

- Terziovski, M., Samson, D. & Dow, D. (1997). "The Business Value of Quality Management Systems Certification. Evidence from Australia and New Zeland", *Journal of Operations Management*, 15, p. 1-18.
- Tolamatl, J., Gallardo, D., Varela, J. & Flores, E. (2011). *Aplicación de Seis Sigma en una Microempres-a del Ramo Automotriz*. México: Universidad Politécnica de Tlaxcala
- TQM Asesores(S/F). *Modelo Europeo Malcom Bridge*. Recuperado de:
www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm
- Valenzuela, I. (S/F). *La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad*. Recuperado de: <http://www.hispacolex.com/wp-content/uploads/documents/pdf/ARTICULO%20IGNACIO%20GACETA%205.pdf>
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos SA
- Vasconcellos (2001). *Los Señores de la Guerra*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos SA
- Vázquez, C., Martirena, H. & Trama, L. (2008). *Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2008 en actividades de investigación, desarrollo e innovación*. Recuperado de: <http://www.mendoza-conicet.gob.ar/portal/upload/guia-iram-iso.pdf>
- Villafaña, R. (2013). *Conceptos básicos sobre calidad total*. California, Estados Unidos: Instituto Tecnológico de California.
- Villagra, J. (2006). *Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige*. Recuperado de:
http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m_baldrige_2006.pdf
- Vinuesa, M. & Zuera, G. (2010). *La certificación ISO 9000 en el sector industrial del mueble, evidencias sobre la cultura de calidad total y las ventajas que la caracterizan*. Recuperado de: <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v16/161077.pdf>

Zuta, M. & Wiese, A. (2009). *Una Mype con calidad* (1^{ra} Ed.). Perú: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.



Apéndice A: Entrevistas

Entrevista a la empresa ISEG:

1. ¿Conoce o es miembro de la Sociedad Nacional de Seguridad (SNS)? En caso de conocerla o de ser miembro, ¿cuáles considera que son los principales beneficios o ventajas que ofrece la SNS?, ¿Influye en decisiones o cambios que sufre el sector? No soy miembro de la SNS, no creo que influya en lo absoluto.
2. ¿Considera como competencia directa a los serenazgos o policías de franco en el rubro de vigilancia? En caso de que no los considere, ¿existen otros tipos de competidores? (no considerar empresas del mismo rubro) No los considero competencia sino más bien aliados contra el flagelo de la delincuencia e inseguridad. Si los vigilantes informales, de cuadra.
3. ¿Qué herramientas utiliza para evaluar la percepción o satisfacción de sus clientes respecto a la seguridad que les brinda su servicio? Hacemos anualmente una encuesta de nivel de servicio que tiene 4 preguntas.
4. ¿Qué ha tenido que cambiar o mejorar para aumentar la satisfacción de los clientes? La rapidez de respuesta y la disponibilidad de nuestro personal para atender los requerimientos, el otro gran tema es el perfil de las personas que laboran con agentes.
5. Desde su punto de vista, ¿puede indicar el orden de crecimiento de mayor a menor de los rubros del sector en los últimos 3 años? (rubros: a) vigilancia, b) servicio de protección personal, c) transporte de valores, d) servicio de consultoría o comercialización de artefactos, y e) equipos de seguridad) Vigilancia, equipos de seguridad, transporte de valores, asesoría y protección de personas.
6. ¿Cuáles considera que serían los principales objetivos y retos que afronta el sector?, ¿existe algún tipo de participación activa del gobierno? No existe participación proactiva del gobierno, no llamaría a esto un sector, una cosa es la seguridad pública y otra la seguridad privada, deben colaborar SI. Los objetivos de la seguridad privada deben ser salvaguardar los activos de sus clientes.
7. ¿Cuáles son los servicios/productos que considera que son los más representativos e importantes del sector? La seguridad física (personas que brindan seguridad) seguido de tecnología.
8. ¿Cuáles son sus canales de venta y cuál considera que es el más importante para llegar a potenciales clientes? La pasada de Voz, la calidad del servicio que uno brinda se recomienda de boca en boca, en este país todos se conocen.
9. ¿Cuáles son las promociones de venta que más valoran los clientes para la adquisición de los servicios/productos? No es un servicio que requiera promociones, quizás algún descuento por volumen, pero más que eso NO.

10. ¿Conoce que casi el 50% de las empresas de seguridad se centralizan en Lima? Respecto a esto, ¿Qué factores positivos y negativos de esta situación de cara a la industria considera relevante? El crecimiento en estos momentos se está dando en provincias, ya que las empresas en provincias recién están apostando por las empresas que tienen presencia a nivel nacional, que son serias y que tienen un mejor servicio que las locales. Nosotros tenemos presencia nacional.
11. ¿Ha tenido problemas en la importación de productos de vigilancia?, ¿Considera adecuado el proceso actual de importación? No importamos productos
12. ¿Invierte en capacitar a su personal operativo en temas de seguridad?, ¿Cuál es el nivel de inversión que realiza? (alta, media, baja, ninguna). Hasta el año pasado el nivel de inversión era media, este año y los siguientes será alta y muy alta, lo único que manejamos es gente y el servicio se diferencia si nuestra gente está más capacitada que la del vecino.
13. ¿Qué mecanismos financieros cuentan para adquirir préstamos de capital?, ¿Considera que el proceso de evaluación es el adecuado? No usamos préstamos para nuestra operación
14. Según su opinión, ¿a qué se destina las utilidades recaudadas a lo largo del año? (Ejm: reinversión de activos en la empresa, pago de deudas, en mecanismos de inversión ajenos al rubro, etc.). Reinvertimos más del 50% de las utilidades
15. ¿Qué tanto les afecta las variaciones en el tipo de cambio del dólar?, ¿poseen mecanismos para minimizar el impacto? Nos afecta si hubiera un cambio brusco, pero con los cambios de los últimos años no nos vemos afectados
16. ¿Poseen convenios con instituciones o centros de estudios dedicados a la enseñanza en temas de seguridad?, ¿considera suficiente la oferta actual? La oferta actual en seguridad es pésima, hoy basada en seguridad y salud debido a la ley. Falta mucho. Tenemos convenios sin embargo estamos en busca de mejores instituciones.
17. ¿Consideran de vital importancia y determinante que un postulante tenga conocimientos y entrenamiento previo referente a temas de seguridad? No es vital, salvo algunos puestos puntualmente requeridos por el cliente y que tengan una remuneración diferenciada, o si son puestos de supervisión por ejemplo.
18. ¿Poseen mecanismos de auto conocimiento y entrenamiento para sus colaboradores respecto a seguridad personal y manejo de armas? Tenemos cursos Online.
19. ¿Sus proveedores actuales de productos de vigilancia y seguridad privada cubren las necesidades del mercado?, ¿Considera que hay oportunidad de buscar nuevos mercados aún no explorados? En lo que hacemos los cubren
20. ¿Considera que en mercado local hay oferta de productos de alta calidad que aporten al rubro?, ¿La industria local se encuentra en la capacidad de fabricar productos acorde a nuestra realidad? No, en temas tecnológicos estamos muy lejos de poder competir con China, USA o Alemania.

Entrevista a la empresa Vigilancia Andina:

1. ¿Conoce o es miembro de la Sociedad Nacional de Seguridad (SNS)? En caso de conocerla o de ser miembro, ¿cuáles considera que son los principales beneficios o ventajas que ofrece la SNS?, ¿Influye en decisiones o cambios que sufre el sector? Si conozco la SNS, de la cual somos miembros desde su fundación. La principal ventaja es la representación Gremial ante la SUCAMEC y otras autoridades administrativas. Influye parcialmente ante decisiones de SUCAMEC, actualmente está coordinando todo lo relacionado a la expedición de carnets y licencias de armas, Reglamentación de la Ley de Seguridad Privada.
2. ¿Considera como competencia directa a los serenazgo o policías de franco en el rubro de vigilancia? En caso de que no los considere, ¿existen otros tipos de competidores? (no considerar empresas del mismo rubro). El personal de Serenazgo no es competencia porque su influencia es en el ámbito externo de las instalaciones y orden público. La PNP podría en algunos casos ser competencia cuando las empresas los contratan para la Protección interna y externa, excluyendo al personal de Vigilancia. Los otros competidores son las empresas informales o personas naturales que ofrecen servicios de guardianía en condominios, urbanizaciones, empresas pequeñas que por el bajo costo de sus servicios (no cumplen con los pagos de leyes laborales) son una opción en el mercado.
3. ¿Qué herramientas utiliza para evaluar la percepción o satisfacción de sus clientes respecto a la seguridad que les brinda su servicio? De acuerdo a nuestro Sistema Integrado de Gestión, uno de los Procedimientos del área comercial que se emplea es la encuesta al Cliente que se realiza durante el año. Otra forma es la visita del Gerente de Operaciones, coordinador de Operaciones, Supervisores de Zona, cada una de ellas se realiza con diferente frecuencia (diaria, semanal, mensual) según los temas a tratar.
4. ¿Qué ha tenido que cambiar o mejorar para aumentar la satisfacción de los clientes? Hay diferentes aspectos en la mejora continua de nuestros servicios y hemos tenido que ir mejorando nuestros Controles internos, Registros de Supervisión, Seguimiento de los requerimientos Logísticos, mejorar de los Procedimientos Operativos, etc. La visita de nuestros Funcionarios es muy importante para la atención del Cliente.
5. Desde su punto de vista, ¿puede indicar el orden de crecimiento de mayor a menor de los rubros del sector en los últimos 3 años? (rubros: a) vigilancia, b) servicio de protección personal, c) transporte de valores, d) servicio de consultoría o comercialización de artefactos, y e) equipos de seguridad): a.- Vigilancia; b.- Transporte de valores; c.- Comercialización de equipos de seguridad; d.- Consultoría; e.- Protección personal.
6. ¿Cuáles considera que serían los principales objetivos y retos que afronta el sector?, ¿existe algún tipo de participación activa del gobierno? Uno de los principales objetivos del sector es profesionalizarlo, está el proyecto por parte de la SUCAMEC

crear escuelas de Capacitación para Vigilantes con acreditación de Ministerio de Educación, actualmente solo existe una escuela privada (Centro de Asesoría & Capacitación en Seguridad Integral SRL-CACSI) con esas Características que dictan Diplomados para Supervisores y que es aprovechado por los Vigilantes para capacitarse y continuar con una línea de carrera.

7. ¿Cuáles son los servicios/productos que considera que son los más representativos e importantes del sector? El principal es el de Vigilancia Privada (Vigilantes), sigue el de Transporte de valores (camiones blindados), resguardos, la seguridad electrónica ha ido creciendo muy fuerte atendiendo los sistemas de seguridad de instalaciones industriales, casas, colegios, etc. como complemento a la seguridad física (Vigilancia).
8. ¿Cuáles son sus canales de venta y cuál considera que es el más importante para llegar a potenciales clientes? Efectuamos venta directa mediante cartas de presentación y seguimiento del área comercial, por referencias de nuestros Clientes, por referencias de nuestros Directores o Gerentes, por invitación a Licitaciones Privadas. La principal es por la referencia de nuestros clientes y Directores o Gerentes.
9. ¿Cuáles son las promociones de venta que más valoran los clientes para la adquisición de los servicios/productos? Lo que más valoran los potenciales clientes es la formalidad y solidez de la Empresa, la organización, valor agregado al servicio y costo.
10. ¿Conoce que casi el 50% de las empresas de seguridad se centralizan en Lima? Respecto a esto, ¿Qué factores positivos y negativos de esta situación de cara a la industria considera relevante? Lo positivo podría ser que el usuario encuentra en el mercado una gran cantidad de alternativas para contratar, sin embargo muchas de estas empresas no cumplen con la Reglamentación de la SUCAMEC o con las obligaciones laborales, siendo un riesgo para las Empresas que las contratan por que se vuelven solidarias ante la Ley, asumiendo la responsabilidad ante las entidades del Estado por los incumplimientos Legales.
11. ¿Ha tenido problemas en la importación de productos de vigilancia?, ¿Considera adecuado el proceso actual de importación? Todo insumo como son armas, munición, chalecos antibala son importados por las Armerías, que deben estar autorizadas por la SUCAMEC.
12. ¿Invierte en capacitar a su personal operativo en temas de seguridad?, ¿Cuál es el nivel de inversión que realiza? (alta, media, baja, ninguna). Si consideramos muy importante la capacitación de nuestro personal, y tenemos un Plan de capacitación Anual para nuestro personal en donde se les dicta diferente temas relacionados con seguridad y otros de aspectos de formación humana. La inversión aproximada es de más de S/300,000 soles al año.
13. ¿Qué mecanismos financieros cuentan para adquirir préstamos de capital?, ¿Considera que el proceso de evaluación es el adecuado? VIGIANDINA se financia con recursos

propios. Tenemos pequeñas operaciones de Leasing Financiero para la compra de Unidades de Ronda (camionetas, autos, etc.).

14. Según su opinión, ¿a qué se destina las utilidades recaudadas a lo largo del año? (Ejm: reinversión de activos en la empresa, pago de deudas, en mecanismos de inversión ajenos al rubro, etc.). VIGIANDINA, destina un porcentaje a inversiones en infraestructura, tecnología, capacitación y desarrollo Humano, capitalización de Patrimonio y pago de dividendos a Accionistas.
15. ¿Qué tanto les afecta las variaciones en el tipo de cambio del dólar?, ¿poseen mecanismos para minimizar el impacto? No afecta mucho porque no tenemos deudas en dólares, ni operaciones en dólares.
16. ¿Poseen convenios con instituciones o centros de estudios dedicados a la enseñanza en temas de seguridad?, ¿considera suficiente la oferta actual? Si contamos con convenios con diferentes entidades y si hay suficiente oferta para contratar estos servicios.
17. ¿Consideran de vital importancia y determinante que un postulante tenga conocimientos y entrenamiento previo referente a temas de seguridad? Si es importante pero no determinante para capacitar a un postulante, previamente se sigue un proceso de selección y evaluación para ser considerado en el curso de capacitación para Agente de Seguridad.
18. ¿Poseen mecanismos de auto conocimiento y entrenamiento para sus colaboradores respecto a seguridad personal y manejo de armas? A parte de la capacitación Inicial que sigue un Agente antes de contratarlo, durante el primer año debe cumplir con 4 capacitaciones en el Polígono de tiro (ejercicio con armamento) y posteriormente al año debe seguir un curso de rentrenamiento a tiempo completo en la empresa por tres días (incluye cursos de seguridad, relaciones humanas, ejercicios de tiro en el Polígono). Cada especialidad (Seguridad personal, agentes de seguridad física) siguen un Plan de capacitación.
19. ¿Sus proveedores actuales de productos de vigilancia y seguridad privada cubren las necesidades del mercado?, ¿Considera que hay oportunidad de buscar nuevos mercados aún no explorados? Todos cumple con las especificaciones técnicas del producto y garantías que requerimos, luego de la evaluación que efectúa el área de Logística, según procedimiento del SIG.
20. ¿Considera que en mercado local hay oferta de productos de alta calidad que aporten al rubro?, ¿La industria local se encuentra en la capacidad de fabricar productos acorde a nuestra realidad? Si se cuenta con producto de alta calidad que los importan las Armerías, sin embargo hay ciertas limitaciones en el uso de algún tipo de armas por temas legales. No tenemos la capacidad de fabricar productos de calidad como son armas, munición, chalecos, los productos para la seguridad industrial (lentes, cascos, tapones de oídos, respiradores etc.) para uso en seguridad física deben ser certificados.

Apéndice B: Población de empresas del sector de seguridad privada

Item	Empresa	RUC	CIIU	Dirección	Contacto
1	ARES SEGURIDAD INTEGRAL - ARESEIN S.A.C.	20515841041	74927	PJ. LOS PINOS NRO. 114 INT. 601 LIMA - LIMA - MIRAFLORES	CARDENAS LA MADRID JOSE EDUARDO
2	BAFOR SEGURIDAD TOTAL S.A.C.	20538190528	74927	CAL. MANUEL ESTACIO NRO. 260 (ALT.CDRA 6 DE AV. LA PAZ) LIMA - LIMA - SAN MIGUEL	BARTRA AREVALO RORY WILSON
3	BLINDADOS SECURITY GROUP S.R.L.	20547784813	74927	CAL. VIRREY MARQUEZ DE MANCERA MZA. B LOTE. 07 URB. ALAMEDAS DE SURCO (ALT. CDRA.38 DE TOMAS MARSANO) LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO	ARRIOLA MORILLAS CHRISTIAN FERNANDO
4	BUNKER SECURITY S.A.C.	20478026014	74927	AV. AVIACION MZ. G2 LT. 27 NRO. 3331 DPTO. 301 URB. LAS MAGNOLIAS (ALT CDRA 33 AV AVIACIÓN) LIMA - LIMA - SAN BORJA	SANCHEZ CASTRO EDGARDO HORACIO
5	CIA DE SEGURIDAD PROSEGUR S A	20100148162	74927	AV. MORRO SOLAR NRO. 1086 URB. STA TERESA DE LA GARDENIA LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO	GARCIA PROAÑO ALFREDO RODRIGO ALONSO
6	CORPORAZIONE SICURITA SAC	20506795193	74927	AV. ANGAMOS ESTE NRO. 2612 DPTO. 202 VIPEP (COSTADO HOSPITAL NOEPLASICAS) LIMA - LIMA - SURQUILLO	MOLINA PAMO GORKY GOMER
7	CORSEPRI S.A.	20378675350	74927	JR. RECUAY NRO. 230 (FRENTE AL COLEGIO GUADALUPE) LIMA - LIMA - BREÑA	CHALCO CHANCO MARIO
8	DEFENSE & SECURITY SYSTEMS S.A.C.	20514250228	74927	V. LAS LOMAS NRO. 1435 URB. MANGOMARCA (AL COSTADO IE PNP MARTIN ESQUICHA) LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO	CARRASCO ESPINOZA JUAN FIDENCIO
9	DEFENSE S.A.	20117793525	74927	AV. SEPARADORA INDUSTRIAL NRO. 2621 URB. IND.SANTA RAQUEL 2DA ETAP (2DA. ETAPA) LIMA - LIMA - ATE	IZA RAYGADA GODOFREDO
10	EMOYANOR S.A.C.	20544045572	74927	MZA. F17 LOTE. 06 PROG.CIUDAD MRCAL CACERES (5TO PISO) LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO	MOYANO RUALES EDWARD ANTONIO
11	EMPRESA DE SEGURIDAD VIGILANCIA Y CONTROL S.A.C.	20100162076	74927	AV. ARENALES NRO. 1302 INT. 130 URB. ARENALES (COMPLEJO ARENALES) LIMA - LIMA - JESUS MARIA	ZAMUDIO PARDO FIGUEROA LUIS ALBERTO
12	EULEN DEL PERU SEGURIDAD S.A.	20503957583	74927	JR. UGARTE Y MOSCOSO NRO. 290 (COSTADO DE LA EMBAJADA DE JAPON) LIMA - LIMA - MAGDALENA DEL MAR	4615800 / 2618048
13	GRUPO ELITE DEL NORTE S.R.L	20494230985	74927	JR. LUIS ESPEJO NRO. 741 (CDRA 7 DE AV. CANADA) LIMA - LIMA - LA VICTORIA	SAMAN SANTOS WILLIAMS JOAQUIN
14	GRUPO GOES S.A.C.	20392802216	74996	CAL. A MZA. J1 LOTE. 4B COO. SANTA MARIA LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO	ESTRELLA SAGUA OLINTHO
15	GRUPO VICMER SECURITY S.A.C.	20511424896	74927	AV. CANADA NRO. 619A (PISO 1 -2 PASANDO CAMPODONICO) LIMA - LIMA - LA VICTORIA	SILVA ATENCIO LEONARD OCTAVIO
16	GUARD SEGURIDAD S.A.C.-GUSE S.A.C.	20516203308	74927	JR. MANUEL VILLAR NRO. 489 INT. 203 URB. INGENIERIA (2DO PISO) LIMA - LIMA - SAN MARTIN DE PORRES	RUBINA AMANCIO DE LOPEZ DORA CLELIA
17	HERMESTRANSPORTES BLINDADOS S.A.	20100077044	74927	AV. PRODUCCION NACIONAL NRO. 278 URB. LA VILLA (ALTURA DE LA CUADRA 17 AV.DEFENSORES DE) LIMA - LIMA - CHORRILLOS	VELASQUEZ CASTRO ALICE MIRELLA
18	HIGH POWER S.A.	20348302231	74927	AV. SANTIAGO DE SURCO NRO. 4003 LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO	VELARDE TALAVERA JOSE LUIS
19	INTERNATIONAL SECURITY AND DEFENCE SYSTEMS DEL PERU S.A.C.	20102004401	74927	CAL. BELGRANO GENERAL NRO. 255 URB. BELGRANO GENERAL LIMA - LIMA - PUEBLO LIBRE (MAGDALENA VIEJA)	
20	INTERNATIONAL SECURITY SERVICES PERU S.A.C.	20553037035	74927	CAL. GERMAN SCHREIBER NRO. 257 DPTO. 101 URB. SANTA ANA LIMA - LIMA - SAN ISIDRO	VALVERDE ESCALANTE JULIO HENRY
21	J. & V. RESGUARDO S.A.C.	20100901481	74927	AV. GUILLERMO PRESCOTT NRO. 308 URB. SAN FELIPE (AV.JAVIER PRADO OESTE CUADRA 16) LIMA - LIMA - SAN ISIDRO	SILVA VEGAS EDUARDO AURELIO
22	JAHIR SERVIS COMPANY S.A.C	20511772312	74927	AV. CESAR VALLEJO NRO. 801 (ALT KM 4.5 DE TUPAC AMARU) LIMA - LIMA - INDEPENDENCIA	BENITES ZEGARRA RICARDO
23	JOSHUA SEGURIDAD S.A.C.-JH SEGURIDAD S.A.C	20541384821	74927	JR. LAS GRULLAS NRO. 225 URB. SANTA ANITA LIMA - LIMA - SANTA ANITA	ROQUE ARZAPALO ANIBAL VICTOR
24	LS SECURITY SAC	20546526152	74927	JR. TORTUGAS MZA. A9 LOTE. 04 URB. LOS CEDROS DE VILLA LIMA - LIMA - CHORRILLOS	SANDOVAL VALVERDE LUIS MIGUEL
25	PERSEGO S.A.C.	20555613386	74996	MZA. P LOTE. 5 A.H. LOS JARDINES LIMA - LIMA - CARABAYLLO	SEGOVIA ESPINOZA FELIX ALBERTO
26	PLANINVEST S.A.	20101008283	74927	AV. DOS DE MAYO NRO. 1225 LIMA - LIMA - SAN ISIDRO	MARIN BERMUDEZ VICENTE
27	POLICE SECURITY S.A.C.	20509560596	74996	CAL. ARMANDO BLONDET NRO. 250 URB. SANTA ANA LIMA - LIMA - SAN ISIDRO	CABALLERO MONTEVERDE LUIS CARLOS
28	PROSEGUR ACTIVA PERU S.A.	20517930998	74927	AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 3890 LIMA - LIMA - SURQUILLO	COLOMA SALAZAR JOSE LUIS MARTIN
29	PROSEGURIDAD S A	20101155588	74927	AV. LOS PROCERES NRO. 250 LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO	BACA GALVEZ JORGE GABINO
30	PROTECCION PERSONAL S.A.C.	20100333491	74927	CAL. CHINCHON NRO. 1018 INT. 801A LIMA - LIMA - SAN ISIDRO	OCAÑA RUSKA FEDERICO ARTURO
31	PROTECCION ROMA S.A.C.	20544529693	74996	CAL. LOS NARDOS NRO. 330 URB. LA ALBORADA (MZ L LT 006) LIMA - LIMA -	ESPINOZA GAMES CAYETANO ALBERTO

				COMAS
32	PROTECCION Y RESGUARDO S.A.	20100717124	74927	CAL. JUAN BIELOVUCICH NRO. 1405 (J.BIELOVUCICH 1411 ALT.CDRA.20 SALAVERRY) LIMA - LIMA - LINCE
33	PROTEZIONE SAC	20499310189	74927	CALLE MONTE ALGARROBO 576 URB MONTERRICO SUR, SURCO
34	SECURITAS S.A.C	20117920144	74927	AV. NICOLAS AYLLON NRO. 3720 LIMA - LIMA - ATE
35	SECURITAS SISTEMAS S.A.C.	20509327964	74927	AV. NICOLAS AYLLON NRO. 3720 LIMA - LIMA - ATE
36	SECURITY ALLIANCE, LLC SUCURSAL DEL PERU	20545458358	74927	CAL. LOS EUCALIPTOS MZA. D LOTE. 21 URB. LOS HALCONES (ESPALDA SANTIAGO ESTENOS) LIMA - LIMA - CHACLACAYO
37	SECURITY AND GENERAL SERVICE SOCIEDAD COMERCIAL R.S.L.	20511845051	74927	AV. JOSE LARCO NRO. 930 INT. 1001 (ALT AV.28 DE JULIO) LIMA - LIMA - MIRAFLORES
38	SEGURA S.A.C. VIGILANCIA ELECTRONICA	20536227807	93098	JR. QUITO NRO. 191 URB. SANTA PATRICIA LIMA - LIMA - LA MOLINA
39	SEGURIDAD Y PROTECCION BOUNCER SAC	20511331707	74927	AV. SAN BORJA SUR NRO. 620 DPTO. 302 (ALT CDRA 6 AV.SAN BORJA SUR) LIMA - SAN BORJA
40	SEGURIDAD Y RIESGO OPERATIVO S.A.C.	20516811421	74927	CAL. AGUSTO TAMAYO NRO. 154 INT. 404 (COSTADO COFIDE) LIMA - LIM ISIDRO
41	SEGUROC ALARMAS S.A.	20468876974	74996	CAL. ISLA HAWAI NRO. 145 (ALT.CDRA.5 AV. BOLIVAR) LIMA - LIMA - PU LIBRE (MAGDALENA VIEJA)
42	SEGUROC S.A.	20100904315	74927	CAL. ISLAS HAWAI NRO. 145 (ALT CD 5 AV BOLIVAR) LIMA - LIMA - PUE (MAGDALENA VIEJA)
43	SEÑAL DE SEGURIDAD PERU S.A.C.	20549028676	74927	AV. AVIACION NRO. 3091 DPTO. 401 (MZ.A13 LT11 SAN BORJA SUR I ET II) LIMA - LIMA - SAN BORJA
44	SERVICIO DE VIGILANCIA CANINA S.A.	20100353416	74927	AV. ANDRES ARAMBURU NRO. 920 (OFICINA 402 4TO NIVEL) LIMA - LIMA - SURQUILLO
45	SIRIUS SEGURIDAD PRIVADA S.R.L.	20379427660	74927	JR. EL POLO NRO. 303 URB. LAS ORQUIDEAS LIMA - LIMA - SANTIAGO DE
46	SISTEMAS INTEGRALES DE SEGURIDAD S.A.	20106641529	74927	CAL. ENRIQUE LEON GARCIA NRO. 495 URB. CHAMA (AV. BENAVIDES C) LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO
47	TITANES SECURITY S.A.C.	20548578885	74927	AV. PASEO DE LA REPUBLICA PRL NRO. 636 URB. SAN JUDAS TADEO LIM - CHORRILLOS
48	TOLERANCIA CEROS.A.C.	20432176666	74927	JR. PALCA NRO. 147 (JR. PALCA 147-151) LIMA - LIMA - LIMA
49	TOTAL SECURITY MANAGEMENT S.A.C.	20336561494	74927	AV. SAN MARTIN NRO. 154A LIMA - LIMA - BARRANCO
50	UNIVERSAL SECURITY SOLUTIONS SAC.	20548045631	74927	CAL. SANTOS MATEO ALFZ.MARIANO NRO. 115 INT. 303 LIMA - LIMA - SA
51	URSU'S SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIEDAD COMERCIAL - USESER S.R.L.	20536500236	74927	AV. BRASIL NRO. 101 (ALT.PLAZA BOLOGNESI-2DO.PISO) LIMA - LIMA - I
52	V'13 S.A.C.	20502562356	74927	AV. JAV.PRADO ESTE NRO. 210 DPTO. E (5TO PISO) LIMA - LIMA - SAN IS
53	VIGARZA SAC	20536985655	74927	AV. JAVIER PRADO ESTE NRO. 1542 LIMA - LIMA - SAN ISIDRO
				AV. NICOLAS ARRIOLA NRO. 577 URB. SANTA CATALINA (FRENTE A ME

62	PROTECCION & SEGURIDAD GARFIAS S.A.C. - PROTECCION & SEGURIDAD GARFIAS S.A.C.	20429779422	74927	AV. AVIACION NRO. 1848 (ENTRE LA AV. DEL AIRE Y AV. AVIACION) LIMA - LA VICTORIA
63	MAYA S.A.C.	20504537073	74927	JR. ALICANTE NRO. 283 URB. JAVIER PRADO V ETAPA (2DO PISO) LIMA - SAN LUIS
64	GRUPO DE RESGUARDO Y PROTECCION S.A.C.	20524321891	74927	CAL. HEFESTO NRO. 499 DPTO. 301 INT. 301 URB. OLIMPO (CASA BLANCA PISOS,ESTAMOS EN EL 301) LIMA - LIMA - ATE
65	LIDER SECURITY S.A.C.	20393143470	74927	AV. MATELLINI NRO. 443 URB. MATELLINI (ENTRE AV MATELLINI Y GUAYACAN PERUANA) LIMA LIMA CHORRILLOS
66	G4S PERU S.A.	20422293699	74927	AV. EL SOL NRO. 916 URB. LA CAMPIÑA LIMA - LIMA - CHORRILLOS
67	AVIATION SECURITY GROUP S.A.C	20462792396	74927	AV. CANAVAL Y MOREYRA NRO. 766 DPTO. 301 LIMA - LIMA - SAN ISIDRO
68	ORELIA GROUP LLC SUCURSAL DEL PERU	20514771031	74927	AV. HUAROCHIRI NRO. 1225 URB. MAYORAZGO (FINAL AV. JAVIER PRADO OVALO MONUME) LIMA - LIMA - ATE
69	PROMOCION Y SERVICIOS S.A. PROSERSA	20100548420	74927	AV. DEL EJERCITO NRO. 591 (A 1/2 CUADRA DEL SACHUM) LIMA - LIMA - MIRAFLORES
70	GRAN PERUANA DE SEGURIDAD S.A.C.	20545643929	74927	AV. FLORA TRISTAN NRO. 364 INT. 301 URB. SANTA PATRICIA (FRENTE A MARISCAL CACERES) LIMA - LIMA - LA MOLINA
71	HILSEGUR S.A.C.	20511833397	74927	CAL. LOS CIPRESES NRO. 116 URB. PASEO DE LA REPUBLICA (2DA ENTRADA MATELLINI) LIMA - LIMA - CHORRILLOS
72	CORPORACION ELITE EMPRESARIAL DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS S.A.C	20518098749	74927	CAL. CANTUARIAS NRO. 270 DPTO. 306 (PISO 3) LIMA - LIMA - MIRAFLORES
73	EMPRESA DE SEGURIDAD, VIGILANCIA Y CONTROL S.A.C	20100162076	74927	AV. ARENALES NRO. 1302 INT. 130 URB. ARENALES (COMPLEJO ARENALES) LIMA - JESUS MARIA
74	FORCE SEALS SECURITY S.A.C.	20512790004	74927	AV. C MZA. 78 LOTE. 5 DPTO. 1 A.H. ZONA ENRIQUE MILLA OCHOA (ALTA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO) LIMA - LIMA - LOS OLIVOS
75	GRUPO BEMOWI S.A.C.	20536504657	74927	AV. REPUBLICA DE CHILE 295 MZA. 2-A LOTE. 06 DPTO. 807 URB. SANTA PATRICIA (ALT.CDRA 2 DE AV. AREQUIPA) LIMA - LIMA - LIMA
76	HPG SECURITY S.A.C	20520931555	74927	JR. CARLOS AUGUSTO SALAVERRY NRO. 1521 (2 PISO) LIMA - LIMA - SUR
77	J & N SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA S.A.C	20510238380	74927	AV. GRAL. GARZON NRO. 2218 (2220 ENTRE CDRA 1Y2 DE LA AV SAN FELIX) LIMA - LIMA - JESUS MARIA
78	KUELAP SEGURIDAD S.A.C.	20512738690	74927	AV. PERU NRO. 1476 URB. PERU (ALTURA PUENTE DUEÑAS) LIMA - LIMA - MARTIN DE PORRES
79	MATT SEGURIDAD S.A.C	20481906262	74927	AV. RIO MARAÑON NRO. 604 DPTO. 301 URB. VILLA DEL NORTE (FRENTE A MERCADO VILLA DEL NORTE) LIMA - LIMA - LOS OLIVOS
80	MIYASH S.A.C	20372301466	74927	CAL. 28 DE JULIO NRO. 339 (ALT SUCRE Y 28 DE JULIO) LIMA - LIMA - MAR DEL MAR
81	MORGAN DEL ORIENTE S.A.C	20493327268	74927	CAL. LA ENCANTADA NRO. 102 URB. SAN JUDAS TADEO LIMA - LIMA - CHORRILLOS
82	NATIONAL ENTERPRISE OF SECURITY S.A	20372749505	74927	CAL. LOMA BELLA NRO. 150 URB. PROLOG BENAVIDES LIMA - LIMA - SAN DE SURCO
83	PREVENCION INTEGRAL MAXIMA S.A.C	20466929426	74927	CAL. BERLIN MZA. T LOTE. 34 (A 4CRAS GRIFO VISTA ALEGRE,CARR.T. CHORRILLOS) LIMA - LIMA - ATE

Apéndice C: Encuesta sobre la implementación de la calidad en la empresa

A. Su empresa o Institución está ubicada:

- a. En Lima
- b. En provincia

B. Su empresa es:

- a. Pública
- b. Privada
- c. Otra (Instituciones)
-

E. ¿En qué tipo de empresa trabaja?

- a. Manufactura: construcción, fabricación, ensamblaje
- b. Conversión: extracción, transformación, reducción
- c. Reparaciones: reconstrucción, renovación, restauración
- d. Logístico: almacenamiento, transporte, comercial
- e. Seguridad: protección, financiamiento, defensa, orden
- f. Bienestar: salud, educación, asesoría
- g. Otra
-

C. ¿Cuántos trabajadores tiene?

- a. 1 a 10
- b. 11 a 50
- c. 51 a 200
- d. 201 a más

F. ¿Cuántos años de fundada tiene su empresa?

- a. 0 – 5
- b. 6 - 10
- c. 11 – 15
- d. 16 - 20
- e. Más de 20

D. Su cargo es:

- Presidente de Directorio o Gerente General
- Gerente de Area o Jefe de Departamento
- Otro
-

G. Su empresa ¿cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?

- Sí

c. _____

H. Indique qué Sistema de Gestión de Calidad cuenta su empresa

I. Indique el tiempo que su empresa cuenta con Sistema de Gestión de Calidad

- a. De 1 a 3 años
- b. De 4 a 7 años
- c. De 8 a más años

NOTA: ES IMPORTANTE QUE MARQUE LA SITUACIÓN REAL ACTUAL DE SU EMPRESA

Después de cada enunciado marque con un aspa (x) en la escala el nivel que más representa su opinión.

	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La empresa implementa el control de calidad con eficacia.					
2	La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad					
3	El “benchmarking” se utiliza ampliamente en la empresa.					
4	La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad.					
5	La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad.					
6	La alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad.					
7	La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad.					
8	La alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad.					
9	La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años.					
10	El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes.					
11	Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad.					
12	Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente.					
13	La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores.					
14	La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo.					
15	La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada.					
16	El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes.					
17	La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad.					

18	La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad.					
19	La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes.					
20	Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento.					
21	La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa.					
22	La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones					
23	La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad.					
24	La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes.					
25	Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa.					
26	La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad.					
27	La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad.					
28	La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo, Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, Lista de Verificación, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficos de Control, Diagrama de Relaciones).					
29	La alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad.					
30	La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte.					
31	La empresa invierte en el diseño del producto.					
32	Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto.					
33	La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad.					
34	La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores.					
35	La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto.					

**Apéndice D: Relación de factores TQM del modelo de Benzaquen (2013) relacionadas
con las preguntas de la encuesta**

Factor de calidad	Preguntas
Alta Gerencia – X1	La alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad. X11
	La alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad. X12
	La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo. X13
	La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa. X14
	La alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad. X15
Planeamiento de Calidad – X2	La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad. X21
	La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad. X22
	La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad. X23
Auditoria y Evaluación de la Calidad - X3	El “benchmarking” se utiliza ampliamente en la empresa. X31
	La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones X32
	La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad. X33
Diseño del Producto - X4	La empresa invierte en el diseño del producto. X41
	Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto. X42
	La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto. X43
Gestión y Calidad del Proveedor - X5	La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad. X51
	La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores. X52
	La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada. X53
	La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores. X54
Control y mejoramiento del proceso - X6	La empresa implementa el control de calidad con eficacia. X61
	Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente. X62
	El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes. X63
	Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento. X64

	La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo, Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, Lista de Verificación, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficos de Control, Diagrama de Relaciones). X65
Educación y Entrenamiento - X7	La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad. X71
	Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad. X72
	La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad. X73
	La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte. X74
Círculos de Calidad - X8	La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad. X81
	La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad. X82
	Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa. X83
	La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad. X84
Enfoque hacia la satisfacción del cliente - X9	La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años. X91
	El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes. X92
	La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes. X93
	La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes. X94

Apéndice E: Esquema de revisión de literatura

Tema	Sub tema	Título del Artículo	Autor
Conceptos básicos		Calidad Total Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 Conceptos básicos sobre calidad total	García, J. (1997) El Ministerio de Fomento. (2005) Villafaña, R. (2013)
Importancia de la calidad		Buenas Prácticas FEAPS: de la conciencia a la evidencia La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad Conceptos básicos sobre calidad total Manual de Administración de la Calidad Total y Círculos de Control de Calidad	Tamarit, J. (2003) Valenzuela, I. (S/F) Okada, K. (1999) Villafaña, R. (2013)
Filosofías de la calidad		Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria Empresas de intermediación turística y nuevas tecnologías: estudio de calidad del segmento minorista para viajes de ocio Introducción a la gestión de la calidad Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano Seis Sigma Administración y control de la calidad	Varo, J. (1994) Esteban, C. & Rubio, L. (2006) Miranda, F., Chamorro, A. y rubio, S. (2007) Benzaquen, J. (2013) Gómez, F., Vilar, y Tejero, M. (2003) Evans, J. & Lindsay, W. (2005)
TQM		Innovación tecnológica en las empresas Calidad Total: Principios y Modelos de gestión. Certificación ISO. Satisfacción del Cliente interno y externo Total Quality Management Concepts, Evolution and Acceptability in Developing Economies Seis Sigma, filosofía de gestión de la calidad: estudio teórico y su posible aplicación en el Perú Calidad Total y Administración Pública	Sáez, F., García, O., Palao, J., & Rojo, P. (S/F) Fundación Vasca para la Excelencia. (2000) Lakhe, R. & Mohanthy, R. (1993) Sánchez, E. (2005) Domínguez, M. (2004)
Modelos de gestión de la calidad	Benzaquen	Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano	Benzaquen, J. (2013)
	Deming	Integración de la gestión de la calidad y de la formación empresarial Administración y calidad	Mestanza, G. & Reina, A. (2008) Anda, C. (2004)
	Malcom Baldrige	Modelo Europeo Malcom Bridge Malcolm Baldrige Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige	TQM Asesores. (S/F) Asociación Española para la Calidad. (2013) Villagra, J. (2006)
	EFQM de la excelencia	¿Qué es el modelo EFQM? El Modelo EFQM Fundación Europea para la Gestión de la Calidad	Línea verde municipal. (S/F) Agencia del Desarrollo Económico. (2006) Salud de Principado de Asturias (2014)
Estudios relacionados a la calidad		Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano La certificación ISO 9001 mejora el rendimiento financiero de las empresas Aplicación de medición Rasch modelo en el examen de aplicación de la Norma 9000 y desempeño de las organizaciones en Malasia Aplicación de gestión de la calidad sistemas y excelencia empresarial marcos en empresas textiles paquistanés La certificación ISO 9000 en el sector industrial del mueble, evidencias sobre la cultura de calidad total y las ventajas que la caracterizan	Benzaquen, J. (2013) Manders, B. & De Vires, H. (2013) Saad, R. (S/F) Shafiq, M. (2012), (2014) Vinuesa y Zuera (2010)
Metodología de la calidad	Six Sigma	¿Qué es Six Sigma? What is Six Sigma? Seis Sigma Seis Sigma, filosofía de gestión de la calidad: estudio teórico y su posible aplicación en el Perú Metodología six-sigma: calidad industrial Aplicación de Seis Sigma en una Microempres-a del Ramo Automotriz	Instituto para la Calidad - PUCP. (2011) General Electric. (2014) Almazán, B., Cotilla, I., Valdés, K. & Osuna, S. (2008) López, G. (2001) Sánchez, E. (2005) Tolamatl, J., Gallardo, D., Varela, J. & Flores, E. (2011)

ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000 Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2008 en actividades de investigación, desarrollo e innovación Normas ISO Implantación de un sistema de Gestión de la Calidad conforme a la ISO 9001:2008 en el Hotel Ébano	ISO. (2008) Ministerio de Fomento. (2005) Vázquez, C., Martirena, H. & Trama, L. (2008) Monterroso, E. (2003) Aranda, C. (2009)
Kaizen	Kaizen Kaizen: Cuando la mejora se hace realidad	Manufactura Inteligente. (2012) Para, J. (2007)
5S's	El método de las 5 s en la administración pública Manufactura esbelta -lean manufacturing	Consultores y Asociados SAC. (2009) González, F. (2007)
Benchmarking	Concepto de Benchmarking. Calidad y Medioambiente El Modelo EFQM	Ledesma, R. (2014) Agencia de desarrollo económico. (2006)
Calidad en Latinoamérica	El 90 % de empresas en Perú aplica estrategias de gestión en calidad Quality management and competitiveness the diffusion of the ISO 9000 standards in latin América and recommendations for government strategies VIII Cumbre Empresarial China-América Latina Gobernanza y Calidad en la Gestión Pública	Da Costa, M. (2013) Shuurman, H. (1997) Observatorio América Latina Asia Pacifico. (2014) Moyano, F. (2011)
Calidad en el Perú	Una Mype con calidad El 90 % de empresas en Perú aplica estrategias de gestión en calidad Perú solo tiene mil empresas con certificación de calidad Empresas certificadas Gobierno plantea crear Sistema Nacional de Calidad que aportará US\$ 234 millones anuales	Zuta, M. & Wiese, A. (2009) Da Costa, M. (2013) INDECOPI. (2012) CDI. (2014) Diario Gestión. (2014)

