

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(81)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	LUIS EDUARDO QUINTERO DURÁN LEONEL ORLANDO NIEBLES BARRETO		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	GERMAN AUGUSTO QUINTERO DURÁN		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTC ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA IMPRESIONES NACIONALES DE COLOMBIA, EN AGUACHICA, CESAR.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE REALIZÓ UN DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA, POR MEDIO DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA, APLICADA A LOS EMPLEADOS Y GERENTE, PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE CERTIFICARSE EN CALIDAD, SE DISEÑÓ UNA PROPUESTA DE DOCUMENTACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015 Y SE PROPUSO UN PLAN DE ACCIÓN A MEDIANO PLAZO PARA LA IMPLEMENTACIÓN.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 80	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL, OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTC ISO 9001:2015 EN LA
EMPRESA IMPRESIONES NACIONALES DE COLOMBIA, EN AGUACHICA, CESAR.

AUTORES:

LUIS EDUARDO QUINTERO DURÁN
LEONEL ORLANDO NIEBLES BARRETO

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas.

Director:

GERMAN AUGUSTO QUINTERO DURÁN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Agosto de 2017

Agradecimientos

Los autores expresan sus agradecimientos al director del trabajo de grado, Administrador de Empresas GERMAN AUGUSTO QUINTERO DURÁN, de igual forma a los docentes de la UFPSO, por su guía y orientación.

Índice

Capítulo 1. Propuesta para la implementación de la NTC ISO 9001:2015 en la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, en Aguachica, Cesar.	1
1.1 Planteamiento del problema.	1
1.2 Formulación del problema.	2
1.3 Objetivos.	2
1.3.1 General	2
1.3.2 Específicos	2
1.4 Justificación.	3
1.5 Delimitaciones.	4
1.5.1 Conceptual	4
1.5.2 Espacial	4
1.5.3 Temporal	4
1.5.4 Operativa	4
Capítulo 2. Marco referencial	5
2.1 Marco histórico	5
2.1.1 Antecedentes de las NTC ISO 9001:2015 a nivel internacional	5
2.1.2 Antecedentes de las NTC ISO 9001:2015 a nivel nacional	7
2.1.3 Antecedentes de la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, a nivel local.	9
2.2 Marco teórico.	9
2.3 Marco conceptual.	12
2.4 Marco contextual.	18
2.5 Marco legal.	19
Capítulo 3. Diseño metodológico	25
3.1 Tipo de investigación	25
3.2 Población.	25
3.3 Muestra.	26
3.4 Técnicas e instrumentos para recolectar la información.	26
3.4.1 Fuentes primarias	26
3.4.2 Fuentes secundarias	26
3.5 Procesamiento y análisis de información	27
Capítulo 4. Presentación de resultados	28
4.1 Diagnóstico situacional, por medio de la aplicación de la encuesta, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2015.	28
4.1.1 Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia.	28
4.1.2 Lista de verificación según la ISO 9001:2015	37
4.1.3 Diagnostico	38

4.2 Estrategias que describen los niveles de responsabilidad de los empleados de la empresa, con el fin de lograr mejorar procesos de la misma.	40
4.3 Descripción de los procesos y documentar los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación en la empresa.	43
4.4 Plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	51
Capítulo 5. Conclusiones	56
Capítulo 6. Recomendaciones	57
Referencias	58
Apéndices	60

Lista de tablas

Tabla 1. Importancia que tiene la certifique en la ISO 9001:2015	40
Tabla 2. Capacitaciones sobre la certificación en calidad a los empleados	41
Tabla 3. Satisfechos con el servicio prestado por la empresa	42
Tabla 4. Conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa	43
Tabla 5. Calificación a los procesos llevados a cabo en la empresa	44
Tabla 6. Persona a la que el cliente le manifiesta las sugerencias.	45
Tabla 7. Persona que soluciona las inconformidades de los clientes	46
Tabla 8. Auditorías a los procesos	47
Tabla 9. Motivo por el cual hasta el momento no se han certificado.	48
Tabla 10. Plan de acción propuesto	63

Lista de figuras

Figura 1. Importancia que tiene la certifique en la ISO 9001:2015	40
Figura 2. Capacitaciones sobre la certificación en calidad a los empleados	41
Figura 3. Satisfechos con el servicio prestado por la empresa	42
Figura 4. Conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa	43
Figura 5. Calificación a los procesos llevados a cabo en la empresa	44
Figura 6. Persona a la que el cliente le manifiesta las sugerencias.	45
Figura 7. Persona que soluciona las inconformidades de los clientes	46
Figura 8. Auditorías a los procesos	47
Figura 9. Motivo por el cual hasta el momento no se han certificado.	49

Lista de apéndices

Apéndice 1. Encuesta dirigida al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia.	73
Apéndice 2. Aval de la empresa	75
Apéndice 3. Lista de verificación según la ISO 9001:2015	76
Apéndice 4. Procedimientos	79

Resumen

La norma ISO apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica, y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994. Al renovar el enfoque, más orientado a la gestión por procesos, se editó la versión 2000. Recientemente, tras incluir en esta última algunas aclaraciones y actualizaciones, se ha llegado a la norma vigente la actualidad, ISO 9001:2008 (Juanta Central Electoral, 2011).

De otra parte se debe decir que en la presente investigación se realizó un diagnóstico situacional de la empresa, por medio de la entrevista y encuesta, aplicada a los empleados y gerente, para determinar la necesidad de certificarse en calidad, se diseñó una propuesta de documentación para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2015 y se propuso un plan de acción a mediano plazo para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Para darle cumplimiento a los objetivos propuestos se utilizó el tipo de investigación descriptiva, la población estuvo conformada por los empleados de la empresa a los que se les aplicó una encuesta, entrevista y ficha de observación.

Por último se concluye que por la complejidad del servicio y los productos ofrecidos por la empresa, se debe determinar los requisitos exigidos para la certificación en la Norma Técnica Colombiana, mejorando la calidad de sus servicios. Al igual que la documentación exigida para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros

de la norma, como también se diseñó un plan de acción necesario para la empresa donde se determinó objetivos, meta indicadores, tiempo y responsable del proceso, logrando corregir los posibles errores y de acuerdo al plan poner en práctica las estrategias diseñadas y evaluando los procesos de calidad en la empresa.

Introducción

Miles de empresas en el mundo entero dedican esfuerzos humanos y financieros para organizar, gestionar, asegurar, mantener y mejorar la calidad de sus procesos y productos. Esto se ve reflejado en el número de empresas que han alcanzado certificación a través de diferentes normas. Hoy se reconoce que es indispensable asegurar la calidad de todos los procesos relacionados con la gestión empresarial. Ya que cada vez con más fuerza, las empresas dedicadas a las ventas han incorporado a sus políticas gerenciales la implantación de sistemas de gestión de la calidad puesto que, como todas las organizaciones, enfrentan fuerte competencia.

Por lo que en la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, ubicada en la ciudad de Aguachica, Cesar se ha evidenciado la necesidad de certificarse en calidad, por lo cual se plantean los requisitos mínimos para tal fin. De otra parte es necesario asimilar el sistema de gestión de calidad y alcanzar la satisfacción de sus clientes. Con ello, tendrá más posibilidades de mantenerse, crecer en el mercado y posicionarse en nichos específicos muy atractivos para su servicio.

En el presente trabajo de grado se desarrollaron objetivos específicos como son la elaboración de un diagnóstico situacional, el cual se realizó por medio de entrevista y encuesta aplicada a los empleados y gerente, para determinar la necesidad de certificarse en calidad, se diseñó una propuesta de documentación para el cumplimiento de los requisitos mínimos en calidad y por último se propuso un plan de acción especificando estrategias que ayuden a mejorar los procesos en la empresa.

Capítulo 1. Propuesta para la implementación de la NTC ISO 9001:2015 en la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, en Aguachica, Cesar.

1.1 Planteamiento del problema.

La Norma ISO 9001: 2015, elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales (Fradealco, 2016) .

Sin embargo la empresa impresiones nacionales de Colombia, no puede ofrecer a sus clientes un servicio que se encuentre certificado con las normas ISO 9001:2015 y esto lo deja a un lado de la competencia, toda vez que el cliente prefiere disponer de éste factor dentro de sus proveedores, ya que es muy importante tener la confiabilidad de que se está adquiriendo un servicio que cumpla con todas las características deseadas y normas requeridas.

La empresa no dispone de políticas de calidad del servicio, que le permitan tener sus objetivos claros, siempre en búsqueda del mejoramiento continuo, de la misma manera, ésta no cuenta con herramientas de evaluación del servicio con el fin de medir el cumplimiento de las metas y así mismo determinar las falencias para tomar las medidas correctivas necesarias.

Por último la empresa no garantiza un lugar de trabajo adecuado a los miembros de la organización, el cual proporcione las condiciones requeridas para prestar el servicio de mantenimiento y reparación de maquinaria de oficina, contabilidad e informática; de la misma manera, no se contemplan los riesgos que se tiene desde cada puesto de trabajo, donde se puedan prevenir accidentes o enfermedades profesionales.

1.2 Formulación del problema.

¿Qué beneficios puede traer la certificación ISO 9001:2015, a la empresa impresiones nacionales de Colombia?

1.3 Objetivos.

1.3.1 General. Proponer la implementación de la NTC ISO 9001:2015 en la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, en Aguachica, Cesar.

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico situacional, por medio de la aplicación de la encuesta, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2015.

Proponer estrategias describiendo los niveles de responsabilidad de los empleados de la empresa, con el fin de lograr mejorar procesos de la misma.

Realizar la descripción de los procesos y documentar los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación en la empresa.

Proponer un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

1.4 Justificación.

Debido a las exigencias que impone la norma ISO 9001, las organizaciones suelen ver que el sector administrativo se involucra más en el sistema de administración de calidad. La administración tiene la obligación de participar en el diseño de la política de calidad y de los objetivos de calidad, debe revisar los datos del sistema de gestión de calidad y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan los objetivos de calidad, establecer nuevas metas y lograr un progreso continuo.

Una vez implementado el sistema, la organización debe centrarse en el cumplimiento de los objetivos de calidad. La administración recibe información de manera constante, de modo que puede ver los progresos (o la falta de progresos) hacia el cumplimiento de los objetivos, lo que le permitirá tomar las medidas apropiadas. Luego, se lleva a cabo el proceso de evaluación organizado y se implementa un mecanismo de supervisión del desempeño (Herramientas para el sistema de calidad, 2015).

De otra parte la dinámica de la economía actual ha creado una necesidad constante en las organizaciones de buscar continuamente oportunidades para mejorar, esto con el fin de ser más competitivas en el mercado en el cual se mueven, para ello las empresas procuran la implementación de diferentes herramientas que le permitan minimizar costos, incrementar el nivel de productividad y optimizar la utilización de sus recursos.

Lo anterior, evidencia de manera clara la necesidad de evaluar la implementación de un Sistema de Gestión de calidad para la empresa impresiones Nacionales de Colombia y se justifica en tres aspectos fundamentales. La exigencia de transparencia con relación a qué huella se deja en el medio ambiente, con cuánta seguridad se gestiona sus operaciones y cómo se mejora continuamente la calidad ya que es la exigencia del mundo actual.

1.5 Delimitaciones.

1.5.1 Conceptual. La temática del proyecto se enmarcó en los siguientes conceptos: Sistema, calidad, gestión de calidad, principios generales de la gestión de calidad, enfoque al cliente, liderazgo, productividad, empresas, compromiso social, etc.

1.5.2 Espacial. La investigación se desarrolló en la ciudad de Aguachica, Cesar, específicamente en las instalaciones de la empresa, ubicada en la carrera 14 No 3 – 54 del Barrio Carretero.

1.5.3 Temporal. El proyecto se desarrolló en el lapso de tiempo de 8 semanas, contadas a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto, como se muestra en el cronograma de actividades.

1.5.4 Operativa. Si surge algún inconveniente para el desarrollo de la investigación, esto fue informado al director y al comité curricular.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico.

2.1.1 Antecedentes de las NTC ISO 9001:2015 a nivel internacional. Desde 1987, la International Organization for Standardization o ISO (Organización Internacional para la Normalización) la federación mundial de organismos nacionales de normalización, u organismos miembros de ISO ha desarrollado y actualizado periódicamente un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad (ISO 9000), con el objetivo de ayudar a las organizaciones a hacer más eficientes sus procesos, mejorar la satisfacción de sus clientes, reducir riesgos e incidencias, o aumentar la productividad, entre otros.

Estos estándares han sufrido diversas modificaciones desde que se crearon tomando como base la norma británica BS 5750. Originalmente el enfoque estaba en organizaciones que realizaban procesos productivos, complicando así su aplicación para empresas dedicadas a ofrecer servicios o a instituciones de gobierno. La transición de la versión 1994 a la 2000 demandó un cambio radical en el desarrollo de los sistemas de gestión, introduciendo el enfoque de procesos, que en muchos casos exigió a las organizaciones desarrollar de nueva cuenta su documentación.

De manera sistemática, aproximadamente cada cinco años, con la participación del Comité Técnico 176 (ISO/TC 176) grupo responsable de las normas ISO 9000 y que cuente con delegaciones en más de 80 países y más de 20 países observadores se ha logrado actualizar los requisitos normativos para contar con un sistema de gestión de calidad o SGC (quality

management system o QMS) con altos estándares que tomen en consideración las necesidades específicas de las industrias y la visión de todo tipo de organizaciones.

Esto se logra a través de los siguientes cinco elementos clave que especifican las actividades a considerar al momento de implementar un SGC:

Requisitos generales para el SGC y documentación

Responsabilidad de la dirección, enfoque, política, planificación y objetivos

Administración y asignación de recursos

Realización del producto y gestión de procesos

Medición, monitoreo, análisis y mejora.

Los requisitos de estas secciones aplican por igual para todas las organizaciones. Algunos de los requerimientos del penúltimo punto pueden ser adaptados según las necesidades de la organización. Al contar con una certificación ISO 9001 se deja en claro que la organización trabaja constantemente para ofrecer productos y servicios que satisfagan las expectativas de los clientes. Así como en 2008 se hizo una actualización de la Norma ISO 9001 que tenía entre sus beneficios el proporcionar claridad sobre los requisitos y aumentar su compatibilidad con la Norma ISO 14001; en marzo de 2012 comenzó el proceso de desarrollo para la próxima versión.

En noviembre de 2012, el Grupo de Trabajo del Comité Técnico 176 terminó de hacer una revisión de la Norma ISO 9001:2008, así como de los comentarios y las posturas nacionales establecidas por los países miembros del ISO. El análisis derivó en un borrador que se publicó para discusión tanto por parte de los especialistas como por organismos certificadores y

empresas en general. Se espera que la versión final esté disponible en la segunda mitad de 2015. Después de esto, las organizaciones tendrán un período de transición para implementar los cambios en su sistema de gestión. Consideramos que se podría mantener la tendencia histórica de tres años para este proceso (TUV Rheinland, 2017).

2.1.2 Antecedentes de las NTC ISO 9001:2015 a nivel nacional. Después de un largo proceso de revisión, que duró tres años, ISO (International Organization for Standardization) publicó la nueva versión 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001. La primera fue publicada por dicha organización el pasado 23 de septiembre, mientras la norma ISO 14001 se publicó el 15 del mismo mes. Sobre la más reciente edición de la norma ISO 9001:2015, vale la pena destacar que es el fruto del trabajo de expertos de casi 95 países que participaron en la revisión de la norma, con el fin de que ésta se ajuste a las necesidades del mundo moderno.

Con más de 1,1 millones de certificados emitidos en todo el mundo, la norma ISO 9001 ayuda a las organizaciones para que puedan ofrecer productos y servicios de calidad. Así mismo, se ha convertido en una herramienta de gran utilidad para optimizar sus procesos y hacerlos más eficientes, con el principal objetivo de satisfacer a sus clientes. La versión 2015 trae importantes cambios como el preponderante lugar que se le otorga a la gestión del riesgo y la utilización del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar en todos los niveles de la organización. De igual manera, la norma ISO 9001:2015 está diseñada de tal manera que se puede integrar fácilmente con otros sistemas de gestión.

Por su parte, la norma ISO 14001, una de las más utilizadas en el mundo para la gestión ambiental, y con más de 300 mil certificados emitidos a nivel mundial cada año, ocupa un lugar destacado en la agenda de aquellas organizaciones que dan un lugar importante a su desempeño ambiental.

Algunas de los cambios que tiene la norma ISO 14001:2015 son:

Gestión ambiental estratégica

Liderazgo en todos los niveles

Pasar de prevención de la contaminación a protección del medio ambiente

Mejora del desempeño ambiental

Consideración del ciclo de vida

Comunicaciones más claras, precisas y transparentes

Mayor facilidad para la documentación.

Cabe destacar que ICONTEC Internacional, como Organismo Nacional de Normalización de Colombia, participó activamente en los diferentes comités de actualización de estas dos normas, desempeñando un rol esencial, llegando a ser uno de los pocos países en desarrollo que asistió a todos los encuentros que se llevaron a cabo para realizar dicha labor.

Además, para los usuarios de estas normas, los beneficios potenciales serán los siguientes:

Focalización en el logro de los resultados planificados.

Mayor flexibilidad en la información documentada.

Mejor control de riesgos.

Mayor control de aquellos procesos que conducen a mejores resultados.

Mejora de la satisfacción del cliente y de su fidelización.

Mejora de la imagen y la reputación de la organización así como de su credibilidad (Icontec internacional, 2016).

2.1.3 Antecedentes de la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, a nivel local.

La empresa Impresiones nacionales de Colombia, es un establecimiento de comercio matriculado en la Cámara de Comercio de Aguachica, Cesar, Colombia dedicado a: actividades de impresión, comercio al por menor en establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (víveres en general), bebidas y tabaco, comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados, publicidad (Empresas.com, 2017).

2.2 Marco teórico.

A pesar de que en la actualidad se le ha dado mayor importancia al tema de la calidad en las organizaciones, esto no es algo nuevo, pues data desde el año 1450 A.C. cuando los egipcios inspeccionaban meticulosamente las piedras para la construcción de pirámides. Después, en la edad media se logra evidenciar la calidad, ya que en esta época el trabajo era netamente artesanal y el fabricante tenía comunicación directa con el cliente, lo cual hacía que estos se empeñaran en que todo lo que fabricaban se caracterizara por su calidad; con el crecimiento del mercado estos se convirtieron en instructores y supervisores, y a este proceso se le denominó control de calidad del operario (Rodríguez, 2015).

Luego gracias a la Revolución industrial (1760-1840), surgida en Gran Bretaña con la aparición de la máquina de vapor, surge la producción en masa de productos y aparece la división del trabajo propuesta por Frederick Taylor, conocido como pionero de la Administración Científica, haciéndose necesario la creación de un puesto de trabajo de Supervisión de la Calidad, esto quedó evidenciado en uno de sus principios: “Tener procedimientos escritos para cada tarea y asegurar que se sigan mediante supervisión y control de calidad”.

A principios de la década de 1900, Henry Ford padre estableció muchas de las bases que ahora conocemos como prácticas de calidad total, entre las cuales se destaca la normalización y la fabricación masiva de todas la piezas que componían su famoso vehículo Ford T, de tal forma que, al congregar ordenada y racionalmente todas las piezas sobre la cadena de montaje, se podían ensamblar, en tan sólo 1 hora y 33 minutos, un centenar largo de unidades diarias listas para salir a la calle (Pellini, 2015).

Entre 1920 y 1940 la tecnología industrial cambió rápidamente. La Bell System y su subsidiaria manufacturera, la Western Electric, estuvieron a la cabeza en el control de la calidad instituyendo un departamento de ingeniería de inspección que se ocupara de los problemas creados por los defectos en sus productos y la falta de coordinación entre su departamentos. George Edwards y Walter A. Shewhart, como miembros de dicho departamento, fueron sus líderes. Edwards declaró: “Existe el control de la calidad cuando artículos comerciales sucesivos tienen sus características más cercanas al resto de sus compañeros y más aproximadamente a la intención del diseñador de lo que sería el caso si no se hiciera la aplicación. Para mí, cualquier

procedimiento, estadístico u otro que obtenga los resultados que acabo de mencionar es control de calidad, cualquier otro que no obtenga estos resultados no los es“ (Rodriguez, 2015).

Esta norma establece los requisitos mínimos que debe cumplir el sistema de gestión de calidad en las organizaciones, el cual tiene como objetivo su organización interna, que permita tener una estructura sólida y estándares de calidad, además de prever los riesgos que afecten directa o indirectamente el funcionamiento de las organizaciones. Su aplicación consiste en la posibilidad de demostrar capacidad para proporcionar productos que satisfagan las necesidades del cliente, y de aumentar la satisfacción del mismo con los procesos de mejoramiento continuo del sistema. Todos los requisitos de esta norma son genéricos y aplicables en cualquier tipo de organización sin importar tipo, tamaño y producto suministrado.

Una herramienta que facilita la aplicación de esta norma es el ciclo PHVA, dado a conocer en la década de los 50' gracias a Edwards Deming, con el propósito de permitirles a las organizaciones un mejoramiento continuo e integral de la competitividad, mejorando permanentemente la calidad y facilitando ganar más participación en el mercado, una optimización en los costos y una mejor rentabilidad. Esta herramienta se puede aplicar a todos los procesos de la organización, ya que esta consiste en planificar, hacer, verificar y actuar. La etapa de Planificación consiste en definir los objetivos y cómo lograrlos; el siguiente paso es Hacer, en la cual básicamente se ejecuta lo planeado; seguidamente se debe Verificar que los objetivos propuestos se hayan logrado, a través de seguimiento y medición de los procesos; y finalmente Actuar, que radica en la “realización de las acciones para el mejoramiento del desempeño de los procesos, se corrigen las desviaciones, se estandarizan los cambios, se realiza

la formación y capacitación requerida y se define como monitorearlo (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2015).

2.3 Marco conceptual.

Teniendo en cuenta la necesidad de conceptualizar ciertos términos relacionados con el tema de investigación se debe mencionar los siguientes:

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

La organización debe:

Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

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

Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.

Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad (Norma Internacional ISO 9001, 2008).

Calidad. La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa. Sin embargo, tanto en el ámbito general como en el sanitario, existen unos criterios erróneos acerca de la calidad y de su control que suponen un obstáculo al necesario entendimiento entre quienes la exigen y los que deben conseguirla.

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de los años y dado lugar a que tanto lo referente a su función como a su ámbito y objeto de control hayan variado hasta nuestros días, cuando la calidad se configura como una modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes.

El objetivo fundamental de la calidad, como filosofía empresarial, es satisfacer las necesidades del consumidor, aunque éste es un concepto controvertido, Las necesidades pueden estudiarse según diversos puntos de vista de la teoría económica, del marketing, de la psicología

y de la economía de la salud-, no siempre coincidentes. Desde todos ellos se han aportado contribuciones al conocimiento de las necesidades que deben considerarse al planificar los recursos sanitarios (Facmed, 2016).

Gestión de calidad. La gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001-2000, la Gestión de Calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización (Sistema Gestión de Calidad, 2005).

Principios generales de la gestión de calidad. Enfoque al cliente: para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para sobrepasar sus expectativas.

Liderazgo: Los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.

La participación del personal: La gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la organización.

El enfoque basado en procesos: Para que la organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar los numerosos procesos interrelacionados que la integran.

Enfoque de sistema para la gestión: la calidad requiere que se identifique, se comprenda, y se gestione como un sistema integrado. De esta manera la organización genera confianza en su capacidad y en la confiabilidad de sus procesos.

La mejora continua: La alta gerencia debe tomar acciones para mejorar las propiedades, características y funciones de los productos e incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos de realización.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información (Sistemas y calidad total.com, 2016).

Enfoque al cliente. La gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos.

El éxito de una organización se alcanza cuando atrae y retiene la confianza de los clientes. Para esto hay que tener en cuenta las necesidades presentes y futuras que puedan existir.

El enfoque al cliente en la gestión de una organización: Garantiza que los objetivos de mejora de la organización se corresponden con las necesidades y expectativas de los clientes.

Mide la satisfacción de los clientes y actuar sobre los resultados.

Es necesario que la organización se retroalimente con esta información, de esta manera puede planificar mejoras en los productos y servicios. Analiza y estudia las expectativas de los clientes. Después la organización puede diseñar los productos y planificar la distribución. Comunica y permite que todo el personal entienda las necesidades y expectativas de los clientes. Es importante que cada integrante de la empresa comprenda que dependiendo de cómo realice su trabajo la satisfacción de los clientes se verá afectada positiva o negativamente. Desarrolla una gestión sistemática de las relaciones con los clientes. Las relaciones comienzan desde la atención comercial de primer contacto hasta el servicio post-venta (Isotools excelente, 2013).

Liderazgo. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.

f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.

h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; i) promoviendo la mejora.

j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad (Nueva ISO 9001:2015, 2016).

Productividad. La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial se define la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos (Emprende.pyme.net, 2016).

Empresas. Una empresa es una unidad productiva dedicada y agrupada para desarrollar una actividad económica y tienen ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la constitución continua de empresas. En general, se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y, por el que se obtengan beneficios.

Compromiso social. La participación y el compromiso social son vitales para mejorar los procesos de gestión de la educación. El involucramiento de nuevos actores en el diseño,

seguimiento y evaluación de políticas públicas educativas permite que la sociedad esté representada, otorgando una visión plural que contribuya al diseño de políticas legitimadas y sostenibles, que promuevan una mayor calidad de la educación con igualdad de oportunidades (UNESCO, 2016).

2.4 Marco contextual.

El actual territorio de Aguachica se empezó a consolidar en los primeros veinte años del siglo XVIII a partir de la hacienda de San Roque de propiedad de Antón García de Bonilla, localizada al oriente de la actual vía cuarenta, hacia la planta del acueducto municipal. Por razones asociadas a una los primeros pobladores de éste asentamiento debieron trasladarse más abajo, alrededor del actual Parque San Roque.

El primer núcleo poblacional era un incipiente grupo de habitación en propiedades que hacia 1722 pertenecía a Don Casimiro Ramos de Barahoja, articulado al flujo de mercancías y población de Gamarra a Ocaña. Unas décadas después, el 16 de agosto de 1748, mediante concesión realenga de los terrenos de Aguachica Viejo y San Francisco hecho a favor de Don José Lázaro de Rivera, se realizó un acto de fundación o reconocimiento de la parroquia.

Sus fundaciones o refundaciones fueron reconfirmadas por la administración del Virrey José Alfonso Pizarro, entre 1749 y 1753. Tanto en la fundación de Aguachica como la de San Francisco, hacia 1753 se inició la construcción de algunas casas. Se acepta como fecha de fundación, el 16 de agosto de 1748, habiendo sido elevado a la categoría municipal en virtud de la ordenanza número 40 de 1914.

Desde la segunda mitad del siglo XIX hasta el presente, Aguachica se ha caracterizado por ser receptora de población. Las primeras migraciones se comenzaron a recibir después de 1850, con el desarrollo del cultivo de café en el Estado Soberano de Santander. A comienzos del siglo XX llegaron los primeros colonizadores del cercano oriente quienes explotaron la tagua, la ganadería y la agricultura. Hacia los años veinte el hallazgo de yacimientos petrolíferos atrajo el desplazamiento de inmigrantes hacia el territorio.

A finales de los años sesenta, comenzaron a llegar tolimenses atraídos por la fertilidad de sus tierras y con su vocación agrícola convirtieron esas tierras en plantaciones de algodón, sorgo, arroz y ajonjolí. Estos agricultores contribuyeron al desarrollo de una agricultura comercial que, en los años setenta y ochenta, permitió la estructuración de otros sectores económicos como el comercio, la agroindustria y los servicios. Aguachica fue fundada en el año 1748 en tierras de don Antón García de Bonilla, cuyo caudal económico era tan inmenso que para determinar mejor la administración de sus tierras y la comunicación mensajera, llamaba aguas grandes a las cercanas al río Magdalena, y las otras tierras bañadas por quebradas y arroyos las llamó aguas chicas; de allí se desprende la designación del nombre de la ciudad (Conoce Cesar, 2017).

2.5 Marco legal.

Las bases legales que sustentan este trabajo de grado son las siguientes.

Constitución política de Colombia de 1991. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas (Congreso de Colombia, 2013).

Código de Comercio. En el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido.

Artículo 10. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

Artículo 11. Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

Artículo 12. Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Artículo 13. Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

- 1) Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
- 2) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
- 3) Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Artículo 14. Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

- 1) Los comerciantes declarados en quiebra, mientras no obtengan su rehabilitación;
- 2) Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y
- 3) Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Artículo 19. Es obligación de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el registro mercantil.
- 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad.
- 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales.
- 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades.
- 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y
- 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal (República de Colombia, 2013).

Norma Técnica Colombiana ISO 9001. Objeto y campo de aplicación.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y

b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

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

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

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

La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

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

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.
- d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

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

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

Mejora. Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección (Norma Técnica Colombiana ISO 9001, 2010).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación.

Según (Melendez, 2003), con la investigación descriptiva, se pretende que el nivel de conocimiento científico al que se espera llegar, se debe formular de acuerdo al propósito que señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que deberá realizar, para lo cual debe tenerse en cuenta los objetivos que se plantearon en la propuesta. De igual forma la investigación descriptiva identifica características del universo, formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre las variables enunciadas en la investigación.

Con esta investigación se pretende evaluar los requisitos necesarios para acceder a la certificación ISO 9001:2015, con el fin de lograr que la empresa se certifique. De otra parte se escogió el tipo de investigación descriptiva con base en el estudio de necesidades y con el fin de identificar los elementos existentes para la situación del estudio.

3.2 Población.

La población estuvo conformada por 5 empleados y un representante legal de la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, ubicada en la ciudad de Aguachica, César.

3.3 Muestra.

La población objeto de estudio es muy reducida por lo tanto se tomó en su totalidad para aplicar el instrumento de recolección de información.

3.4 Técnicas e instrumentos para recolectar la información.

La recolección de la información necesaria para la elaboración del trabajo de grado se hará a través del instrumento de la encuesta, la cual fue diseñada con un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, siendo aplica al representante legal y los empleados de la empresa, con el fin de poder realizar un diagnóstico que ayude a determinar las exigencias para la certificación ISO 9001:2015 de la citada empresa.

De otra parte se aplicó una lista de verificación o chequeo, siendo esta planteada para la organización, con el fin de poder realizar un diagnóstico que ayude a determinar las exigencias para la certificación ISO 9001:2015.

3.4.1 Fuentes primarias. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta debidamente orientada, con la cual se obtuvo información para el adecuado desarrollo del estudio dando paso a la planeación y ejecución de las acciones.

3.4.2 Fuentes secundarias. Hace referencia a las informaciones complementarias, la cual es obtenida a través de la normatividad legal, económica y datos aplicables al sector donde se puede ubicar este proyecto.

3.5 Procesamiento y análisis de información.

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se presentó de forma cuantitativa y cualitativamente, ya que se hizo un análisis de cada una de las respuestas dadas por los encuestados.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico situacional, por medio de la aplicación de la encuesta, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2015.

4.1.1 Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia.

Tabla 1.

Importancia que tiene la certificación en la ISO 9001:2015

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rendimiento y eficacia de la empresa	2	33
Por la acreditación de la empresa	2	33
Garantiza la calidad	2	34
TOTAL	6	100

Nota: La tabla muestra la importancia que tiene la certificación en la ISO 9001:2015. Fuente: Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia

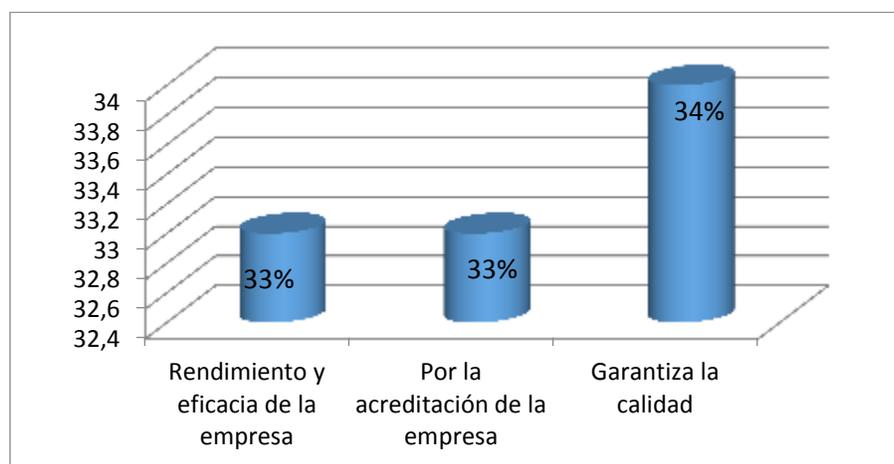


Figura 1. Importancia que tiene la certificación en la ISO 9001:2015

Fuente. Autores del proyecto

Cuando tenemos un producto o servicio es necesario evaluarlo para determinar su finalidad. Sus características tienen que ser normalizadas en un documento denominado Norma. Para ello debe haber un acuerdo de sus fabricantes, usuarios, autoridades u asociaciones profesionales, entre otros. Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el 34% afirma que la certificación en calidad garantiza la acreditación del cumplimiento de la norma vigente en la elaboración o ejecución de un producto o servicio, de igual forma el 33% dice que ayuda al rendimiento y eficacia de la empresa y es fundamental para lograr la acreditación de la empresa.

Tabla 2.

Capacitaciones sobre la certificación en calidad a los empleados

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	6	100

Nota: La tabla muestra las capacitaciones sobre la certificación en calidad a los empleados. Fuente: Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia

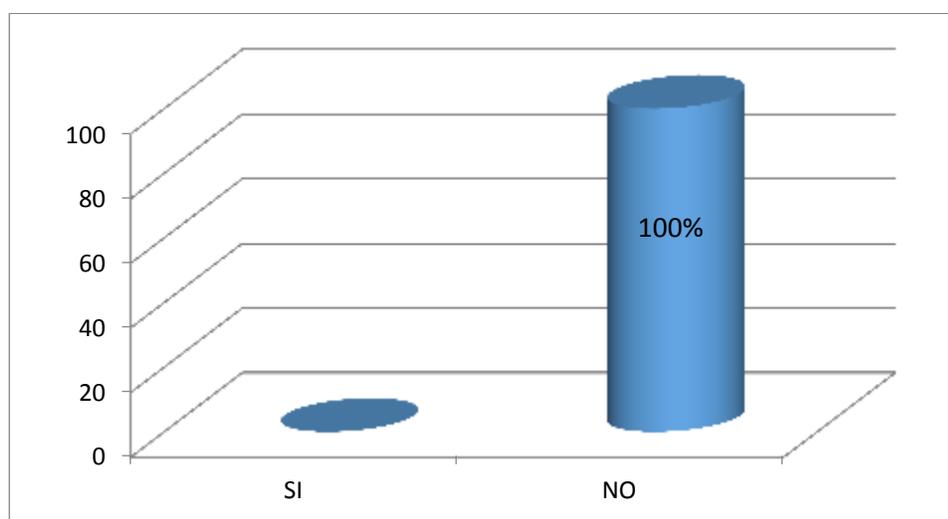


Figura 2. Capacitaciones sobre la certificación en calidad a los empleados

Fuente. Autores del proyecto

Una capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal, de acuerdo a la formación que deben tener los empleados se debe decir que el 100% de los mismos afirman que no han recibido capacitación esto por falta de gestión del área administrativa.

Tabla 3.

Satisfacción con el servicio prestado por la empresa

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

Nota: La tabla muestra la satisfacción con el servicio prestado por la empresa. Fuente: Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia

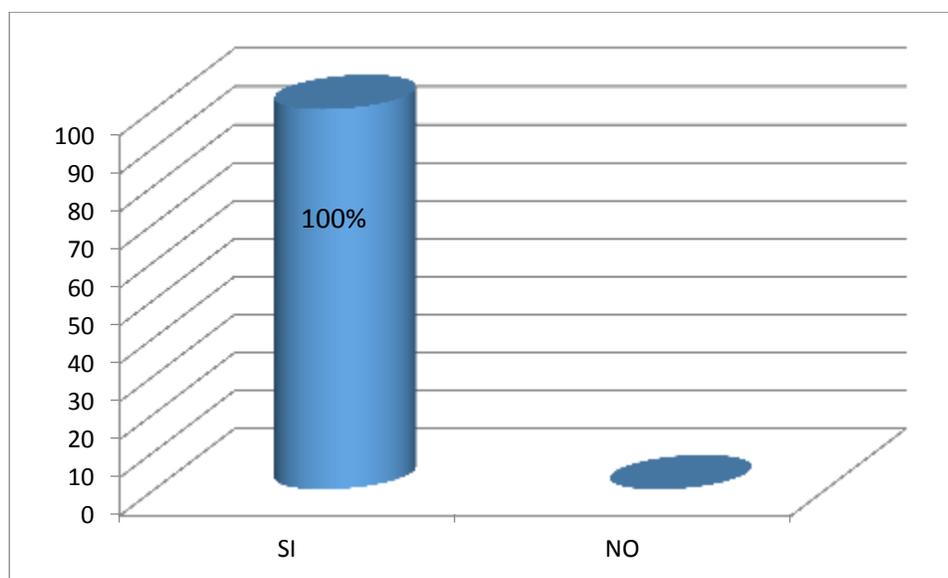


Figura 3. Satisfacción con el servicio prestado por la empresa

Fuente. Autores del proyecto

La satisfacción del servicio puede definirse como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado en futuras transacciones por futuras experiencias. A esto se le conoce como evaluación actitudinal del servicio, según lo anterior el 100% de los empleados afirman que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa.

Tabla 4.

Conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	66
NO	2	34
TOTAL	6	100

Nota: La tabla muestra el conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa. Fuente: Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia

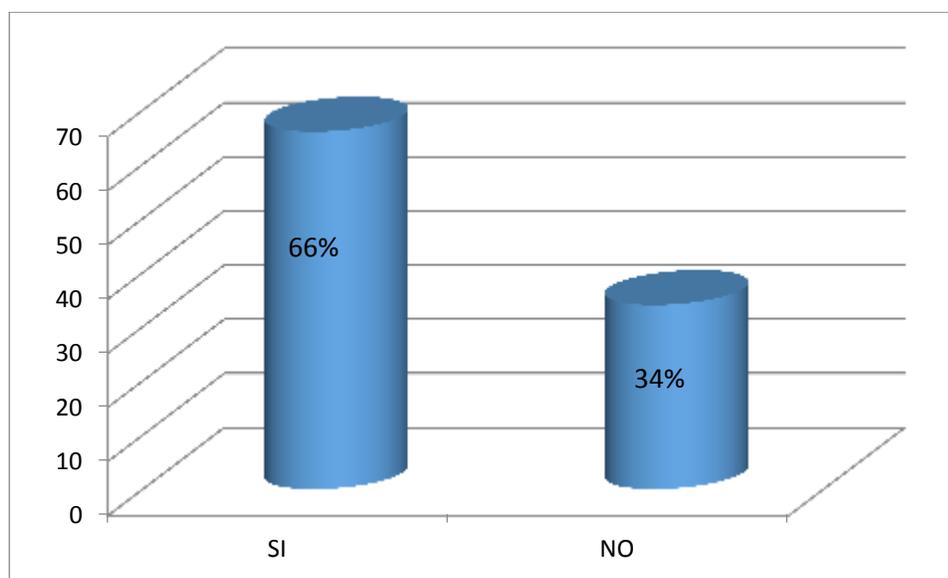


Figura 4. Conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa

Fuente. Autores del proyecto

En el campo empresarial y económico, el proceso es una secuencia de actividades humanas, que transforman un conjunto específico de insumos en uno de rendimientos. Se pueden encontrar al proceso productivo, en donde el resultado es un producto o servicio; y al proceso de negocio, en éste se llevan y concluyen tareas de manera lógica como transferir mercancías, efectuar negociaciones, de acuerdo a esto se debe decir que el 66% afirma que poseen conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa, tan solo el 34% dicen que no tienen conocimientos.

Tabla 5.

Calificación a los procesos llevados a cabo en la empresa

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelentes	2	33
Buenos	2	33
Malos	1	17
Regulares	1	17
TOTAL	6	100

Nota: La tabla muestra la calificación a los procesos llevados a cabo en la empresa. Fuente: Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia

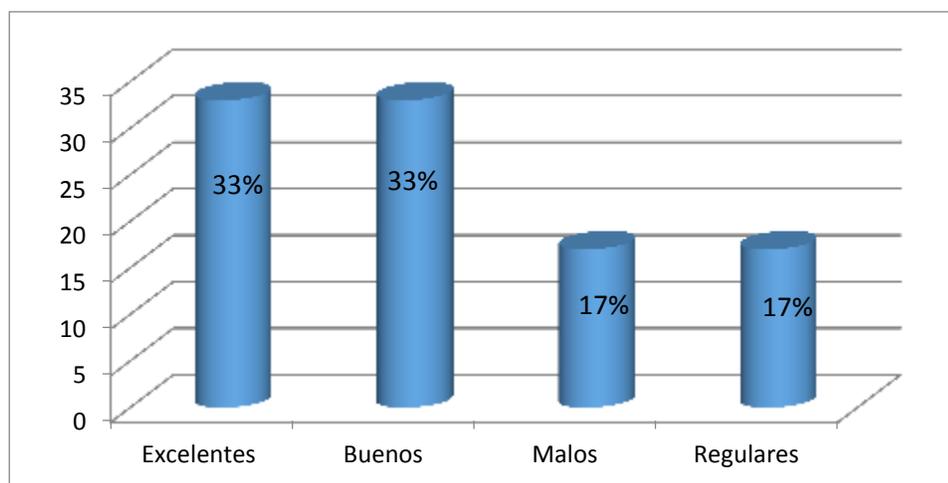


Figura 5. Calificación a los procesos llevados a cabo en la empresa

Fuente. Autores del proyecto

En cuanto a la calificación de los procesos llevados a cabo en la empresa se debe decir que el 33% de los encuestados afirman que los procesos son excelentes y buenos, mientras que el 17% son malos y regulares, lo que es favorable a la empresa.

Tabla 6.

Persona a la que el cliente le manifiesta las sugerencias.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	6	100
Otro empleado	0	0
TOTAL	6	100

Nota: La tabla muestra la Persona a la que el cliente le manifiesta las sugerencias. Fuente: Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia

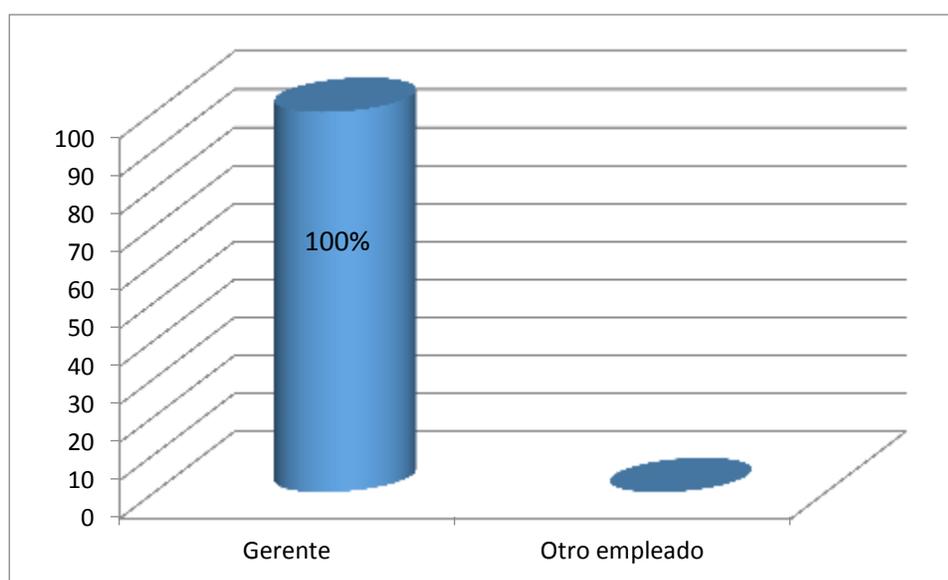


Figura 6. Persona a la que el cliente le manifiesta las sugerencias.

Fuente. Autores del proyecto

En cuanto a las inquietudes que se pueden tener respecto los servicios y los procesos llevados a cabo en la empresa se debe decir que la totalidad de los encuestados dicen que estas son manifestadas al gerente, ya que él es la persona idónea para solucionar las dificultades presentadas con la labor realizada al interior de la empresa.

Tabla 7.

Persona que soluciona las inconformidades de los clientes

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	6	100
Otro empleado	0	0
TOTAL	6	100

Nota: La tabla muestra la persona que soluciona las inconformidades de los clientes. Fuente: Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia

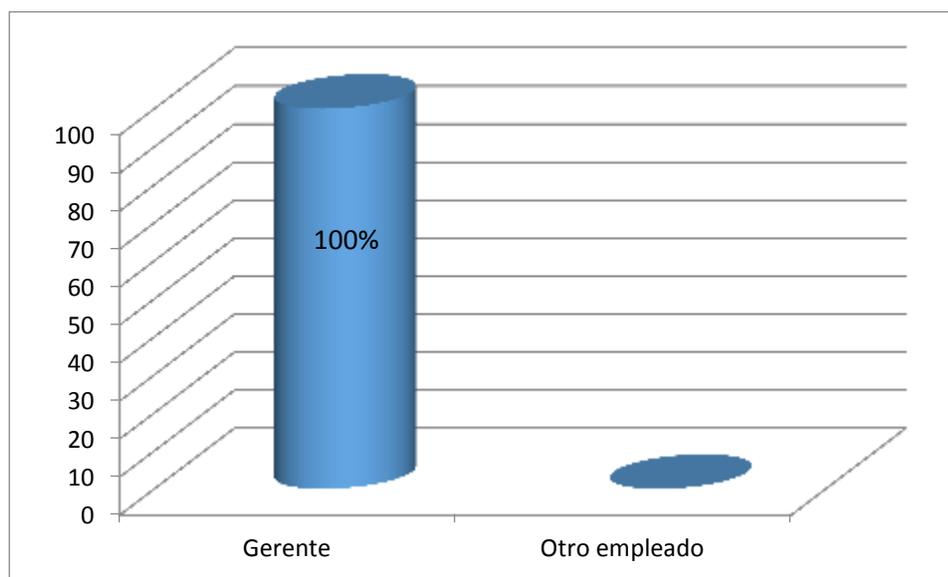


Figura 7. Persona que soluciona las inconformidades de los clientes

Fuente. Autores del proyecto

Al igual que la pregunta anterior en la totalidad de los encuestados dicen que la persona que soluciona las inconformidades de los clientes es el gerente, esto teniendo en cuenta que es la persona que conoce toda la organización y a su vez a los clientes y empleados.

Tabla 8.

Auditorías realizadas a los procesos

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	6	100

Nota: La tabla muestra las auditorías realizadas a los procesos. Fuente: Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia

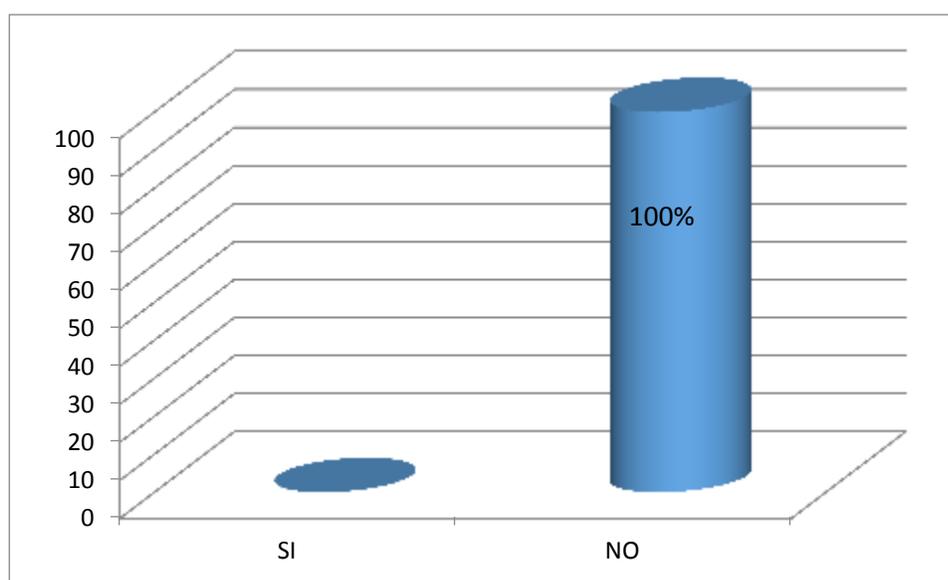


Figura 8. Auditorías realizadas a los procesos

Fuente. Autores del proyecto

En toda empresa se debe contar con un proceso estandarizado y documentado sobre la forma como debe realizarse la supervisión de actividades de una función las cuales arrojen

resultados para la mejora continua con el fin de determinar el cumplimiento de los indicadores establecidos dentro de una organización, de acuerdo a lo anterior se debe decir que el 100% de los encuestados afirman que no se hay realizado auditorías a los proceso esto porque la empresa aún no está certificada en calidad.

Tabla 9.

Motivo por el cual hasta el momento no se han certificado.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de conocimiento en el tema	4	66
Falta de interés	1	17
Falta de sentido de pertenencia	1	17
TOTAL	6	100

Nota: La tabla muestra el motivo por el cual hasta el momento no se han certificado. Fuente: Encuesta aplicada al representante legal y empleados de la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia

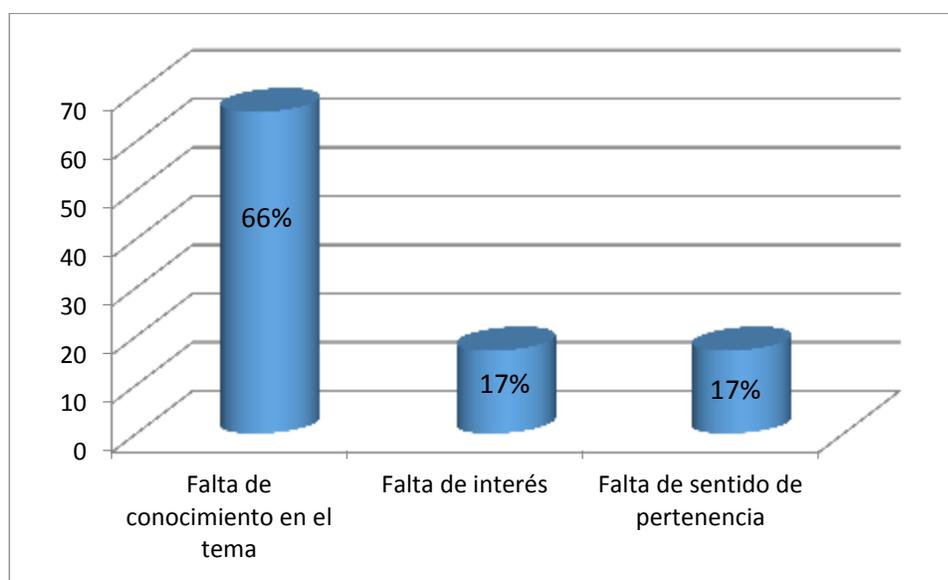


Figura 9. Motivo por el cual hasta el momento no se han certificado.

Fuente. Autores del proyecto

En cuanto a la certificación y siendo conscientes de la importancia que esta tiene para la empresa se debe decir que esta no se ha conseguido por falta de conocimiento sobre el tema, interés y sentido de pertenencia siendo esto fundamental para la consecución de la misma.

4.1.2 Lista de verificación según la ISO 9001:2015. Teniendo en cuenta la lista de chequeo se debe mencionar que:

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la empresa. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

El entorno de la empresa, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

Se debe aclarar que el propósito de la norma no es proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación, si no complementar los requisitos para los productos, como también evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la empresa.

La empresa Impresiones Nacionales de Colombia, presenta procesos que no han sido documentados, ni dispone de los recursos técnicos, económicos y humanos para lograr dicha

implementación, no hay un consecutivo de los procesos y mejora continua, a los procesos subcontratados. De igual forma no existe una documentación interna, ni externa para solicitar la certificación, las políticas de calidad no se encuentran definidas.

En la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, existe un representante legal, el cual tiene a su cargo 5 empleados, con los cuales posee una comunicación directa, de igual forma cuando existen inconformidades estos se dirigen a él, se debe mencionar que la empresa posee empleados con sentido de pertenencia los cuales están en condiciones de capacitarse para mejorar los procesos y lograr la certificación.

4.1.3 Diagnostico. La NTC ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Hoy en día las organizaciones que están en posición de cumplir con el compromiso que implica la certificación, poseen ventajas importantes al alcance de la alta dirección. Estas normas consolidan años de conocimientos y experiencia en el campo de la calidad. De allí la importancia que tienen en el mundo de hoy, que va más allá de una moda o de las exigencias a veces caprichosas de los clientes y los organismos oficiales.

De otra parte las capacitaciones se constituyen en una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento

o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación. La tarea de la función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad.

De igual forma con el objetivo de mejorar la situación actual y así optimizar los procesos y la calidad de los servicios ofrecidos, de otra parte las capacitaciones se constituyen en una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación. La tarea de la función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente.

La mayoría de los empleados encuestados conocen los procesos llevados al interior de la empresa, dependiendo de las funciones que cumplen en la misma, de otra parte afirman que cuando tienen una inconformidad se dirigen a la persona más directa, es decir, al gerente ya que este tiene contacto directo con él y puede transmitir las inconformidades, de igual forma se afirman que el motivo por el que aun la empresa no se ha certificado en calidad, es porque no se ha hecho la gestión necesaria para lograr y porque es una empresa relativamente joven en la región.

Por último se debe mencionar que teniendo en cuenta la información suministrada por los empleados de la empresa se ve la urgente necesidad de implementar la NTC ISO 9001:2015, ya que esta le da a los clientes confianza al adquirir los servicios por la empresa, como también se tiene la oportunidad de expandirse a otros mercados logrando satisfacer las necesidades de otros clientes.

4.2 Estrategias que describen los niveles de responsabilidad de los empleados de la empresa, con el fin de lograr mejorar procesos de la misma.

Roles, responsabilidades y autoridades de la organización. Establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos. En esencia, se trata de un documento escrito, que debe formar parte de la memoria de cada organización (Issotool Excellence, 2015).

Para la norma ISO 9001, existen dos condiciones que determinan la autoridad de la organización: la primera, que esté documentada y descrita en un documento de consulta y de fácil acceso; la segunda, que sea impulsada desde las esferas directivas al resto de dependencias y órganos de la empresa. Los roles, responsabilidades y autoridad no sólo demuestra el compromiso de cada organización en esta materia, sino que además es esencial para iniciar cualquier proceso de certificación como los siguientes:

Ser adecuada al propósito de la organización en temas de calidad, recoger el compromiso de la mejora continua de los procesos, servir de referencia para la revisión y aplicación de los objetivos, ser un documento de fácil comprensión y acceso, actualizarse de manera permanente según los objetivos de la empresa y dar cumplimiento a los requisitos de los clientes (Issotool Excellence, 2015).

Según la ISO 9001:2015 se hace especialmente referencia al liderazgo que debe tener toda organización para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y para poder ofrecer productos y servicios acorde a los requisitos del estándar y de los clientes. Para la norma ISO 9001:2015 la alta dirección es la persona o el grupo de personas que controla y dirige a una organización al más alto nivel. A pesar de ello puede delegar funciones y proporcionar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad. No hay que olvidar que el éxito o fracaso de las decisiones recaerá bajo la responsabilidad de la alta dirección.

La alta dirección no solo debe asegurar la provisión de recursos para que el Sistema de Gestión de la Calidad funcione, además debe demostrar continuamente mediante diferentes métodos que está totalmente implicada en las actividades del mismo, para lo cual se deben comprometerse con el liderazgo de la alta dirección y responsabilizarse de la eficacia, para ello tendrá que establecer una política y unos objetivos compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización, asegurando siempre que la política se comunica, se entiende y se aplica, difundiendo el enfoque basado en procesos y la mejora continua.

De otra parte la norma menciona niveles de responsabilidad como los siguientes:

Penetrar en el mercado para aumentar los clientes actuales por medio de publicidad, dando a conocer los servicios ofrecidos en la empresa y mejorando los ingresos lo que hace fuerte al ente económicos financieramente.

Implementar capacitaciones a los empleados en temas relacionados con la calidad, al igual que mercadeo y ventas para crear estrategias que ayuden a aumentar los ingresos de la empresa y de la misma forma hacerlos partícipes en el mejoramiento de los procesos y la certificación de los mismos.

Es necesario lograr la concientización de los empleados en cuanto a la calidad de los servicios, con el objetivo de ofrecer el servicio de forma eficiente y lograr una mejora continua y fidelizar a los clientes

Lograr el mejoramiento de la calidad aumentando los niveles de productividad y reducir los costos de producción, aumentando la competitividad tanto por la mayor calidad, como por los menores costos, teniendo así la posibilidad de ofrecer productos de alto valor y con un alto nivel de calidad y diseño.

Cumplir con las especificaciones relacionadas con la calidad de los procesos, pero sin dejar de lado la calidad de atención a los clientes, la calidad del ambiente de trabajo, la calidad del medio ambiente, la seguridad de trabajadores, usuarios y comunidad en su conjunto.

4.3 Descripción de los procesos y documentar los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación en la empresa.

De acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, “Sistema de gestión de la calidad y sus procesos” especifica los requisitos esenciales para comprender plenamente el enfoque en procesos. De otra parte se debe mencionar que la mayoría de procedimientos son generales para cualquier tipo de empresas independientemente del sector, únicamente se diferencian en el contenido aquellos donde se describen los procesos clave o de prestación de servicio/producto.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:
Una política de la calidad, objetivos de la calidad y un manual de la calidad. De igual forma los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional, son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

De este modo, se indica que la organización deberá determinar:

- Los insumos necesarios y los resultados esperados de estos procesos.
- La secuencia e interacción de procesos.
- Los criterios y métodos, incluyendo mediciones e indicadores de desempeño relacionados, necesarios para garantizar el funcionamiento eficaz y el control de los procesos.
- Los recursos necesarios y su disponibilidad.
- La asignación de las responsabilidades y autoridades para los procesos.
- Los riesgos y oportunidades en conformidad y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.

Los métodos de vigilancia, medición y evaluación de procesos y, si es necesario, los cambios en los mismos para asegurar que se alcanzan los resultados previstos.

Las oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, se realizó teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los empleados, la lista de chequeo y el diagnóstico que hizo a la empresa, teniendo en cuenta lo anterior se propone la adquisición de los siguientes documentos, con el fin de lograr cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

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

Una política de la calidad, objetivos de la calidad y un manual de la calidad. De igual forma los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional, son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Mapa de procesos. Un mapa de procesos de una organización, es la representación gráfica de los procesos de ésta y de sus interrelaciones. A la hora de realizar el Mapa de Procesos, habrá que identificar primero todos los procesos que integran la organización y posteriormente se deberán clasificar.

Procesos estratégicos. Son todos los procesos que proporcionan pautas de acción para todos los demás procesos y son realizados por la dirección general o en nombre de esta. Se

suelen hacer referencia a reglamentación, leyes, normativas, aplicables al producto o servicio y que no son controladas por el mismo.

De igual forma este proceso contiene la gestión gerencial, la cual a medida que la dimensión de una empresa es mayor, el logro de los objetivos globales exige su descomposición en diferentes objetivos para las correspondientes unidades organizativas y centro de responsabilidad, en función de los cuales cada uno de los componentes toma decisiones coherentes con los objetivos de la empresa.

Gestión de calidad, siendo esta una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Procesos misionales. Hacen referencia a los procesos de la cadena de valor de la organización y tienen impacto en el cliente creando valor para éste. Son las actividades esenciales de la Organización, su razón de ser y tiene que ver con:

Actividad económica, que es la labor que lleva a cabo la empresa y que está registrada en la Cámara de Comercio, la Gestión de compra, siendo esta la práctica correcta que asegura los mejores proveedores para abastecerse de productos y servicios, al mejor valor total.

Gestión de servicios, siendo este el acto de motivar, dirigir y coordinar las acciones de las personas y los recursos de la organización con el fin de proporcionar respuestas ágiles y

oportunas a los clientes, proveedores, accionistas y empleados basados en la definición de áreas de atención y acuerdos de servicio.

Procesos de apoyo. Son aquellos que dan apoyo a los procesos fundamentales de la organización y estos tienen que ver con los siguientes procesos.

Mantenimiento. Son todas las acciones que tienen como objetivo preservar un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

Gestión de recursos, siendo esta la implementación eficiente y eficaz de los recursos de una organización cuando se necesiten. Estos recursos pueden incluir recursos financieros, inventario, habilidades humanas, los recursos de producción, o tecnología de la información.

Gestión financiera. La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

Todo lo anterior permite llegar a la calidad de los procesos llevados a cabo dentro de la empresa y por lo tanto a la satisfacción de las partes interesadas.

Roles, responsabilidades y autoridades de la organización. Establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. Es decir, define qué debe hacer

cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos. En esencia, se trata de un documento escrito, que debe formar parte de la memoria de cada organización (Issotool Excellence, 2015).

Objetivo de calidad. Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad.

Manual de la calidad. Un manual de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una empresa. Describe, por tanto, sus políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dotan para lograr los objetivos fijados en este sentido. Es, en términos generales, el documento marco que explicita el compromiso de una empresa con la calidad y que determina, por ello, el sistema de gestión de la calidad (SGC) con el que se evaluar sus procesos, actividades, formatos y procedimientos.

En la empresa, es indispensable implementar dicho manual de calidad, ya que se obtienen beneficios como es la calidad en los servicios, reducción de desechos, rectificación en las quejas de los clientes, la eficaz utilización de los tiempos, se mejora el clima organizacional y las relaciones humanas, creando conciencia, respecto a la calidad que se debe tener, se mejora la cultura de la calidad, confianza del cliente, imagen y credibilidad, dicho manual se evidencia en el apéndice 4.

Por último el manual debe comprender el conocimiento de la empresa, estudio de la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos), identificación y elaboración del mapa de procesos, elaboración de los procedimientos documentados tanto obligatorios como necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, elaboración del manual de calidad y manual de seguridad, teniendo en cuenta los riesgos.

Manuales de procedimientos. Este documento contiene la descripción de cada uno de los procedimientos obligatorios y necesarios que intervienen para llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos estipulados en la Norma ISO 9001:2015 en lo referente a la documentación del Sistemas de gestión de Calidad.

De otra parte el propósito del manual es determinar las actividades que se deben realizar dentro de la empresa en relación con el cumplimiento de los objetivos y metas, y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de cada uno de los cargos de los empleados, dichos manuales deben contener control de producto no conforme, control de auditoria interna, acciones preventivas, correctivas, Compras, Selección y evaluación de proveedores, atención al cliente y satisfacción al cliente.

De igual forma el procedimiento control de documentos, contribuye con la aprobación, control y administración de los documentos de tal forma que aporten valor al proceso. Corresponde al proceso de Gestión de Calidad y posibilita el cumplimiento del numeral 4.2.3 de la Norma Técnica de Calidad, ISO 9001.

Control de los registros. En la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Es importante llevar un registro ya que con esto se demuestra que los procesos se están llevando a cabo de forma adecuada y por último se pueden verificar y hacer seguimiento a los procesos (Ver apéndice 4).

Auditoría interna. La auditoría interna es un catalizador para mejorar los controles en la empresa, organización administrativa, gestión y administración de riesgos, proporcionando una visión y recomendaciones basadas en el análisis y la evaluación de los datos y procesos de negocio. Con el compromiso con la integridad y la rendición de cuentas, la auditoría interna proporciona valor a los órganos rectores y la administración superior como una fuente objetiva de asesoramiento independiente (Ver apéndice 4).

Procesos de compra. La norma permite un poco más de flexibilidad para las compras, aunque sigue siendo muy importante el hecho de establecer relaciones con los proveedores y elegir a los proveedores según su capacidad para cumplir con sus requisitos. Se debe determinar el método de control del proveedor y del producto comprado.

Por lo que se puede tener en cuenta el efecto que el producto comprado tiene en el producto final, con un mayor control de las cosas que tienen mayor impacto en la calidad del producto. De todas maneras será necesario determinar los criterios de selección, evaluación y

reevaluación de los proveedores y mantener datos de registro de los resultados de la evaluación (Ver apéndice 4).

Atención al cliente. Establecer y mantener una herramienta con la cual se pueda evaluar y medir la percepción del cliente, con respecto a la prestación de servicios del Archivo General de la Nación. Este procedimiento aplica para los trámites y servicios prestados por el Archivo General de la Nación, especialmente en los procesos misionales, los cuales permiten medir el nivel de satisfacción del cliente.

Inicia con la aplicación de la encuesta después de haber prestado un servicio. La encuesta se entregará al cliente de forma personal o por medio electrónico, si es el caso y vas hasta analizar el informe y realizar las observaciones al respecto para las mejoras en el servicio.

Acciones correctivas y preventivas. El procedimiento documentado tiene por objeto establecer el proceso a seguir por el sistema de gestión de calidad, en la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, para eliminar las causas de las no conformidades reales mediante la adopción de acciones correctivas apropiadas y que, tras su implantación, resulten eficaces para prevenir que no vuelvan a ocurrir (Ver apéndice 4).

Salidas no conformes. En la organización se deberá asegurar que cada producto no conforme sea identificado y controlado para impedir la entrega y el uso inadecuado. Los controles y las responsabilidades deben definirse en un procedimiento documentado, la empresa debe gestionar el producto no conforme de una o varias de las siguientes maneras:

Es necesario haber implementado un proceso para identificar el producto no conforme, determinar qué hacer con el producto no conforme y llevar registros de la acción emprendida. La organización también debe disponer de un proceso para evaluar los efectos del producto no conforme si se identifica después de la entrega y para emprender las acciones pertinentes al verificarse esta situación (Ver apéndice 4).

4.4 Plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa impresiones nacionales de Colombia, debe ser consciente que al buscar la certificación debe incorporar en todas las actividades realizadas en la entidad una mejora continua, ya que es la base para alcanzar la calidad y sostenibilidad en el tiempo.

Tabla 10.*Plan de acción propuesto*

PLAN DE ACCION						
EMPRESA		EMPRESA IMPRESIONES NACIONALES DE COLOMBIA				
PROPONENTES		LUIS EDUARDO QUINTERO DURÁN y LEONEL ORLANDO NIEBLES BARRETO				
FECHA DE ELABORACION		2017				
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	PROGRAMA	META	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
Diseñar el manual y procedimientos exigidos por la Norma de calidad ISO 9001:2015	Verificar la necesidad de la certificación por medio de una encuesta a los empleados de la empresa.	Crear grupos de trabajo	100%	Gerente	6 meses	Procedimientos
Organizar y controlar los diferentes procesos	Determinar si los procesos se están realizando de forma adecuada en la empresa.	Elaborar diagnósticos que determinen la situación real interna de la empresa.	100%	Secretaria	Todo el año	$\frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Número de clientes atendidos}} \times 100$
Diseñar el manual de funciones	Determinar las funciones de cada empleado.	Vincular a todos los funcionarios es el proceso.	100%	Secretaria y gerente	Dos meses	Manuales
Realizar seguimiento a los procesos	Cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente	Establecer un grupo de auditoria	100%	Gerente	Todo el año	Auditorias
Concientizar al	Realizar de forma	Crear sentido de	100%	Contador y	Todo el año	

Tabla 10. (Continuación)

personal sobre la importancia de la calidad	continúa talleres logrando crear en el empleado un buen sentido de pertenencia con la institución.	pertenencia a través del buen clima organizacional		secretaria		$\frac{\text{Número de talleres realizadas}}{\text{Número de empleados}} \times 100$
Realizar capacitaciones a funcionarios con el fin que estos conozcan los procesos.	Diseñar capacitaciones didácticas para los empleados donde se les explique que es la calidad y la importancia que esta tiene para la empresa y así lograr que los mismos se vinculen al proceso de la calidad.	Vincular a un capacitador a la empresa.	100%	Operario de mantenimiento	Todo el año	$\frac{\text{Número de capacitaciones realizadas}}{\text{Número de empleados}} \times 100$
Implementar un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Establecer un lugar adecuado donde los usuarios y empleados depositen sus sugerencias y así poder conocer sus inquietudes.	Hacer seguimiento a las inconformidades de los clientes a través del buzón.	100%	Secretaria	Un mes	$\frac{\text{Número de quejas presentadas}}{\text{Número de clientes satisfechos}} \times 100$
Realizar seguimiento y control a los procesos	Verificar el cumplimiento de los procesos por medio de auditorías.	Grupo de auditoría	100%	Gerente	Todo el año	Auditorias
Presentar informes	Hacer los informes, para presentar al INCONTEC de los procesos	Organizar un sólido grupo de trabajo.	100%	Gerente y secretaria	Un mes	Informes

Tabla 10. (Continuación)

	llevados a cabo y así lograr la certificación.					
--	--	--	--	--	--	--

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Con el objetivo de lograr que la Empresa Impresiones Nacionales de Colombia, certifique sus procesos, se propusieron estrategias como es la de aportar soluciones confiables para el logro de los requisitos exigidos, esto por medio de la creación de un grupo de personas comprometidas con la empresa, establecer mecanismos para un adecuado control de los procesos, para esto se debe hacer un cronograma donde se pueda llevar un control de las actividades y procesos verificados, crear comités para evaluar los procedimientos y establecer un programa interno de comunicación, siendo la comunicación un factor muy importante para el buen clima organizacional y el logro coordinado de las actividades, por lo que se debe establecer un programa interno de comunicación, de igual forma la empresa debe contar con un manual de funciones para que el empleados conozca sus funciones específicas de acuerdo al cargo y no existe dualidad de funciones.

Todo lo mencionado ayudará a la empresa a poseer una mejor organización, logrando las metas propuestas, cumplimiento con los requisitos pactados con el cliente y llevando una relación óptima entre los proveedores y funcionarios, por medio de la recepción de las sugerencias de los clientes y establecer actividades de mejora continua, todo esto para el cumplimiento de los parámetros exigidos para la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

Capítulo 5. Conclusiones

Teniendo en cuenta el diagnóstico situacional, se puede decir que la gestión se debe valorar al cliente externo logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas y así alcanzar el logro de los objetivos propuesto por la empresa, con el fin de lograr la certificación en calidad ISO 9001:2015.

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio ofrecido, se propusieron estrategias que permitan medir la efectividad del sistema de gestión de calidad, mejorando la calidad del servicio de la empresa y el progreso continuamente, alcanzando con eficiencia y eficacia las políticas y objetivos de la entidad.

En el presente trabajo de grado se hizo la descripción de los procesos y se documentó los procedimientos mínimos, exigidos por la norma técnica de calidad para lograr la certificación, para esto se propuso una política de calidad y los documentos exigidos por la norma.

Se diseñó un plan de acción necesario para la empresa donde se determinó objetivos, meta indicadores, tiempo y responsable del proceso, logrando corregir los posibles errores y de acuerdo al plan poner en práctica las estrategias diseñadas y evaluando los procesos de calidad en la empresa.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda seguir haciendo diagnósticos a la empresa de las situaciones presentadas, pues estos ayudan a fortalecer y mejorar los procesos en la entidad. De igual manera es necesario socializar este documento con todo el personal del ente económico, ya que los empleados deben colaborar para el logro de la certificación.

Es necesario tener en cuenta los documentos exigidos para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma, al igual que implementarlos y así lograr los objetivos de la entidad; es decir, la mejora continua.

Es necesario desarrollar procedimientos y protocolos a la hora de la certificación, siendo estos muy importantes, pues existen normas implementadas por el ICONTEC, que ayudan en los diferentes procesos de la empresa.

Es conveniente dar a conocer el manual de calidad a los empleados de la empresa al igual que realizar la implementación, logrando una mayor confiabilidad, eficacia y eficiencia, en los procesos y prestación adecuada del servicio a los clientes y comunidad en general.

Por último se recomienda tener en cuenta el plan de acción, con el objetivo de llevar a buen término la implementación de la norma, logrando la certificación en calidad, de igual forma se deben tener en cuenta las nuevas actualizaciones.

Referencias

- Acciona. (10 de Septiembre de 2016). *http://www.acciona.com/es/energias-renovables/energia-eolica/*. Obtenido de Energía Eólica: *http://www.acciona.com/es/energias-renovables/energia-eolica/*
- Congreso de Colombia. (2013). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Norma.
- Conoce Cesar. (8 de Febrero de 2017). *http://conocecesar.com/Aguachica*. Obtenido de Información de Aguachica.
- Emprende.pyme.net. (2016). *La productividad*. Barranquilla: Digital marketing.
- Empresas.com. (5 de Febrero de 2017). *https://empresasaz.com/co/impresiones-nacionales-de-colombia/aguachica/anuncio-902110*. Obtenido de Información sobre la empresa Impresiones Nacionales de Colombia.
- Facmed. (14 de Noviembre de 2016). *http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf*. Obtenido de Definición de calidad.
- Fradealco. (10 de Noviembre de 2016). Obtenido de Que es la certificación ISO 9001.
- Herramientas para el sistema de calidad. (12 de Octubre de 2015). *http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html*. Obtenido de Beneficios de la norma ISO 9001.
- Icontec internacional. (30 de Diciembre de 2016). *Las versiones 2015 de las normas ISO 9001, e ISO 14001*. Obtenido de *http://www.icontec.org/Paginas/Mi.aspx*.
- Isotools excelente. (8 de Noviembre de 2013). *https://www.isotools.org/2013/11/08/iso-9001-2015-enfoque-cliente/*. Obtenido de Enfoque al cliente.
- Melendez, A. C. (2003). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. . Bogotá: 3ª Ed. Mc Graw Hill.
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (31 de Marzo de 2015). *http://www.mipymes.gov.co/publicaciones.php?id=2761*. Obtenido de Definición Tamaño Empresarial Micro, Pequeña, Mediana o Grande.

Norma Internacional ISO 9001. (2008). *Definición de sistema*. Ginebra: Cuarta edición.

Norma Técnica Colombiana ISO 9001. (11 de Octubre de 2010).

http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/ntc-iso_9001-2008.pdf. Obtenido de Sistema gestión de calidad.

Nueva ISO 9001:2015. (20 de Diciembre de 2016). *Liderezgo y compromiso*. Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/5-1-liderazgo-y-compromiso/>.

Pellini, C. (31 de Marzo de 2015). *La vida de Henry Ford (1863-1947)*. Obtenido de http://historiaybiografias.com/henry_ford/.

República de Colombia. (2013). *Decreto 410 de 1971*. Bogotá: Lito Imperio Ltda.

Rodriguez, E. J. (2015). *Administración y Control de la Calidad*. Lima: 7a edición. editorial Thomson.

Sistema Gestión de Calidad. (2005). *Gestión de calidad segun la ISO 9001:2000*. Ginebra.

Sistemas y calidad total.com. (18 de Junio de 2016). *Los siete principios de gestion de calidad*. Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>.

TUVRheinland. (25 de Enero de 2017). *Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de https://www.tuv.com/media/mexico/quienes_somos_1/Whitepaper_Systems_ISO_9001_2015_VF_low.pdf.

UNESCO. (2016). *Participación y compromiso social*. Ginebra: Organización.

Apéndices



Apéndice 1. Encuesta dirigida al representante legal y empleados de la Empresa
Impresiones Nacionales de Colombia.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Proponer la implementación de la NTC ISO 9001:2015 en la empresa Impresiones Nacionales de Colombia, en Aguachica, Cesar.

¿Qué importancia tiene para para usted, la certifique en la ISO 9001:2015? _____

¿En la empresa se ha brindado capacitaciones sobre la certificación en calidad a los empleados?
SI _____ NO _____, por qué? _____

¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado por la empresa?
SI _____ NO _____, Por qué? _____

¿Usted tiene conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa? SI _____
NO _____

¿Cómo califica los procesos llevados a cabo en la empresa? Excelentes, _____ Buenos, _____
Malos, _____ Regulares _____, Por qué? _____

¿Cuándo el cliente tiene alguna sugerencia a quien se la manifiesta? _____

Apéndice 2. Aval de la empresa



Aguachica

Cra 14 N° 3-26
Tel. 5661073 - Cel. 3155299677
impresionesnacionales@hotmail.com
Aguachica - Cesar

Señores

COMITÉ CURRICULAR

Administración de Empresas

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Atento saludo

Teniendo en cuenta las nuevas reglamentaciones que rigen en Colombia y con el ánimo de lograr la certificación en calidad de nuestra empresa, les comunicamos a dicha universidad que los estudiantes LUIS EDUARDO QUINTERO DURÁN, identificado con cedula de ciudadanía No 1.064.840.027 y código estudiantil 950509 y LEONEL ORLANDO NIEBLES BARRETO identificado con cedula de ciudadanía No 1.063.562.830 y código estudiantil 950561, cuentan con nuestro aval para realizar el trabajo de grado titulo PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTC ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA IMPRESIONES NACIONALES DE COLOMBIA, EN AGUACHICA, CESAR, en nuestra entidad.

Sin otro particular y esperando positiva respuesta

CECILIA PACHECO PEREZ

C.C. 49.664.131

Representante legal

EMPRESA IMPRESIONES NACIONALES DE COLOMBIA



Apéndice 3. Lista de verificación según la ISO 9001:2015

No	REQUISITOS	EXISTE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
4	Contesto de la organización			
4.1	Comprensión de la organización y su contexto			
	La organización determina aspectos internos y externo, que puedan impactar la dirección estratégica.			
	La organización realiza regimiento y revisión a aspectos internos y externos de la empresa.			
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
	La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de calidad.			
	La organización determina los requisitos pertinentes al sistema de calidad.			
	La organización realiza seguimientos y revisión a los requisitos de las partes interesadas.			
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.			
	La organización determina los límites y su aplicabilidad para establecer su alcance.			
	La organización tiene en cuenta aspectos positivos y negativos para determinar su alcance.			
	La organización tiene disponible y mantiene el alcance como información documentada.			
4.4	Sistema gestión de calidad y sus procesos			
	La organización, establece, mantiene, implementa y mejora el sistema de calidad.			
	La organización determina los procesos necesarios para el proceso de calidad.			
	La organización evalúa los procesos e implementa cambios necesarios cuando ve que estos no cumplen con los requisitos.			
	La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos.			
	La organización conserva la información documentada para tener respaldo de lo planificado y así dar confianza en los mismos.			
5	LIDEREZGO			
5.1	Liderazgo y compromiso			
	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el sistema de calidad.			
	La alta dirección establece las responsabilidades y obligaciones de rendir cuentas			
	La alta dirección establece las políticas de calidad			
	La alta dirección establece los objetivos de calidad			
	La alta dirección determina que la política es compatible con el contexto y estrategias de la empresa			
	La alta dirección promueve el enfoque de procesos y pensamientos basados en los riesgos			
	La alta dirección entrega los recursos necesarios para mantener y mejorar el sistema de calidad y asegurar que			

	estos estén disponibles.			
5.2	Política			
	La política está disponible y se mantienen como información documentada.			
	Las políticas de calidad son comunicadas a toda la organización.			
	Las partes interesadas tienen conocimientos de las políticas de calidad.			
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.			
	El sistema de gestión de calidad está conforme con los requisitos de la norma.			
	Los procesos están generando y proporcionando las salidas.			
	Existe un enfoque al cliente en toda la organización.			
6	Planificación			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
	El sistema de calidad puede lograr los resultados previstos.			
	Se tiene la oportunidad de aumentar los efectos deseables			
	Se previenen y mitigan riesgos no deseados			
	Existe mejora continua			
6.2	Objetivos de calidad			
	Se tiene coherencia con la política de calidad			
	Los productos y servicios son pertinentes con la satisfacción de los clientes			
	Existe una adecuada comunicación			
6.3	Planificación de cambios			
	Existe integridad en el sistema			
	Hay disponibilidad de recursos			
	Existe reasignación de responsabilidades y autoridades			
7.	Apoyo			
7.1	Recursos			
	Limitaciones de los recursos existentes			
	Competencia de los proveedores externos			
	Se cuenta con la estructura necesaria			
	Se posee los conocimientos necesarios para el desarrollo de los procesos			
7.2	Competencias			
	Existen competencias necesarias para realizar el control.			
	Se adquieren competencias necesarias para evaluar la eficacia de las acciones			
	Se conserva la información como evidencia de las competencias			
7.3	Toma de conciencia			
	Existe política de calidad			
	Existencia de objetivos de calidad			
	Existe incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad			
8.	Operación			
8.1	Planificación y control operacional			
	Existe requisitos para los productos y servicios			
	Hay implementación de control de procesos de acuerdo a			

	la norma			
	Existe confianza en los procesos de la empresa			
8.2	Requisitos para los productos y servicios			
	Se proporciona la información necesaria para el producto y servicio			
	Se obtiene retroalimentación de los clientes			
	Se controla la propiedad del cliente			
	Se organizan los productos y servicios ofrecidos a los clientes			
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
	Existe responsabilidades y autoridades vinculadas al proceso			
	Se evidencia participación activa de los clientes			
	Los productos y servicios poseen características esenciales			
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
	Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización			
	Los procesos son proporcionados por el proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			
8.5	Producción y provisión del servicio			
	Control de la producción y de la provisión del servicio			
	Disponibilidad en el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuadas			
	Identificación de las salidas con respecto a los requisitos de seguimientos y medición a través de la producción y prestación del servicio			
8.6	Liberación de los productos y servicio			
	Conformidad con los criterios			
	Trazabilidad a las personas que autoriza los procesos			
8.7	Control de las salidas no conformes			
	Se conserva la información documental			
	Identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad			
9.	Evaluación del desempeño			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
	Necesidad de medición y seguimiento			
	Satisfacción del cliente			
	Conservación de la información documentada			
9.2	Auditoría interna			
	Realización de auditorías internas			
	Criterios de auditoría y alcance definidos			
	Realización de correcciones y toma de acciones correctivas			
9.3	Revisión por la dirección			
	Entradas de revisión por la dirección			
	Estado de las acciones			
	Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas			
	Salida de la revisión por la dirección			
10.	Mejora			

	Mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos			
	Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad			
	La organización posee una mejora continua de sus servicios			

Apéndice 4. Manual y procedimientos

Archivo adjunto