivas, en SpecialsSeg se consideran registros de calidad los Formatos o Plantillas (pre impresos para llenar), Cuadernos (Pre definidos para llenar), Reportes o formatos generados por un sistema informático, Informes, etc.

6.7.3 Manual de Calidad

Se ha elaborado el Manual de Calidad en base a la norma Iso 9001:2008, el cual se presenta a continuación, tomando en cuenta lo planificado en el punto anterior.



SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD

**SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD**

Referencia: ISO 9001:2008

POLÍTICA DE CALIDAD

CÓDIGO: SS-PL-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG: ½

POLÍTICA DE CALIDAD

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD

**SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD**

Referencia: ISO 9001:2008

POLÍTICA DE CALIDAD

CÓDIGO: SS-PL-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG: 2/2


POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades de Nuestros Clientes a través de la Calidad en Nuestros Servicio, basándonos en el desarrollo de nuestro personal y la aplicación de Soluciones Integrales dentro de un esquema de Seguridad y Ética, que permita la mejora continua de en todas las áreas de la empresa.

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|--|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Referencia: ISO 9001:2008 OBJETIVOS DE CALIDAD</p> | <p>CÓDIGO: SS-OC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: ½</p> |
|--|---|---|

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|



SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Referencia: ISO 9001:2008

OBJETIVOS DE CALIDAD

CÓDIGO: SS-OC-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG: 2/2

OBJETIVOS DE CALIDAD

- ❖ Proteger y Resguardar los bienes y personas puestos a nuestro cuidado con la mayor eficiencia.
- ❖ Capacitar y adoptar medidas preventivas para evitar hechos que puedan afectar la seguridad de nuestros clientes.
- ❖ Dar un servicio de excelencia y una respuesta efectiva a las necesidades reales de seguridad.
- ❖ Crear fidelidad en el cliente a través de un servicio óptimo y personalizado según las necesidades del cliente.
- ❖ Mejorar continuamente el Sistema de Calidad de la Empresa.

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD

**SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD**

Referencia: ISO 9001:2008

MAPA DE PROCESOS

CÓDIGO: SS-MP-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG: ½

MAPA DE PROCESOS

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Referencia: ISO 9001:2008

MAPA DE PROCESOS

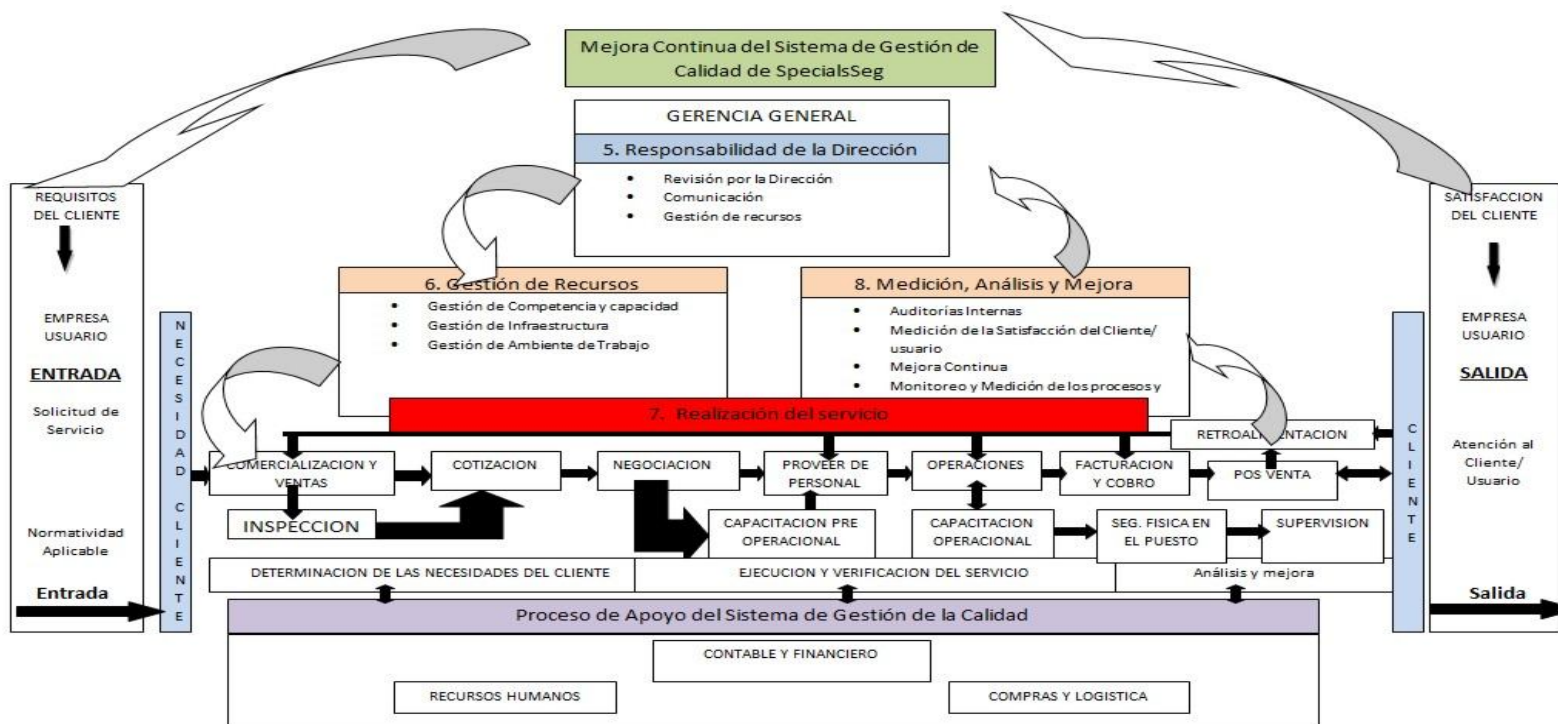
CÓDIGO: SS-MP-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG: 2/2

MAPA DE PROCESOS DE SPECIALSSEG CÍA. LTDA



ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD

MANUAL DE CALIDAD

Referencia: ISO 9001:2008

CÓDIGO: SS-MC-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG: 1/26

MANUAL DE CALIDAD

| ELABORA | REvisa | AUTORIZA |
|--|-------------------------------------|--|
| <u>Lic. Mery Salazar</u> Estudiante | <u>Dra. Tatiana Valle</u> Tutora | <u>Lic. Gabriel Gaibort</u> Gerente General |



SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD

MANUAL DE CALIDAD

Referencia: ISO 9001:2008

CÓDIGO: SS-MC-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG: 2/26

| | |
|---|------------|
| 0. INTRODUCCIÓN..... | 149 |
| 0.1. Reseña histórica..... | 149 |
| 0.2. Misión..... | 150 |
| 0.3. Visión..... | 150 |
| 0.4. Valores..... | 151 |
| 0.5. Principios..... | 151 |
| 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL MANUAL..... | 152 |
| 1.1. Propósito..... | 152 |
| 1.2. Alcance..... | 152 |
| 1.3. Exclusiones..... | 153 |
| 2. REFERENCIAS NORMATIVAS..... | 153 |
| 3. TERMINOS Y DEFINICIONES..... | 153 |
| 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 154 |
| 4.1. Requisitos Generales..... | 154 |
| 4.2. Requisitos de la Documentación..... | 155 |
| 4.2.1. Generalidades..... | 155 |
| 4.2.2. Manual de Calidad..... | 155 |
| 4.2.3. Control de Documentos..... | 156 |
| 4.2.4. Control de registros..... | 156 |
| 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN..... | 156 |
| 5.1. Compromiso de la Dirección..... | 156 |
| 5.2. Enfoque al Cliente..... | 157 |
| 5.3. Política de Calidad..... | 157 |
| 5.4. Planificación..... | 158 |
| 5.4.1. Objetivos de Calidad..... | 158 |
| 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de calidad..... | 158 |
| 5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación..... | 158 |

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD

MANUAL DE CALIDAD

Referencia: ISO 9001:2008

CÓDIGO: SS-MC-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG. 3/26

| | |
|---|------------|
| 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad..... | 158 |
| 5.5.2. Representante de la Dirección..... | 159 |
| 5.5.3. Comunicación Interna..... | 159 |
| 5.6. Revisión de la Dirección..... | 159 |
| 5.6.1. Generalidades..... | 159 |
| 5.6.2. Información para la Revisión..... | 160 |
| 5.6.3. Resultados de la Revisión..... | 160 |
| 6. GESTIÓN DE RECURSOS..... | 160 |
| 6.1. Provisión de Recursos..... | 161 |
| 6.2. Recursos Humanos..... | 161 |
| 6.2.1. Generalidades..... | 161 |
| 6.2.2. Competencia, toma de decisiones y formación..... | 161 |
| 6.2.3. Infraestructura..... | 162 |
| 6.2.4. Ambiente de Trabajo..... | 162 |
| 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO..... | 163 |
| 7.1. Planificación de la Realización del Servicio..... | 163 |
| 7.2. Procesos Relacionados con el cliente..... | 163 |
| 7.2.1. Planificación para la realización del servicio..... | 163 |
| 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio..... | 163 |
| 7.2.3. Comunicación con el cliente..... | 164 |
| 7.3. Diseño y Desarrollo..... | 164 |
| 7.4. Compras..... | 164 |
| 7.4.1. Proceso de Compras..... | 164 |
| 7.4.2. Información de Compras..... | 165 |
| 7.4.3. Verificación de los productos comprados..... | 165 |

ELABORADO POR:

Mery Salazar

REVISADO POR:

Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:

Lic. Gabriel Gaibort



SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD

MANUAL DE CALIDAD

Referencia: ISO 9001:2008

CÓIGO: SS-MC-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:


PÁG: 4/26

| | | |
|-----------|---|------------|
| 7.5. | Prestación del servicio..... | 165 |
| 7.5.1. | Control en la prestación del servicio..... | 165 |
| 7.5.2. | Validación de Procesos para la Prestación del Servicio..... | 166 |
| 7.5.3. | Identificación y Trazabilidad..... | 166 |
| 7.5.4. | Propiedad del Cliente..... | 166 |
| 7.5.5. | Preservación del Servicio..... | 167 |
| 7.6. | Control de los dispositivos de seguimiento y medición..... | 167 |
| 8. | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA..... | 167 |
| 8.1. | Generalidades..... | 167 |
| 8.2. | Seguimiento y Medición..... | 167 |
| 8.2.1. | Satisfacción del Cliente..... | 168 |
| 8.2.2. | Auditoria interna..... | 168 |
| 8.2.3. | Seguimiento y Medición de los procesos..... | 168 |
| 8.2.4. | Seguimiento y medición del servicio..... | 169 |
| 8.3. | Control del Servicio no conforme..... | 169 |
| 8.4. | Análisis de datos..... | 169 |
| 8.5. | Mejora..... | 169 |
| 8.5.1. | Mejora continua..... | 169 |
| 8.5.2. | Acciones Correctivas..... | 170 |
| 8.5.3. | Acciones Preventivas..... | 170 |

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|---|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 5/26</p> |
|---|---|--|

0. INTRODUCCIÓN

0.1. Reseña Histórica

SPECIALSSEG CIA. LTDA, es una empresa ecuatoriana domiciliada en la ciudad de Ambato, fue creada en el año 2.002, con el propósito de responder a la creciente demanda de la seguridad privada, tiene experiencia en el mercado de la seguridad 11 años.

Al inicio de sus actividades estaba conformada por 10 socios, que con es transcurso del tiempo se han ido retirando de la compañía, y actualmente cuenta con 5 socios activos, los cuales trabajan por el adelanto y progreso de la compañía.

Con la promulgacion del mandato 8, en el Registro Oficila No. 298 del 23 de Junio del 2006, en el año 2007 la compañía tuvo que cambiar su objeto social, eliminado la tercerización de servicios complementarios, la intermediación laboral y contratación por horas que fueron reformadas en el Código de Trabajo, el objeto social de la compañía quedo de la siguiente manera: La Compañía SpecialsSeg desempeñara la actividad de Servicios Complementarios en la rama de Vigilancia y Seguridad Privada, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y juridicas, de instalación de bienes muebles e inmuebles, depósito, custodia y transaporte de valores, investigacion, seguridad en medios de transporte privado de transporte, intalación, mantenimiento y reparación de aparatos y dispositivos de seguridad y el uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma.

El personal directivo esta conformado por exmiembros de las fuerzas armadas, el personal que brinda el servicio de seguridad esta capacitado y entrenado para realizar su trabajo de manera eficiente y responsable.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

MANUAL DE CALIDAD

Referencia: ISO 9001:2008

CÓDIGO: SS-MC-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG: 6/26

0.2. Misión

MISIÓN

Proveer de Seguridad Privada que satisfaga plenamente las necesidades de nuestros clientes, a través de un servicio de calidad confiable y atento, apoyados por personal altamente capacitado y comprometidos con los valores organizacionales y de la sociedad.

0.3. Visión

VISIÓN

Ser la empresa líder y creciente en el mercado nacional de la seguridad privada, expandiendo nuestras áreas de servicio, gracias a la calidad y confiabilidad de nuestro trabajo y servicio en un corto tiempo.

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

MANUAL DE CALIDAD

Referencia: ISO 9001:2008

CÓDIGO: SS-MC-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG: 7/26

0.4. Valores



Honestidad: Compromiso personal firme en una conducta limpia, que no se presta a sobornos, actos inmorales o abusos de la autoridad que se nos delega.



Lealtad: Nuestro principal interés es el asegurar que su empresa cumpla sus compromisos con la sociedad, por lo cual, cuidaremos en forma profesional el patrimonio y las personas de la empresa o particulares que nos son encomendados.



Responsabilidad: Cumplir con las obligaciones adquiridas con nuestros clientes internos y externos, proveedores y la sociedad en general; entregando lo mejor de nosotros para ofrecer un servicio de calidad.



Integridad: Constituye la rectitud en el comportamiento diario con el cliente, compañeros, institución y sociedad en general.



Profesionalismo: El personal de supervisores y guardias de la empresa han sido seleccionados bajo un perfil de competencias, se mantienen capacitaciones constantes que dan un nivel adecuado para el servicio a sus clientes.

0.5. Principios

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

MANUAL DE CALIDAD

Referencia: ISO 9001:2008

CÓDIGO: SS-MC-SC

VERSIÓN:

VIGENTE:

PÁG: 8/26



Eficiencia: Optimización de recursos por parte de los empleados, directivos y proveedores para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.



Trabajo en Equipo: La construcción de un ambiente de participación, dinamismo y confianza que favorezca la integración y la comunicación de todos los empleados es vital para el desarrollo armónico y eficiente de las tareas asignadas.



Calidad: Alcanzar altos estándares de calidad mediante el buen desempeño de sus las expectativas del mercado e incrementar la participación.



Enfoque al cliente: Fomentar una cultura de excelencia en el servicio al cliente, proporcionándoles de manera rápida y eficaz una respuesta a sus necesidades.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

1.1. Propósito


El propósito de este Manual es establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, para demostrar nuestra capacidad en el área de operaciones, que garanticen la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

1.2. Alcance

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|--|---|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC</p> <p>VERSIÓN:</p> <p>VIGENTE:</p> <p>PÁG: 9/26</p> |
|--|---|--|

El Sistema de Gestión de Calidad descrito en el presente manual es aplicable a los procesos operativos que son aquellos que conforman la parte medular del servicio tales como: Venta de Servicios, Capacitación y Dotación de Insumos y Equipos, Seguridad Física en el Puesto, Supervisión y Evaluación del Servicio.

1.3. Exclusiones

Se excluye del Sistema de Gestión de Calidad de SpecialsSeg. Cía. Ltda. los siguientes numerales:

7.3. Diseño y desarrollo (NTC ISO 9001:2008), la empresa no desarrolla productos.

7.5.5. Preservación del producto (NTC ISO 9001:2008), en la organización no aplica porque la empresa está dedicada a la prestación de servicios.

7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición (NTC ISO 9001: 2008), la organización no hace mediciones mediante equipos.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS


El Sistema de Calidad de SPECIALSSEG, se apega al Modelo de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 y como norma vocabulario ISO 9000:2005.

La Compañía de Seguridad Privada SPECIALSSEG Cía. Ltda., es normada y regulada por lo que establece la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y sus reglamentos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Aseguramiento de la Calidad.- Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">MANUAL DE CALIDAD</p> <p align="center">Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC</p> <p>VERSIÓN:</p> <p>VIGENTE:</p> <p>PÁG: 10/26</p> |
|---|---|---|

requisitos de calidad dados.

Auditoria de calidad.- Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

Especificación.- Documento que establece los requisitos con los que un producto debe estar conforme.

No conformidad.- Falta de cumplimiento de los requisitos especificados.

Registros.- Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.

Trazabilidad.- Capacidad para reconstruir el historial de la utilización, o la localización de un artículo o de una actividad mediante una identificación registrada.

Eficiencia.- Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia.- Grado en que se realizan actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Satisfacción del cliente.- Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.


Requisito.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.


4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Requisitos Generales

La Compañía de Seguridad Privada SPECIALSSEG Cía. Ltda. ha identificado los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, necesarios para la operación, mantenimiento y mejora del mismo, así como sus principales interacciones, se cuenta con procedimientos generales y específicos, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2008.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">MANUAL DE CALIDAD</p> <p align="center">Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 11/26</p> |
|---|--|---|

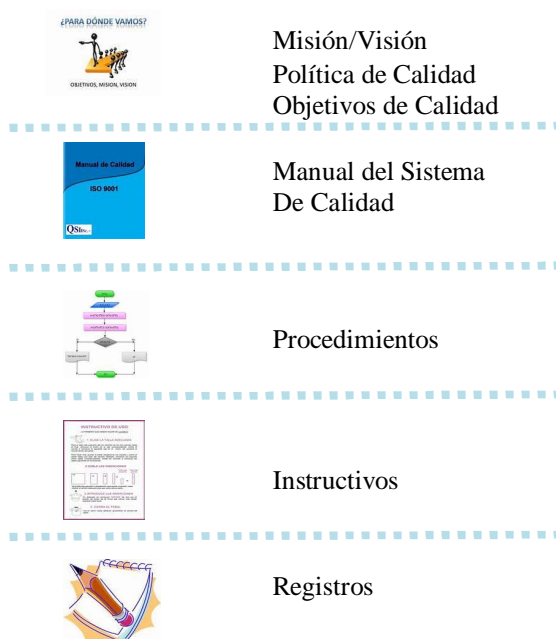
 Ver Mapa de Procesos SS-MP-SC.

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad incluye: Política de Calidad, Objetivos de Calidad y el presente Manual de Gestión de la Calidad, procedimientos, instructivos y registros los que se encuentran en la lista maestra de documentos.


Estructura Documental



4.2.2. Manual de Calidad

Se establece el presente Manual de Calidad, donde se identifican la política de calidad, la estructura básica y el alcance del sistema de gestión de calidad, referencia a los procedimientos documentados y la descripción de los procesos del SGC.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC</p> <p>VERSIÓN:</p> <p>VIGENTE:</p> <p>PÁG: 12/26</p> |
|---|--|---|

El responsable de aprobar los cambios que se realizan en el Manual de Calidad es el Gerente General.

4.2.3. Control de Documentos

Los documentos requeridos por el SGC son controlados en cuanto a su:

- Aprobación, revisión y actualización de documentos
- Identificación de documentos de origen externo
- Metodo para evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos.



Ver Control de Documentos y Registros SS-PR-SC-01

4.2.4. Control de los Registros

SPECIALSSEG, mantiene registros que proporcionan evidencia del correcto funcionamiento del SGC. En el procedimiento de control de registros se define los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, retención y la disposición de los registros.




Ver Control de Documentos y Registros SS-PR-SC-01

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la Dirección

La Gerencia General de SPECIALSSEG Cía. Ltda., se compromete a apoyar al desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en sus áreas de Realización del Servicio

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|--|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC</p> <p>VERSIÓN:</p> <p>VIGENTE:</p> <p>PÁG: 13/26</p> |
|--|--|---|

para lograr los objetivos de calidad propuestos, así como la mejora continua de su eficacia, incentivando a sus trabajadores.

La Gerencia comunica a todos los empleados, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios:

- Estableciendo la Política de Calidad
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- Asegurando la disponibilidad de recursos

5.2. Enfoque al Cliente

La Gerencia de SPECIALSSEG asegura que los requisitos del cliente, así como sus expectativas y quejas se determinen claramente, se evalúen y se realicen todas las gestiones para lograr la máxima satisfacción del cliente.

5.3. Política de Calidad


La política de calidad está definida y documentada por la Gerencia, con el propósito de obtener una prestación efectiva del servicio, buscando el mejoramiento continuo de los procesos, el desarrollo de los empleados y la satisfacción del cliente.

El Coordinador de Calidad, se asegura que dicha política sea comunicada y entendida por el personal, a través del proceso de capacitación, durante la difusión del sistema, pláticas de inducción y comunicación interna.



Ver Política de Calidad SS-PL-SC

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 14/26</p> |
|---|--|---|

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad de SPECIALSSEG, se encuentran definidos a partir de la de política calidad de la empresa por el Gerente General.

El Coordinador de Calidad, se asegura que dicha política sea comunicada y entendida por el personal, a través del proceso de capacitación, durante la difusión del sistema, pláticas de inducción y comunicación interna.



Ver Objetivos de Calidad SS-OC-SC

5.4.2. Planificación del Sistema de gestión de Calidad

El Gerente General de SPECIALSSEG, es responsable en las revisiones gerenciales, de determinar los objetivos de calidad, los procesos para cumplir con los requisitos establecidos en la norma en referencia y planificar que la organización implante efectivamente el SGC.




Ver Objetivos de Calidad SS-OC-SC

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

El Gerente General de SPECIALSSEG, asegura la definición y comunicación de las responsabilidades, autoridades y su interrelación dentro de la organización.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC</p> <p>VERSIÓN:</p> <p>VIGENTE:</p> <p>PÁG: 15/26</p> |
|---|---|---|

Las principales responsabilidades y autoridades se encuentran definidas, además se hallan detalladas en cada uno de los procedimientos y las funciones por cargo.



Ver Anexo 1. Organigrama Estructural

5.5.2. Representante de la Dirección

La Gerencia independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad de asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora, y además promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.


5.5.3. Comunicación Interna

La Gerencia reconoce la importancia de una comunicación permanente y efectiva entre todos sus miembros para garantizar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. En consecuencia de ello SPECIALSSEG, utiliza diferentes medios como: carteleras, teléfonos, memos, reuniones de mejora, para divulgar las políticas y objetivos de calidad. La utilización del buzón de quejas, reclamos y sugerencias con el fin de establecer un puente entre la dirección y los empleados que permita la participación de todos los miembros de la organización en los procesos de mejora continua.

5.6. Revisión por la Dirección

5.6.1. Generalidades

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC</p> <p>VERSIÓN:</p> <p>VIGENTE:</p> <p>PÁG: 16/26</p> |
|---|---|---|

Para cumplir con los objetivos de calidad, la política de calidad y revisión, la Gerencia de SPECIALSSEG Cía. Ltda. Revisará cada 12 meses, como máximo, el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora.

El Coordinador de calidad es el responsable de elaborar un informe, que es la base sobre la que se va a realizar la revisión por la Gerencia.

5.6.2. Información de Entrada para la Revisión

La información necesaria para efectuar la revisión por parte de la Dirección, se la obtiene de:


- Las auditorías internas realizadas en las áreas Información suministrada por los clientes.
- Cambios realizados a los documentos y/o procedimientos.
- Situación actual de las acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento de revisiones por parte de direcciones previas.
- Recomendaciones para la mejora.

5.6.3. Resultados de la Revisión

SPECIALSSEG Cía. Ltda. toma acciones que aseguran la mejora del SGC y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las asignaciones de recursos en la realización de las Revisiones Gerenciales.

6.GESTIÓN DE RECURSOS

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 17/26</p> |
|---|---|---|

6.1. Provisión de Recursos

La Gerencia General de la SPECIALSSEG Cía. Ltda., planifica, determina y proporciona en el momento adecuado, los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del sistema de gestión de la calidad de las áreas de Realización del Servicio, para aumentar la satisfacción del cliente.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades


La empresa tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad y ha determinado su nivel de competencia sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas en la ficha de perfiles, funciones y responsabilidades.

La empresa garantiza la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concientizando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen. Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas. Se mantienen los registros apropiados que demuestren la competencia y formación de este personal.

La empresa tiene definidos los requisitos para la detección de necesidades de formación, plan formativo y evaluación del mismo para todos aquellos trabajadores que realicen tareas que tenga incidencia sobre el servicio.

6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC</p> <p>VERSIÓN:</p> <p>VIGENTE:</p> <p>PÁG: 18/26</p> |
|---|---|---|

El procedimiento referenciado anteriormente proporciona a SPECIALSSEG Cía. Ltda. los lineamientos para:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto.
- Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas
- Asegurar que su personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia

6.3. Infraestructura


SPECIALSSEG Cía. Ltda., determina, provee y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad a los requerimientos establecidos del servicio de vigilancia. Incluyendo donde sea aplicable:

- a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados (agua, gas, electricidad, etc.).
- b) equipos de proceso (tanto hardware como software, equipos de medición), y
- c) servicios de soporte (tales como transportes o comunicación).

6.4. Ambiente de Trabajo

SPECIALSSEG gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr un óptimo desempeño de sus colaboradores y de esta manera suministrar un servicio acorde a los

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 19/26</p> |
|---|---|--|

requerimientos de nuestros clientes.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Planificación de la Prestación del Servicio

El SGC de SPECIALSSEG Cía. Ltda., cuenta con un Mapa de Procesos en el que se encuentra los procesos que tiene que ver con la prestación del Servicio.

En la planificación se determina los objetivos de la calidad y la definición de acciones para el cumplimiento de metas.

7.2. Procesos Relacionados con el Cliente


7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

En este punto la empresa determina:

- a) Los requerimientos especificados por el cliente, incluyendo los requerimientos relativos a las actividades para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad,
- b) Los requerimientos no estipulados por el cliente pero necesarios para su uso especificado o pretendido, cuando estos son conocidos,
- c) Los requerimientos reglamentarios y regulatorios relativos al servicio de seguridad, y
- d) cualquier requerimiento adicional determinado por SPECIALSSEG Cía. Ltda.

7.2.2. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 20/26</p> |
|---|---|---|

SPECIALSSEG. Cía. Ltda., realiza una visita a las instalaciones del cliente, realiza un plan de seguridad con las especificaciones de cada cliente antes de proporcionar el servicio de manera que se asegure:

- Que los requisitos del servicio estén claramente definidos.
- Las diferencias entre lo que exige el cliente y lo que la empresa puede proporcionar sean resueltas.
- Que SPECIALSSEG tenga la disponibilidad y capacidad técnica para cumplir con los requisitos definidos.

7.2.3. Comunicación con el Cliente

SPECIALSSEG cuenta con diversos canales de comunicación, como son: teléfono, vía internet, radio, y de manera personal, que permite dar información sobre el servicio y su desempeño, receptar y tratar preguntas y quejas.

7.3. Diseño y Desarrollo


Este requisito de la Norma ISO 9001:2008 no es aplicable en SPECIALSSEG Cía. Ltda., (Ver apartado 1. Alcance sección 1.3 “Exclusiones” de este manual).

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de Compras

SPECIALSSEG. Cía. Ltda., evalúa y selecciona a los proveedores basándose en su habilidad para proporcionar el servicio, que cumpla con los requerimientos de la organización. Se

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC</p> <p>VERSIÓN:</p> <p>VIGENTE:</p> <p>PÁG: 21/26</p> |
|---|---|---|

establecen criterios para la selección y evaluación. Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que surja como resultado de la evaluación.

7.4.2. Información de Compras

La información de compras describe el producto a ser comprado, incluyendo donde resulte apropiado:

- a) Requerimientos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipo,
- b) Requerimientos para calificación del personal, y
- c) Requerimientos respecto al sistema de administración de la calidad.

7.4.3. Verificación de los Productos Comprados

Es responsabilidad del Departamento de Compras, asegurarse de que los bienes recibidos cumplan con los requisitos establecidos en las Órdenes de Compra o Contratos, verificar y controlar la calidad al ingreso del bien adquirido.

7.5. Producción y prestación del servicio


7.5.1. Control de la operación y de la prestación del servicio

La sistemática para la planificación y control de los servicios y actividades desarrolladas en SPECIALSSEG se encuentran detalladas en los procedimientos respectivos.



Ver SS-CV-VS-01 Venta del Servicio

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC</p> <p>VERSIÓN:</p> <p>VIGENTE:</p> <p>PÁG: 22/26</p> |
|---|---|---|

Ver SS-OP-CD-01 Capacitación y Dotación de Insumos

Ver SS-OP-PS-03 Prestación del Servicio de Vigilancia

Ver SS-OP-SP-04 Supervisión

Ver SS-CV-EV-02 Evaluación del Servicio

7.5.2. Validación de Procesos para la Prestación del Servicio

SPECIALSSEG Cía. Ltda., valida cualquier proceso para la prestación del servicio cuando el servicio resultante no pueda ser verificado mediante mediciones. Esto incluye cualquier

Proceso, en el que las deficiencias puedan aparecer únicamente después de que el servicio haya sido proporcionado.


7.5.3. Identificación y trazabilidad

Se encuentra perfectamente definido cada uno de los requisitos de entrada en todo el proceso, quedando registrada la fecha, necesidad del ciudadano / usuario, tipo de servicio brindado, seguimiento y tiempo de permanencia del registro en cada una de las etapas críticas del proceso.

7.5.4. Propiedad del Cliente

SPECIALSSEG Cía. Ltda., salvaguarda la propiedad del cliente, dentro del proceso de seguridad física en el puesto, la protección de estos lo describe el procedimiento de prestación del servicio al cliente.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 23/26</p> |
|---|---|--|

Cualquier anomalía con el bien del cliente es comunicada y archivada.

7.5.5. Preservación del Producto

Este punto no es aplicable a SPECIALSSEG Cía. Ltda. (Ver punto 1.3 “Exclusiones”).

7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

Este punto no es aplicable a SPECIALSEG Cía. Ltda. (Ver punto 1.3 “Exclusiones”)

8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades


SPECIALSSEG. Cía. Ltda., planea e implementa los procesos de supervisión, inspección, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar el correcto desempeño de sus procesos
- Asegurar la conformidad del Sistema de Calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.1. Satisfacción del Cliente

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|


| | | |
|---|--|---|
|  | <p align="center">MANUAL DE CALIDAD</p> <p align="center">Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 24/26</p> |
|---|--|---|

Con el fin de medir la satisfacción del ciudadano y determinar la efectividad del SGC, se tiene definida una medición para evaluar su percepción con respecto a las características del servicio proporcionado.

- a. Evaluación del servicio, a través de encuestas
- b. Quejas y sugerencias, número de quejas y sugerencias recibidas por mes

8.2.2. Auditoría Interna

La sistemática adoptada por SPECIALSSEG para la planificación y realización de las auditorías internas viene definida en el respectivo procedimiento.

 Ver SS-PR-SC-04 Auditorías Internas

8.2.3. Seguimiento y Medición de los procesos


SPECIALSSEG Cía. Ltda., aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de demostrar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y/o acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio prestado.

8.2.4. Seguimiento y Medición del Servicio

SPECIALSSEG mide y hace un seguimiento a las características del servicio para verificar

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|---|
|  | <p align="center">MANUAL DE CALIDAD</p> <p align="center">Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 25/26</p> |
|---|--|---|

que se cumplen los requisitos establecidos. Esto se realiza en las etapas apropiadas descritas en los procedimientos de acuerdo con las disposiciones planificadas.

8.3. Control del Servicio no Conforme

SPECIALSSEG. Cía. Ltda., establece los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las no conformidades detectadas durante la prestación del servicio, así como las originadas después de la consecución del mismo.

Cuando se detecta un servicio no conforme por el cliente, este se levanta como una queja y se toman las acciones inmediatas y correctivas del caso.



Ver SS-PR-SC-03 Control del Servicio no Conforme

8.4. Análisis de datos


SPECIALSSEG determina, recopila y analiza los datos generados en el SGC, desde la planeación, operación y esfuerzos de mejora para evaluar donde pueden realizarse mejoras continuas del sistema de gestión de calidad.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora Continua

SPECIALSSEG mejora continuamente su SGC por medio de las mediciones obtenidas de su sistema de calidad y los esfuerzo de mejora generados por la organización.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Referencia: ISO 9001:2008</p> | <p>CÓDIGO: SS-MC-SC VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 26/26</p> |
|---|---|---|

8.5.2. Acción Correctiva

SPECIALSSEG toma acción para eliminar la causa de las no conformidades a fin de prevenir su recurrencia. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

8.5.3 Acción Preventiva

La sistemática establecida por SPECIALSSEG para eliminar la causa de las no conformidades potenciales con objeto de prevenir su ocurrencia viene definida en el respectivo procedimiento.



Ver SS-PR-SC-02 Acciones Correctivas y Preventivas

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

PROCEDIMIENTO
Referencia: ISO 9001:2008
**CONTROL DE DOCUMENTOS
Y REGISTROS**


CÓIGO: SS-PR-SC-01
VERSIÓN:
VIGENTE:
PÁG: 1/6

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|--|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p> | <p>CÓIGO: SS-PR-SC-01 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 2/6</p> |
|---|--|--|

1.- OBJETIVO

Implementar la aplicación, elaboración, distribución, control y retiro de documentos que definan los procedimientos e instructivos y otra documentación de SPECIALSEG, así como la elaboración, codificación, recuperación, archivo, protección, tiempo de retención y difusión de los registros que requieran ser utilizados para la documentación de los procesos del sistema de gestión de calidad.

2.- ALCANCE

La puesta en marcha de estas técnicas se inicia en la elaboración, puesta en vigencia, distribución, control y retiro de los procedimientos, instructivos, documentos existentes y nuevos de SPECIALSSEG y serán aplicables en los procesos del sistema de gestión.

3.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Documento.- Información que se utiliza como respaldo o referencia de soporte al sistema de gestión de la empresa, se puede encontrar en distintos medios como: fotografías, narrativos, videos, esquemas, etc.

Documento Electrónico.- Documento en formato PDF, servirá para consulta visual, no se podrá modificar o imprimir sin la autorización del Representante de la Dirección.

Usuario del Documento.- Cualquier persona de la compañía que utilice algún documento del sistema de gestión de calidad.

Información.- Datos, reportes o conocimientos generados por y para el sistema de gestión de Calidad que sirven para generar acciones.

Estructura Documental.- Son los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad entre ellos: Manual de Calidad, Plan de Calidad, Procedimientos, Instructivos,

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

PROCEDIMIENTO
Referencia: ISO 9001:2008
**CONTROL DE DOCUMENTOS
Y REGISTROS**

CÓDIGO: SS-PR-SC-01
VERSIÓN:
VIGENTE:
PÁG: 3/6

registros, Documentos Internos y Externos.

Vigente.- Estado de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, que han sido revisados, aprobados e implantados desde la fecha determinada.

Obsoleto.- Estado de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad que han perdido vigencia.

S.G.C.(SC).- Sistema de Gestión de Calidad

Manual de Calidad (MC).- Documento que especifica o describe el Sistema de Gestión de la Calidad de SPECIALSSEG.

Manual de Procesos (MP).- Documento que describe las interacciones y los principales elementos de los procesos del SGC de SPECIALSSEG.

Procedimientos (PR).- Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso, pueden tener alcance general o específico y vigencia permanente o eventual para un proyecto determinado..

Instructivos (IT).- Es un documento que describe las actividades del área operativa, tiene un nivel más detallado de los procedimientos, y deben ser elaborados por personal técnico o usuarios que tengan conocimiento requerido, para desempeñar una actividad específica determinada.

Listados (LT).- Es un registro en el que constan los documentos que componen el SGC, el estado de revisión actual de cada uno de los documentos y los puntos de uso de cada uno de los documentos controlados.

Registros (RG).- Formato de documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.


Documentos Internos (DI).- Son documentos creados por SPECIALSSEG, para determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.

Documentos Externos (DE).- Son documentos que provienen de fuera de la empresa generalmente por una entidad de regulación como: Legislación aplicable, ordenanzas,

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|---|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-01 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 4/6</p> |
|---|---|--|

regulaciones, manuales de uso de equipos, etc.

4.- REFERENCIAS

Todos los Registros requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad deben controlarse de acuerdo con el numeral 4.2.3 de la norma ISO 9001: 2008.


5.- RESPONSABILIDADES

La aplicación de este procedimiento es de Responsabilidad del Representante de la Dirección, los responsables de los diferentes procesos serán los que identifiquen y elaboren cada procedimiento, registro o instructivo que se requiera en cada uno de sus procesos.

6.- DESCRIPCIÓN

- 1.- El usuario de la documentación identifica la necesidad de establecer o modificar un documento del SGC, SS-RG-SC-01.
- 2.- El responsable del proceso codifica de acuerdo al instructivo de elaboración de documentos, SS-IT-SC-01.
- 3.- El responsable del proceso elabora el documento requerido según instructivo de elaboración de documentos, SS-IT-SC-01.
- 4.- El responsable de aprobación revisa y aprueba el documento creado o modificado según instructivo de elaboración de documentos, SS-IT-SC-01.
- 5.- El coordinador del sistema de Gestión de Calidad actualiza la lista maestra de documentos con las respectivas modificaciones, SS-LT-SC-01.
- 6.- El responsable del proceso registra los cambios realizados en el documento, en el registro matriz de cambio de documentos. Procedimientos del SGC.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|---|
|  SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD | PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS | CÓDIGO: SS-PR-SC-01 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 5/6 |
|---|--|---|

7.- El coordinador del sistema de gestión de calidad prepara la documentación a distribuir según lista maestra de documentos. SS-LT-SC-01.

8.- El Coordinador del SGC, elabora un acta de entrega y retiro de los documentos creados y obsoletos respectivamente, los cuales serán firmados al momento de su entrega y entrega del documento obsoleto.

9.- El coordinador del SGC procede a entregar las copias y registrar las firmas de entrega recepción.

10.- El Coordinador del SGC, archivara la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de SPECIALSSEG.

7.- MATRIZ DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

| Registros y Documentos | Distribución | Indexación | Conservación | Disposición | Acceso |
|--|--|----------------------------|---------------------------|---|--|
| SS-RG-SC-01 Acta de entrega Recepción de Documentos | Original Coordinador del SGC | Numérico secuencial | Indefinida | No aplica | Representante de la Dirección. Coordinador de SGC. |
| SS-IT-SC-01 Elaboración de Documentos | Original Coordinador del SGC Copia Responsable del Área | Por edición del documento. | Mientras esté la edición. | Original carpeta de documentos obsoletos. Copia Reciclaje | Representante de Gerencia. Coordinador del SGC. Responsable del Proceso. |
| SS-LT-SC-01 Lista Maestra de documentos | Original Coordinador del SGC | Única | Indefinida | No aplica | Representante de la Dirección. Coordinador de SGC. |
| a | b | c | d | e | f |

(a).- Identificación del registro o documento.

(b).- Personas a las que se les asignará el registro o documento.


(c).- Forma de archivar los documentos o registros, secuencia, numérico, etc.

(d).- Tiempo que se mantendrá activo el documento o registro.

(e).- Que es lo que se va hacer con los documentos o registros una vez transcurrido el tiempo de conservación.

(f).- Las personas que tendrán acceso al documento o registro.

| | | |
|--|---|---|
| ELABORADO POR: Mery Salazar | REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle | APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort |
|--|---|---|

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-01 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 6/6</p> |
|---|--|---|

8.- ANEXOS

Diagrama de Caracterización

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

PROCEDIMIENTO
Referencia: ISO 9001:2008
**ACCIONES CORRECTIVAS Y
PREVENTIVAS**

CÓDIGO: SS-PR-SC-02
VERSIÓN:
VIGENTE:
PÁG: ¼


PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|--|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-02 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 2/4</p> |
|---|--|--|

1.- OBJETIVO

Asegurar que se tomen las acciones necesarias para eliminar las acusas de no conformidades detectadas, potenciales o situaciones no deseadas y la recurrencia de las mismas que afecten la eficacia del SGC.

2.- ALCANCE

Se aplica a todos los procesos que integra el SGC.

3.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Los siguientes conceptos tomados de la NTE Iso 9000:2001, se aplican a este proceso.

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito.

Requisito.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Acción preventiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción Correctiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección.- Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso.- Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.


SGC.- Sistema de Gestión de Calidad.

RD.- Representante de la Dirección

CC.- Coordinador de Calidad.

LPC.- Líder de Control de Procesos.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-02 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 3/4</p> |
|---|---|--|

4.- REFERENCIAS

Norma Iso 9001:2008, numerales 8.5 8.5.1 8.5.2 8.5.3

5.- RESPONSABILIDAD

La aplicación de este procedimiento es responsabilidad del Representante de la Dirección.

6.- DESCRIPCIÓN

- 1.- El Colaborador del proceso detecta una situación que haya generado o pueda generar una acción correctiva, preventiva o de mejora en el servicio o en algún proceso del SGC, e informa inmediatamente a su jefe inmediato.SS-DR-SC-01
- 2.- El Responsable del proceso notifica situación y naturaleza de la no conformidad al Representante de la dirección o Coordinador del SGC.
- 3.- El Coordinador del SGC ingresa la solicitud de acción en Matriz de Planificación de Mejoras. SS-DR-SC-02.
- 4.- El coordinador del SGC entrega el registro de solicitud de acción al responsable de análisis.
- 5.- El responsable de análisis inicia la gestión para que esta se realice con éxito, pide ayuda a los involucrados en la gestión, utiliza la herramienta estadística diagrama de causa-efecto para el análisis del problema.
- 6.- El responsable del análisis enumera las principales causas encontradas que causan el problema.
- 7.- El responsable del análisis en base a las causas encontradas realiza la acción de mejora.
- 8.- El Representante de la Dirección, y/o Coordinador de la calidad verifica que la mejora haya tenido efectividad, para que en lo posible no vuelva a ocurrir.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

PROCEDIMIENTO
Referencia: ISO 9001:2008
**ACCIONES CORRECTIVAS Y
PREVENTIVAS**

CÓDIGO: SS-PR-SC-02
VERSIÓN:
VIGENTE:
PÁG: 4/4

7.- MATRIZ DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

| Registros y Documentos | Distribución | Indexación | Conservación | Disposición | Acceso |
|---|---|----------------------|-------------------------|---|---|
| SS-RG-SC-01 Solicitud de Acción | Original Coordinador del SGC | Número Secuencial | Indefinida | No aplica | Representante de la Dirección Coordinador del SGC |
| SS-RG-SC-03 Control Préstamo de Registros | Original Responsable del Área | Fecha | 1 año | Archivo pasivo | Representante de la Dirección Coordinador del SGC Personal del Área |
| SS-RG-SC-03 Matriz de planificación de Mejoras | Original Coordinador del SGC | Única | Indefinida | No aplica | Representante de la Dirección Coordinador del SGC |
| SS-DR-SC-08 Criterios para iniciar acciones correctivas, preventivas y de mejora | Original Coordinador del SGC Copia Líder de Calidad | Única | Por revisión vigente | Carpeta Documento obsoleto Reciclaje | Representante de la Dirección Coordinador del SGC Personal de SpecialsSeg |
| a | b | c | d | e | f |

(a).- Identificación del registro o documento.

(b).- Personas a las que se les asignará el registro o documento.

(c).- Forma de archivar los documentos o registros, secuencia, numérico, etc.

(d).- Tiempo que se mantendrá activo el documento o registro.

(e).- Que es lo que se va hacer con los documentos o registros una vez transcurrido el tiempo de conservación.

(f).- Las personas que tendrán acceso al documento o registro.

8.- ANEXOS

Diagrama de Caracterización

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

PROCEDIMIENTO
Referencia: ISO 9001:2008
**CONTROL DE SERVICIO NO
CONFORME**


CÓDIGO: SS-PR-SC-03
VERSIÓN:
VIGENTE:
PÁG: 1/6

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-03 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 2/6</p> |
|---|--|---|

1.- OBJETIVO

Asegurar que el servicio no conforme sea identificado o controlado para prevenir que afecte la calidad de los servicios prestados eliminando las acusas reales o potenciales.

2.- ALCANCE

Inicia con la identificación del Producto no Conforme y termina con la disposición que se le dará al mismo.

3.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Servicio No Conforme.- Servicio que no cumple con los requisitos requerido por la Norma ISO 9001:2008 y el SGC implantados por SPECIALSSEG.

Corrección de la No Conformidad del Producto.- Cuando como resultado de una acción correctiva como un Reproceso por ejemplo, el Producto No Conforme entra en Conformidad con los requisitos previstos.

Eliminación.- Cuando el Servicio No Conforme es identificado, y no se puede reprocesar, entonces queda fuera de la posibilidad de su uso.

Liberador de Proceso.- Es la persona que aprueba la conformidad del servicio y permite que el mismo pase a la siguiente etapa.

Quejas: Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción, para buscar el mecanismo formal con el que se comienzan las investigaciones.

Requisito: Condición o aptitud necesaria para resolver un problema o alcanzar un objetivo.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008</p> <p>CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-03 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 3/6</p> |
|---|--|---|

4.- REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008 numeral 8.3

5.- RESPONSABILIDAD

La implantación y mantenimiento del Procedimiento de Control de Producto No Conforme es de Responsabilidad del Líder de Procesos y Coordinador de la Calidad.

6.- DESCRIPCIÓN

- 1.- El Responsable del Área detecta la No conformidad (fallas)
- 2.- Se crea registro de no conformidad, y se registra la falla SS-RG-SC-09.
- 3.- Se comunica al Coordinador de Calidad.
- 4.- El analista identifica las acusas que pueden estar ocasionando el servicio no conforme o falla interna, se utiliza el diagrama de causa efecto.
- 5.- El líder del proceso orienta la corrección del servicio no conforme o falla interna.
- 6.- El encargado del proceso hace las correcciones, e informa a quien detecto la informalidad sobre la acción tomada.
- 7.- El líder de calidad verifica para demostrar que la acción tomada solucionó la no conformidad detectada.

7.- MATRIZ DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

| Registros y Documentos | Distribución | Indexación | Conservación | Disposición | Acceso |
|-------------------------------------|----------------------------------|-------------|--------------|-------------|--|
| SS-RG-SC-09 Servicio no Conforme | Original Responsable del Área | Cronológica | 1 año | Basura | Jefe de Operaciones Personal del Área |

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008</p> <p align="center">CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-03 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 4/6</p> |
|---|--|---|

| | | | | | |
|---|------------------------------|--------------|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| SS-DR-PR-01 Tratamiento del Servicio no Conforme | Original Jefe de Operaciones | Por revisión | Mientras revisión este vigente | Carpeta Documento obsoleto Reciclaje | Jefe de Operaciones Vigilantes |
| a | b | c | d | e | f |

- (a).- Identificación del registro o documento.
- (b).- Personas a las que se les asignará el registro o documento.
- (c).- Forma de archivar los documentos o registros, secuencia, numérico, etc.
- (d).- Tiempo que se mantendrá activo el documento o registro.
- (e).- Que es lo que se va hacer con los documentos o registros una vez transcurrido el tiempo de conservación.
- (f).- Las personas que tendrán acceso al documento o registro.

8.- ANEXOS

Diagrama de Caracterización.

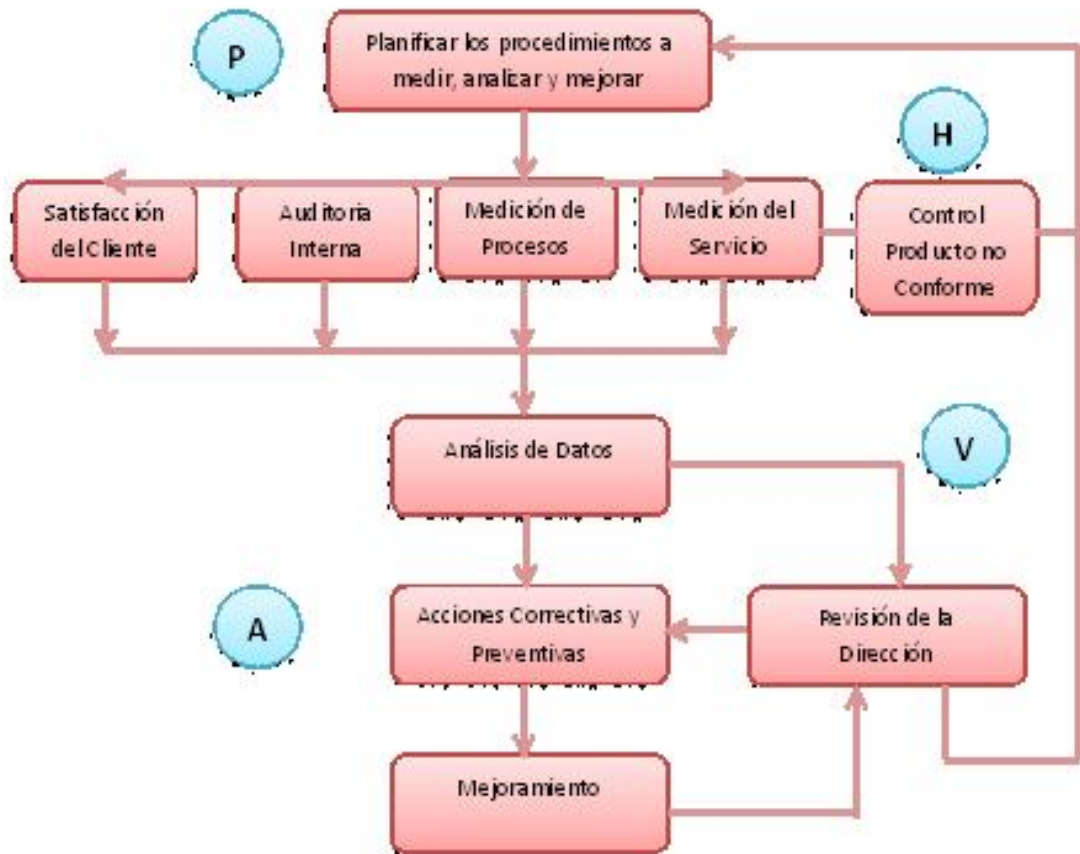
Anexo 1. Ciclo de Análisis y Mejoramiento Continuo

Anexo 2. Diagrama de Causa Efecto


| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008</p> <p>CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-03 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 5/6</p> |
|---|--|---|

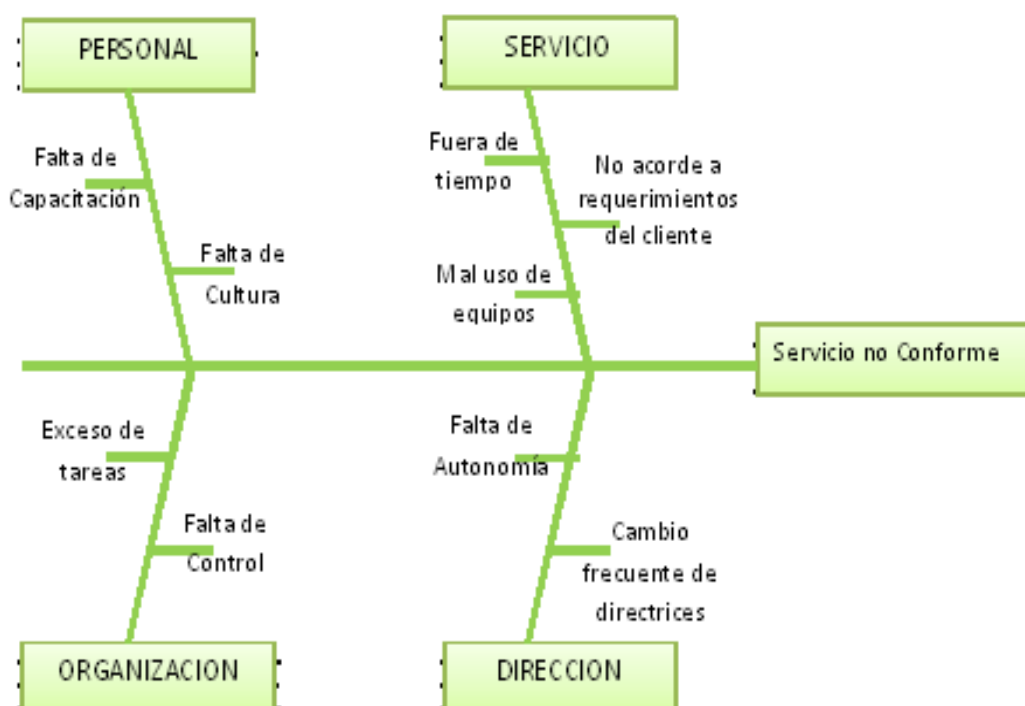
Anexo 1. Ciclo de Análisis y Mejoramiento Continuo



| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-03 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 6/6</p> |
|---|---|--|

Anexo 2. Diagrama de Causa- Efecto



| | | |
|--|---|---|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|--|---|---|



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

PROCEDIMIENTO
Referencia: ISO 9001:2008
**CONTROL DE AUDITORIAS
INTERNAS**


CÓDIGO: SS-PR-SC-04
VERSIÓN:
VIGENTE:
PÁG: 1/5

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS INTERNAS

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 CONTROL DE AUDITORIAS INTERNAS</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-04 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 2/5</p> |
|---|---|---|

1.- OBJETIVO

Verificar la conformidad, la eficacia y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de SPECIALSSEG.

2.- ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a los procesos operativos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de SPECIALSSEG. Las auditorias brindan un espacio para la mejora continua de los procesos de la organización en el ámbito de la calidad.

3.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Auditoría.- Proceso sistemático, independiente, y documentado para obtener evidencia objetivas a fin de evaluarlas y determinar hasta qué punto los criterios de auditoria se cumplen.

Criterios de Auditoría.- Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia en el Sistema de Gestión de Calidad.


Auditor.- Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

Auditado.- Colaborador de la empresa de determinado proceso quien sustenta los criterios de auditoria.

Equipo Auditor.- Grupo de auditores que realizan una auditoria, apoyado por expertos técnicos, si es necesario.

Experto Técnico.- Persona que aporta conocimientos y experiencia específicos al equipo auditor.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 CONTROL DEL AUDITORÍAS INTERNAS</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-04 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 3/5</p> |
|---|---|--|

Hallazgo de la auditoría.- Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada, frente a criterios de auditoría.

Observación.- Oportunidad de mejora que presenta el SGC.

Programa de Auditoría.- Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigida hacia un propósito específico.

Plan de Auditoria.- Descripción de las actividades y los detalles acordados en una auditoría.

Evidencia Objetiva.- Datos que respaldan la evidencia o veracidad de algo.

4.- REFERENCIAS

Norma Iso 9001:2008 numeral 8.2.2.


5.- RESPONSABILIDADES

La aplicación de este procedimiento es responsabilidad del Coordinador de Calidad de SPECIALSSEG.

6.- DESCRIPCION

- 1.- El Representante de la dirección define el perfil de los auditores que conformaran el equipo de auditores internos.SS-PL-SC-01.
- 2.- El Representante de la Dirección prepara un programa de auditorías. SS-RG-SC-05.
- 3.- El Representante de la Dirección elabora un plan de auditorías internas de calidad.SS-RG-SC-06.
- 4.- El auditor líder notifica y envía a los responsables de los procesos e integrantes del equipo auditor el plan de auditoria y las fechas que se realizara las auditorías para su cumplimiento.

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|


| | | |
|---|--|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 CONTROL DEL AUDITORIAS INTERNAS</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-04 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 4/5</p> |
|---|--|--|

- 5.- El equipo auditor revisa la documentación y elabora listas de verificación.
- 6.- Auditor Líder efectúa una reunión con los involucrados
- 7.- Equipo Auditor efectúa el Plan de Auditorías Internas de Calidad (para encontrar y registrar conformidades, no conformidades y observaciones del SGC).
- 8.- Equipo Auditor elabora informe de auditoría y envía a Representante de la Dirección para su revisión.
- 9.- Equipo Auditor y Auditado, lleva a cabo la reunión de cierre con los responsables del proceso e informa resultados de las auditorías.
- 9.- Coordinador del Sistema y Representante de la Dirección, chequea que el seguimiento de los hallazgos sean implementados oportunamente.
- 10.- El Representante de la Dirección, evalúa el cumplimiento del plan de auditorías de calidad y al equipo de auditores, SS-RG-RH-01.

7.- MATRIZ DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

| Registros y Documentos | Distribución | Indexación | Conservación | Disposición | Acceso |
|---|--|-------------------|---------------------|--------------------|--|
| SS-PL-SC-01. Política de Auditorías Internas | Original Coordinador del SGC Representante de la Dirección | Única | Indefinido | No aplica | Representante de la Dirección Coordinador del SGC |
| SS-RG-SC-05 Programa Anual de Auditorias | Original Coordinador del SGC Copia Auditores | Cronológico | Indefinido | No aplica | Representante de la Dirección Coordinador del SGC |
| SS-RG-SC-06 Plan de Auditorias | Original Coordinador del SGC Copia Auditores | Cronológico | Indefinido | No aplica | Representante de la Dirección Coordinador del SGC Contrapartes |

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|--|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO Referencia: ISO 9001:2008 CONTROL DEL AUDITORÍAS INTERNAS</p> | <p>CÓDIGO: SS-PR-SC-04 VERSIÓN: VIGENTE: PÁG: 5/5</p> |
|---|--|--|

| | | | | | |
|---|-----------------------|-------|-----------------------------------|--------------------------------------|---|
| SS-RG-RH-01 Evaluación del Desempeño | Original Jefe de RRHH | Única | Mientras esté vigente la revisión | Carpeta Documento obsoleto Reciclaje | Representante de la Dirección Coordinador del SGC |
| a | b | c | d | e | f |

- (a).- Identificación del registro o documento.
- (b).- Personas a las que se les asignará el registro o documento.
- (c).- Forma de archivar los documentos o registros, secuencia, numérico, etc.
- (d).- Tiempo que se mantendrá activo el documento o registro.
- (e).- Que es lo que se va hacer con los documentos o registros una vez transcurrido el tiempo de conservación.
- (f).- Las personas que tendrán acceso al documento o registro.

8.- ANEXOS

Diagrama de Caracterización.

| | | |
|--|---|---|
| ELABORADO POR: Mery Salazar | REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle | APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort |
|--|---|---|



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

PROCEDIMIENTO
Referencia: ISO 9001:2008
CARACTERIZACIÓN DE
PROCESOS

CÓDIGO: SS-PR-CP-01
VERSIÓN:
VIGENTE:
PÁG: 1


CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

OPERATIVOS

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO VENTA DE SERVICIOS</p> | <p>CÓDIGO: SS-CV-VS-01 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: ¼</p> |
|---|---|---|

1.- OBJETIVO

Este proceso, tiene como finalidad definir las actividades que se desarrollan para la venta de Servicios de la Compañía SpecialsSeg Cía. Ltda.

2.- ALCANCE

Aplica a todas las actividades del proceso de venta de servicio al personal del departamento de comercialización y ventas.

3.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Cotización.- Es aquel documento o información que el departamento de compras utiliza para decidir una negociación.

Vigilancia.- Acción de precautelar bienes de una tercera persona.

Análisis de Riesgo.- Es visualizar los posibles puntos vulnerables y plantear recomendaciones.

Venta.- Cambio de productos o servicios por dinero.

Servicios.- Conjunto de Actividades que busca responder a las necesidades del cliente.

4.- REFERENCIAS

Manual de Funciones

Reglamento Interno

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS
Referencia: ISO 9001:2008
PROCESO
VENTA DE SERVICIOS

CÓDIGO: SS-CV-VS-01
REVISIÓN: 01
FECHA
PÁG: 2/4

5.- RESPONSABILIDADES

Gerente General

Secretaria

Jefe de Departamento de Comercialización

Vendedor

6.- DESCRIPCIÓN/ACTIVIDADES

- 1.- El vendedor visita al cliente
- 2.- Se da a conocer la propuesta de servicios
- 3.- El cliente toma la decisión y una vez aceptada se realiza proforma
- 3.- El gerente aprueba la proforma
- 4.- Se envía al cliente la proforma para revisar condiciones
- 5.- Una vez aceptada la proforma, se hace el contrato
- 6.- El gerente firma el contrato
- 7.- El departamento de comercialización envía al cliente el contrato
- 8.- El cliente firma original y copias


7.- MATRIZ DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

| Registros y Documentos | Distribución | Indexación | Conservación | Disposición | Acceso |
|---------------------------------------|---|---------------------|---------------------|--------------------|--|
| SS-RG-VT-01 Propuesta de Servicios | Copia Jefe de Comercialización y Ventas | Numérico Secuencial | 1 año | Archivo pasivo | Representante de la Dirección Coordinador del SGC Vendedor |
| SS-RG-VT-02 Proforma | Copia Jefe de Comercialización y Ventas | Fecha | 1 año | Archivo pasivo | Representante de la Dirección Coordinador del SGC Vendedor |
| SS-RG-VT-03 Contrato | Copia Jefe de Comercialización y Ventas | Fecha | 1 año | Archivo pasivo | Representante de la Dirección Coordinador del SGC Vendedor |
| a | b | c | d | e | f |

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO VENTA DE SERVICIOS</p> | <p>CÓDIGO: SS-CV-VS-01 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: 3/4</p> |
|---|--|---|

- (a).- Identificación del registro o documento.
- (b).- Personas a las que se les asignará el registro o documento.
- (c).- Forma de archivar los documentos o registros, secuencia, numérico, etc.
- (d).- Tiempo que se mantendrá activo el documento o registro.
- (e).- Que es lo que se va hacer con los documentos o registros una vez transcurrido el tiempo de conservación.
- (f).- Las personas que tendrán acceso al documento o registro.

8.- ANEXOS

Anexo 1. Flujograma del Proceso para la Venta del Servicio

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

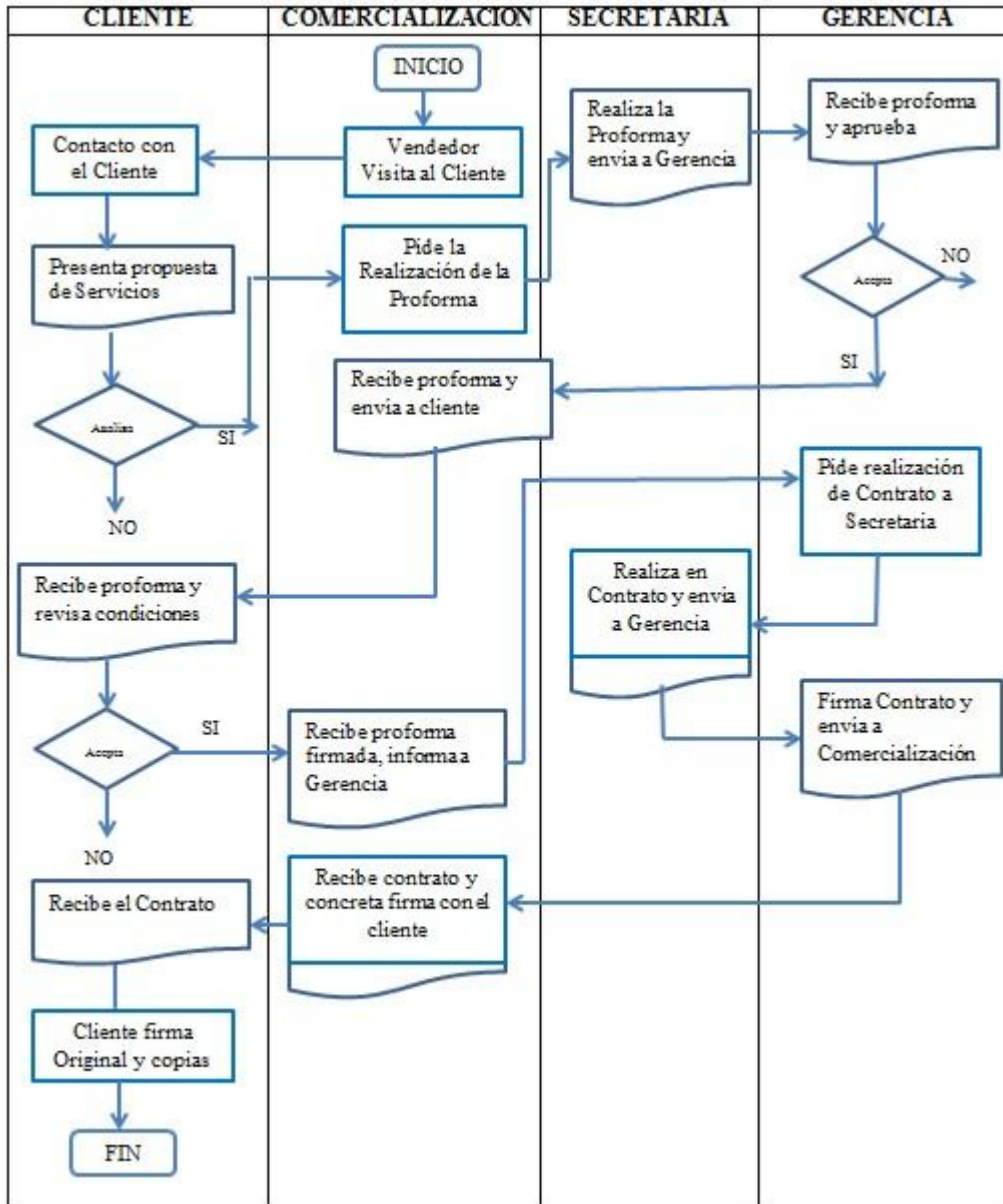


SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD

COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS
Referencia: ISO 9001:2008
PROCESO
VENTA DE SERVICIOS

CÓDIGO: SS-CV-VS-01
REVISIÓN: 01
FECHA
PAG: 4/4


Anexo 1. Flujograma del Proceso para la Venta del Servicio



ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">OPERACIONES Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO CAPACITACIÓN Y DOTACIÓN DE INSUMOS</p> | <p>CÓDIGO: SS-OP-CD-01 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: ¼</p> |
|---|--|---|

1. OBJETIVO

Este proceso, tiene como finalidad definir las actividades que se desarrollan para capacitar y dotar al personal del equipo e insumos necesarios para prestar el servicio en el nuevo puesto.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades del departamento de operaciones.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Cliente.- Es quien tiene la necesidad de contratar el Servicio de Seguridad

Valor Agregado.- Es un elemento que se suma al servicio de seguridad, el mismo que permite elevar el nivel de protección para el cliente.

Capacitación.- Actividad realizada en una organización en busca de mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal.

Dotación.- Entrega del equipo de trabajo al personal de vigilancia.

Insumos.- Todo los bienes disponibles para el uso y desarrollo del servicio.

Equipo.- Constituyen todos los equipos para brindar el servicio.

Arma.- Es el instrumento que el vigilante utiliza para defenderse de algún ataque.


Vigilancia.- Acción de Precautelar bienes de una tercera persona.

4. REFERENCIAS

Manual de Funciones

Ley de Vigilancia y Seguridad

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">OPERACIONES Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO CAPACITACIÓN Y DOTACIÓN INSUMOS</p> | <p>CÓDIGO: SS-OP-CD-01 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: 2/4</p> |
|---|---|---|

5. RESPONSABILIDADES

Jefe de Operaciones
Guardias de Seguridad
Departamento de Compras
Secretaria

6. DESCRIPCIÓN/ACTIVIDADES

- 1.- El Jefe de Operaciones recibe el nuevo vigilante.
- 2.- Se capacita al personal y se asigna código para el puesto.
- 3.- Se solicita al departamento de compras el equipo de trabajo.
- 4.- Compras entrega el equipo completo y se adiciona el arma con su respectivo permiso.
- 5.- Se entrega el equipo completo al vigilante.
- 6.- La secretaria prepara el acta de entrega recepción del equipo completo
- 7.- Secretaria procede a entregar la bitácora y hace firmar los documentos al vigilante


7.- MATRIZ DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

| Registros y Documentos | Distribución | Indexación | Conservación | Disposición | Acceso |
|---|---|---------------------|--------------|----------------|---|
| SS-RG-CT-01 Contrato de Trabajo | Original Departamento de RRHH | Por fecha | 1 año | Archivo pasivo | Representante de la Dirección Coordinador del SGC, RRHH |
| SS-RG-EE-01 Egreso de Equipos | Responsable de los Inventarios | Numérico Secuencial | 1 año | Archivo pasivo | Representante de la Dirección Coordinador del SGC Personal del Área |
| SS-RG-AER-01 Acta de entrega recepción | Original Departamento Comercialización | Numérico Secuencial | 1 año | Archivo Pasivo | Representante de la Dirección Coordinador del SGC, Comercialización |
| a | b | c | d | c | f |

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">OPERACIONES Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO CAPACITACIÓN Y DOTACIÓN INSUMOS</p> | <p>CÓDIGO: SS-OP-CD-01 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: ¾</p> |
|---|--|---|

- (a).- Identificación del registro o documento.
- (b).- Personas a las que se les asignará el registro o documento.
- (c).- Forma de archivar los documentos o registros, secuencia, numérico, etc.
- (d).- Tiempo que se mantendrá activo el documento o registro.
- (e).-Que es lo que se va hacer con los documentos o registros una vez transcurrido el tiempo de conservación.
- (f).- Las personas que tendrán acceso al documento o registro.

8.- ANEXOS

Anexo 1. Flujoograma del Proceso de Capacitación y Dotación de Insumos

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

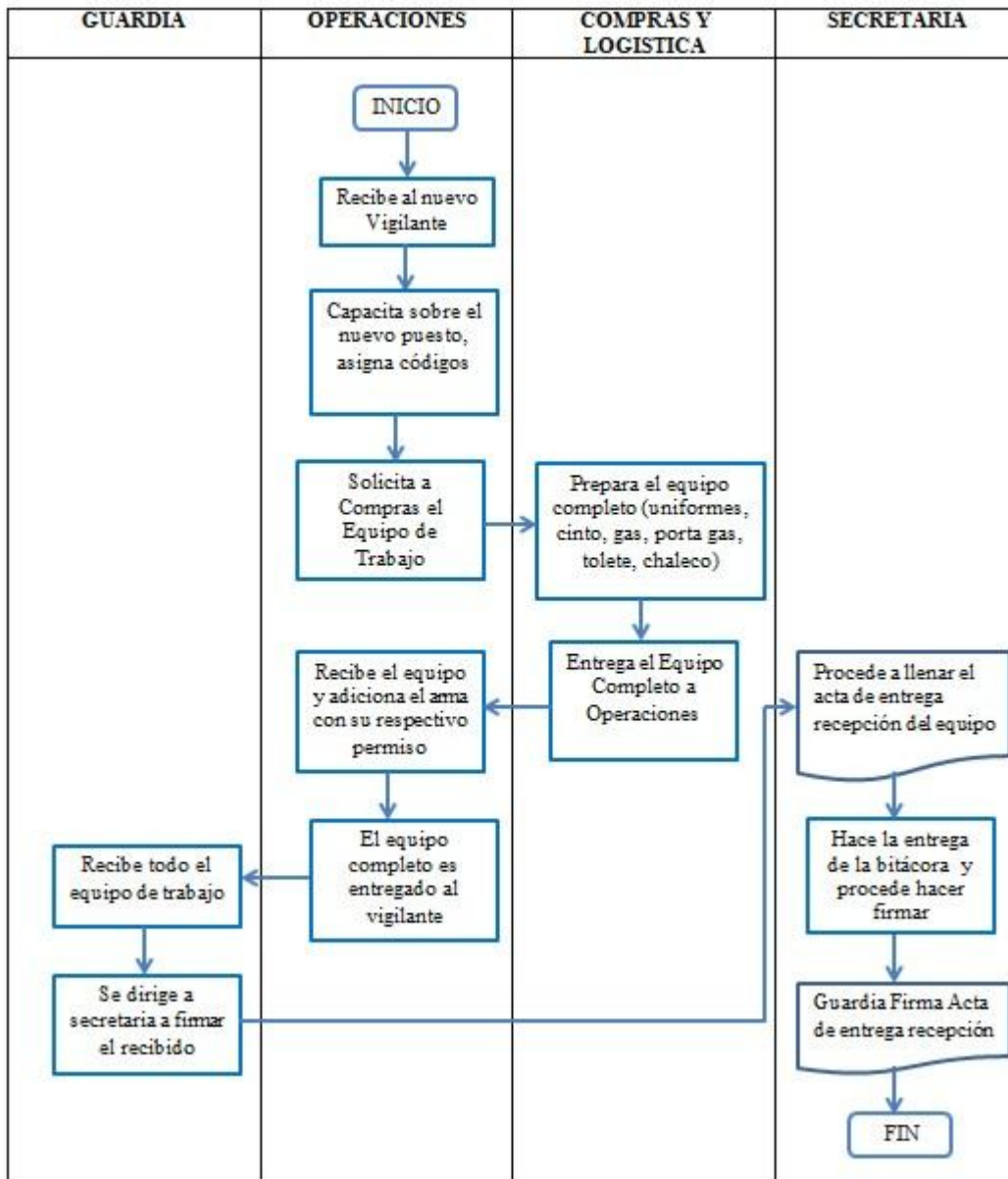


**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

OPERACIONES
Referencia: ISO 9001:2008
PROCESO
CAPACITACIÓN Y DOTACIÓN
INSUMOS

CÓDIGO: SS-OP-CD-01
REVISIÓN: 01
FECHA
PÁG: 4/4

Anexo 1. Flujograma del Proceso de Capacitación y Dotación de Equipos



ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">OPERACIONES Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA</p> | <p>CÓDIGO: SS-OP-PS-02 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: ¼</p> |
|---|---|---|

1. OBJETIVO

Este proceso, tiene como finalidad definir las actividades que se desarrollan para prestar el servicio de vigilancia a los clientes de la compañía.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades del departamento de operaciones.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Cliente.- Es quien tiene la necesidad de contratar el Servicio de Seguridad

Valor Agregado.- Es un elemento que se suma al servicio de seguridad, el mismo que permite elevar el nivel de protección para el cliente.

Equipo.- Constituyen todos los equipos para brindar el servicio.

Arma.- Es el instrumento que el vigilante utiliza para defenderse de algún ataque.

Vigilancia.- Acción de Precautelar bienes de una tercera persona.

Servicio.- Son las actividades para satisfacer las necesidades de los clientes.

Puesto.- Lugar donde se presta el servicio de vigilancia y seguridad.

4. REFERENCIAS

Manual de Funciones

Ley de Vigilancia y Seguridad

5. RESPONSABILIDADES

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">OPERACIONES Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA</p> | <p>CÓDIGO: SS-OP-PS-02 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: 2/4</p> |
|---|---|---|

Vigilante

Jefe de Operaciones

6. DESCRIPCIÓN/ACTIVIDADES

- 1.- El vigilante llega al puesto asignado de trabajo y releva al compañero.
- 2.- Reporta por radio el ingreso al lugar de trabajo y registra datos en bitácora.
- 3.- Durante la permanencia en el puesto actúa de acuerdo a las disposiciones de seguridad.
- 4.- Realiza rondas permanentes por el perímetro y área del lugar de servicio.
- 5.- Si existen novedades reporta por radio al supervisor de turno.
- 6.- Anota en la bitácora el detalle y hora del suceso.
- 7.- Procede si es el caso a tomar acciones de seguridad.
- 8.- Al finalizar el turno se realiza el acta de entrega recepción en la bitácora y se realiza el respectivo relevo.

7.- MATRIZ DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

| Registros y Documentos | Distribución | Indexación | Conservación | Disposición | Acceso |
|---------------------------------------|--|------------|--------------|----------------|---|
| SS-RG-IT-01 Instructivo de Trabajo | Original Coordinador del SGC, Responsable del Departamento | Fecha | 1 año | Archivo pasivo | Coordinador del SGC Responsable del Departamento |
| SS-RG-VT-01 Bitácora | Responsable del Puesto de Trabajo | Fecha | 1 año | Archivo pasivo | Jefe de Operaciones Personal del Área de Trabajo |
| SS-RG-CG-01 Cambio de Guardia | Coordinador del SGC Jefe de Operaciones | Fecha | 1 año | Archivo pasivo | Coordinador del SGC Jefe de Operaciones |
| a | b | c | d | c | f |

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>OPERACIONES Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA</p> | <p>CÓDIGO: SS-OP-PS-02 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: 3/4</p> |
|---|--|---|

- (a).- Identificación del registro o documento.
- (b).- Personas a las que se les asignará el registro o documento.
- (c).- Forma de archivar los documentos o registros, secuencia, numérico, etc.
- (d).- Tiempo que se mantendrá activo el documento o registro.
- (e).-Que es lo que se va hacer con los documentos o registros una vez transcurrido el tiempo de conservación.
- (f).- Las personas que tendrán acceso al documento o registro.

8.- ANEXOS

Anexo 1. Flujograma del Proceso de Prestación del Servicio de Vigilancia

| | | |
|--|---|---|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|--|---|---|

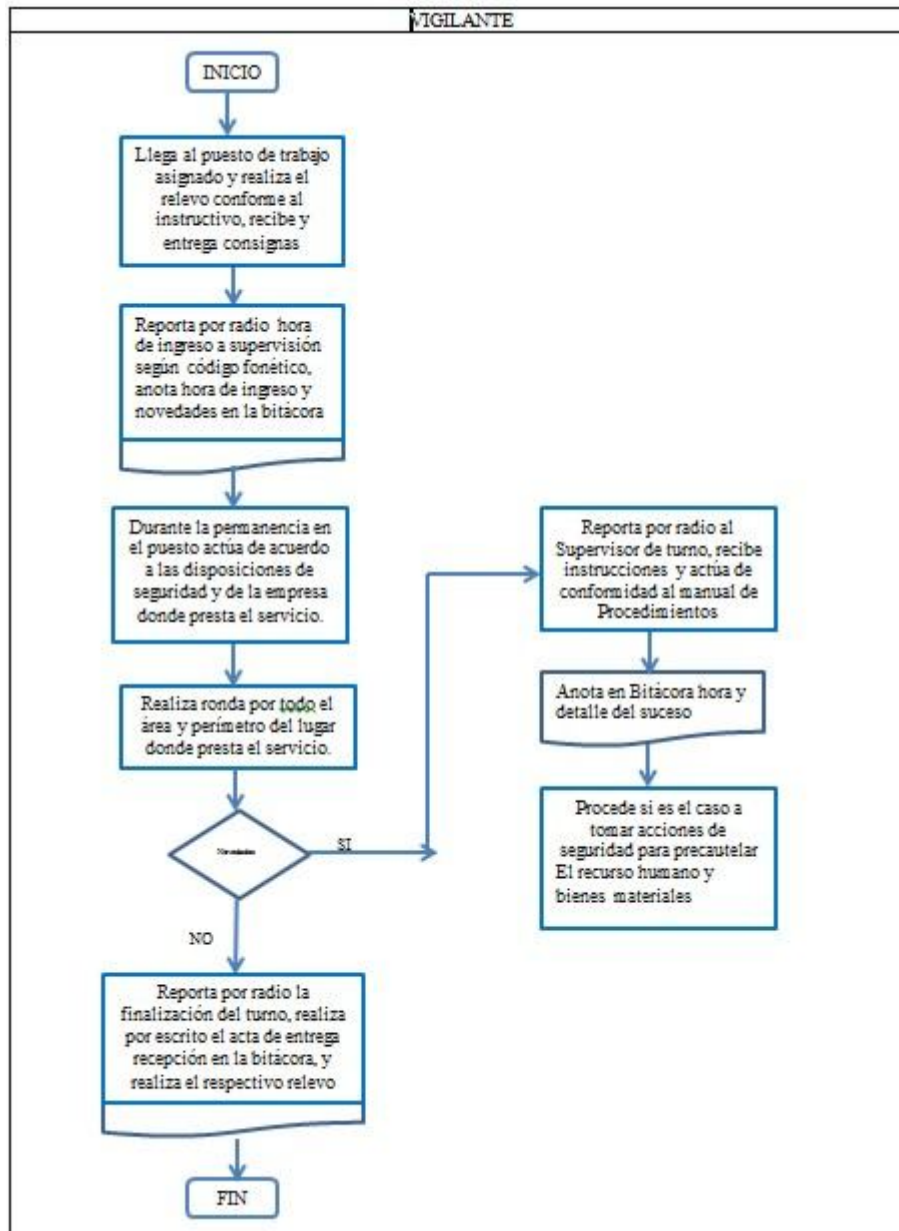


**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

OPERACIONES
Referencia: ISO 9001:2008
PROCESO
**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
VIGILANCIA**

CÓDIGO: SS-OP-PS-02
REVISIÓN: 01
FECHA
PÁG: 4/4

Anexo 1. Flujograma del Proceso de Prestación del Servicio de Vigilancia



ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

| | | |
|---|---|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p>OPERACIONES Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO DE SUPERVISIÓN</p> | <p>CÓDIGO: SS-OP-SP-03 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: ¼</p> |
|---|---|---|

1. OBJETIVO

Este proceso, tiene como finalidad definir las actividades que se desarrollan para la Supervisión en cada uno de los puestos de trabajo.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades del departamento de operaciones.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Ciente.- Es quien tiene la necesidad de contratar el Servicio de Seguridad

Valor Agregado.- Es un elemento que se suma al servicio de seguridad, el mismo que permite elevar el nivel de protección para el cliente.

Equipo.- Constituyen todos los equipos para brindar el servicio.

Arma.- Es el instrumento que el vigilante utiliza para defenderse de algún ataque.

Vigilancia.- Acción de Precautelar bienes de una tercera persona.

Servicio.- Son las actividades para satisfacer las necesidades de los clientes.

Puesto.- Lugar donde se presta el servicio de vigilancia y seguridad.


Supervisión.- Ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.

4. REFERENCIAS

Manual de Funciones

Ley de Vigilancia y Seguridad

| | | |
|---|--|--|
| <p>ELABORADO POR: Mery Salazar</p> | <p>REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle</p> | <p>APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">OPERACIONES Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO DE SUPERVISION</p> | <p>CÓDIGO: SS-OP-SP-03 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: 2/4</p> |
|---|--|---|

5. RESPONSABILIDADES

Jefe de Operaciones

Supervisor

Vigilante

6. DESCRIPCIÓN/ACTIVIDADES

- 1.- El jefe de operaciones coordina con supervisor fecha y horas de control según cronograma
- 2.- El supervisor de turno procede al desplazamiento por los diferentes puntos.
- 3.- El supervisor llega al punto y constata que el vigilante se encuentre en buenas condiciones.
- 4.- Si el vigilante no se encuentra en buenas condiciones se realiza el respectivo memo y se informa a la central para que envíe un relevo.
- 5.- El supervisor procede a revisar la bitácora y a verificar que se haya realizado correctamente el relevo.
- 6.- El supervisor verifica todas las seguridades en el punto, firma la bitácora y reporta a la central.
- 7.- El supervisor hace firmar al vigilante el documento de la supervisión y se retira a otro punto.

7.- MATRIZ DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

| Registros y Documentos | Distribución | Indexación | Conservación | Disposición | Acceso |
|--|---------------------------------|------------------------|--------------|-------------|--|
| SS-RG-CS-01 Cronograma de Supervisión | Original Coordinador del SGC | Numérico Secuencial | Indefinida | No aplica | Representante de la Dirección Coordinador del SGC Jefe de Operaciones, Supervisor |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| ELABORADO POR: Mery Salazar | REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle | APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort |
|---------------------------------------|--|--|

| | | |
|---|--|---|
|  <p>SEGURIDAD CON RESPONSABILIDAD</p> | <p align="center">OPERACIONES Referencia: ISO 9001:2008 PROCESO DE SUPERVISIÓN</p> | <p>CÓDIGO: SS-OP-SP-03 REVISIÓN: 01 FECHA PÁG: 3/4</p> |
|---|--|---|

| | | | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|-------|-------|----------------|--|
| SS-RG-VT-01 Bitácora | Responsable del Puesto de Trabajo | Fecha | 1 año | Archivo pasivo | Coordinador del SGC Jefe de Operaciones Personal del Área de Trabajo |
| SS-RG-ME-01 Memorándum | Jefe de Operaciones Vigilante | Fecha | 1 año | Archivo pasivo | Coordinador del SGC Jefe de Operaciones Personal del Área de Trabajo |
| SS-RG-HS-01 Hoja de Supervisión | Original Supervisor | Fecha | 1 año | Archivo Pasivo | Coordinador del SGC Jefe de Operaciones Supervisor |
| a | b | c | d | c | f |

- (a).- Identificación del registro o documento.
- (b).- Personas a las que se les asignará el registro o documento.
- (c).- Forma de archivar los documentos o registros, secuencia, numérico, etc.
- (d).- Tiempo que se mantendrá activo el documento o registro.
- (e).- Que es lo que se va hacer con los documentos o registros una vez transcurrido el tiempo de conservación.
- (f).- Las personas que tendrán acceso al documento o registro.

8.- ANEXOS

Anexo 1. Flujoograma del Proceso de Supervisión

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| ELABORADO POR: Mery Salazar | REVISADO POR: Dra. Tatiana Valle | APROBADO POR: Lic. Gabriel Gaibort |
|---------------------------------------|--|--|

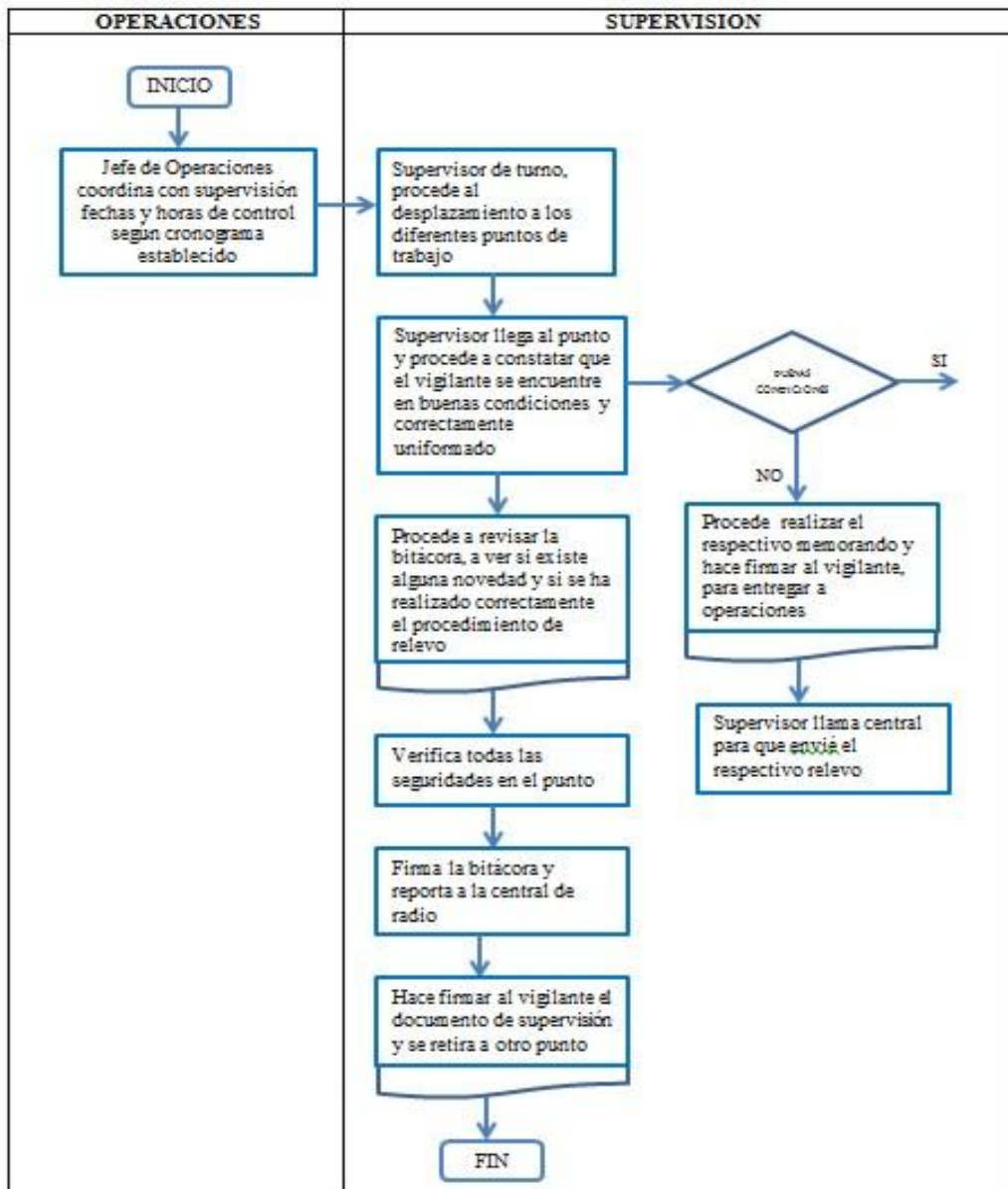


**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

OPERACIONES
Referencia: ISO 9001:2008
**PROCESO
DE SUPERVISIÓN**

CÓDIGO: SS-OP-SP-03
REVISIÓN: 01
FECHA
PÁG: 4/4

Anexo 1. Flujograma del Proceso de Supervisión



ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS
Referencia: ISO 9001:2008
PROCESO
DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

CÓDIGO: SS-CV-EV-02
REVISIÓN: 01
FECHA
PÁG: ¼

1. OBJETIVO

Este proceso, tiene como finalidad medir la satisfacción de los clientes, para poder establecer medidas de mejora en aquellos aspectos que lo necesiten.

2. ALCANCE

Todas las actividades que comienzan con la recogida de información para conocer el grado de satisfacción de los clientes y termina con las tareas propias de la mejora continua

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Evaluación.-Proceso mediante el cual se puede determinar el grado de eficiencia y eficacia de la prestación del servicio

Eficiencia.- Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado.

Eficacia.- Capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

Post-Venta.- Servicio adicional que se ofrece después de que se vende el servicio.

Cuestionario.- Instrumento de investigación con una serie de preguntas con el propósito de obtener información de los clientes.

4. REFERENCIAS

Prestación del Servicio

Supervisión

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS
Referencia: ISO 9001:2008
PROCESO
DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

CÓDIGO: SS-CV-EV-02
REVISIÓN: 01
FECHA
PÁG: 2/4

5. RESPONSABILIDADES

Gerente

Post-Venta

6. DESCRIPCIÓN/ACTIVIDADES

- 1.- Gerente solicita se aplique cuestionario de evaluación a clientes.
- 2.- El encargado de Post-Venta, prepara el cuestionario de satisfacción.
- 3.- El encargado de Post- Venta aplica cuestionario a los clientes.
- 4.- Presenta los resultados a gerencia
- 5.- Gerente analiza e interpreta los resultados y toma decisiones.

7.- MATRIZ DE DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS

| Registros y Documentos | Distribución | Indexación | Conservación | Disposición | Acceso |
|--|------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------|---|
| SS-RG-SE-01 Solicitud de Evaluación | Gerente Encargado de Post-Venta | Fecha | Indefinida | No aplica | Representante de la Dirección Coordinador del SGC Encargado de Post-Venta |
| SS-RG-CS-01 Cuestionario | Gerente Encargado de Post-Venta | Fecha | Indefinida | No aplica | Representante de la Dirección Coordinador del SGC Encargado de Post-Venta Analista |

8.- ANEXOS

Anexo 1. Flujograma del Proceso de Evaluación

Anexo 2. Cuestionario de Satisfacción

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

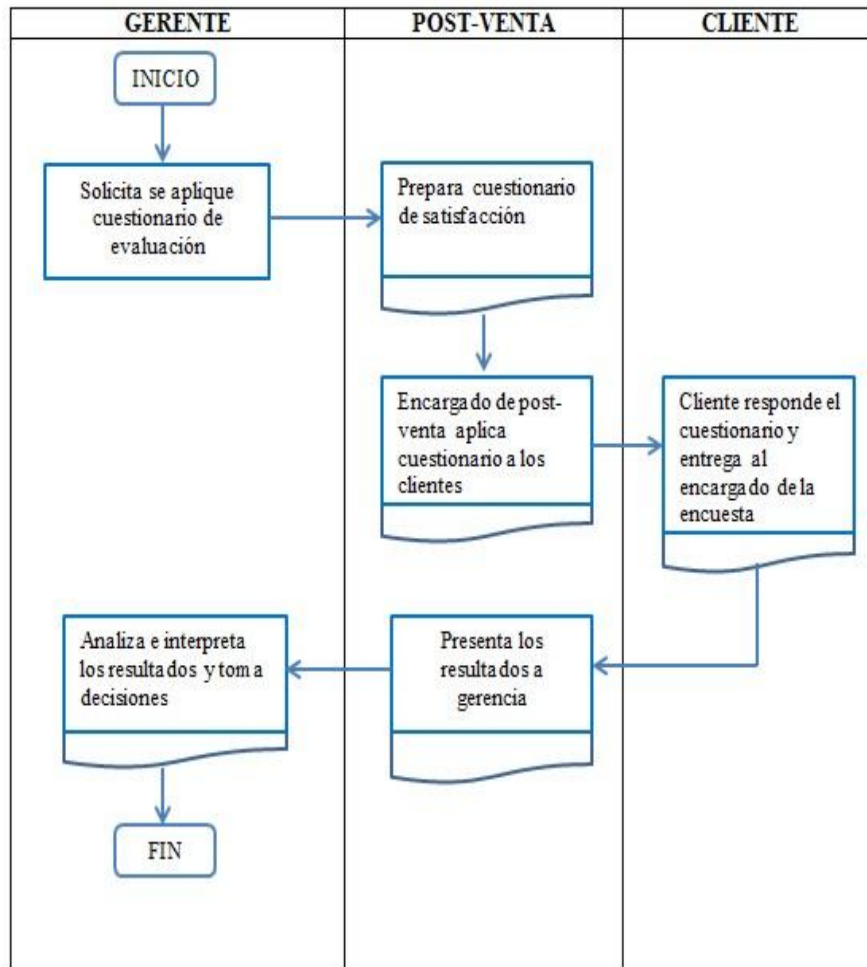


**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS
Referencia: ISO 9001:2008
PROCESO
DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

CÓDIGO: SS-CV-EV-02
REVISIÓN: 01
FECHA
PÁG:3/ 4

Anexo 1. Flujograma del Proceso de Evaluación



ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort



**SEGURIDAD CON
RESPONSABILIDAD**

COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS
Referencia: ISO 9001:2008
PROCESO
DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

CÓDIGO: SS-CV-EV-02
REVISIÓN: 01
FECHA
PAG: 4/4

Anexo 2. Cuestionario de Satisfacción

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Le rogamos dedique unos minutos a contestar sinceramente esta ENCUESTA ANÓNIMA, puntuado de uno a 10 cada uno de los apartados.

| | | | | |
|--------------------------------|-----------|--|--------------------------------|----------|
| SATISFACCIÓN MÁXIMA | 10 | | SATISFACCIÓN MÍNIMA | 0 |
|--------------------------------|-----------|--|--------------------------------|----------|

| | | |
|----|--|--|
| 1 | Servicio/Atención Recibida: oportuna, rápida, amable | |
| 2 | Confianza, fiabilidad que le proporcionamos | |
| 3 | Tratamiento de quejas y reclamos | |
| 4 | Personal: responsable, amable, bien presentado, tiene experiencia, respetuoso, honesto, puntual. | |
| 5 | Calidad de los Servicios | |
| 6 | Relación Calidad/Precio | |
| 7 | Valoración que le merece nuestra empresa | |
| 8 | Valoración global en relación a otras empresas de seguridad | |
| 9 | Nivel de satisfacción de los servicios brindados | |
| 10 | Valores Agregados al servicio | |

FECHA:

REVISIÓN:

ELABORADO POR:
Mery Salazar

REVISADO POR:
Dra. Tatiana Valle

APROBADO POR:
Lic. Gabriel Gaibort

6.8 Administración

Tabla No. 42 Administración

| N ^o | Fases o etapas | Objetivo | Metas | Actividad | Recursos | Responsables | Tiempo |
|----------------|---------------------------------|--|--|---|-----------------------|--|----------|
| | ¿Cómo? | ¿Para Qué? | ¿Dónde? | ¿Qué? | ¿Cuáles? | ¿Quién / Quienes? | ¿Cuándo? |
| 4 | Sistema de Gestión de Calidad | Establecer los requisitos que debe contener el Sistema de Gestión de Calidad | Desarrollar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos establecidos | <ul style="list-style-type: none"> - Realizar la planificación estratégica donde se identifiquen la política y objetivos de calidad Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su Aplicación. -Determinar la secuencia e interacción de los procesos. -Asegurar la disponibilidad de Recursos e información necesaria para alcanzar los objetivos planteados y la mejora continua de los procesos. | Humanos Económicos | Gerente General Representante del SGC | 1 mes |
| 5 | Responsabilidad de la Dirección | Comprometerse con el Desarrollo y Mejora Continua de SGC | Cambiar el esquema tradicional de Gestión | <ul style="list-style-type: none"> -Comunicar a la organización las necesidades del cliente, las leyes y reglamentos. -Realizar revisiones periódicas del SGC. | Humanos Económicos | Gerente General Representante del SGC | 1 mes |

| N° | Fases o etapas | Objetivo | Metas | Actividad | Re |
|----|-------------------------|--|--|--|--------------------------------------|
| | ¿Cómo? | ¿Para Qué? | ¿Dónde? | ¿Qué? | ¿ |
| 6 | Gestión de los Recursos | Determinar y proporcionar los recursos necesarios para mantener y mejorar continuamente el SGC | Manejar los recursos de manera eficaz y eficiente. | -Asegurarse de que el personal operativo tenga la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada, realizando capacitaciones periódicas. -Proporcionar y mantener una infraestructura y un ambiente de trabajo adecuados para un mejor desarrollo de las actividades inherentes a la prestación del servicio. | Human Económ Materia Tecnol |
| 7 | Prestación del Servicio | Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación del servicio | Ofrecer un Servicio de excelente Calidad | -Disponer de toda la información sobre las características del Servicio. -Contar con instrucciones de trabajo. -Disponer del equipo apropiado - Implantar métodos para la revisión y aprobación de cada proceso. -Llevar registros de las acciones realizadas | Human Económ |

| N° | Fases o etapas | Objetivo | Metas | Actividad | Recursos |
|----|-----------------------------|--|---|---|-----------------------|
| | ¿Cómo? | ¿Para Qué? | ¿Dónde? | ¿Qué? | ¿Cuál? |
| 8 | Medición, Análisis y Mejora | Planificar y diseñar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios | Asegurar que la conformidad del SGC se encuentre conforme a las disposiciones planificadas según los requisitos del sistema establecidos por la organización. | <ul style="list-style-type: none"> -Establecer técnicas para obtener información de la satisfacción de los clientes. -Realizar auditorías a intervalos planificados -Identificar el servicio no conforme, llevar a cabo correcciones y acciones correctivas para eliminar la no conformidad detectada. | Humanos Económicos |

Elaborado por: Mery Salazar
Fuente: Normas Iso 9001:2008

6.9 Previsión de la Evaluación

Para el control del Sistema de Gestión de Calidad y ejecutar la previsión de la evaluación se establece la siguiente Matriz de monitoreo:

Tabla No. 43 Matriz de Monitoreo

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|--------------------------|--|
| ¿Quién solicita evaluar? | La Compañía de Seguridad privada SpecialsSeg Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato |
| ¿Por qué evaluar? | Para identificar las áreas que necesiten acciones correctivas dentro de la empresa. |
| ¿Para qué evaluar? | Para determinar si se están cumpliendo los objetivos fijados en los estándares de calidad de cada procedimiento, para obtener una información valida y confiable y poder tomar las acciones correctivas. |
| ¿Qué evaluar? | Los procesos Operativos: Venta del Servicio, Capacitación y Dotación de Equipos, Prestación del Servicio de Vigilancia, Supervisión y Evaluación del Servicio. |
| ¿Quién Evalúa? | Gerente General de la Compañía SpecialsSeg. Cía. Ltda. |
| ¿Cuándo evaluar? | La evaluación se realizara cada tres meses |
| ¿Cómo evaluar? | Determinando las causas y efectos del servicio no conforme. |
| ¿Con qué evaluar? | Utilizando indicadores cuantitativos. |

Elaborado por: Mery Salazar

BIBLIOGRAFÍA

- Armstrong, G., & Philip, K. (2013). *Fundamentos del Marketing*. México: Person.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Pearson.
- Best, R. J. (2007). *Marketing Estratégico*. Madrid: Pearson.
- Buonacore, D. (1980). *Diccionario de Bibliotecología* (2 ed.). Buenos Aires: Marymar.
- Cantu, H. (2003). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: MacGraw Hill.
- Castillo, & De Zuani, E. (2004). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Argentina: Valleta Ediciones SRL.
- Chivenato, I. (2004). *Administracion Proceso Administrativo*. Colombia: McGraw Hill.
- Cobra, M. (2001). *Marketing de Servivios*. Santa Fé, Bogotá: Nomos S.A.
- Cravens, & Piercy, N. (2007). *Marketing Estratégico*. Madrid: McGraw Hill.
- Fontalvo, H., & Thomas, J. (2010). *Herramientas efectivas para el diseño e implementacion de un sistema de gestión de calidad ISO*.
- Fontalvo, T. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios*.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (1991). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGrawHill.
- Jony , C., & José, N. (2000). *Invetigacion Integral de Mercados*. Colombia: D`Vinni.
- Kotler, & Armstrong, G. (2004). *Marketing*. Madrid: Person.
- Mariño, H. (1994). *Planeación Estratégica de la Calidad Total*. Bogotá: Transversal.
- Mesa Holgìn, M. (2012). *Fundamentos de Marketing*. Bogotá: ECOE.
- Moreno, M. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organización*. Madrid: Person.
- Pérez del Campo, E., Castro Analuiza, J. C., Córdova Aldás, V. H., Quismalín Santamaría, M., & Moreno Gavilanez, K. (2013). *Mercadotecnia*. Riobamba: Editext.
- Porter, M. (2006). *Estrategia y Ventaja Competitiva*. Barcelona: Deusto.
- Quero, C., & Ysenia, A. (2005). *Lineamientos para la elaboracion de Manuales de la Calidad*. Perú: Ilustrados.com.
- Senlle, A., & Vilar, J. (1997). *Enciclopedia de Excelencia y Calidad Total*. Barcelona: Gestión 2000 S.A.
- Wellinton, P. (1997). *Como brindar un servicio integral al cliente*. Colombia: Arévalo Solano.


Fuentes Electrónicas:

- Anesi. (22 de Marzo de 2012). Recuperado el 27 de Octubre de 2013, de <http://anesi-ec.com/>
- Acebedo, J. R., Erazo, L., Guzmán, L. G., & Rodríguez, A. P. (27 de 11 de 2009). *Guía para la Implementación de un SGC*. Recuperado el 16 de Octubre de 2013, de <http://www.hiperion.com.co/Guia.pdf>
- Ayala Ruíz, L. E. (21 de 12 de 2007). *Participacion de Mercado*. Recuperado el 14 de 09 de 2013, de <http://www.3w3search.com/Edu/Merc/Es/GMerc049.htm>
- Babylon. (2006). *Demanda de Mercado*. Recuperado el 05 de 01 de 2014, de http://diccionario.babylon.com/demanda_del_mercado/
- Beltràn Sanz, J., Carmona Pérez, M. A., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M. A., & Tejeron Panchon, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Recuperado el 25 de Octubre de 2013, de <http://excelencia.iat.es/files/2012/08/2009.Gesti%C3%B3n-basada-procesos-completa.pdf>

- Diccionario manual de la lengua española.* (s.f.). Recuperado el 5 de Noviembre de 2013, de <http://es.thefreedictionary.com/norma>
- Horovitz, J. (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente.* Madrid: Printice may.
- Iso 9001:2008.* (s.f.). Recuperado el 08 de Diciembre de 2013, de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- Rodríguez U., M. L. (19 de 08 de 2013). *Investigación Bibliográfica y Documental.* Recuperado el 08 de 12 de 2013, de <http://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>
- Sans, C. (14 de 12 de 1998). *Que es una norma.* Recuperado el 05 de 10 de 2013, de <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-129.htm>
- Servicio de Rentas Internas.* (s.f.). Recuperado el 30 de Noviembre de 2013, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/250>
- Silvestrini Ruiz, M. (15 de Enero de 2008). *Fuentes de informacion Primarias.* Recuperado el 28 de 12 de 2013, de <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Strause, K. (01 de 01 de 2001). Recuperado el 22 de 10 de 2013, de http://www.ehowenespanol.com/definicion-participacion-mercado-sobre_360828/
- Summers, D. (2006). *Administracion de la Calidad.* Madrid: Pearson.
- Superintendencia de Compañías.* (s.f.). Recuperado el 05 de Septiembre de 2013, de <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/portal/index.php>

ANEXOS

ANEXO 1 Encuesta a Directivos y Administrativos de la Compañía SpecialsSeg

| ENCUESTA | |
|---|--|
|  | <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</p> <p>FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p> |
| <p>OBJETIVO: Determinar los procesos y controles existentes en la Compañía de Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda.</p> | |
| <p>NIVEL: Directivos y Administrativos de la Compañía.</p> | |
| <p>INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta que usted considere más importante.</p> | |
| No. | PREGUNTA |
| 1 | <p>¿La empresa cuenta con un procedimiento documentado para aprobar, revisar, intercambiar, almacenar la información de los diferentes departamentos?</p> |
| | <p>SI <input type="radio"/></p> <p>NO <input type="radio"/></p> |
| 2 | <p>¿Existen canales de comunicación apropiados entre los diferentes miembros de la organización, como también con clientes y proveedores?</p> |
| | <p>SI <input type="radio"/></p> <p>NO <input type="radio"/></p> |
| 3 | <p>¿Indique cuáles de los siguientes aspectos diferencian a la compañía de las demás?</p> |
| | <p>Experiencia y legalidad <input type="checkbox"/></p> <p>Calidad <input type="checkbox"/></p> <p>Infraestructura <input type="checkbox"/></p> <p>Tecnología <input type="checkbox"/></p> <p>Imagen Institucional <input type="checkbox"/></p> <p>Costos <input type="checkbox"/></p> |
| 4 | <p>¿Con que frecuencia se capacita y entrena al personal de guardias de la compañía?</p> |
| | <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Casi Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Rara vez <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p> |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 5 | ¿La infraestructura con la que cuenta actualmente la empresa permite cumplir con los estándares de calidad del servicio? | Siempre Casi Siempre Rara Vez Nunca | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 6 | ¿El equipo operativo con que cuenta la empresa es:? | Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7 | ¿El servicio que ofrece la compañía cumple con las necesidades y expectativas del cliente? | Siempre Casi Siempre Rara vez Nunca | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 8 | ¿A través de cuales de los siguientes medios se receptan las inconformidades de los clientes? | Teléfono Oficio Vía Internet Visitas Personales Otros Ninguno | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9 | ¿Se toma en cuenta las sugerencias realizadas por los clientes? | Siempre Casi Siempre Rara Vez Nunca | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10 | ¿Cree usted que al aplicar un Sistema de Gestión de Calidad en la compañía, mejorara la participación de mercado? | SI NO | <input type="radio"/> <input type="radio"/> |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2 Encuesta a los Clientes de la Compañía SpecialsSeg

ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO: Determinar el Nivel de Satisfacción de los Clientes de la Compañía Seguridad Privada SpecialsSeg Cía. Ltda.

NIVEL: Clientes de la Compañía.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta que usted considere más importante.

| No. | PREGUNTA | RESPUESTA |
|-----|--|--|
| 1 | ¿Cómo calificaría usted el servicio que recibe por parte de la compañía de seguridad? | Excelente <input type="checkbox"/> Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> |
| 2 | ¿Considera usted que el personal de vigilantes que presta los servicios en su empresa tiene los siguientes atributos:? | Excelente Formación <input type="checkbox"/> Experiencia <input type="checkbox"/> Confiabilidad <input type="checkbox"/> Honestidad <input type="checkbox"/> Cortesía y Amabilidad <input type="checkbox"/> Respeto <input type="checkbox"/> Buena Presentación <input type="checkbox"/> Puntualidad <input type="checkbox"/> |
| 3 | ¿Cree usted que si la empresa incorpora valores agregados al servicio tendrá mayor acogida en el mercado? | SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 4 | ¿Cuál de los siguientes aspectos cree usted que debe mejorar la compañía? | Reportes de Operaciones Diagnóstico de Riesgos Investigación y Seguimiento Capacitación a Clientes Consultoría y Asesoría Capacidad de Cubrir eventos | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 5 | ¿Cuál de los siguientes aspectos cree usted que debe mejorar la compañía? | Supervisión Capacitación al Personal Capacidad de Reacción Comunicación permanente Equipos y Tecnología | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 6 | ¿Con que frecuencia se realiza la supervisión al personal de vigilancia? | Siempre Casi Siempre A veces Nunca | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7 | ¿Sus reclamos y quejas son atendidos con prontitud y de manera adecuada por parte de la compañía? | Siempre Casi Siempre Rara vez Nunca | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 8 | ¿Considera usted que los precios de los servicios que brinda la Compañía SpecialsSeg con relación a la competencia son:? | Altos Medios Bajos | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3 Árbol de Problemas



Elaborado por: Mery Salazar
Fuente: Datos Cía. SpecialsSeg

ANEXO 4 Instalaciones de la Compañía de Seguridad SPECIALSSEG



