

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



“Recertificación de la Norma ISO 14001 para la empresa Multiservicios del Norte, ubicado en Puerto Barrios, Izabal”
(Tesis de Licenciatura)

Marco Vinicio Méndez Najarro

Puerto Barrios, Izabal, junio 2016

“Recertificación de la Norma ISO 14001 para la empresa Multiservicios del Norte, ubicado en Puerto Barrios, Izabal”
(Tesis de Licenciatura)

Marco Vinicio Méndez Najarro

Lic. Julio César Ramírez Marcial (**Tutor**)

Licda. Natalia Rebeca Urizar Pérez (**Revisora**)

Puerto Barrios, Izabal, junio 2016

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vicedecano

Lic. Elmer Jeovanni Ruano Zeceña

Coordinador

REF.:C.C.E.E.L.ADM.F01-PS.019.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAS DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 07 DE ABRIL DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**



Tutor: Licenciado Julio César Ramírez Marcial
Revisora: Licenciada Natalia Rebeca Urizar Pérez
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Tesis titulada: "Recertificación de la Norma ISO 14001 para la empresa Multiservicios del Norte, ubicado en Puerto Barrios, Izabal"

Presentada por: Marco Vinicio Méndez Najarro

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado



M.A. César Augusto Custodio Cobarr
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciado en Administración de Empresas
Colegiado: 16,639
juliorami@hotmail.com
Teléfono: 4250-4608

Puerto Barrios, Izabal, 07 de noviembre del 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tesis del tema **"Recertificación de la Norma ISO 14001 para la empresa Multiservicios del Norte ubicado en Puerto Barrios, Izabal"** realizado por **Marco Vinicio Méndez Najarro** estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional -ETP-, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de setenta y tres (73) puntos de 100.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Julio César Ramírez Marcial

Licenciada en Psicología Clínica

Colegiado: 4149

Urizar.natalia@upana.edu.gt

Guatemala, 15 de enero de 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **"Recertificación de la Norma ISO 14001 para la empresa Multiservicios del Norte ubicado en Puerto Barrios, Izabal"** Realizado por: **Marco Vinicio Méndez Najarro**, carné No.201505311, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Licda. Natalia Rebeca Urizar Pérez



AGRADECIMIENTO:

A DIOS: Por todas las bendiciones que me ha regalado para
Y de darme siempre las fuerzas necesarias para llegar
hasta el final de mi carrera.

A MI MADRE: María Beatriz Najarro, por darme siempre su apoyo en
todo momento a lo largo de mi carrera y por estar siempre
a mi lado brindándome su apoyo moral hasta el final. Este
triunfo es por ti Madre, que sin ti no podría haberlo
alcanzado.

A MIS HERMANOS: Marlon Méndez y Allbo Méndez, gracias por su apoyo.
Por estar siempre brindándome su ayuda en todo momento
son parte de este éxito alcanzado.

A MIS AMIGOS: por el apoyo sus palabras de ánimo que siempre me daban
Fueron parte importante, por la ayuda brindada que me
dieron durante la carrera en el estudio.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Marco conceptual	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.3 Pregunta de investigación	2
1.4 Justificación del problema	2
1.5 Objetivos de la investigación	2
1.5.1 Objetivo general	2
1.5.2 Objetivos específicos	3
1.6 Alcances y límites de la investigación	3
Capítulo 2	
Marco teórico	4
Capítulo 3	
Marco metodológico	
3.1 Tipo de investigación	12
3.2 Sujetos de investigación	12
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	13
3.4 Diseño de la Investigación	13

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo	14
4.2 Presentación de resultados	17

Capítulo 5

Propuesta de la solución a los problemas 27

Producto a entrega 28

Objetivos generales y específicos 28

Viabilidad del proyecto 28

Recursos 29

Propuesta mercadotécnica 29

Propuesta financiera 31

Referencias bibliográficas 32

Anexos 33

Resumen

Los desechos que generan los talleres industriales con el medio ambiente de manera directa y peligrosa.

La Empresa Multiservicios del Norte en la actualidad no posee un plan de desempeño ambiental que sea capaz de reunir todos aquellos principios e intenciones predispuestos hacia el cuidado del medio ambiente, por lo cual surge la necesidad de crear un Sistema de Gestión Ambiental que involucre a todo el taller.

El presente trabajo está en su totalidad orientado para desarrollar un programa estableciendo responsabilidades y procedimientos para cada etapa y luego su puesta en marcha y así proporcionar a la empresa las herramientas útiles y necesarias para el control en la utilización de los recursos y su correcto empleo.

Tomando como base los lineamientos estipulados en la NORMA ISO 14001 se dará inicio con la formulación de las políticas ambientales que declare las intenciones y principios de la organización hacia su desempeño ambiental, continuar con la creación de un plan de administración ambiental que pueda cumplir con todos los requisitos y aspectos estipulados legales, para luego seguir con la puesta en marcha del respectivo programa y todas sus etapas de gestión ambiental, siguiendo a la etapa de revisión y verificación de cumplimiento de la norma para ser entregado a la dirección para su revisión y poder obtener la recertificación de la norma.

Es muy importante la revisión continua por parte de la institución encargada de dicha norma para así poder dar un buen funcionamiento.

El resultado final es la recertificación de la norma ya que es la base importante del sistema de Gestión dentro de la empresa Multiservicios del Norte.

Introducción

Las operaciones industriales a nivel mundial siguen estándares que han sido establecidos por entidades que cuentan con la autoridad internacional de establecer parámetros, procedimientos, requisitos, entre otros, para realizar operaciones de forma segura, reduciendo los riesgos laborales, ambientales y legales.

Las certificaciones industriales internacionales, ofrecen a las empresas un nivel comparativo que le brinda un alto nivel de competitividad a la empresa certificada.

La empresa Multiservicios del Norte, cuenta con varias certificaciones, siendo efecto de investigación la certificación en la norma ISO 14001, la cual audita los procedimientos que la empresa realiza, especialmente aquellos que pueden representar un impacto negativo al ambiente.

La presente investigación está compuesta por cuatro capítulos, iniciando con el marco conceptual, detallando el problema, los antecedentes, justificación, planteamiento, alcance y límites del problema. El segundo capítulo contiene el marco teórico donde se fundamenta de forma teórico y científico el problema a investigar, en el tercer capítulo está contenido el marco metodológico donde se describe la metodología utilizada en la investigación, las ciencias utilizadas, objetivos de la investigación, hipótesis, variable y la definición operativa de la variable, en el cuarto capítulo se describe el marco operativo, conteniendo la población y muestra utilizada, instrumentos, acciones de trabajo de campo, presentación de datos, formula del tamaño de la muestra, acciones investigativas, asimismo se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron luego de analizar los datos obtenidos

Capítulo 1

Marco conceptual

1.1 Antecedentes

En Junio de 2001 inició su operación Multiservicios del Norte, con el objetivo de satisfacer la demanda de trabajos a realizar en diferentes sectores industriales. Dedicándose las 24 horas del día a la generación de trabajos realizados.

En Diciembre del 2014 Multiservicios del Norte, siempre está en el constante estudio para poder obtener la certificación en las Normas de Estándar Internacional ISO 14001. En las cuales se certifican las operaciones en las áreas administrativas, mantenimiento y operación de la empresa.

Con esta Certificación se establecerán diferentes procedimientos para el manejo efectivo de los recursos, ya sean estos en Materia Prima o desechos. Lo que provoca un cambio radical en el ornato, limpieza y optimización de los recursos.

Esta certificación necesita ser auditada cada seis meses y así obtener ser una empresa autorizada por la norma ISO 14001.

A partir de Diciembre 2014 es el único registro llevado en el cumplimiento a lo establecido en la norma, sin embargo, se hace necesario que estos procesos sean constantes, revisados y aprobados por el ente auditor y certificador, para que sea oficial y publicada la carta de cumplimiento a la norma.

1.2 Planteamiento del problema

El problema encontrado en Multiservicios del Norte es la falta de recertificación en la norma ISO 14001.

Se pretende determinar la importancia, aplicabilidad y cumplimiento de la certificación, pues si esta certificación se llegara a perder por un mal manejo, podría repercutir en el mercado

Industrial. El establecimiento de esta norma obliga tanto a los colaboradores de la empresa como a los contratistas, cumplir los procedimientos que son responsabilidad de todos.

1.3 Pregunta de investigación

¿Certificación en la norma ISO 14001, para Multiservicios del Norte, como compromiso industrial en la preservación del ambiente?

1.4 Justificación

Un mal manejo de materia prima o desecho entre otros, podría causar un impacto negativo que puede ser temporal o prolongado para el ambiente, por ende a las comunidades cercanas establecidas alrededor de la empresa.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

Establecer la importancia de la certificación en la norma ISO 14001 para la empresa, Multiservicios del Norte en el año 2015.

1.5.2 Objetivo específico

Determinar la importancia de la aplicabilidad y cumplimiento de la norma en las operaciones de empresa.

Verificar si la empresa cuenta con los procedimientos establecidos para llevar a cabo la certificación.

Determinar a través de la investigación si la empresa cuenta con procedimientos de mejora continua que cumplan con el compromiso empresarial de la política ambiental.

Verificar la existencia de un equipo de personas debidamente entrenadas para auditar un estudio interno en el cumplimiento a los procedimientos de la empresa y de la norma.

1.6 Alcances y Limites

Alcances

La presente investigación se realizó en la empresa Multiservicios del Norte ubicada en Colonia Petromaya, Puerto Barrios, Izabal, Santo Tomas de Castilla.

Temporal

El proyecto se realizó durante el periodo del 07 de marzo al 07 de Noviembre del 2015.

Teórica

Los libros que se utilizaron en la presente investigación son de autores que han escrito sobre el estudio relacionado con el tema de la norma ISO 14001

Límites

No se encuentran, ni se presentan límites pues durante la investigación no se tuvo inconveniente en el acceso y desarrollo de la misma.

Capítulo 2

Marco teórico

En la década de los 90, en consideración a la problemática ambiental, muchos países comienzan a implementar sus propias normas ambientales. De esta manera era necesario tener un indicador universal que evaluara los esfuerzos de una organización por alcanzar una protección ambiental confiable y adecuada.

En este contexto, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) fue invitada a participar a la Cumbre de la Tierra, organizada por la Conferencia sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en junio de 1992 en Río de Janeiro -Brasil-. Ante tal acontecimiento, ISO se compromete a crear normas ambientales internacionales, después denominadas, ISO 14000.

Se debe tener presente que las normas estipuladas por ISO 14000 no fijan metas ambientales para la prevención de la contaminación, ni tampoco se involucran en el desempeño ambiental a nivel mundial, establecen herramientas y sistemas enfocadas a los procesos de producción al interior de una empresa u organización, y de los efectos que estos deriven al medio ambiente.

Para 1992, un comité técnico compuesto de 43 miembros activos y 15 miembros observadores había sido formado y el desarrollo de lo que hoy conocemos como ISO 14000 estaba en camino. En octubre de 1996, el lanzamiento del primer componente de la serie de estándares ISO 14000 salió a la luz, para revolucionar los campos empresariales, legales y técnicos. Estos estándares, llamados ISO 14000, van a revolucionar la forma en que ambos, gobiernos e industria, van a enfocar y tratar asuntos ambientales. A su vez, estos estándares proveerán un lenguaje común para la gestión ambiental al establecer un marco para la certificación de sistemas de gestión ambiental por terceros y al ayudar a las empresas del área industrial a satisfacer la demanda de los consumidores y agencias gubernamentales y puedan tener una mejor y mayor responsabilidad ambiental.

Cabe resaltar dos vertientes de la ISO 14001:

La certificación del Sistema de Gestión Ambiental, mediante el cual las empresas recibirán el certificado.

El Sello Ambiental, mediante el cual serán certificados los productos ("sello verde").

La ISO 14001 se basa en la norma Inglesa BS7750, que fue publicada oficialmente por la British Standards Institution (BSI) previa a la Reunión Mundial de la ONU sobre el Medio Ambiente (ECO 92).

La norma ISO 14001 es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez implantados, afectará todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudará a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico. Los estándares son voluntarios, no tienen obligación legal y no establecen un conjunto de metas cuantitativas en cuanto a niveles de emisiones o métodos específicos de medir las mismas. Por el contrario, ISO 14001 se centra en la organización proveyendo un conjunto de estándares basados en procedimiento y unas pautas desde las que una empresa puede construir y mantener un sistema de gestión ambiental.

En este sentido, cualquier actividad empresarial que desee ser sostenible en todas sus esferas de acción, tiene que ser consciente que debe asumir de cara al futuro una actitud preventiva, que le permita reconocer la necesidad de integrar la variable ambiental en sus mecanismos de decisión empresarial.

La norma se compone de cinco elementos, los cuales se relacionan a continuación con su respectivo número de identificación:

Sistemas de Gestión Ambiental (14001 Especificaciones y directivas para su uso – 14004 Directivas generales sobre principios, sistemas y técnica de apoyo.)

Auditorías Ambientales (14010 Principios generales- 14011 Procedimientos de auditorías, Auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental- 14012 Criterios para certificación de auditores)

Evaluación del desempeño ambiental (14031 Lineamientos- 14032 Ejemplos de Evaluación de Desempeño Ambiental)

Análisis del ciclo de vida (14040 Principios y marco general- 14041 Definición del objetivo y ámbito y análisis del inventario- 14042 Evaluación del impacto del Ciclo de vida- 14043 Interpretación del ciclo de vida- 14047 Ejemplos de la aplicación de iso14042- 14048 Formato de documentación de datos del análisis)

Etiquetas ambientales (14020 Principios generales- 14021 Tipo II- 14024 Tipo I – 14025 Tipo III)

Términos y definiciones (14050 Vocabulario)

En la actualidad, para muchas empresas la implementación de un nuevo concepto, como lo es la ISO-14001, ha llevado a las empresas a preocuparse mucho mas de su futuro y de su funcionamiento con el fin de alcanzar una ventaja bastante competitiva que le permita alcanzar primero su supervivencia, segundo su estabilidad y por consiguiente el liderazgo.

Muchos administradores consideran que los Sistemas de Gestión Ambiental ISO-14001, son una buena herramienta para lograr muchas metas de la administración, tales como mejorar la conformidad regulativa, el desempeño ambiental, la reducción de costos y desperdicios, la coordinación de la administración y la imagen pública de una organización.

La norma ISO 14001 por su buen diseño proporciona una considerable flexibilidad, para ser usada en la construcción de un Sistema de Gestión Ambiental dirigida a alcanzar metas empresariales específicas con el fin de que pueda aplicarse a organizaciones de todo tipo y tamaño, y así poder adecuarse a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales. La base de este enfoque está ilustrada en el Ciclo de Mejora Continua para un Sistema de Gestión Ambiental, requeridos por la Norma ISO-14001. Y este permite a las organizaciones establecer y evaluar la efectividad de los procedimientos, diseñar políticas, objetivos y metas ambientales, para así, obtener la conformidad con ellos y demostrar esta conformidad a terceros.

Esta norma del sistema de gestión ambiental fue desarrollada para intentar establecer un conjunto de procedimientos y requisitos que relacionan con el medio ambiente, es un sistema general de gestión que incluye una estructura organizacional, la planificación de las actividades, y sobre responsabilidades, prácticas, procedimientos y recursos para desarrollar, implementar, llevar a efecto, revisar y mantener la política ambiental.

Esta norma ISO 14001 Requiere de una planificación que pueda estar detallada al nivel de los recursos, responsabilidades, presupuestos, operaciones y procedimientos para implementar los principios ambientales definidos por la organización.

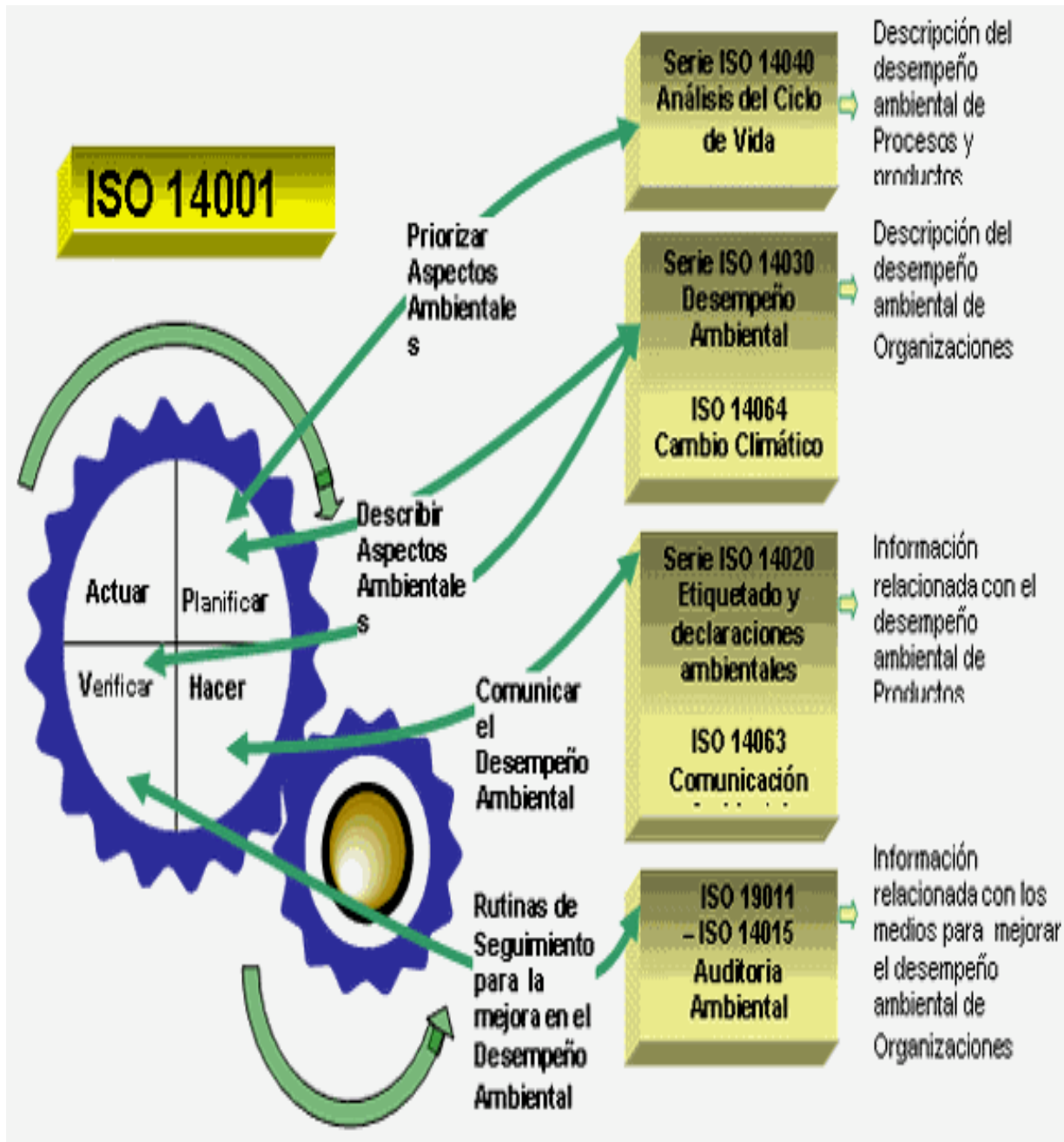
La norma ISO 14001, es un conjunto de normas de gerenciamiento ambiental, cuya aplicación es una herramienta eficaz para el manejo de una organización o empresa con enfoques estructurados, coherentes y sistemáticos que buscan: asegurar la eficiencia ambiental-productiva del proceso, producto o servicio, proporcionando beneficios medibles y cuantificables tanto para la empresa como para la sociedad en general. Es aplicable a cualquier organización que desee, independientemente del tipo, tamaño y condiciones geográficas, culturales y sociales:

- Implementar, mantener y garantizar, por si misma, su conformidad con la política ambiental establecida
- Demostrar tal conformidad a otros
- Buscar certificación/registro por parte de una organización externa
- Hacer una autodeterminación y auto declaración de conformidad con la norma.

Ventajas

- Da valor agregado ante los clientes
- Mejora en el cumplimiento de los requisitos ambientales legales
- Reduce los riesgos ambientales y permite prepararse adecuadamente para evitarlos
- Acceso a obtener incentivos económicos
- Prevenir la contaminación y reducir los desechos en forma rentable

La estructura del ISO 14001 puede ilustrarse en el siguiente gráfico:



ISO 14001: norma de especificación que permite identificar los requisitos para implementar y mantener un sistema de gestión ambiental (SGA). Es la única norma de la familia ISO 14000 según la cual se puede certificar. La norma ISO 14001 propone un ejemplo de SGA.

Interés en el ISO 14001:

a.- La globalización del mercado exige el uso de normas comunes.

Concepto de campo de acción a diversos niveles.

Comercio libre de tarifas arancelarias.

Compradores, proveedores, gobiernos, instituciones financieras y el público: todos podrán beneficiarse con el ISO 14001.

b.- La gestión ambiental integrada es más eficaz, eficiente y económica a largo plazo.

¿Para qué fue creado el ISO 14001?

a.- Ayudar a la industria a hacer frente a sus responsabilidades ambientales.

b.- Ser la norma universal.

c.- Eliminar la necesidad de tener que contar con múltiples registros, inspecciones y certificados a través de las fronteras internacionales.

¿Qué se espera con el ISO 14001?

a.- Mejorar el enfoque de la organización para alcanzar los objetivos ambientales propuestos.

b.- Mejorar las actividades de seguimiento basándose en los resultados de las auditorías.

c.- Poner más énfasis en maximizar el uso eficiente de los recursos.

d.- Mejorar el desempeño ambiental lo que se traducirá en un ahorro de dinero.

e.- Mejorar la eficacia de los programas de auditoría ambiental.” (Información citada <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/871?show=full>)

“La certificación ISO 14001 tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado. Fue creada por la Organización Internacional para Normalización (International Organization for Standardization - ISO), una red internacional de institutos de normas nacionales que trabajan en alianza con los gobiernos, la

industria y representantes de los consumidores. Además de ISO 14001, existen otras normas ISO que se pueden utilizar como herramientas para proteger el ambiente, sin embargo, para obtener la certificación de protección al medio ambiente sólo se puede utilizar la norma ISO 14001. El grupo de normas ISO, que contiene diversas reglas internacionales que han sido uniformizadas y son voluntarias, se aplica ampliamente en todos los sectores de la industria.

¿Cuáles son los principales requisitos?

La norma ISO 14001 exige a la empresa crear un plan de manejo ambiental que incluya: objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado. La norma ISO 14001 describe el proceso que debe seguir la empresa y le exige respetar las leyes ambientales nacionales. Sin embargo, no establece metas de desempeño específicas de productividad.

¿Cómo obtener la certificación?

La certificación ISO 14001 la otorgan agencias certificadoras gubernamentales o privadas, bajo su propia responsabilidad. Los servicios de certificación para el programa ISO 14001 son proveídos por agencias certificadoras acreditadas en otros países, ya que todavía no existen autoridades nacionales de acreditación en Centroamérica. Muchas veces, los productores le pagan a un consultor para que les ayude en el proceso de preparar y poner en práctica el plan de protección ambiental y después, el productor paga el costo de la certificación a la agencia certificadora. ISO 14001 certifica la finca o la planta de producción, no el producto.

Cuáles son las principales ventajas y limitaciones?

La certificación ISO 14001 es bien conocida en el sector industrial. Con esta certificación se trata de mejorar la manera en que una empresa reduce su impacto en el medio ambiente, lo que puede crear beneficios internos al mejorar el uso de los recursos (por ejemplo, reduciendo el uso de materia prima y energía, o mejorando el manejo de desechos). La principal limitación con ISO 14001 es que no hay requisitos específicos. Esto quiere decir que una empresa con metas muy

ambiciosas y una con metas más modestas, pueden ser certificadas por igual. En algunos casos, una certificación ISO 14001 sólo significa que la empresa ha desarrollado un plan de protección ambiental y que está cumpliendo con las leyes nacionales referentes al medio ambiente, mientras que para otras, implica mucho más. En consecuencia, el efecto depende en gran medida del compromiso que asuma cada empresa de manera individual. Los productos de una finca con certificación ISO 14001, no pueden llevar la marca ISO 14001 en la etiqueta y no reciben ningún sobreprecio en particular. Dado que cada vez más empresas están obteniendo la certificación ISO, es posible que esta norma no sea un factor determinante para obtener una mayor ventaja en el mercado, pero como se mencionó anteriormente le puede traer beneficios internos a la empresa.”

Información citada de (<http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s08.htm>)

Capítulo 3

Marco metodológico

Este tipo metodología es muy importante para, poder conocer a la perfección todos los procesos teóricos y empíricos de las ciencias, la metodología utilizada fue analítica, propositiva, bibliográfica y de campo con el objetivo de tener información que permitió deducir las mejores conclusiones y recomendaciones aceptables para así brindar una de las mejores propuestas a la empresa, es una de las etapas específicas de un proyecto que parte de una posición teórica

3.1 Tipo de investigación

Para realizar la presente investigación se utiliza el método descriptivo, definiéndose como: Conjunto de pasos fijados de antemano por una disciplina con el fin de alcanzar conocimientos válidos mediante instrumentos confiables, secuencia estándar para formular y responder a una pregunta.

3.2 Sujetos de investigación

- **Personas**

Los sujetos de estudio para el desarrollo de la presente investigación, corresponde a dieciséis personas (16) personas, distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Un (01) gerente.
- ✓ Quince (15) personal administrativo.

- Unidades de análisis

Se utilizaron fuentes bibliográficas en su mayoría consultadas electrónicamente, fichas bibliográficas y se practicó la observación.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Se utilizó el cuestionario Likert, estructurando preguntas posibles respuestas están formalizadas y estandarizadas, ofrecen una opción al entrevistado entre varias alternativas y estas son.

- Guía de entrevista dirigido al gerente de la empresa Multiservicios del Norte

Cuestionario elaborado con cinco (5) preguntas que plantea de forma directa el tema y se realizan interrogantes para determinar el grado de importancia que tiene la Norma ISO 14001.

- Guía de entrevista dirigida a personal administrativo

Cuestionario con diez (10) preguntas cerradas, donde se pretende conocer la opinión de los trabajadores con relación al tema de la norma ISO 14001.

3.4 Diseño de la investigación

Siendo este el documento básico para obtener la información en la mayoría de investigaciones. El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente y organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin que las respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

Se toma como población o universo al personal que labora en la Empresa Multiservicios del Norte ubicada Puerto Barrios y a los expertos relacionados con los temas.

Los trabajadores que se tomaran en cuenta están comprendidos entre las edades de 22 a 45 años, tomando como muestra quince (15) trabajadores y uno (1) expertos relacionados con el tema

Los resultados obtenidos de la entrevista dirigida al gerente de Multiservicios del Norte se presentan a continuación.

Tabla No. 1

Estaba enterado que las actividades industriales estaban reguladas bajo esta norma

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	1

Base de datos: gerente de agencia

El gerente de la empresa expreso que no tenía el conocimiento directo solo una idea no había trabajado directamente bajo esta norma ISO 14001.

Tabla No. 2

¿Sabe por qué razón aun la empresa no cuenta con la norma ISO 14001?

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	1

Base de datos: gerente de la empresa

El gerente de la empresa indicó no contar con la documentación y la autorización respectiva tanto de parte de la empresa como de la institución que la aprueba.

Tabla No. 3

¿Sabía usted cual es el motivo por el cual aún no cuenta con la recertificación?

Respuesta	Cantidad
Sí	-
No	1

Base de datos: gerente de agencia

El Gerente indico que no tenía el conocimiento por el cual la empresa no contaba con recertificación de la norma ISO 14001 que por cuestiones ajenas a la empresa no habían podido lograr la recertificación pero que están en ello.

Tabla No. 4

¿Cree que es necesario que se realice la recertificación de la norma?

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: gerente de agencia

El gerente no indico que si es necesario es tanto un requisito para la empresa como para un buen manejo de lo industrial para el mejoramiento del medio ambiente.

Tabla No. 5

¿Cree usted que con esto se benefició la utilización productos y manejo de desechos?

Respuesta	Cantidad
Sí	1
No	-

Base de datos: gerente de agencia

El gerente de la empresa no indicó que si es la mejor opción porque con ello se mejora el de una forma muy eficaz la utilización de los productos y desechos ya que es algo que ayuda al cuidado del medio ambiente.

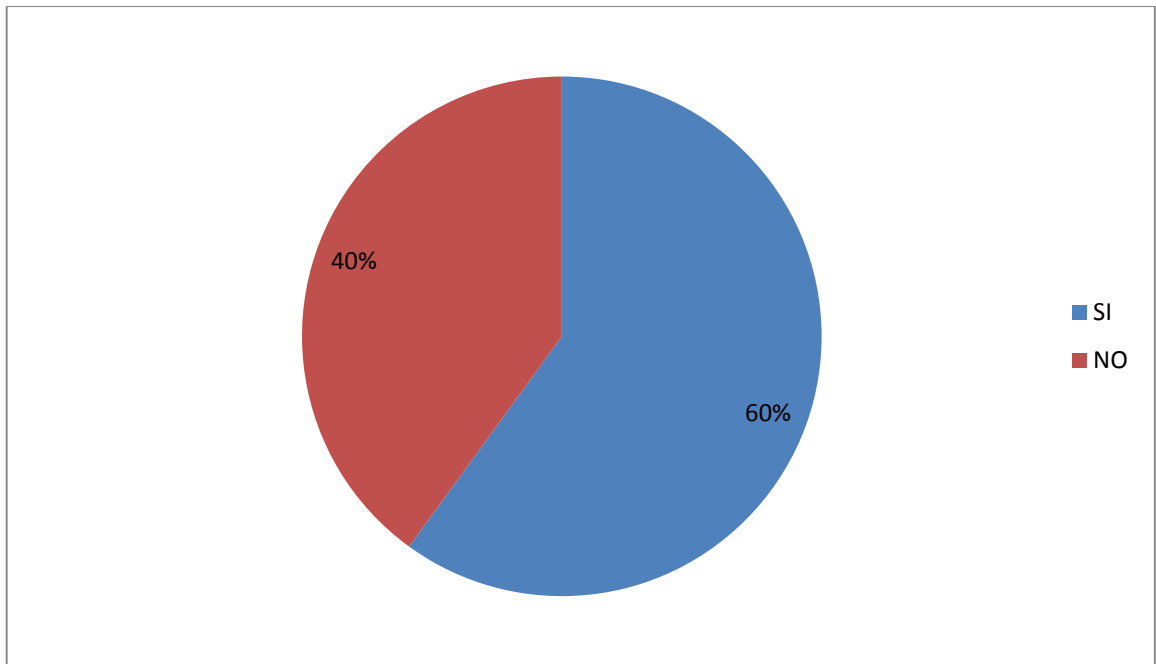
4.2 Presentación de los resultados:

Resultados del cuestionario dirigido al personal de la empresa Multiservicios del norte.

Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al personal administrativo de agencia Puerto Barrios, se presentan a continuación.

Gráfica No. 1

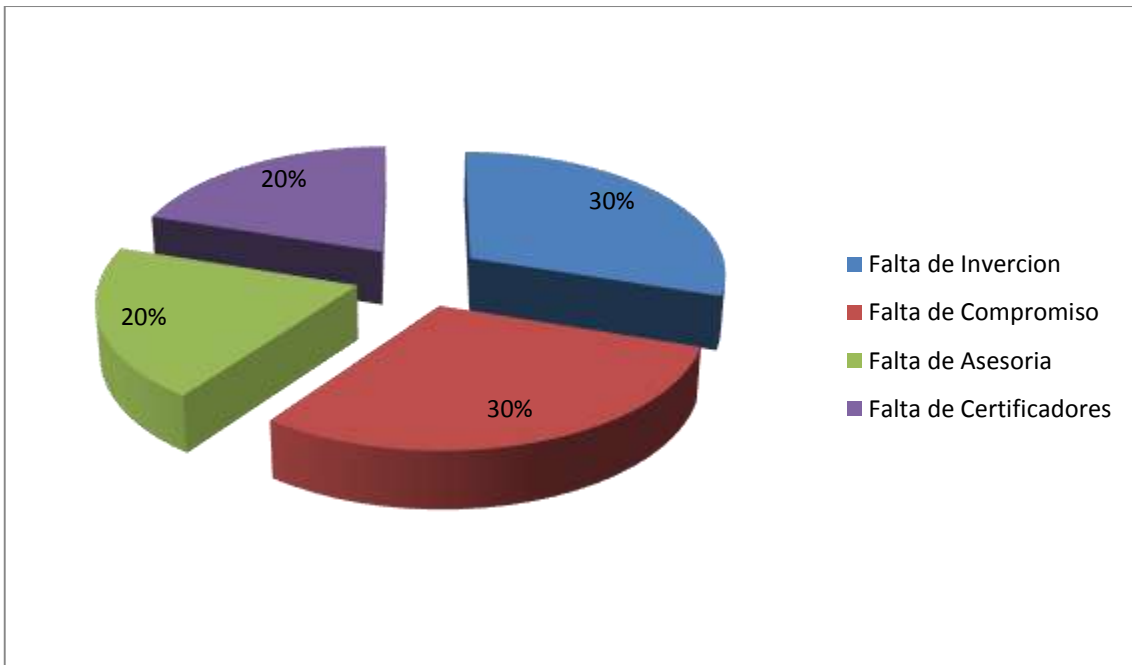
¿Sabía que las actividades industriales estaban reguladas bajo estándares internacionales?



La gráfica refleja que 60% del personal de la empresa si tenía del conocimiento de las actividades industriales estaban reguladas bajo normas internacionales y el 40% carecía de dicha información.

Gráfica No. 2

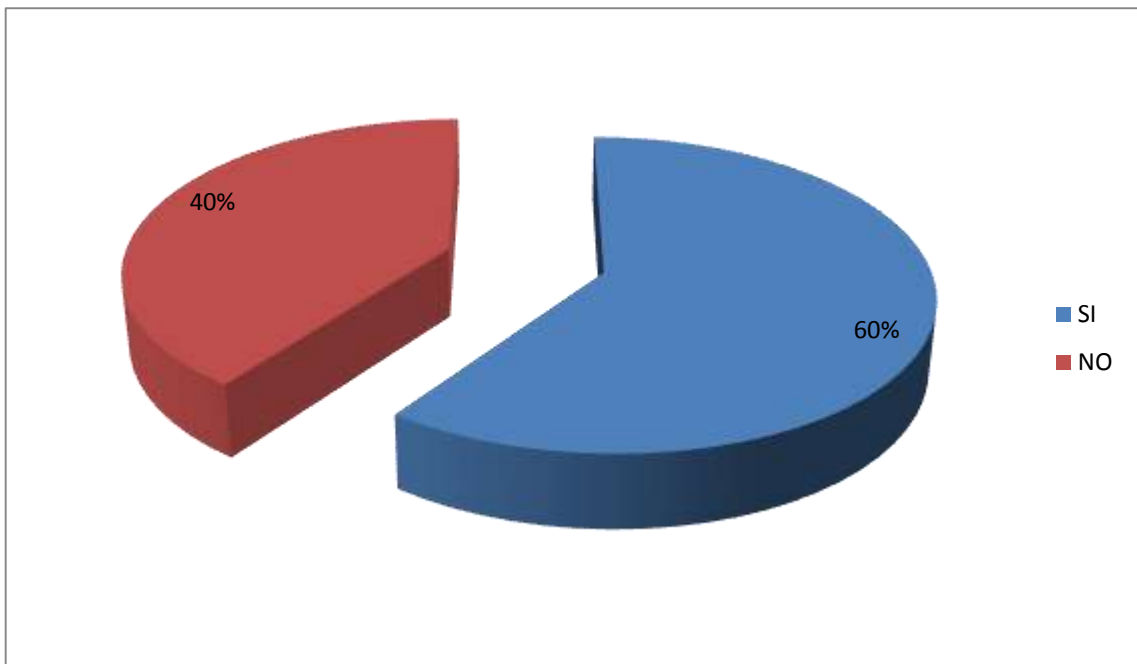
¿Sabía usted cual es el motivo por el cual aún no cuenta con la recertificación?



La gráfica refleja que el 30% del personal de la empresa no indica que es por falta de inversión, un 30% no indico por falta de compromiso, un 20% por falta de asesoría y un último 20% por falta de certificadores para la norma ISO 14001.

Gráfica No. 3

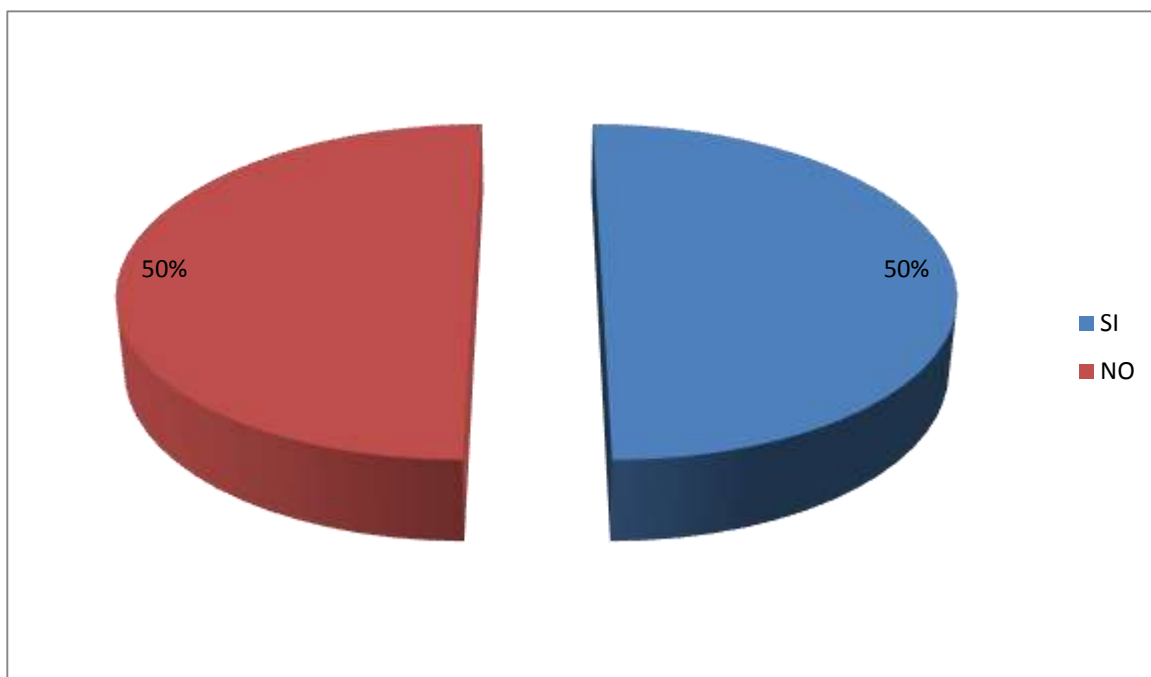
¿Cree que la implementación de la certificación mejorara a la empresa?



La gráfica refleja que 60% del personal piensa que si, la certificación mejorara la competitividad de la empresa pero un 40% del personal de la empresa piensa que no siempre tendrá la misma funcionalidad teniendo o no la certificación de la norma.

Gráfica No. 4

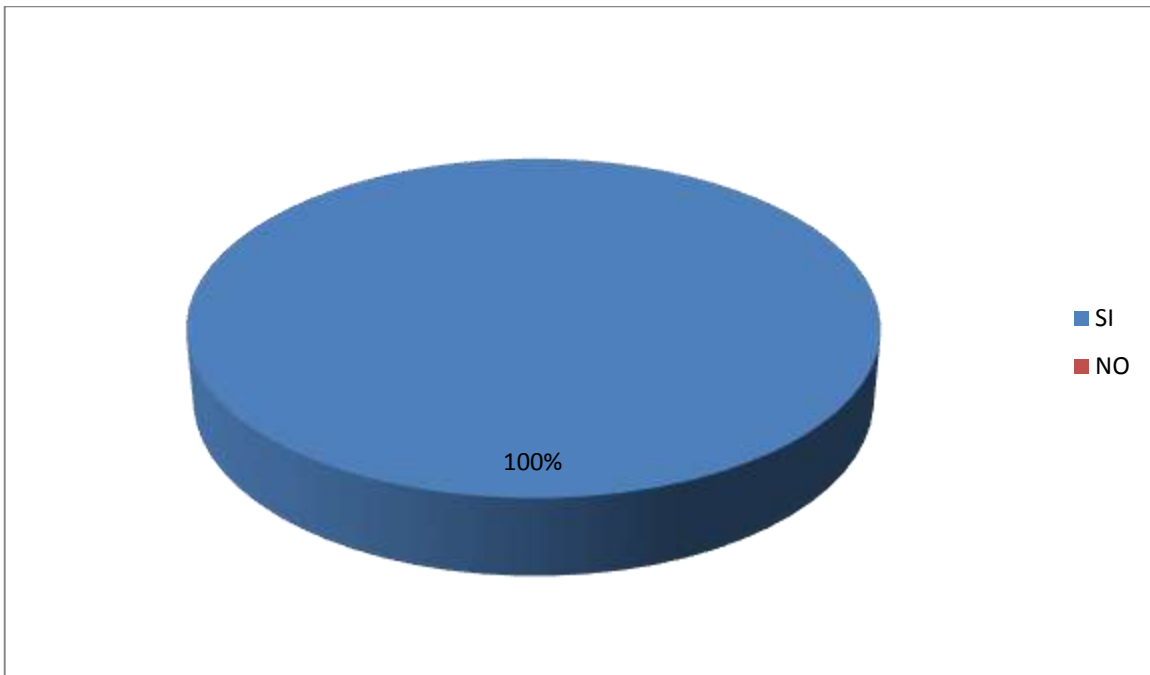
¿Cree que es necesario que se realice la recertificación de la norma?



La gráfica refleja que el 50% del personal de la empresa están de acuerdo que es necesario se realice la recertificación de la norma para un mejor funcionamiento en el área industrial y el otro 50% del personal de la empresa no está de acuerdo, les es indiferente si tiene o no dicha norma.

Gráfica No. 5

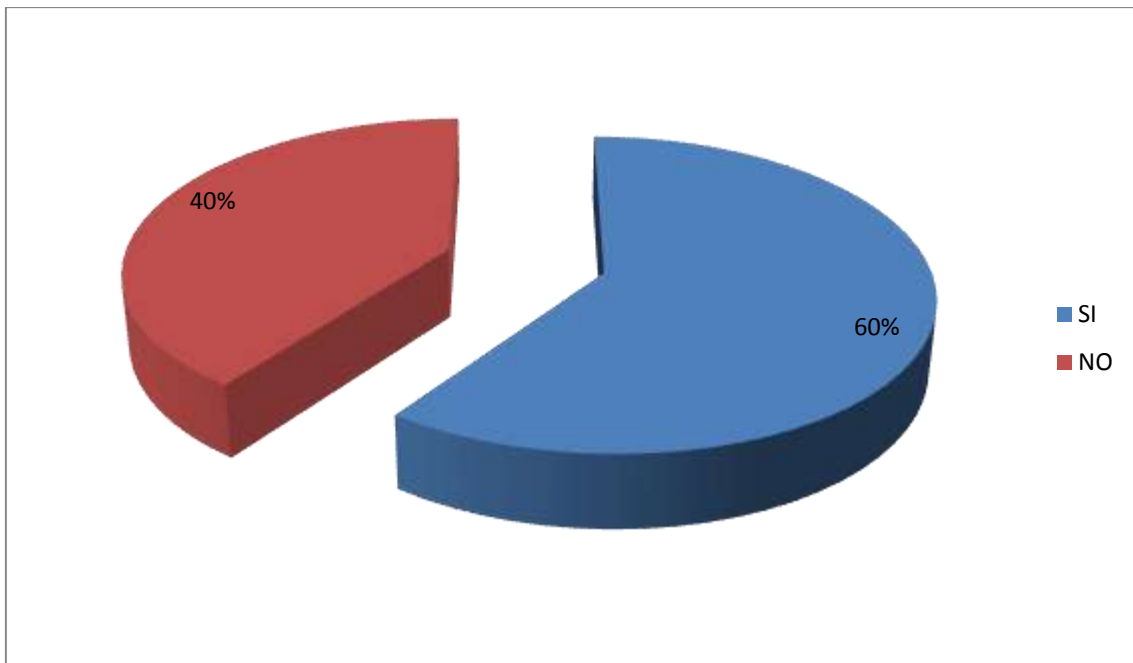
¿Sabía que existe un sistema de gestión ambiental para la empresa?



La gráfica muestra el 100% de la empresa si tiene el conocimiento de que si existe un sistema de gestión ambiental para la empresa Multiservicios del norte para así tener un mejor funcionamiento y un mejor cuidado al medio ambiente.

Gráfica No. 6

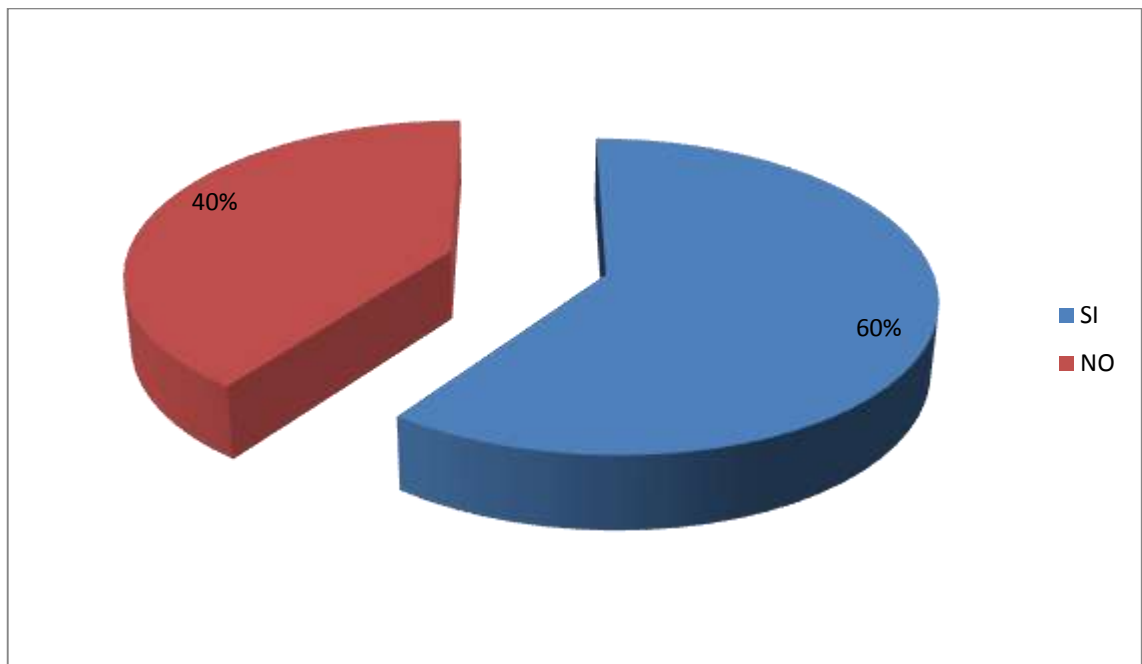
¿Cree que la certificación cambiara la estructura de trabajo en a empresa?



La gráfica muestra que el 60% del personal de la empresa cree que si se cambiara la estructura de trabajo en la empresa y su funcionamiento y el 40% del personal de la empresa opina que siempre se trabajara de la forma en que se ha trabajado todo el tiempo.

Gráfica No. 7

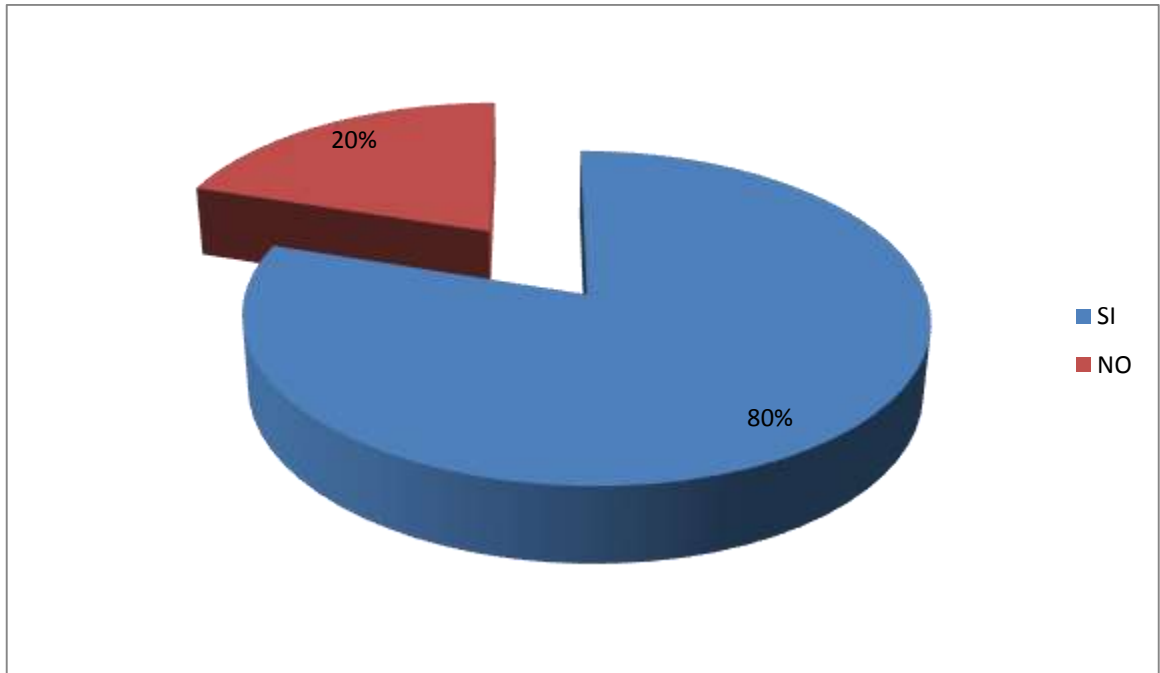
¿Cree que el personal cumple con los procedimientos establecidos?



La gráfica muestra que el 60% del personal opina que no se cumple a cabalidad con los procedimientos establecidos por la empresa o por alguna otra norma y solo el 40% del personal afirmó que si se cumple con todos los procedimientos establecidos por la empresa.

Gráfica No. 8

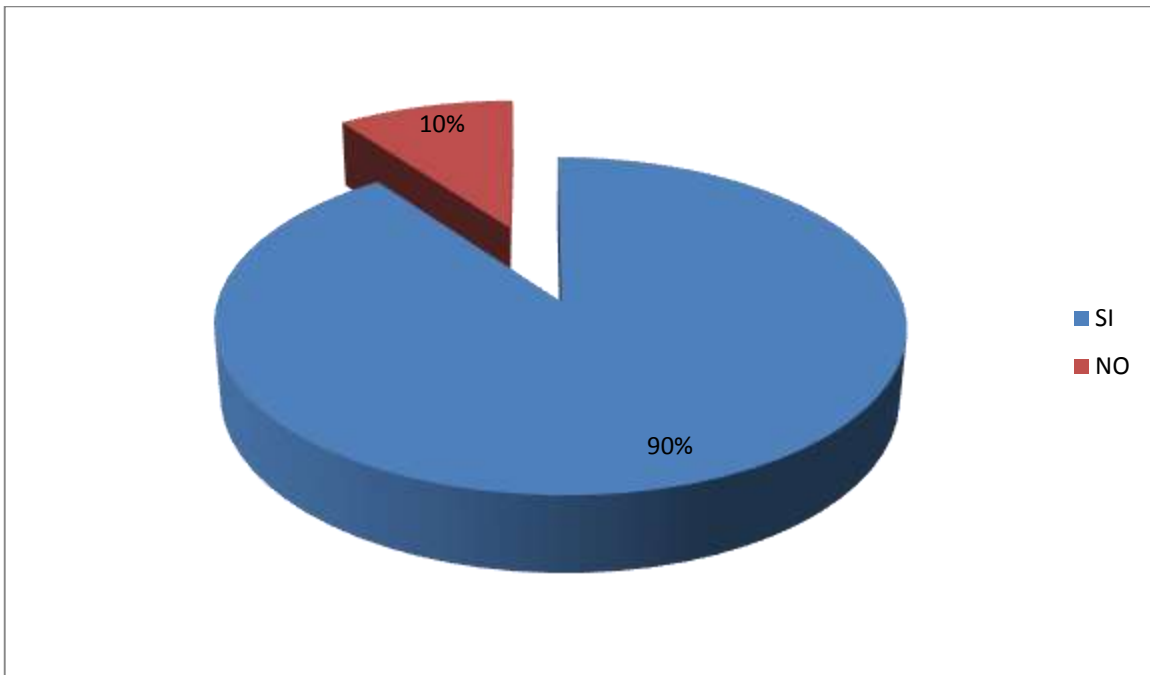
¿Cree usted que será posible la recertificación de la norma ISO 14001 en la empresa?



En la gráfica se muestra que el 80% del personal de la empresa considera de que si será posible la recertificación de la norma ya que cumple con todos los requisitos establecidos por la norma y el otro 20% del personal opina que no será posible la recertificación de la norma en la empresa.

Gráfica No. 9

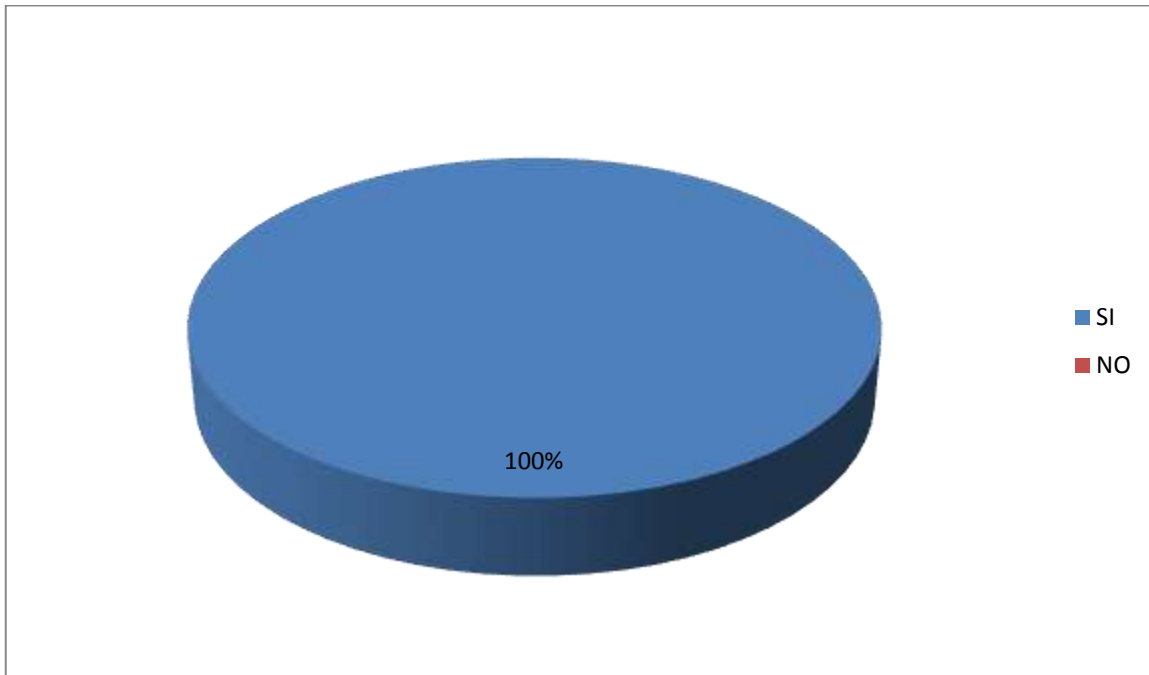
¿Cree usted que la recertificación podrá consolidar el sistema de manejo de desechos?



La gráfica refleja que el 90% del personal de la empresa considera de que si existirá un mejor manejo de desecho industrial y que beneficiara tanto a la empresa como el medio ambiente y solo un 10% del personal opina que no será así y siempre se trabaja de la forma que hecho.

Gráfica No. 10

¿Considera que la empresa respaldara el cumplimiento y compromisos a través de una consultoría?



La gráfica refleja que el 100% del personal considera de que si la empresa respaldaría el cumplimiento y los compromisos si se trabaja a través de monitoreos con una consultoría para que se pueda aplicar el 100% el cumplimiento de la norma ISO 14001.

Capítulo 5

Propuesta de la solución a los problemas

A pesar de todo lo que ha sucedido en los últimos años y a la vez sumando la situación de crisis económica existente, se puede decir la concienciación ambiental ha podido seguir implementando, introduciéndose y afianzándose en las empresas privada, y en casi todos los organismos públicos.

Lo principal para poder alcanzar este tipo de desarrollo, consiste en tratar de concientizar a las empresas asuman su responsabilidad medioambiental, pero sin que eso represente algún tipo de distracción en sus actividades. La mayoría de las empresas industriales han podido o han tratado de gestionar eficazmente el medio ambiente.

Realmente estamos conscientes de que el crecimiento no se puede llevar a cabo sin que la calidad de vida de las personas y de nuestro entorno este comprometida al impacto que está causando el medio ambiente.

Como solución a los problemas ambientales se ha venido incorporando y tratando de implementar sistemas de gestión ambiental como el mejor instrumento de forma voluntaria dirigido a las empresas para que estas puedan conseguir un alto nivel de protección del medio ambiente.

La solución para el tema ambiental es tener conciencia para hacer un mejor papel en el tema del medio ambiente y tener una mejor implementación dentro de las empresas y tener el mejor funcionamiento en lo industrial y crear conciencia dentro y fuera de las empresas que están certificadas con este tipo de normas.

- **Producto a entregar**

Derivado del trabajo y la investigación realizada dentro de la empresa de Multisevicios del Norte se presento a la empresa una planificación de mejoras acorde a la norma ISO 14001 y una implementación de capacitaciones para los empleados de la empresa y al área de gerencia y puedan tener una mejora con todo lo que respecta a la norma ISO 14000 y el medio ambiente y la empresa pueda tener un mejor funcionamiento con el ambiente dentro del tema industrial.

- **Objetivos**

Objetivo general

Mejorar el desempeño de la empresa y de los trabajadores dentro de la empresa, cumpliendo con todos los objetivos de la norma, poder tener y lograr la recertificación de la empresa para obtener buenos resultados.

Objetivos específicos

Mejorar de una forma eficaz el desempeño de la empresa y de los empleados a través de programas de capacitación.

Capacitar a los trabajadores que recién ingresan a la empresa.

Ejecutar e implementar de una forma adecuada las normas de la empresa.

- **Propósito**

El propósito es preventivo y para poder cumplir este propósito se diseñó un sistema de Gestión ambiental del cual deben por lo mínimo cumplir lo siguiente

- Adoptar una política ambiental adecuada para cada una de las actividades y de acuerdo a las dimensiones de la empresa
- Identificar y valorar todos los efectos ambientales, de cada una de las actividades, procesos y servicios anteriores o actuales establecidos por empresa y la norma ISO 14001.

- Recursos

Humanos: tanto el gerente como los Supervisores de la empresa Multiservicios del Norte serán los encargados de analizar e implementar cada programa de acuerdo a lo que se necesita y poder cumplimiento con los objetivos establecidos para un mejor funcionamiento y tiene como propósito administrar el personal idóneo para una correcta y mejor ejecución de las actividades de la norma ISO 14001 dentro de la empresa, mejorar las relaciones con los contratistas y brindar un mejor servicio, tener en un perfecto estado las instalaciones y áreas de trabajo y dar los mejores servicios generales.

Materiales: Para poder elaborar la propuesta se utilizará recursos tales como hojas de papel bond de 80 gramos, cartucho de tinta de color negro, equipo completo de cómputo, folletos y trifoliales.

Espacio físico: El producto y los diferentes planes de propuestas que se presentaran dentro de la empresa Multiservicios del Norte, son los encargados de darlos a conocer y de poder impartirlos, será el Gerente de la empresa y el Supervisor encargado y capacitado los responsables directos para poder ejecutarlos a cabalidad.

- Propuesta mercadotécnica

Este programa se enfoca específicamente en la gestión continua de las normas ambientales dirigidas a la empresa en el área industrial y así puedan tener una mejora comercial.

Producto: Al terminar la investigación se presentaran programas de capacitación con diversos contenidos para que los empleados puedan dar buen resultado y mejorar tanto su desempeño como el de la empresa.

Plaza: Este tipo de programa de capacitaciones se implementara entre el personal de la empresa Multiservicios del Norte.

Precio: Se proyecta que la empresa pueda implementar y realizar un gasto mensual de Q4,000 este tipo de gasto que se utilizara en el programa, se hará de acuerdo a un estudio realizado lo cual se verá cubierto con los resultados obtenidos por la norma en su productividad.

Promoción y publicidad: Con el fin de involucrar al personal en el programa de capitaciones se implementaran carteles relacionados con la gestión ambiental dentro de la empresa, con el propósito de que todos los empleados puedan tener conocimiento del programa de gestión ambiental a implementar.

Para tal propósito se ha recomendado a la empresa desarrollar un tipo de monitoreo de productividad individual, donde se pueda tener un mejor control de el desempeño del trabajador y ver si cumple con lo implementado.

- Propuesta financiera

Presupuesto de la propuesta

Descripción.	Justificación del gasto.	Cantidad utilizada	Precio unitario en quetzales	Costo total en quetzales
Hojas de papel bond tamaño carta 80 gramos	Impresión del documento	10	.25	2.50
Impresiones	Impresión de documentos	20	8.00	160.00
Carteles	Explicación de gestión ambiental	10	50.00	500.00
Total				Q. 662.50

Firmas de aceptación

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en la ciudad de Puerto Barrios, Izabal a los 07 días del mes de Noviembre del año 2015.

(f) _____
 Marco Vinicio Najarro
 Consultor
 Universidad Panamericana de Guatemala
 Extensión Puerto Barrios, Izabal

(f) _____
 Marlon Antonio Mendez
 Gerente
 Multiservicios del Norte

Referencias Bibliográficas.

- I. ISO 140001 Guidance Manual. R. Raymond Martin. 1998
- II. Manual de sistemas de Gestión Ambiental (Multiservicios del Norte)
- III. Manuela de Seguridad Industrial Multiservicios del Norte
- IV. Manual de Almacén de Multiservicios del Norte
- V. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/871?show=full>
- VI. <http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s08.htm>

Anexo 1

Evaluación integral

a) Contacto inicial

- **Antecedentes**

Multiservicios del Norte

Nació en 2001 como una empresa contratista y brindar sus servicios de la mejor forma posible contando con maquinarias industriales, motores y generadores totalmente certificado, calificados y de la mejor calidad, capaces de trabajar y producir lo deseado para satisfacer todas las necesidades de los clientes en el área industrial.

Multiservicios del norte está ubicado en Colonia Petromaya, Km 295 Carretera al Atlántico Santo tomas de Castilla, Puerto barrios, Izabal y nace para ofrecer sus servicios en una forma más competitiva y segura; su misión es producir eficientemente sus servicios prestado en los diferentes campos industriales y no industriales, utilizando para ellos la tecnología más avanzada y el profesionalismo de personal experto y calificado para satisfacer las necesidades del gran usuario en la industria y el comercio del país.

Por otro lado, el beneficio que ha traído esta empresa como contratista en general, como lo es en Puerto Barrios y Santo Tomás de Castilla. La generación de empleo de la mejor mano de obra calificada en pequeña escala, que se ha multiplicado beneficiando a varias familias de la localidad

Al día de hoy Multiservicios del norte cuenta con una gran actividad industrial dentro de las industrias y terminales portuaria del departamento de Izabal y fuera de ello, Multiservicios del norte cuenta con certificaciones industriales para así dar un mejor servicio en todas sus operaciones industriales que le solicitan todo tipo de cliente o empresa en general.

- **Visión**

Empresa consolidada y de reconocido prestigio en el sector industrial, contando con una transparencia y calidad humana de una empresa pequeña y con un equipo humano técnicamente competente, capacitado, motivado y comprometido, utilizando procesos totalmente modernos y herramientas avanzadas.

- **Misión**

Es una empresa especializada en servicios industriales y con experiencia total en el sector industrial comprometida con la excelencia y la satisfacción de sus clientes y empleados, así como en la protección del medio ambiente y la comunidad, a través de una labor eficiente y de mejoramiento continuo, ya que nuestra empresa la integran profesionales comprometidos con nuestros valores, con total experiencia y plena dedicación al desarrollo de sus competencias.

- **Objetivos**

- ✓ **General**

Establecer la importancia de la certificación en la norma ISO 14001 para la empresa, Multiservicios del Norte en el año 2015.

✓ Específicos

Determinar la importancia de la aplicabilidad y cumplimiento de la norma en las operaciones de empresa.

Verificar si la empresa cuenta con los procedimientos establecidos para llevar a cabo la certificación.

Determinar a través de la investigación si la empresa cuenta con procedimientos de mejora continua que cumplan con el compromiso empresarial de la política ambiental.

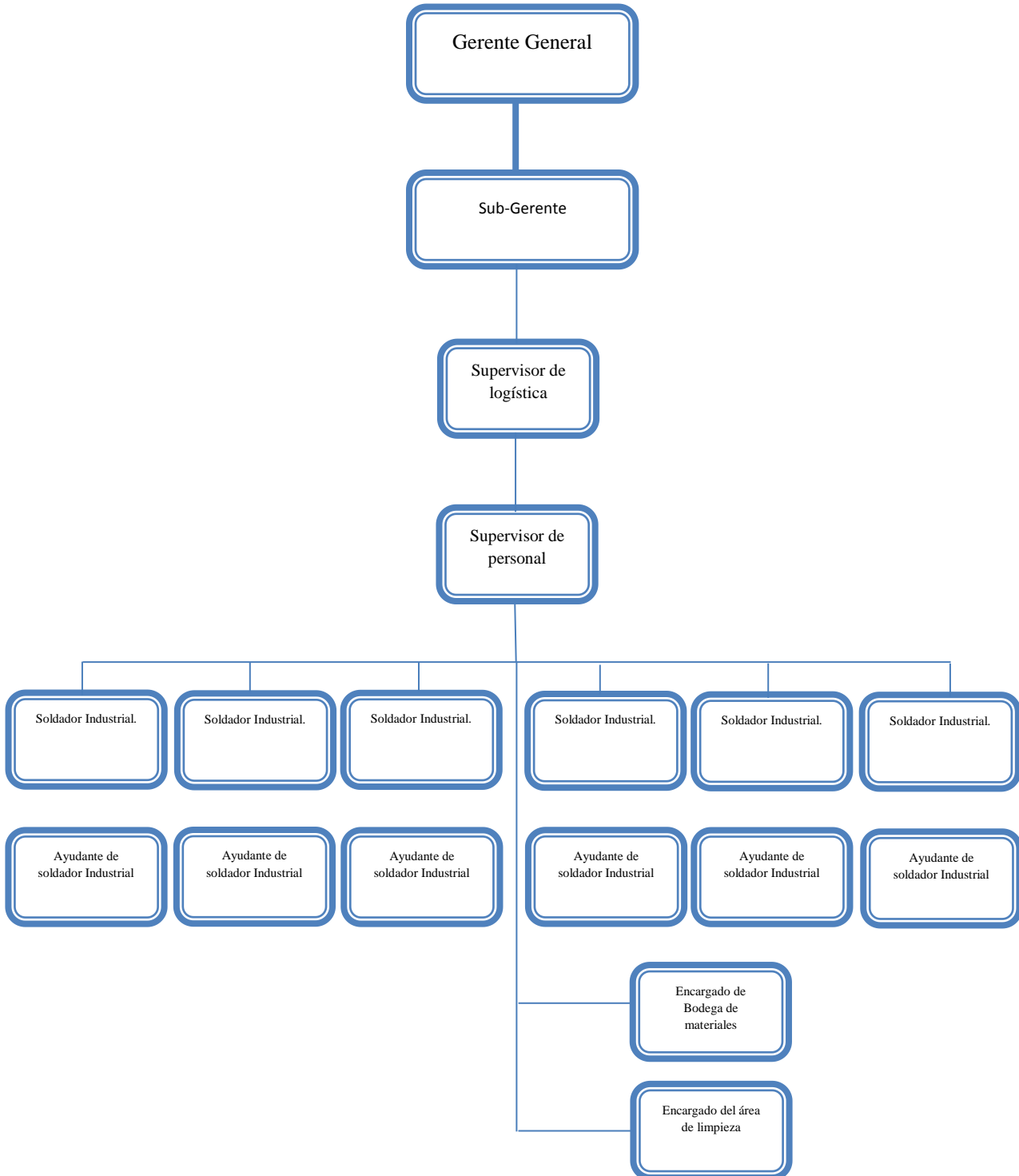
Verificar la existencia de un equipo de personas debidamente entrenadas para auditar internamente el cumplimiento a los procedimientos de la empresa, así como de la norma.

- Valores

Nos caracterizamos por ser una empresa con personal íntegro y con un actuar comprometidos en todos los objetivos de la empresa y con una orientación al cliente, honestidad, comprometidos con los resultados, liderazgo por parte de nuestros empleados, innovación, servicios y productos de calidad y una reconocida experiencia en lo industrial.

- **Organigrama**

Estructura Organizacional de Multiservicios del Norte



- Carta de autorización

Puerto Barrios, Izabal
11 de marzo de 2015

Licenciado
Kevin Alexis Delgado Vásquez
Coordinador Ciencias Económicas
UPANA –Sede Puerto Barrios-

Respetable Lic. Kevin Delgado, deseándole Éxitos en tan respetable cargo, aprovecho la oportunidad para comunicarle que se le ha otorgado la autorización de acuerdo a la solicitud realizada por el estudiante Marco Vinicio Méndez Najarro der poder realizar su investigación de Tesis en nuestra empresa Multiservicios del Norte, ya que a la vez contribuirá de manera muy importante en la mejora de la misma

Por lo expuesto anteriormente estoy a la orden para toda consulta que sea necesaria para colaborar con la información requerida.

Atentamente:



Marión Antonio Méndez
Gerente General.
e-mail mendezmario2@hotmail.com



b. Instrumentación

Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Puerto Barrios

Licenciatura en Administración de Empresas

Datos generales
1. Nombre de la empresa:
2. Tipo de empresa:
3. Fecha de constitución:
4. Actividad económica:
5. Dirección:
6. Teléfono (s):
7. E-mail:
8. Representante legal:
9. Gerente General :
Captura de información
Fecha:
A cargo de:

**Guía de entrevista inicial dirigida al Gerente de Multiservicios del Norte Santo
Tomas de Castilla, Puerto Barrios, Izabal**

Apreciable gerente como ya es de su conocimiento estoy realizando un estudio de tesis con la autorización de la Empresa, por lo que pido su total colaboración para poder contestar el siguiente cuestionario:

1. ¿Es su empresa una institución de servicios industriales?

SI

NO

2. ¿Conoce usted las necesidades de la empresa?

SI

NO

3. ¿Crees usted que es necesaria una recertificación para la empresa?

SI

NO

4. ¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para trabajos industriales?

SI

NO

5. ¿Cree usted que los trabajadores están siguen las normas de la empresa?

SI

NO

6. ¿Cree usted que la empresa le brinda lo necesario a sus trabajadores para realizar trabajos industriales?

SI

NO

7. ¿Cree usted que la empresa está capacitada para todo tipo de trabajo industrial?

SI

NO

8. ¿Cree usted que le ambiente de trabajo es ideal para sus trabajadores?

SI

NO

9. ¿Cree usted que las instalaciones de la empresa están capacitadas para el área industrial?

SI

NO

10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con lo necesario para el área industria?

SI

NO



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Puerto Barrios
Licenciatura en Administración de Empresas

Datos generales	
1. Nombre de la empresa:	Multiservicios del Norte
2. Tipo de empresa:	Contratista
3. Fecha de constitución:	
4. Actividad económica:	Prestación de servicios Industriales
5. Dirección:	Colonia Petromaya Km 295 carretera al atlántico
6. Teléfono (s):	7948-4569
7. E-mail:	mendezmarlon2@hotmail.com
8. Representante legal:	Marlon Antonio Najarro
9. Gerente General :	Marlon Antonio Najarro
Captura de información	
Fecha:	del 10 al 25 de Marzo
A cargo de:	Marco Vinicio Mendez

**Guía de entrevista inicial dirigida al Gerente de Multiservicios del Norte Santo
Tomas de Castilla, Puerto Barrios, Izabal**

Apreciable gerente como ya es de su conocimiento estoy realizando un estudio de tesis con la autorización de la Empresa, por lo que pido su total colaboración para poder contestar el siguiente cuestionario:

1. ¿Es su empresa una institución de servicios industriales?

SI

NO

2. ¿Conoce usted las necesidades de la empresa?

SI

NO

3. ¿Crees usted que es necesaria una recertificación para la empresa?

SI

NO

4. ¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para trabajos industriales?

SI

NO

5. ¿Cree usted que los trabajadores están siguen las normas de la empresa?

SI

NO

6. ¿Cree usted que la empresa le brinda lo necesario a sus trabajadores para realizar trabajos industriales?

SI

NO

7. ¿Cree usted que la empresa está capacitada para todo tipo de trabajo industrial?

SI

NO

8. ¿Cree usted que le ambiente de trabajo es ideal para sus trabajadores?

SI

NO

9. ¿Cree usted que las instalaciones de la empresa están capacitadas para el área industrial?

SI

NO

10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con lo necesario para el área industria?

SI

NO

c) Análisis de la información

Preguntas	Respuesta consolidada
1. ¿Es su empresa una institución de servicios industriales	Sí, es una empresa de servicios industriales.
2. ¿Conoce usted las necesidades de la empresa?	Sí, conozco las necesidades de la empresa.
3. ¿Crees usted que es necesaria una recertificación para la empresa?	Sí, es completamente necesaria la recertificación para mejoras de la empresa.
4. ¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para trabajos industriales?	Sí, están totalmente capacitados para trabajos industriales.
5. ¿Cree usted que los trabajadores están siguen las normas de la empresa?	Sí, las siguen como debe de ser.
6. ¿Cree usted que la empresa le brinda lo necesario a sus trabajadores para realizar trabajos industriales?	Sí, si brinda todo necesaria a sus trabajadores para poder laborar adecuadamente.
7. ¿Cree usted que la empresa está capacitada para todo tipo de trabajo industrial?	Sí, está totalmente capacitada para lo industrial.
8. ¿Cree usted que le ambiente de trabajo es ideal para sus trabajadores?	Sí, es adecuado.
9. ¿Cree usted que las instalaciones de la empresa están capacitadas para el área industrial?	Si, son los ideales para las exigencias industriales.
10. ¿Cree usted que la empresa cuenta con lo necesario para el área industria?	Sí, cuenta con todo lo necesario para lo industrial.

Anexo 2

Diagnóstico

- Foda

Es una herramienta de análisis y que posee una toma de decisiones y nos proporciona ejecutar estrategias en las decisiones adoptadas por el gerente o jefe administrativo y que permite trabajar con todo tipo de información, útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

- ✓ Foda por áreas

Área de Empleados

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Recurso humano totalmente capacitado	Capacidad de interpretar planos y formulas.	No se posee tiempo para el tiempo para algunas tareas	Mayor cantidad de .
Ambiente de trabajo adecuado	Capacidad de enfocarse en un plan hacia el desarrollo organizacional.	Definición incorrecta de puestos de trabajo	Creciente demanda de carreras.
Nivel salarial competitivo.	Planeación de proyectos en términos de objetivos	Personal no cumple con las normas establecidas de la empresa.	Falta de algunos recursos.
Personal de inducir nuevas y mejores actividades.	Instalaciones adecuadas.	No se cumple con los todos los trabajos establecidos.	Los empleados no se respetan los procedimientos

Fuente: elaboración propia

Área de Gerencia

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Experiencia en RRHH conocimientos en selección y contratación de personal.	Competencia laboral	Falta de rotación de personal.	Cambios en el entorno de trabajo.
Políticas y procedimientos de los Recursos Humanos.	Implementación de nuevos sistemas y procesos industriales.	Falta de integración de personas a planes de programas.	Altos riesgos laborales.
Equipo humano joven y con colectivos motivados hacia la mejora.	Capacitar al personal que labora en la empresa.	Indefinición de la funciones de los empleados.	Aumento de las exigencias de calidad en los trabajos requeridos.
Baja conflictividad laboral.	Instalaciones y maquinaria de alto rendimiento para el personal.	Falta de incentivos internos para los trabajadores.	Falta de comunicación entre los empleados.

Fuente: elaboración propia.



Anexo No. 3

Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Puerto Barrios
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de encuesta de opinión de los expertos

Dirigida a los jefes de Unidades.

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de preguntas, relacionadas con la Recertificación de la Norma ISO 14001 para la empresa Multiservicios del Norte en Puerto Barrios Izabal, marque con una “X” la respuesta que considere correcta.

1. ¿Sabe usted, que las actividades industriales están reguladas bajo estándares internacionales como ISO 14001?

SI

NO

2. ¿Conoce Usted los motivos por los que Multiservicios del Norte aún no cuenta con la recertificación en la norma ISO 14001?

SI

NO

3. ¿De los siguientes aspectos, cuales considera usted que son las causas por las cuales la empresa Multiservicios del Norte no han llevados a cabo la recertificación?

Falta de Inversión. _____

Falta de compromiso de la empresa. _____

Falta de empresas que brinden asesoría. _____

Falta de entes certificadores en el país. _____

Otros. _____

4. ¿Cree necesario, que se realice el proceso para la recertificación en la norma?

SI

NO

5. ¿Cree que se beneficiara el sistema de utilización de productos y manejo de desechos?

SI

NO



Anexo No. 4

Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Puerto Barrios
Licenciatura en Administración de Empresas

Encuesta dirigida a los trabajadores de la Empresa Multiservicios del Norte

Instrucciones: a continuación se le presenta una serie de preguntas, relacionadas con la recertificación en la norma ISO 14001 para la Empresa Multiservicios del Norte, marque con una “X” la respuesta que considere correcta.

1. ¿Sabe Usted, que las actividades industriales están reguladas bajo estándares internacionales?

SI

NO

2. ¿Cuál considera Usted, que son las causas por las cuales la empresa Multiservicios del Norte no ha llevado a cabo la recertificación.

Falta de Inversión

Falta de compromiso de la empresa.

Falta de empresas que brinden asesoría.

Falta de entes certificadores en el país

3. ¿Considera Usted, que la implementación de la certificación mejorara la competitividad de la empresa?

SI

NO

4. ¿Considera usted, que la implementación de la Norma ISO 14001 afectara positivamente los procedimientos establecidos en la empresa?

SI

NO

5. ¿Sabe Usted, que existe un sistema de gestión ambiental para Multiservicios del Norte?

SI

NO

6. ¿Considera Usted, que la certificación cambiaría la estructura de trabajo de la empresa?

SI

NO

7. ¿Considera Usted, que el personal de la empresa cumple a cabalidad con los procedimientos establecidos?

SI

NO

8. ¿Considera Usted, posible la recertificación en la norma ISO 14001?

SI

NO

9. ¿Considera Usted, que la recertificación consolidara el sistema de manejo de desechos industriales?

SI

NO

10. ¿Considera Usted, que la empresa respaldara el cumplimiento a sus compromisos a través de monitoreos con una consultoría?

SI

NO

Anexo No. 5

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación se considera mixto documental-campo, apoyándose el estudio en libros de textos, visitas y aplicación de entrevistas, instrumentos y método de observación.

No.	Actividades	Tiempo de su elaboración.
1	Planteamiento al gerente general sobre la importancia de realizar un trabajo de investigación en la empresa seleccionada.	04 días.
2	Solicitud por escrito a la gerencia general de la empresa, la autorización para realizar la práctica empresarial dirigida.	04 días.
3	La empresa a través de su gerente general extiende carta de autorización para realizar el presente estudio.	04 días.
4	Visitas a la empresa con el propósito de conocer y determinar a través de la observación posibles debilidades administrativas.	04 días.
5	Elaboración del anexo 1, evaluación integral de la empresa.	04 días.
6	Elaboración del anexo 2, diagnóstico.	02 días.
7	Guía de entrevista dirigida al gerente general para determinar debilidades y elegir el tema a investigar.	02 días.
8	Se aplica FODA a los departamentos de gerencia general, y colaboradores del departamento de ventas.	02 días.
9	Planteamiento del diagrama causa-efecto con el que se determina el tema a desarrollar en la empresa.	02 días.
10	Entrevista personal al gerente general.	01 día.
11	Recopilación y análisis de información.	04 días.
12	Conformación del marco teórico y los antecedentes.	02 días.
13	Elaboración del planteamiento del problema.	02 días.
14	Introducción	01 día.

Anexo No. 6

Cronograma de actividades

Universidad Panamericana Sede Puerto Barrios

Cronograma de Actividades									
Actividad	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Contacto inicial									
antecedente									
Antecedentes									
Visión									
Misión									
Objetivos									
Valores									
Políticas									
Organigrama									
Carta de autorización									
Instrumentación									
Análisis de la información									
Foda									
Foda por áreas									
Entrevistas									
Programa de actividades									
Antecedentes									
Planteamiento del problema									
Pregunta de investigación									
Justificación del problema									
Objetivos de investigación									
Objetivo General									
Objetivos específicos									
Alcances y límites de la investigación									
Matriz de datos									
Tipo de investigación									
Sujeto de investigación									
Instrumentos y recopilación de datos									
Muestreo									
Presentación de resultados									
Producto a entregar									
Objetivos Generales									
Objetivos específicos									
Validación del proyecto									
Recursos									
Propuesta de mercadotecnia									