	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(128)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	JENNY ALEXANDRA ALFONSO GUERRA JOSÉ DANIEL PAREDES ARIAS		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EN ESTE TRABAJO SE TIENEN POR OBJETIVOS REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL, CON EL FIN DE DETERMINAR LA NECESIDAD DE CERTIFICARSE EN CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA TRANSPORTADORA, REALIZAR LA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS, EXIGIDOS POR LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LOGRAR LA CERTIFICACIÓN Y PROPONER UN PLAN DE ACCIÓN DONDE SE ESTABLEZCAN LAS ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 128	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 23	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 DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LA EMPRESA TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS

AUTORES:

JENNY ALEXANDRA ALFONSO GUERRA

JOSÉ DANIEL PAREDES ARIAS

Trabajo de grado para Optar el título de Administrador de Empresa

Director:

GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA

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

Ocaña, Colombia

Agosto de 2016

Agradecimientos

Los autores del trabajo dan los agradecimientos al Ingeniero Industrial GUSTAVO ADOLFO CASADIEGO ANGARITA, director del trabajo de grado por su guía y acompañamiento en el proceso de investigación.

A todos los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por brindar los conocimientos a los estudiantes y así formar profesionales que le sirvan a la sociedad.

Índice

	Pág.
Capítulo 1: Propuesta para la Implementación del Sistema Gestión de Calidad para la Empresa Transportadores de Norte de Santander SAS	1
1.1 Planteamiento del problema.	1
1.2 Formulación del problema.	3
1.3 Objetivos.	3
1.3.1 General.	3
1.3.2 Específicos.	3
1.4 Justificación.	4
1.5 Delimitaciones.	7
1.5.1 Conceptual.	7
1.5.2 Espacial.	7
1.5.3 Temporal.	7
1.5.4 Operativa.	7
 Capítulo 2: Marco referencial	 8
2.1 Marco histórico	8
2.1.1 Antecedentes históricos del transporte a nivel internacional.	8
2.1.2 Antecedentes históricos del transporte a nivel nacional.	10
2.1.3 Antecedentes históricos del transporte a nivel local.	12
2.1.4 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel internacional.	14
2.1.5 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel nacional.	17
2.1.6 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel nacional.	19
2.2 Marco teórico	20
2.3 Marco conceptual	28
2.4 Marco legal	33
2.4.1 Constitución política de Colombia de 1991.	33
2.4.2 Código de Comercio.	33
2.4.3 Norma Técnica Colombiana ISO 9001.	36
2.5 Marco contextual	40
 Capítulo 3: Diseño metodológico	 45
3.1 Tipo de investigación.	45
3.2 Población y muestra.	45
3.2.1 Población.	45
3.2.2 Muestra.	46
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información.	47
3.3.1 Fuentes primarias.	47
3.3.2 Fuentes secundarias.	47
3.4 Procesamiento y análisis de información.	47

Capítulo 4: Presentación de resultados	48
4.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa, para determinar el nivel de preparación para el sistema gestión de calidad.	48
4.1.1 Encuesta dirigida a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.	48
4.1.2 Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.	60
4.1.3 Análisis de la lista de chequeo.	72
4.1.4 Diagnostico.	73
4.2 Identificación de los procesos exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación de la empresa.	76
4.2.1 Política de calidad.	76
4.2.2 Objetivo de calidad.	78
4.2.3 Manual de la calidad.	78
4.2.4 Control de los documentos.	79
4.2.5 Control de los registros.	79
4.2.6 Compromiso de la dirección	80
4.3 Documentación de los procedimientos de acuerdo a las necesidades de empresa, para lograr la certificación en calidad.	81
4.4 Plan de acción para la empresa, estableciendo estrategias que contribuyan a una adecuada implementación.	87
Capítulo 5: Conclusiones	94
Capítulo 6; Recomendaciones	95
Referencias	96
Apéndice	98

Listas de tablas

	Pág.
Tabla 1. Conocimiento de la ISO 9001	48
Tabla 2. Conocimiento de las ventajas que tiene la certificación	49
Tabla 3. Necesidad de que la empresa cuente con la certificación ISO 9001:2008	50
Tabla 4. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ha recibido	51
Tabla 5. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado	52
Tabla 6. Calificación a los procesos administrativos llevados en la empresa	53
Tabla 7. Inconformidad con algún proceso	54
Tabla 8. Funcionario al que se le ha manifestado las inconformidades	55
Tabla 9. Inconformidad solucionada de forma rápida	56
Tabla 10. Conocimientos sobre el manual de procedimientos	57
Tabla 11. Existencia de manual de funciones	58
Tabla 12. Necesidad de que la empresa se certifique en la ISO 9001.	60
Tabla 13. Capacitaciones sobre la certificación en calidad	61
Tabla 14. Existencia de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	62
Tabla 15. Satisfacción del servicio prestado	63
Tabla 16. Conocimientos de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa	64
Tabla 17. Calificación a los procesos de la empresa	65
Tabla 18. Inconformidad con los procesos	66
Tabla 19. Empleado al que ha manifestado las inconformidades	67
Tabla 20. Solución de las inconformidades	68
Tabla 21. Calificación del servicio ofrecido por la transportadora	69
Tabla 22. Auditoría realizada en la empresa	70
Tabla 23. Razón por la que no se han certificado	71
Tabla 24. Revisión de cumplimiento de requisitos de NTC ISO 9001:2008.	80
Tabla 25. Plan de acción	91

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Conocimiento de la ISO 9001	49
Figura 2. Conocimiento de las ventajas que tiene la certificación	50
Figura 3. Necesidad de que la empresa cuente con la certificación ISO 9001:2008	51
Figura 4. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ha recibido	52
Figura 5. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado	53
Figura 6. Calificación a los procesos administrativos llevados en la empresa	54
Figura 7. Inconformidad con algún proceso	55
Figura 8. Funcionario al que se le ha manifestado las inconformidades	56
Figura 9. Inconformidad solucionada de forma rápida	57
Figura 10. Conocimientos sobre el manual de procedimientos	58
Figura 11. Existencia de manual de funciones	59
Figura 12. Necesidad de que la empresa se certifique en la ISO 9001.	60
Figura 13. Capacitaciones sobre la certificación en calidad	61
Figura 14. Existencia de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	62
Figura 15. Satisfacción del servicio prestado	63
Figura 16. Conocimientos de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa	64
Figura 17. Calificación a los procesos de la empresa	65
Figura 18. Inconformidad con los procesos	66
Figura 19. Empleado al que ha manifestado las inconformidades	67
Figura 20. Solución de las inconformidades	68
Figura 21. Calificación del servicio ofrecido por la transportadora	69
Figura 22. Auditoría realizada en la empresa	70
Figura 23. Razón por la que no se han certificado	71

Lista de apéndices

	Pág.
Apéndice 1. Encuesta dirigida a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.	99
Apéndice 2. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.	101
Apéndice 3. Lista de chequeo	103
Apéndice 4. Certificado de Cámara de Comercio	106
Apéndice 5. Registro Único Tributario	115
Apéndice 6. Manual y documentos según la Norma ISO 9001:2008	116

Resumen

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe. Satisfacer plenamente las necesidades del cliente, cumplir las expectativas del cliente y algunas más, despertar nuevas necesidades del cliente, lograr productos y servicios con cero defectos, hacer bien las cosas desde la primera vez, diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total, producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas, entre otras.

En este trabajo se tienen por objetivos realizar un diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2008 en la empresa transportadora, realizar la descripción de los procesos y documentar los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación y proponer un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el tipo de investigación utilizada fue la descriptiva ya que esta nos permite obtener la información en la fuente, logrando dar a conocer la necesidad que posee 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. La certificación de calidad genera confianza entre el público, le confiere credibilidad y prestigio.

Hoy se reconoce que es indispensable asegurar la calidad de todos los procesos relacionados con la gestión empresarial. Por su parte, cada vez con más fuerza, las empresas de servicios han incorporado a sus políticas gerenciales la implantación de sistemas de gestión de la calidad puesto que, como todas las organizaciones, enfrentan fuerte competencia.

Se debe mencionar que en la empresa transportadora 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 negocio de vigilancia. Mediante el presente trabajo de grado, se plantea los requisitos mínimos para lograr la certificación en calidad para la empresa, estructurando la documentación necesaria para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en esta empresa.

Capítulo 1. Propuesta para la Implementación del Sistema Gestión de Calidad para la Empresa Transportadores de Norte de Santander SAS

1.1 Planteamiento del problema.

El transporte en Colombia está regulado dentro de las funciones del Ministerio de Transporte, el cual lleva procesos muy de la mano con la autoridad ambiental la Unidad de Planeación Minero energética, la empresa Colombiana de Petróleos (Ecopetrol), el Ministerio de Minas y Energía y otras entidades de índole estatal. De igual forma se debe mencionar que en la región Andina, la Costa Norte y el piedemonte llanero, donde se concentra la mayor parte de la población colombiana, la carretera es el principal medio de transporte para personas y carga. Actualmente existe un sistema de buses de varias empresas que operan entre las principales ciudades y pueblos ofreciendo transporte.

El sistema está constituido por la Red Primaria (Grandes Troncales, A cargo de la Nación), Red Secundaria (A cargo de Departamentos y municipios) y Red Terciaria (constituida por carreteras terciarias o caminos vecinales, que son aquellos de penetración que comunican una cabecera municipal o población con una o varias veredas, o aquella que une varias veredas entre sí). (Transportes, 2005)

De otra parte es necesario mencionar que la calidad debe estar inherente a los procesos llevados a cabo en las empresas, siendo estipulado por la Norma ISO 9001:2008, en ésta se determinan los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que pueden utilizarse

de forma interna por la organización, sin importar si el producto o servicio que brinda una organización es pública o privada, grande o pequeña, de igual forma se debe anotar que para que una empresa funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, teniendo en cuenta que las actividades permiten que los elementos de entrada se transformen en resultados, que se consideran como un proceso.

La certificación es una carta de presentación de la empresa para posicionarse en el mercado. La ISO 9001 es una norma elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Motivo por el cual debe ser considerado por el empresario como una inversión y no como un gasto. En efecto, la certificación contribuye a maximizar sus posibilidades de negocios y a ahorrar los costos que pudiera llegar a generar el incumplimiento de normativas, detectado a través de auditorías.

Teniendo en cuenta lo anterior y la importancia de la calidad en los procesos llevados a cabo en las diferentes organizaciones, es necesario decir que las empresas dedicadas a prestar servicios de transporte terrestre de toda clase de carga a nivel nacional e internacional, deben contar con capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas al servicio. Por lo tanto se debe prestar una gran atención a la percepción que el cliente tiene del servicio, siendo esto una fijación mental del consumidor con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. De igual forma se debe decir que las empresas dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de estos y esforzarse

por extender las expectativas, por lo que deben lograr el mejoramiento continuo y así ser más competitivas o exitosas.

Por todo lo anterior y teniendo en cuenta la actividad económica de la empresa Transportadores de Norte de Santander, se hace necesario buscar la certificación de calidad, ya que esto trae beneficios a la empresa, ayudándola a mejorar los procesos y el servicio prestado. Con base en lo anterior se hace necesario realizar un diagnóstico que permita determinar las condiciones de calidad exigidas por el ICONTEC para la certificación ISO 9001:2008, la cual contribuirá a mejorar los procesos en el ente económico.

1.2 Formulación del problema.

¿A la empresa Transportadores de Norte de Santander, qué beneficio le puede traer la certificación en calidad?

1.3 Objetivos.

1.3.1 General. Realizar una propuesta para la implementación del sistema gestión de calidad para la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, para determinar el nivel de preparación para el sistema gestión de calidad.

Identificar los procesos exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación de la empresa.

Documentar los procedimientos de acuerdo a las necesidades de empresa, para lograr la certificación en calidad.

Elaborar un plan de acción para la empresa, estableciendo estrategias que contribuyan a una adecuada implementación.

1.4 Justificación.

Las empresas en Colombia están tomando conciencia en forma creciente de la satisfacción del cliente y lo que es más importante, de que su supervivencia depende de esta satisfacción. Por ello, la implementación del sistema de calidad tiene como requisito fundamental garantizar la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta las características propias del sector en el que realiza su actividad. El sistema se basa en la aplicación de unos procesos dentro de la organización e introduce el concepto de mejora continua para estimular su eficacia, incrementando su ventaja competitiva en el mercado y respondiendo a las expectativas de los clientes. (Hernández Fuentes, 2014)

De otra parte cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye un buena ventaja

competitiva. De igual forma la gerencia moderna debe estar muy comprometida a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible. (Berry, T (1992))

En los últimos años se han estado certificando las empresas Exportadoras, Transportadoras, Puertos, Servicios, Empresas de Seguridad, Agencias de transporte y de carga y todas aquellas compañías que tengan que ver con el proceso de transporte. En Colombia ya se han certificado cerca de 300 Empresas Nacionales y Multinacionales; siendo un requisito tener certificado y la empresa que no la tenga tendrá las puertas cerradas al comercio Exterior.

Los propósitos que mueven a una organización a involucrarse en un proyecto destinado a implantar la norma ISO, habitualmente comprenden obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido hacia la Calidad Total, o simplemente cumplir con la exigencia de sus clientes. De igual forma se debe mencionar que la certificación permite aumentar la productividad, originada por mejoras en los procesos internos, mejoramiento de la organización interna, incremento de la rentabilidad, orientación hacia la mejora continua, mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.

De otra parte cuando se tiene 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. Sabiendo esto, una certificación de calidad es el

resultado de un proceso por el cual los auditores o evaluadores de la empresa certificadora examinan la conformidad de ese producto o servicio según los requisitos de la norma. Si el resultado es satisfactorio se emitirá pues un documento público o certificado.

Todo lo anterior hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas. La necesidad de adoptar estas normas en la empresa con el fin de ser competitivas tanto en el mercado nacional como internacional, generando un alto grado de confiabilidad y desarrollo a nivel organizacional, es así que este trabajo de grado tiene como objetivo principal diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, que sirva como guía y que permita optimizar y mejorar los procesos que hoy en día se están llevando a cabo dentro de la Transportadora, quien a pesar de llevar una interesante trayectoria dentro del mercado, ha subsistido gracias a la calidad de su servicio, sin embargo mediante las visitas realizadas, los comentarios hechos por los colaboradores de la empresa y nuestra visión de empresarios del futuro, se evidencia claramente que la ausencia de la documentación y por ende el control de procesos, no ha generado indicadores para mejorar la calidad.

Con el trabajo de grado sobre la Norma Técnica ISO 9001:2008, se verá beneficiada de forma directa la empresa Transportadores de Norte de Santander, ya que tiene la oportunidad de mejorar el servicio, para lograr altos niveles de satisfacción y mejorar la productividad y eficiencia en el servicio prestado, de otra parte, se beneficiarán de forma indirecta los estudiantes responsables de la investigación, quienes tienen la oportunidad de poner en práctica los

conocimientos adquiridos en la formación profesional y por último la Universidad afianza las línea de investigación mejorando su nivel investigativo.

1.5 Delimitaciones.

1.5.1 Conceptual. La temática del proyecto se enmarcará en los siguientes conceptos: Calidad, sistema de calidad, gestión de calidad, mejora continua, empresa transportadora, entre otros.

1.5.2 Espacial. La investigación se llevará a cabo en la ciudad de Ocaña, específicamente en la calle 7A No 35 – 40 APTO 201, barrio la Primavera.

1.5.3 Temporal. El proyecto se desarrollará en el lapso de tiempo de 8 semanas, contadas a partir de la fecha de aprobación del proyecto.

1.5.4 Operativa. Si surge algún inconveniente para el desarrollo del trabajo de grado, esto será informado al director y al comité curricular.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes históricos del transporte a nivel internacional. En el periodo precolombino los incas poseían un rudimentario pero eficiente sistema de caminos interconectados a lo largo y ancho de su imperio, por el cual trasladaban distintos tipos de mercaderías. A pie o a lomo de llamas, sus mercaderías lograban llegar a su destino. A veces a través de puentes de cuerdas entre las montañas. Otros pueblos utilizaron canoas o botes como medio de comunicación.

En el siglo XX la formación e instalación de grandes corporaciones de fabricantes ha dado un gran impulso a la producción de vehículos tanto para el uso particular como para el transporte público y de mercancías, así como la exportación a terceros países. (Jaca., 2015)

En las trece colonias británicas originales en América, que se extendieron hacia el oeste hasta el río Misisipi, el principal modo de transporte terrestre era por reata de animales de carga y por caballos sobre los senderos de los nativos americanos. Hacia 1800 se hicieron carreteras de tierra al quitar la maleza y los árboles de estos senderos. Muchas de esas carreteras, sin embargo, se hacían casi intransitables durante los periodos de mal tiempo. En 1820, la mejora de las carreteras denominadas turnpikes (autopistas), en las que las empresas privadas cobraban un peaje por haberlas construido, conectó todas las ciudades principales superando al resto de carreteras.

El transporte terrestre se desarrolló más despacio. Durante siglos los medios tradicionales de transporte, restringidos a montar sobre animales, carros y trineos tirados por animales, raramente excedían de un promedio de 16 km/h. En el año 1825, el ingeniero británico George Stephenson adaptó un motor de vapor a una locomotora e inició, entre Stockton y Darlington, en Inglaterra, el primer ferrocarril de vapor. (Julissa, 2014)

Ha sido en el siglo XX cuando más se ha desarrollado la red viaria en España. Sucesivos gobiernos han realizado grandes inversiones hasta conseguir unas vías básicas de gran capacidad (autopistas y autovías) que permiten el desplazamiento de gran número de personas y mercancías por el territorio español con niveles de motorización próximos a los grandes países industrializados.

En América, el caballo, la mula y el transporte sobre ruedas fueron introducidos por españoles y portugueses. Los mismos aprovecharon muchas veces las rutas construidas por los indígenas. (Biagini, 2014)

Ya en el siglo XVIII existían carreteras que unían las actuales ciudades argentinas de Tucumán y Buenos Aires, la ciudad de México con sus vecinas Guadalajara y Jalapa, así como las andinas Lima (Perú) y Paita. También en Brasil se construyeron carreteras costeras.

A pesar de ello, en la actualidad muchos países americanos cuentan con sistemas de carreteras más o menos aceptables, siendo Argentina, Brasil y México los países con mayor cantidad de kilómetros de carreteras mejoradas y asfaltadas. En 1928, se acordó entre los países

del sector construir una carretera panamericana que uniera todo el continente desde Alaska a Tierra de Fuego. Ya en 1940 el 62 % del tramo correspondiente a América Central estaba asfaltado y el 87 % de América del Sur. (Díaz Rizo, 2003)

2.1.2 Antecedentes históricos del transporte a nivel nacional. El transporte juega un papel relevante en la economía especialmente dentro del proceso de globalización por ser factor determinante en la competitividad de los productos y servicios que el país pueda ofrecer en los mercados internacionales, por su contribución en la producción industrial y agrícola, y por su aporte al incremento del bienestar individual al facilitar la movilidad y la accesibilidad a servicios básicos tales como educación y salud. Así mismo se constituye en una importante fuente de rentas para el Estado, generador de empleo y en consecuencia contribuye a disminuir las diferencias en el ingreso per. Capita.

Es factor determinante en la formación de un mercado amplio y en la vinculación de regiones aisladas. De esta manera el sector transporte pretende elevar la eficiencia en la prestación del servicio de transporte en términos de calidad, oportunidad, tiempo y costos, así como extender su cobertura a las regiones más aisladas de la geografía nacional. En ese sentido, este sector debe incentivar la movilidad e integración de las personas, facilitar las actividades de intercambio de mercancías y el posicionamiento de los productos nacionales en los mercados, garantizando dentro del marco del ordenamiento territorial la incorporación de las diferentes regiones a la economía nacional y promover el desarrollo social de las personas a través del mejoramiento de sus salud, recreación y educación entre otros. (Transporte, 2009)

En materia de transporte en la actual base (1994) de las Cuentas Nacionales, esta rama adquiere un mayor grado de desagregación, definiéndose los siguientes grupos: Servicios de transporte terrestre, servicios de transporte por agua, servicios de transporte aéreo, servicios auxiliares y complementarios del transporte. Dentro de los servicios de transporte terrestre se considera el transporte por vía férrea, el transporte de carga por carretera, el transporte colectivo regular de pasajeros, municipal e intermunicipal y el transporte por tuberías. Los servicios de transporte por vía acuática comprenden el transporte regular y no regular de pasajeros y carga por vía acuática. También incluyen las actividades de embarcaciones para remolcar y empujar, de excursión, crucero y turismo, transbordadores, taxis acuáticas, ferris y el alquiler de equipo de transporte acuático dotado de tripulación. Se desagrega en transporte marítimo internacional, transporte marítimo de cabotaje y transporte fluvial. El transporte por vía aérea incluye el transporte regular y no regular de pasajeros y carga por vía aérea y el alquiler de equipo de transporte aéreo dotado de tripulación. En los servicios auxiliares y complementarios del transporte se incluyen las actividades de manipulación de la carga, almacenamiento y depósito, estaciones de transporte terrestre, acuático y aéreo, actividades de agencias de viaje y otras actividades relacionadas con el transporte.

Al analizar la contribución de cada uno de los modos al PIB transporte, se encuentra que esta no ha sufrido mayores variaciones, de tal forma que se puede afirmar que el modo carretero aporta el 75% del valor total del PIB transporte mientras que el transporte por agua solamente participa con el 2%, el transporte aéreo con el 9% y el restante 14% se le atribuye a los servicios auxiliares y complementarios del transporte. La participación del PIB sector Transporte dentro del total del PIB a precios constantes de 1994, no ha tenido variaciones significativas pues ha

representado alrededor del 5.5% durante el período 1994 – 2003. Si este mismo análisis se realiza a precios corrientes, se observa que la participación del PIB del sector transporte dentro del total disminuye a un 4.75% promedio para el período en estudio, siendo en el año 1994 cuando se obtiene la mayor participación (5.57%) mientras que en el año 2003 ésta cae al 3.83%.

2.1.3 Antecedentes históricos del transporte a nivel local. Según la investigación realizada se puede decir que la ciudad de Ocaña cuenta con el Aeropuerto Aguas Claras y la Terminal de Transportes; ambos de servicio nacional. El aeropuerto está ubicado a 9 kilómetros al noroeste de la ciudad. Actualmente cubren rutas aéreas con vuelos charter de empresas privadas con destino a las ciudades de Cúcuta, Bogotá y Bucaramanga. (Páez García, 2009)

De otra parte se debe decir que en la región, particularmente en Ocaña el movimiento cooperativo nació en el año 1957, idea que visualizó el señor César Chaya y que se consolidó con la creación de la cooperativa Cootranshacaritama en 1967, la cual tiene personería jurídica de 1976, a esta la siguieron cooperativas como cootrasnregional, cootrasunidos, posteriormente la cooperativa de caficultores del Catatumbo, Coomulfar, Coodin, Coopigon, Coopintegrate, Crediservir y como cooperativa de segundo grado surge la central cooperativa de servicios Cencoser. A la fecha de hoy existen 581 organizaciones solidarias, registradas en la Cámara de Comercio de Ocaña que se distribuyen entre fondos de empleados, cooperativas y precooperativas. (Bonilla, 2013)

Las cooperativas son las organizaciones que con mayor precisión tipifican el modelo de empresa asociativa y representa el mayor número de entidades del sector en el municipio y

surgen en menor proporción las demás formas asociativas. Las entidades del sector solidario en el municipio en su gran mayoría están dedicadas a la actividad de ahorro y crédito, siguiendo en su orden las cooperativas de transporte, comercialización y demás.

En Abrego se ha comenzado a trabajar en procesos cooperativos como COOPROMER desde el año 1988 buscando beneficio del sector agrícola, FINANCIACOOP – DRI por esa época tenía como objetivo asesorar en la promoción y acompañamiento de organizaciones campesinas, bajo las formas de cooperativas, con el propósito de identificar, formular, financiar y desarrollar proyectos agropecuarios ejecutados por las organizaciones de economía solidaria.

La idea central era la de transmitir herramientas empresariales para los mismos agricultores que realizaran la comercialización de sus productos, buscando mejorar los ingresos y por consiguiente elevar su nivel, evitando el exceso de intermediación en la venta de sus productos. En otras palabras se trataba de proporcionar la constitución de empresas cooperativas que se consolidarían y que desarrollarían procesos de comercialización de sus propios productos en términos de política de estado, se buscaba preparar a los campesinos para enfrentar la futura globalización de la economía a través de la constitución de empresas locales, regionales, nacionales e internacionales.

Dentro de este contexto se inició el trabajo en el municipio de Abrego, promoviendo la constitución de COOPROMER, al igual que se hizo con otros municipios de la provincia de Ocaña y sur del César. Se comenzó por identificar los líderes campesinos más representativos de Abrego, ubicados en las veredas más cercanas al sector urbano para facilitar la asesoría. Dentro

de estas personas se destacaron: Orlando Pacheco, Jesús Alba, Cayetano Pacheco, entre otros.

Las primeras reuniones se realizaron en la zona campesina de Abrego, inicialmente sesionando una vez por semana para informar sobre los objetivos de la asesoría de FINANCIACOOP-DRI y para intercambiar ideas con los agricultores e identificar el proyecto.

Después de dos meses de asesoría los campesinos decidieron democráticamente constituir una precooperativa, iniciando con una pequeña tienda, ubicada en la casa campesina de Abrego e intercambiando productos con el grupo precooperativo de San Pablo, empezaron a desarrollar esta decisión y la formulación respectiva del proyecto con los integrantes de la junta directiva y el director ejecutivo la nueva empresa, recién constituida. En esta etapa los funcionarios del SENA de Abrego manifestaron que la mejor opción era constituir las tiendas comunitarias y no las cooperativas. En estas circunstancias se decidieron conjuntamente con los agricultores, aplazar el proceso se consolidó como COOPROMER.

2.1.4 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel internacional. Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial, la calidad no mejoró sustancialmente, pero se hicieron los primeros experimentos para lograr que ésta se elevará, los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos. En el año de 1933 el Doctor W. A. Shward, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad.

Cuando en 1939 estalló la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se convirtió poco a poco y paulatinamente en un arma secreta de la industria, fue así como los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad bajo el método moderno consistente en el control estadístico del proceso llevó a los norteamericanos a crear el primer sistema de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo. El objetivo fundamental de esta creación era el establecer con absoluta claridad que a través de un sistema novedoso era posible garantizar los estándares de calidad de manera tal que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas; uno de los principales interesados en elevar la calidad y el efecto productivo de ésta fue el gobierno norteamericano y especialmente la industria militar de Estados Unidos, para los militares era fundamental el evitar que tantos jóvenes norteamericanos permanecieran simple y sencillamente porque sus paracaídas no se abrían.

En octubre de 1942 de cada mil paracaídas que eran fabricados por lo menos un 3.45% no se abrieron, lo que significó una gran cantidad de jóvenes soldados norteamericanos caídos como consecuencia de los defectos que traían los paracaídas; a partir de 1943 se intensificó la búsqueda para establecer los estándares de calidad a través de una visión de aseguramiento de la calidad para evitar aquella tragedia, no solamente podríamos echar la culpa a los paracaídas sino que también hubo una gran cantidad de fallas en el armamento de Estados Unidos proporcionaban a sus aliados o a sus propias tropas, las fallas principales estaban esencialmente en el equipo pesado.

Para lograr elevar la calidad se crearon las primeras normas de calidad del mundo mediante el concepto moderno del aseguramiento de la calidad, para lograr un verdadero control

de calidad se ideó un sistema de certificación de la calidad que el ejército de Estados Unidos inició desde antes de la guerra. Las primeras normas de calidad norteamericanas funcionaron precisamente en la industria militar y fueron llamadas las normas Z1, las normas Z1 fueron de gran éxito para la industria norteamericana y permitieron elevar los estándares de calidad dramáticamente evitando así el derroche de vidas humanas; Gran Bretaña también aplicó con el apoyo de Estados Unidos, a su industria militar, de hecho desde 1935, una serie de normas de calidad. a las primeras normas de calidad británicas se les conoce como el sistema de normas 600, para los británicos era importante participar en la guerra con un cada vez mejor armamento que pudiera tener clara garantía de calidad, los británicos adoptaron la norma norteamericana Z1 surgieron las normas británicas 1008, con estas normas los británicos pudieron garantizar mayores estándares de calidad en sus equipos.

Otros países del mundo no contaron con aseguramiento de calidad tan efectivo que pudiera considerarse como uno de los factores verdaderos por lo que Estados Unidos y Gran Bretaña permitieron elevar el nivel de productividad de sus equipos, bajar el número sensible de pérdidas de vidas humanas ocasionadas por la mala calidad del mismo, y por supuesto, garantizar y establecer garantías de calidad primero que ninguna otra nación en el mundo sobre el funcionamiento de sus equipo, aparatos y elemento técnicos. Otros países como la Unión Soviética, Japón y Alemania tuvieron estándares de calidad muchos menores; esto determinó en gran medida que la pérdida en las vidas humanas fuera mucho mayor. (Buffa & Sarin, 2012)

Es importante decir que el doctor Edwards Deming entre 1940-1943 fue uno de los grandes estadistas, discípulos Sheward, que había trabajado en el célebre Western Electric

Company de la ciudad de Chicago, Illinois, fue ahí donde tuvieron lugar los primeros experimentos serios sobre productividad por Elton Mayor. También es importante decir que durante la Segunda Guerra Mundial, Deming, un hombre absolutamente desconocido en este tiempo, trabajo en la Universidad de Stanford capacitando a cientos de ingenieros militares en el control estadístico del proceso, muchos de estos estadísticos militares precisamente fueron capacitados en la implementación de las normas de calidad Z1 a través de una serie de entrenamientos en donde el aseguramiento de la calidad era el fundamento esencial y en donde fue aplicado por cierto el control estadístico del proceso como norma a seguir para el establecimiento de una mejora continua de la calidad.

2.1.5 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel nacional. La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2000 ISO 9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor. (Pérez Fernando de Velazco, 2004)

La normativa, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan.

Toda mejora, redundando en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor, que es lo que pretende quien adopta la normativa como guía de desarrollo empresarial.

La igualdad técnica de los productos, y la igualdad técnica de las empresas y organizaciones, difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos, han hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor.

La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes. Es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo siguiendo principios de liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, el sistema de procesos que simplifica los problemas, el análisis de los datos incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua. Consiguen conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez más exigente consumidor.

En una organización existen diferentes procesos conectados entre sí. A menudo, la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre

tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos.

2.1.6 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel nacional. Según la investigación en la ciudad de Ocaña se han realizado varias investigaciones sobre las Norma ISO 9001:2008, las que puede servir de referencia para el trabajo de grado.

En este trabajo se tienen por objetivos realizar un diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2008 en la comercializadora Gran Señora, realizar la descripción de los procesos y documentar los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación, proponer indicadores de gestión que permitan medir la efectiva del sistema de gestión de calidad y proponer un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el tipo de investigación utilizada fue la descriptiva ya que esta nos permite obtener la información en la fuente, logrando dar a conocer la necesidad que posee la comercializadora Gran señora. (Vargas Cabrales, 2015)

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

Por último se concluye que por la complejidad del servicio y los productos ofrecidos por la empresa Micomputador a crédito o de contado, se debe determinar los requisitos exigidos para

la certificación en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, 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. (Franco Ruedas, 2015)

2.2 Marco teórico

El trabajo de grado se enmarca en las siguientes teorías y autores. (Arango Ospina, 2007), en su tesis titulada “Revisión y actualización en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 para Sumilec S.A.”, el trabajo está basado en la ejecución de actividades de apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad en Sumilec S.A. Dice que el mundo actual se encuentra inmerso en cambios constantes, donde todos y cada uno de los miembros que lo conforman se encuentran interrelacionados y a su vez, se encuentran en una constante competencia para ser mejor. El cual los orilla a que busquen el desarrollo integral de todos sus elementos. Esto conlleva a que este proceso de cambios y mejoras tenga nuevas exigencias, donde las organizaciones tendrán que cumplir con nuevos requisitos para satisfacer necesidades más exigentes, teniendo que demostrar la calidad que tiene.

Hoy en día, los sistemas de calidad son parte fundamental del funcionamiento eficaz en los distintos departamentos de empresas de todo tipo. Siendo estos una poderosa herramienta competitiva, no termina con la obtención de la certificación, es solo un inicio del camino, ya que es un cambio cultural más que una forma de trabajo. El estudio se enfatiza en la problemática del

Área Socio-Educativa ya que no cuentan con una planificación de la calidad que le permita asegurar la continuidad de las operaciones y la vez poder lograr un control de la calidad a lo largo de su proceso, para así controlar y monitorear cada etapa del proceso, y de presentarse alguna desviación poder detectar el origen de la misma y en qué fase del proceso ocurre.

Además de no contar con sistema de registro, los criterios para la aceptación y rechazo, el personal desconoce su nivel de responsabilidad y autoridad que ocupan, no están definidos objetivos de calidad, por otro lado no se han implementado métodos de trabajo específicos que permiten un adecuado control de calidad en cada uno de sus procesos. El estudio se realizó como un diseño de investigación de campo, basado fundamentalmente en la recolección de datos bibliográficos, entrevistas y anotaciones. Se pudo conocer la situación actual del área en materia de calidad haciendo uso de la lista de verificaciones.

La investigación se ha definido seis capítulos, los cuales se estructuran de la siguiente manera:

Capítulo I, Situación a investigar: describe el problema objeto de estudio, los objetivos planteados para la resolución del mismo, la justificación y el alcance de la investigación.

Capítulo II, Generalidades: en él se presenta una breve descripción de la empresa, política, visión, misión, estructura organizativa.

Capítulo III, Marco teórico: contiene los antecedentes relacionados al tema de investigación, las bases teóricas y bases legales necesarias para el desarrollo del estudio.

Capítulo IV, Marco metodológico: refleja la metodología y pasos empleados para el desarrollo del estudio, el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de Ingeniería Industrial aplicadas.

Capítulo V, Presentación y análisis de resultados: se describe brevemente la situación actual, se presentan paso a paso los métodos utilizados para la obtención de los resultados y se realiza un análisis de los mismos.

Capítulo VI, Corresponde a la propuesta desarrollada para el Área Socio Educativa la cual está compuesta por el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad. (Arango Ospina, 2007)

Para finalizar, se incluyen las conclusiones y recomendaciones, así como también los apéndices correspondientes.

Tomando como punto de partida las recomendaciones realizadas por parte del Icontec en la anterior auditoria de seguimiento. Tras el análisis del estado del sistema, se consideró pertinente actualizar la estructura documental con el fin de mantener la integridad, vigencia y pertinencia de la información consignada en el manual de calidad. Facilitándole a la empresa una mejor preparación para la auditoria el mes de noviembre del presente año. Ambas investigaciones se relacionan ya que luego de diseñar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad se debe hacer una revisión y actualización de la documentación (siempre que sea necesario actualizarla).

La norma NTC-ISO pretende que las empresas creen, comuniquen y desplieguen su visión, estrategia y objetivos mediante un lenguaje claro; que busquen, evalúen y utilicen las

oportunidades; que exploren continuamente su propio ambiente externo e interno; que dirijan sus procesos y recursos de manera efectiva y eficiente; que identifiquen, evalúen y gestionen los riesgos; que midan, analicen y revisen la información sobre los productos, procesos y ambiente; que mejoren, innoven y aprendan y que alcancen la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Dada que esta norma no es certificable, se pretende utilizar este proyecto como guía para aquellas empresas cuya alta dirección desea avanzar e ir más allá del cumplimiento de los requisitos mínimos de la norma ISO 9001 y llevar su Sistema de Gestión de Calidad a un nivel mayor que les permita obtener beneficios significativos, los cuales sirven como impulsores para el crecimiento y sostenibilidad de la organización.

Este proyecto busca desarrollar una propuesta para implementar la norma NTC-ISO en las empresas colombianas, por medio de herramientas y metodologías para la autoevaluación de la madurez del Sistema de Gestión de la Calidad bajo sus directrices, que propenden por el éxito sostenido a largo plazo con un enfoque de gestión de la calidad. En el desarrollo de este proyecto se abordarán los pasos necesarios para la implementación de las directrices de esta norma, iniciando con una autoevaluación de los principios del Gestión de Calidad, luego una medición del nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad y del cumplimiento de los principios de Gestión de Calidad bajo las directrices de la norma y terminando con una metodología para la alineación del Sistema de Gestión de Calidad y la norma NTC-ISO.

Se tienen planteados puntos específicos enmarcados en el desarrollo de este proyecto, iniciando por la correlación de normas en el cual se reconocen las características del modelo de gestión implementado y el deseado, el segundo corresponde a realizar el diagnóstico de la situación presente de la empresa bajo el modelo vigente y la percepción de las directivas frente al mismo, el tercero corresponde a formular el plan de trabajo que lleve a solucionar las diferencias entre los modelos de gestión citados y el cuarto corresponde a implementar las actividades sugeridas en el plan, así como la medición de sus resultados para garantizar el cumplimiento del objetivo general de éste proyecto, el cual es implementar la norma con miras al éxito sostenido. (Gutiérrez Neira, 2014)

La alta competencia que se ha generado en los últimos años a nivel mundial, con las caídas de las barreras comerciales, legales, políticas, tecnológicas, de comunicación, entre otras, que actualmente se refleja en economías totalmente globalizadas, ha obligado a los diferentes países y a sus entidades empresariales a realizar mejoras continuas mediante la generación de ideas que involucren cambios que se reflejen en un manejo de sus recursos con eficiencia y eficacia, direccionados prioritariamente a la satisfacción de las necesidades y/o requerimientos del cliente. Dentro de este marco, las empresas y su fuerza laboral, sus colaboradores, deben adaptarse a los nuevos cambios y retos comerciales, pues la necesidad de satisfacer plenamente a los consumidores o usuarios de bienes y servicios con productos de óptima calidad y al coste que fija el mercado; son los objetivos a lograr.

Para ACRISOLAR CÍA. LTDA., empresa familiar, la decisión está tomada, ya que siendo una empresa cuencana, cuya razón de ser es velar por el fortalecimiento empresarial de la

región y el país a través del diseño y desarrollo de programas de asesoría y capacitación en los diferentes campos de la Gestión Administrativa, enfocados principalmente a la implementación y el mejoramiento continuo de los sistemas según los modelos normativos ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, entre otros; el no poseer un sistema de gestión de la calidad fundamentado, implementado y certificado, menoscaba su credibilidad e imagen institucional; además de disminuir su velocidad de respuesta, su productividad y en definitiva su competitividad comparada con los favorables resultados que ha conseguido con sus clientes y no así, en su propia estructura organizativa.

Por esta razón la adopción de un sistema de gestión de la calidad se observa como el camino a seguir por la Alta Dirección de la empresa, motivada además por las firmes intenciones de desarrollar un sistema de mejora continua que propicie una guía de actuación clara y definida al personal sobre aspectos específicos de los procesos, actividades y controles que se desarrollen a fin de cumplir con las especificaciones de sus clientes y procurar el logro de los objetivos empresariales. (Patiño Torres, 2015)

Según Carvajal, la presente investigación se enfocó en presentar una propuesta que le permita a La Universidad La Gran Colombia Seccional Armenia integrar a su Sistema de Gestión de la Calidad el componente de la Administración del Riesgo, a partir de la norma ISO 31000:2009, que es traducida y adoptada por el ICONTEC como NTC-ISO 31000:2011. En esta

9001:2008, como lo es, el proceso INFORMÁTICA Y SISTEMAS. La normas ISO permiten, para el caso de la UGCA, integrarse desde su componente principal como lo es el ciclo PHVA, y dado que la Universidad ya cuenta desde el 2009 con certificación en ISO 9001:2008, le abre el camino para integrar varios sistemas de gestión basados en estas normas, permitiéndole a la Organización incluir los aspectos de la norma ISO 31000 que le darán la pauta para enfrentarse a factores e influencias, internas y externas, que crean incertidumbre sobre si se lograrán los objetivos o no.

Con la integración de los sistemas, la Universidad La Gran Colombia Armenia, no solo gestionará el riesgo, en algún grado, sino que tendrá como referente tres aspectos puntuales que se encuentran relacionados como lo son, una serie de principios que se deben cumplir para seguir en el camino de la satisfacción de sus partes interesadas (steakholders) y continuar con el logro de sus objetivos redundando en la eficacia; un marco de referencia eficaz que permita el éxito en la Gestión del Riesgo, ya que este debe brindar las bases y las disposiciones que se introducirán en todos los niveles de la organización y el proceso de gestión del riesgo que encierra el gestionar el riesgo aplicándolo a los riesgos particulares de cada proceso. Para desarrollar el trabajo de investigación, se plantearon 6 objetivos específicos que hacen referencia a diagnosticar el estado de la organización frente a las directrices de la norma ISO 31000:2009; el estado de la documentación al integrar las dos normas y el desarrollo de la aplicación de un modelo de proceso (informática y sistemas) con todas las etapas de la gestión del riesgo principios, marco de referencia y proceso de la gestión del riesgo, y las demás actividades necesarias para lograr una adecuada administración del riesgo en el área determinada, utilizando

la metodología Magerit que encaja perfectamente con el proceso de gestión del riesgo de la norma 31000.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se realizaron reuniones con las directivas de la Universidad, los integrantes del comité de calidad y los funcionarios del área de informática y sistemas, se analizaron los aspectos teóricos sobre el tema para concluir finalmente sobre la investigación realizada y efectuar las recomendaciones del caso. La Gestión del Riesgo, es un tema, que alineado con la norma ISO 9001:2008, permitiría a la Universidad, abordar los aspectos relacionados con la probabilidad de alcanzar el cumplimiento de las directrices de su política de la calidad y sus objetivos estratégicos o corporativos, a través de la identificación y tratamiento de los riesgos de toda la Organización, permitiendo de esta manera consolidar el estado del sistema de gestión de la calidad generando mayor valor agregado al estar demostrándose la secuencia e interacción de los procesos y la trazabilidad en los resultados enfocados hacia el cumplimiento permanente de las necesidades de sus clientes internos y externos. (Carvajal Suarez, 2013)

Teoría de la Calidad. Se dice que el concepto de calidad se ha manejado de forma equivocada, esto puede ser porque la palabra en inglés quality así lo haya determinado, sin embargo he ahí el error, quality en inglés tiene dos acepciones o significados, uno es inherente a la persona (calidad) y dos lo relativo a los atributos de la persona (cualidad). En español el idioma es mucho más rico que el inglés, por lo tanto, no está tan limitado. Sin embargo por influencia del idioma y lo que ello representa en el mundo, ese concepto se ha limitado a sí mismo. Manejar el concepto quality como uno solo crea el error, puesto que confundir la causa

con el efecto, es lo que ha estado sucediendo. Es decir; confundir una condición interna propia y natural de la persona con la condición externa propiedad técnica del producto (forma de pensar y sentir) y propiedad administrativa del sistema de operación (actitud) ambos son derivaciones de la persona. Calidad es un concepto tan universal que nadie está exento de ese concepto. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona.

El ser humano está tan volcado fuera de sí mismo que le cuesta trabajo y le parece muy difícil volver a su interior, pensando que son cosas ajenas a los negocios, a los sistemas, al mundo financiero, comercial etc. Sin embargo, todo, absolutamente todo lo que el mundo es para la persona, cualquiera que ésta sea tiene su origen en su mente y la mente no es externa, es única y totalmente interna. Así pues la mente es el origen de todo lo que el ser humano sea o pretenda ser. Nada absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen, es decir a la mente; es volver a la causa. (Zavala, 2011)

2.3 Marco conceptual

La investigación está enmarcada dentro de los siguientes conceptos:

Calidad. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor

que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Sistema de calidad. Es un instrumento de gestión que integra procesos, define responsabilidades, procedimientos y los recursos necesarios que deben ser desplegados de forma coherente y coordinada en la organización de una empresa. El Sistema de Calidad se debe establecer, documentar e implantar de forma efectiva.

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.

Principios generales de la Gestión de Calidad.

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Figuerola, 2006)

Mejora continua. El proceso de mejora continua es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos. Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total. (Calidad, 2015)

Empresa transportadora. Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (transporte, de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas.

Enfoque al cliente. Cualquier tipo de organización depende de sus clientes y por tanto la organización deberá comprender las necesidades actuales y futuras de estos y esforzarse en exceder las expectativas. (Gómez Gras, 1997)

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

Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de toda organización y su total compromiso posibilita que sus competencias sean usadas para el beneficio de la empresa.

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

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

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de toda la información necesaria.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para poder generar valor en sus respectivas cadenas.

2.4 Marco legal

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

2.4.1 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. (República, 2012)

2.4.2 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. (Colombia, 2016)

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. (Colombia, 2016)

Artículo 15. El comerciante que tome posesión de un cargo que inhabilite para el ejercicio del comercio, lo comunicará a la respectiva cámara mediante copia de acta o diligencia de posesión, o certificado del funcionario ante quien se cumplió la diligencia, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la misma.

El posesionado acreditará el cumplimiento de esta obligación, dentro de los veinte días siguientes a la posesión, ante el funcionario que le hizo el nombramiento, mediante certificado de la cámara de comercio, so pena de perder el cargo o empleo respectivo.

Artículo 16. Siempre que se dicte sentencia condenatoria por delitos contra la propiedad, la fe pública, la economía nacional, la industria y el comercio, o por contrabando, competencia desleal, usurpación de derecho sobre propiedad industrial y giro de cheques sin provisión de fondos o contra cuenta cancelada, se impondrá como pena accesoria la prohibición para ejercer el comercio de dos a diez años.

Artículo 17. Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio. (Colombia, 2016)

Artículo 18. Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este Código.

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. (Colombia, 2016)

2.4.3 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 continúa 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. (Colombiana., 2008)

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. (Colombiana., 2008)

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. (Colombiana., 2008)

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

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

e) asegurando la disponibilidad de recursos.

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

POLÍTICA DE LA CALIDAD. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

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

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 auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. (Colombiana., 2008)

2.5 Marco contextual

Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona noroccidental del departamento de Norte de Santander. Está conectada por carreteras nacionales con Bucaramanga, Cúcuta y Santa Marta. La provincia de Ocaña posee el Área Natural Única Los Estoraques ubicado a 27 km de Ocaña y 1 kilómetro de La Playa de Belén, nominado "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional" y a 27 kilómetros de la ciudad de Ocaña.

Se constituye como la segunda población del departamento después de Cúcuta con más de 100.000 habitantes incluida el área rural. Su extensión territorial es de 460 km², que representa el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1 202 msnm y la mínima de 761 m.

El municipio de Ocaña se divide en 18 corregimientos. Cerro de las Flores, Quebrada de la Esperanza, Las Chircas, Llano de los Trigos, Aguas Claras, La Floresta, Portachuelo, Otaré, Pueblo Nuevo, La Ermita, Agua de la Virgen, Buenavista, Mariquita, Las Lizcas, Espíritu Santo, El Palmar y Venadillo.

La ciudad de Ocaña fue fundada el 14 de diciembre de 1570, por el capitán Francisco Fernández de Contreras, como parte del tercer proyecto poblador del oriente, patrocinado por la Audiencia y el Cabildo de Pamplona.

La fundación tuvo por objeto la búsqueda de una vía que comunicara el núcleo urbano de Pamplona con el mar Caribe y el interior del Nuevo Reino. (Páez García, 2009)

Debido a la localización geográfica del poblamiento, la Audiencia de Santafé, presidida por Andrés Díaz Venero de Leiva, determinó que la naciente villa quedara bajo la jurisdicción de la Provincia de Santa Marta, siendo gobernador de ésta, don Pedro Fernández del Busto. El nombre de Ocaña le fue puesto al nuevo poblamiento, como homenaje a Fernández del Busto, natural de Ocaña, en España.

Los pueblos prehispánicos que habitaron la región, fueron los denominados tradicionalmente como HACARITAMAS y la llamada CULTURA MOSQUITO o BAJOMAGDALENENSE, esta última de filiación Caribe, según las investigaciones hasta ahora realizadas. Su nombre en lengua nativa, fue el de ARGUTACACA, según lo registran documentos del siglo XVI.

En 1575, Ocaña obtiene el título de ciudad, como consta en los documentos oficiales de la época. A finales del siglo XVI, una vez sometidas las tribus de la zona, se inician las colonizaciones, cuya área de influencia corresponde a lo que es hoy la Provincia de Ocaña y algunas poblaciones del sur del Cesar y de Bolívar. (Páez García, 2009)

En el transcurso de la guerra de Independencia, la zona de Ocaña cobra singular importancia estratégica. Aquí Bolívar (1813), quien denominó la ciudad "brava y libre", consolidó sus fuerzas para la Campaña Admirable con tropas momposinas y de la región. En 1815, Santander hace su entrada a Ocaña recibiendo allí el nombramiento de Comandante General de las tropas de reconquista del norte. Entre los mártires ocañeros de la Independencia, se destaca don Miguel Pacheco y doña Agustina Ferro, fusilada por la guerrilla realista de Los

Colorados, el 20 de enero de 1820. El 9 de abril de 1828, se reunió en el templo de San Francisco (monumento nacional desde 1937), la Convención constituyente cuyo propósito era el de reformar la Carta expedida en Cúcuta en 1821. En dicha Convención, se enfrentaron las fracciones santanderista y boliviana, produciendo como resultado la dictadura de Bolívar, el atentado contra su vida y, finalmente, la disolución de la Gran Colombia. A partir de 1963, se inicia la transformación urbana de la ciudad a raíz de invasiones que modifican el esquema ortogonal inicial, dando como resultado la ciudad que vemos hoy, mezcla de arquitectura colonial, republicana y moderna.

Clima. La temperatura promedio de Ocaña es de 22 °C. Piso térmico templado, con una temperatura no menor a los 8 °C y no mayores a los 25 °C. Precipitaciones entre los 1.000 y 2.000 mm anuales, las lluvias durante el primer semestre son escasas. Los meses de lluvia son, agosto, septiembre, octubre y noviembre, éste último es aprovechado para los cultivos semestrales.

La empresa Transportadores de Norte de Santander SAS, fue registrada bajo el número de identificación tributaria 900 719 398-8 y en la actualidad se encuentra ubicada en la calle 7A No 35 -40 APTO 201, barrio la Primavera, de otra parte se tiene como actividad principal el transporte de carga por carretera. De otra parte se debe decir que la sociedad tiene por objeto principal el desarrollo de la industria del transporte terrestre automotor público en la modalidad de carga, en el ámbito nacional e internacional a través del empleo de todos los medios y en sus variadas modalidades, además puede realizar actividades como el transporte de crudo y todos sus derivados, combustibles, carga masiva, ganado, encomiendas, giros, servicios mecánicos,

reparación automotriz, compra y venta de productos, repuestos, combustibles, lubricantes, llantas, servicio de lavado y engrase, compra y venta de vehículos. Además de lo anterior la empresa puede contratar medios de transporte, representar firmas nacionales o extranjeras, almacenar, distribuir, empacar, reempacar y manipular todo tipo de bienes, entre otras inherentes a su actividad económica.

De otra parte la empresa TNS se conformó en el año 2014 en Ocaña, Norte de Santander, con el esfuerzo y unión de un grupo de 64 socios, quienes detectaron las necesidades para transportar los principales tipos de carga de la región a todo el territorio nacional, la sociedad contaba con una amplio parque automotor que les respaldaba para un crecimiento importante dentro del sector de transporte.

La empresa abrió sus puertas desde el mes de febrero de 2014 en Ocaña Norte de Santander, radicando en la Cámara de Comercio su constitución el 8 de abril del mismo año. En el mes de agosto de 2014 se obtuvo autorización del ministerio de transportes mediante Resolución 264. Sus inicios de carga se dieron en el mes de septiembre; en la actualidad nuestra empresa cuenta con 60 vehículos cisterna y aproximadamente 130 vehículos tipo carrocería para carga seca. (Páez García, 2009)

La empresa cuenta con un grupo interdisciplinario, compuesto por profesionales destacados y transportadores con amplia experiencia, con combinación correcta de conocimientos y habilidades. Para TNS el recurso humano es el activo más significativo, cada integrante del capital humano es consistente de la importancia de su trabajo dentro de la

organización y está comprometido con la misión y visión de la misma. La capacidad permanente ha garantizado el mejoramiento continuo de los procesos y de esta manera superar la experiencia de nuestros clientes.

Se cuenta con la misión de ser una empresa regionalista colombiana que provee servicios de transporte terrestre de carga líquida y seca a nivel nacional de forma segura y eficaz, generando satisfacciones a nuestros clientes y garantizando el crecimiento económico social y cultural de nuestros asociados empleados y la comunidad.

La visión es que el año 2017 se consolide como una organización líder en la operación logística de carga terrestre de la región Norte de Santandereana, mejorando continuamente la calidad de sus servicios y superando las expectativas de los clientes. (Acosta López, 2015)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación.

(Méndez, 2003), sostiene que según nivel de conocimiento científico al que se espera llegar, se debe formular el tipo de estudio, cuyo propósito es 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. La investigación descriptiva identifica características del universo, formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre las variables enunciadas en la investigación.

Para la realización de este proyecto se recurrió al tipo de investigación descriptiva, determinando las variables propias del problema; analizando cualitativamente y cuantitativamente la situación del problema de la empresa.

3.2 Población y muestra.

3.2.1 Población. La población estuvo conformada por 60 conductores para transporte de crudo, 40 para transporte de carga seca y 9 empleados del área administrativa de la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.

3.2.2 Muestra. La muestra se determinó con la población conformada por 60 conductores y 40 transportadores, aplicando la siguiente fórmula estadística, para la población objeto de la investigación. De igual forma se tendrán en cuenta los 9 empleados.

$$n = \frac{N(Z_c)^2 * p * q}{(N-1)*(E)^2 + (Z_c)^2 * p * q}$$

Donde:

n= Muestra

N= Población dada en el estudio = 100

Z_c=Indicador de Confianza = 95% = 1,96

p= Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q= Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E= Error poblacional dispuesto a asumir 6% = 0.06

$$n = \frac{(100)(1,96)^2 * (0,5)(0,5)}{(100 - 1)(0,06)^2 + (1,96)^2 * (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{96}{1,3}$$

n = 71 conductores a encuestar.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información.

La recolección de la información necesaria para la elaboración del trabajo de grado se hizo a través de la encuesta, para la cual se utilizó el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas y una lista de chequeo, siendo estas planteadas para la población objeto de investigación, con el fin de poder realizar un diagnóstico que ayude a determinar las exigencias para la certificación ISO 9001:2008 de la empresa transportadora.

3.3.1 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.

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

3.4 Procesamiento y análisis de información.

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se tabuló cuantitativa y cualitativamente y se presentó en tablas y gráficos. De igual forma la lista de chequeo se presentó de forma cualitativa.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa, para determinar el nivel de preparación para el sistema gestión de calidad.

4.1.1 Encuesta dirigida a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS. Con el objetivo de realizar una propuesta para la implementación del sistema gestión de calidad para la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS, se aplicó una encuesta a 71 conductores y 9 empleados de la empresa, los resultados de las mismas se enuncian a continuación..

Tabla 1.

Conocimiento de la ISO 9001

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	18
NO	58	82
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

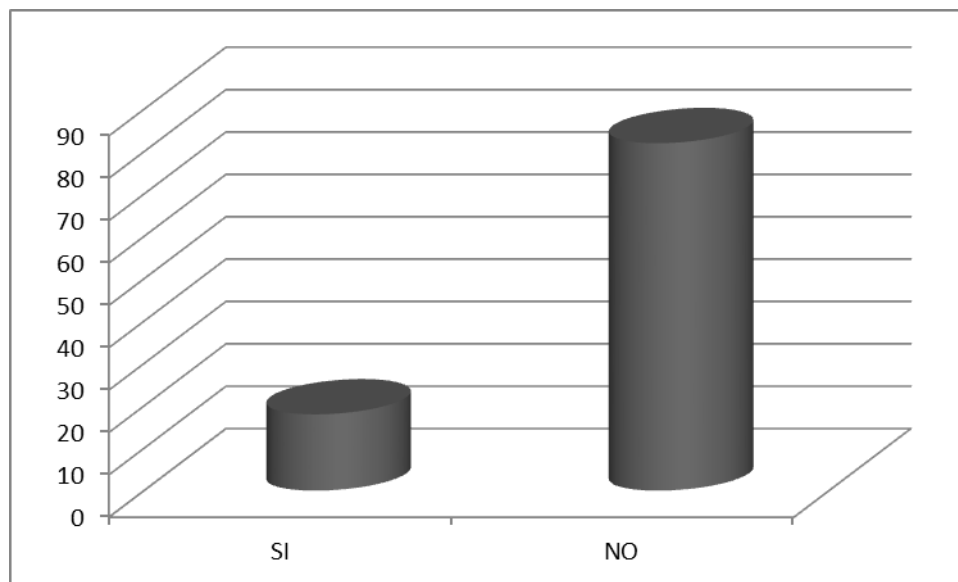


Figura 1. Conocimiento de la ISO 9001

Del total de los conductores encuestados el 82% afirman que no conocen la Norma ISO 9001:2008, ya que en la empresa, no han escuchado hablar de ella, por lo que se evidencia que la empresa en la actualidad no está certificada, y al igual no han capacitado a los empleados sobre el tema, de otra parte un buen número de empleados afirman conocer sobre dicha Norma, pues han asistido a capacitaciones en instituciones diferentes a la empresa donde los han orientado sobre dichos conceptos.

Tabla 2.

Conocimiento de las ventajas que tiene la certificación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	13
NO	62	87
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

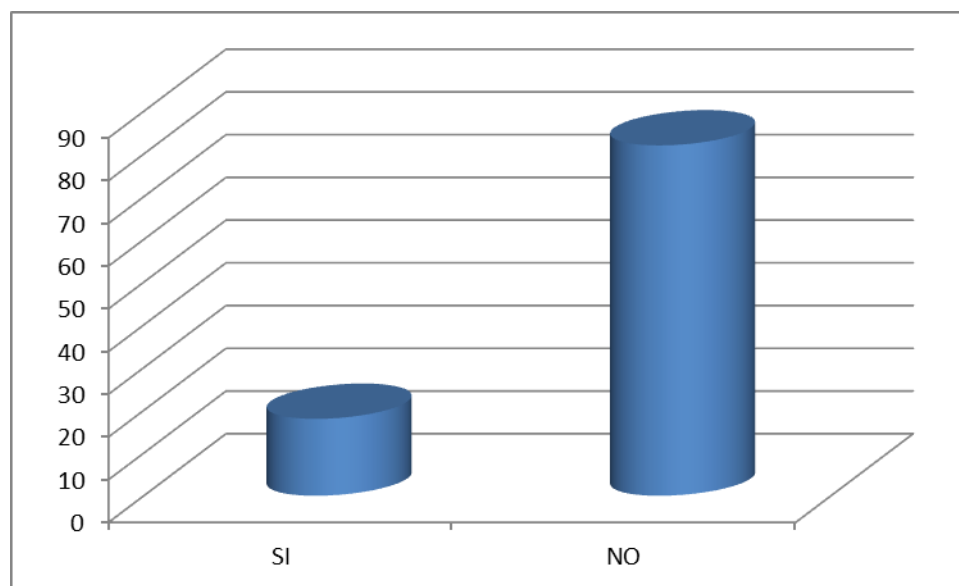


Figura 2. Conocimiento de las ventajas que tiene la certificación

En esta pregunta la mayoría de los conductores manifiestan que no conocen las ventajas que puede traer para la empresa la certificación, tan solo el 13% dice que por capacitaciones recibidas en otras entidades conocen de los grandes beneficios que esta certificación puede traer a la empresa.

Tabla 3.

Necesidad de que la empresa cuente con la certificación ISO 9001:2008

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	69	98
NO	1	1
No responde	1	1
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

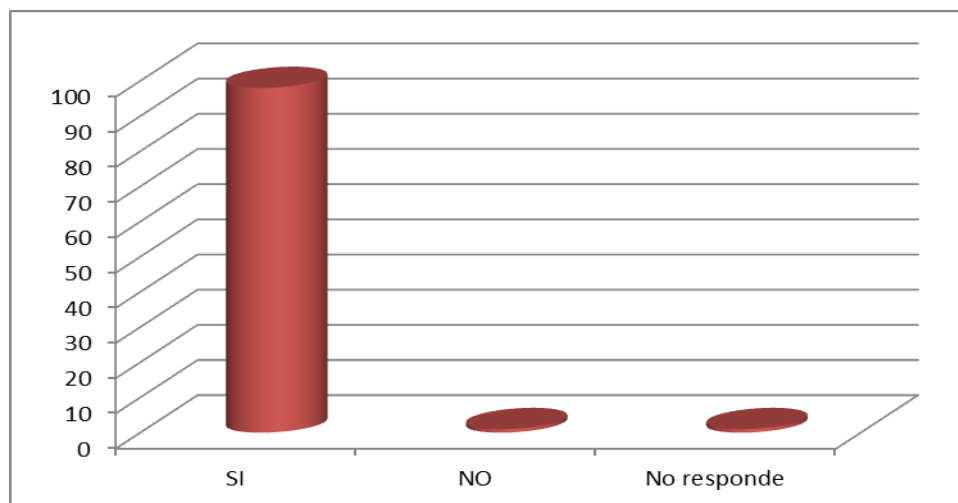


Figura 3. Necesidad de que la empresa cuente con la certificación ISO 9001:2008

Del 100% de los conductores encuestados la gran mayoría afirma que es necesario que la empresa se certifique en calidad ya que con eso puede demostrar que todos los procesos llevados a cabo en la empresa se están haciendo de forma adecuada, aunque no se puede desconocer que una muy pequeña parte dicen que no, o no respondieron a la pregunta ya que al parecer no les interesa lo que pueda pasar con la transportadora.

Tabla 4.

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ha recibido

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
No responde	2	3
Más participación en las decisiones	1	1
Servicio de los conductores	1	1
Ninguna	67	95
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

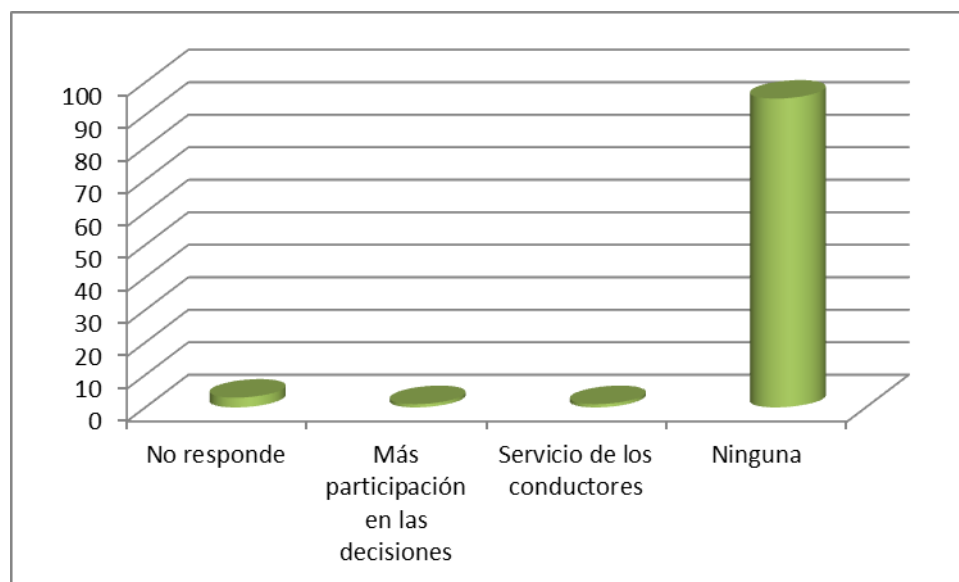


Figura 4. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ha recibido

El 95% de los encuestados afirman que no han recibido peticiones, quejas, reclamos o sugerencias sobre los servicios ofrecidos a los clientes, de otra parte el 3% no respondieron y el 1% dicen que se deba dar más participación en la empresa y atender las quejas sobre el servicio al cliente o trato que tienen los conductores con el cliente.

Tabla 5.

Satisfacción de los clientes con el servicio prestado

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	70	99
NO	0	0
No responde	1	1
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

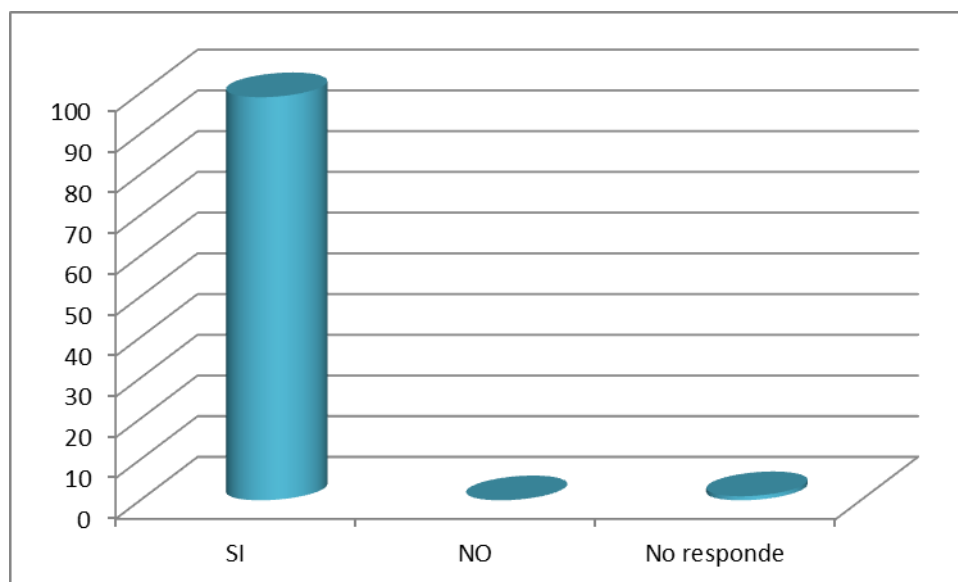


Figura 5. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado

Al aplicar la encuesta a los 71 conductores el 99%, afirman que hasta el momento los clientes se sienten satisfechos con el servicio prestado por la transportadora, ya que las quejas y reclamos son muy pocas y se ha tratado de prestar un servicio eficiente, eficaz y a tiempo.

Tabla 6.

Calificación a los procesos administrativos llevados en la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	6	8
Buenos	65	92
Malos	0	0
Regulares	0	0
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

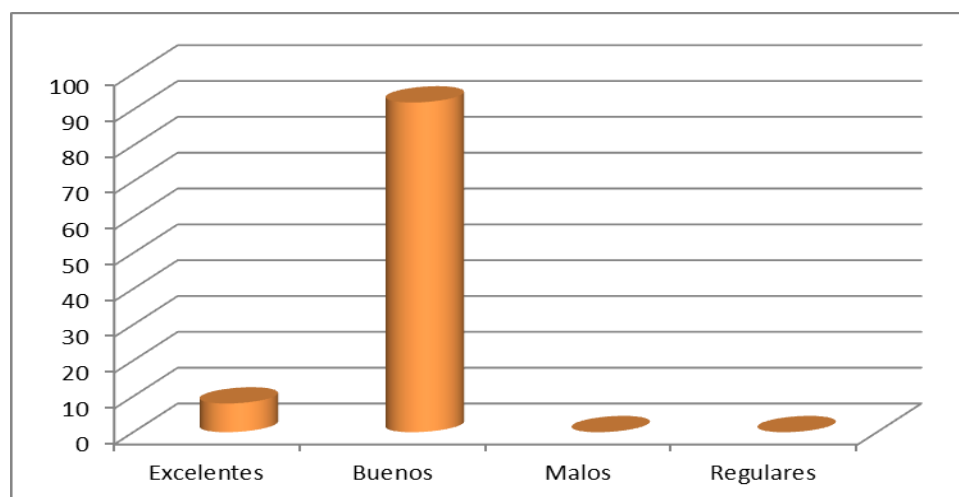


Figura 6. Calificación a los procesos administrativos llevados en la empresa

En cuanto a los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa, el 92% dicen que han sido buenos y el 8% excelentes, lo que evidencia que en la empresa según los conductores, las actividades se están llevando a cabo de forma adecuada, con miras a prestar el servicio de forma óptima.

Tabla 7.

Inconformidad con algún proceso

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	71	100
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

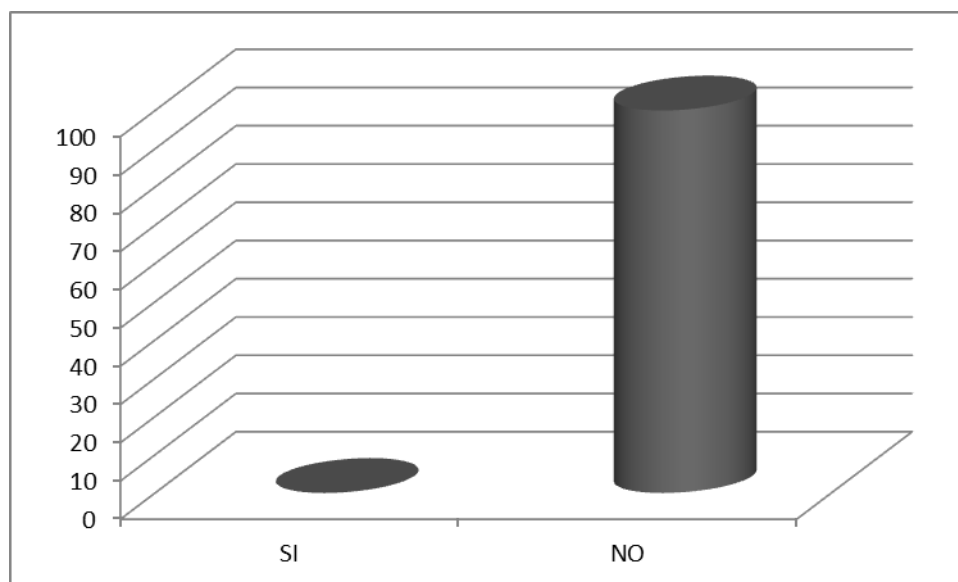


Figura 7. Inconformidad con algún proceso

Después de realizada la encuesta a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S, se pudo determinar que el 100% de estos, afirman que no están inconformes con los procesos llevados a cabo en la empresa.

Tabla 8.

Funcionario al que se le ha manifestado las inconformidades

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Gerente	0	0
Secretaria	0	0
No responde	71	100
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

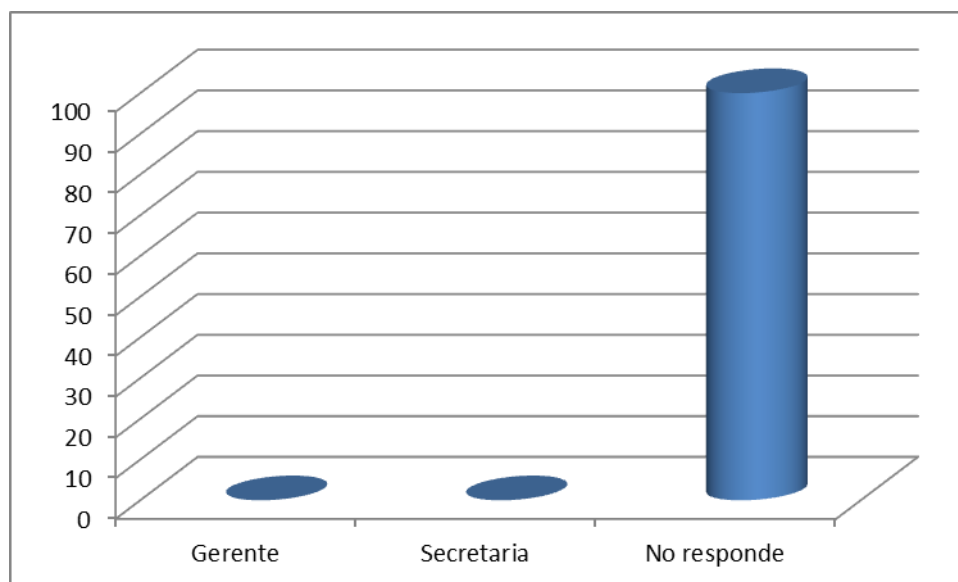


Figura 8. Funcionario al que se le ha manifestado las inconformidades

Según la encuesta aplicada se debe decir que el 100% de los conductores no respondieron a la pregunta, ya que como no manifiestan inconformidades no se han visto en la necesidad de dirigirse a algún funcionario de la empresa.

Tabla 9.

Inconformidad solucionada de forma rápida

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	0	0
No responde	71	100
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

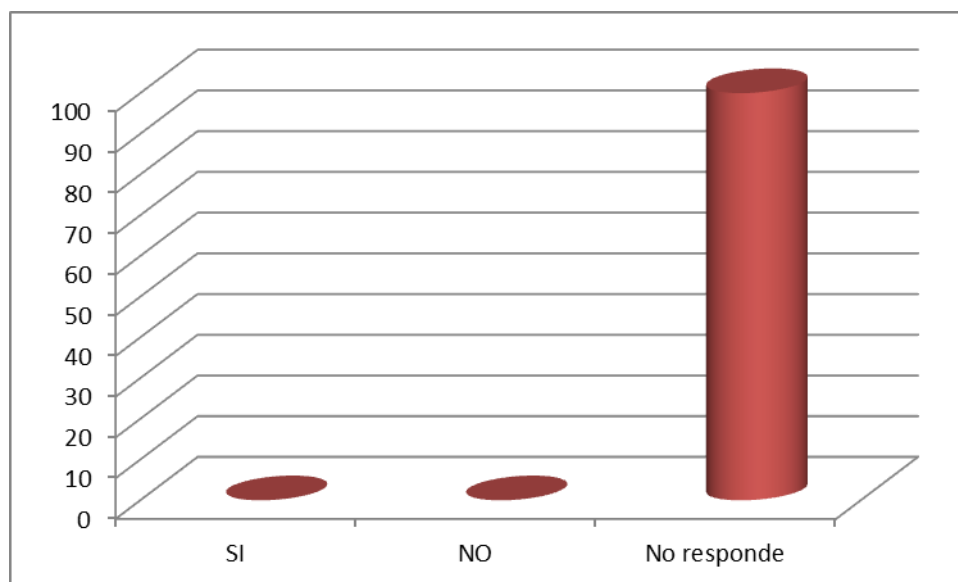


Figura 9. Inconformidad solucionada de forma rápida

Al igual que la pregunta anterior, el 100% de los funcionarios manifiestan que no han tenido la necesidad de acudir a un funcionario de la empresa para resolver alguna inconformidad, por lo tanto no respondieron a la pregunta.

Tabla 10.

Conocimientos sobre el manual de procedimientos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	1
NO	70	99
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

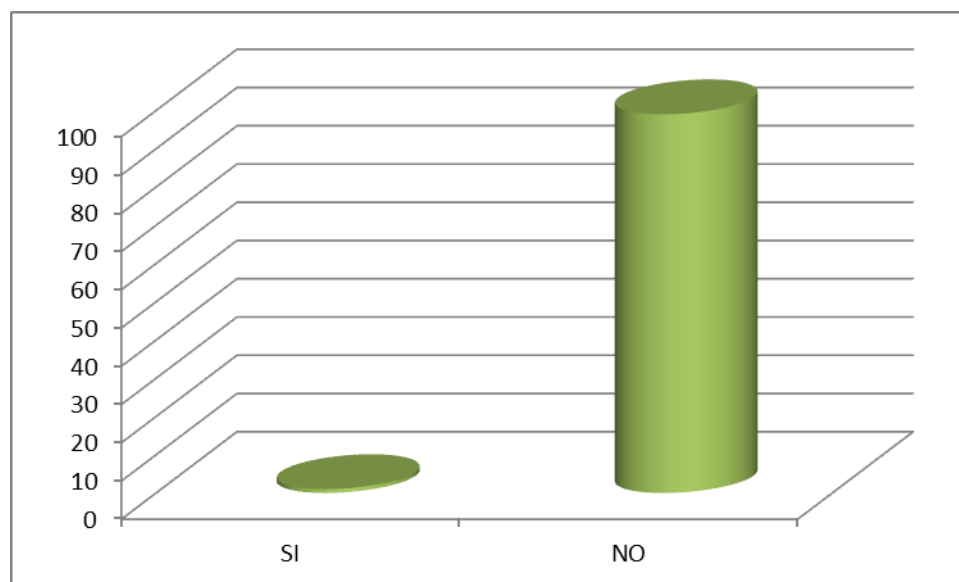


Figura 10. Conocimientos sobre el manual de procedimientos

En cuanto al conocimiento sobre el manual de procedimientos se debe decir que el 99% de los conductores encuestados no lo conocen, evidenciándose con esto una falencia en la empresa, ya que este documento debe ser requisito su conocimiento, para realizar las actividades de forma adecuada

Tabla 11.

Existencia de manual de funciones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	1
NO	70	99
TOTAL	71	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

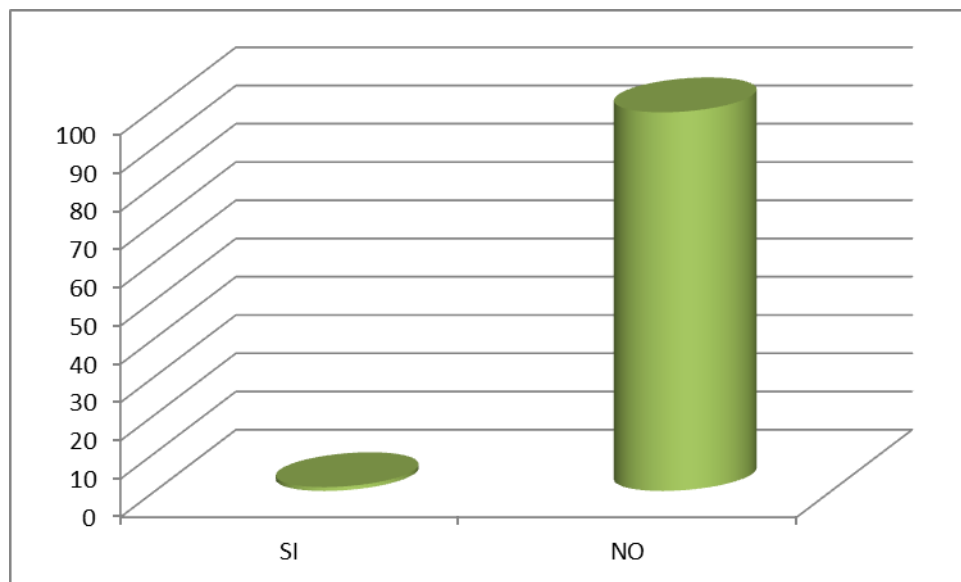


Figura 11. Existencia de manual de funciones

Al igual que el manual de procedimiento, el manual de funciones se desconoce en la empresa, lo puede llevar a que los conductores realizan duplicidad de funciones y no se conozcan las líneas de mando y direccionamiento organizacionales en la entidad.

4.1.2 Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS. Con el objetivo de realizar una propuesta para la implementación del sistema gestión de calidad para la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.

Tabla 12.

Necesidad de que la empresa se certifique en la ISO 9001.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	100
NO	0	0
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

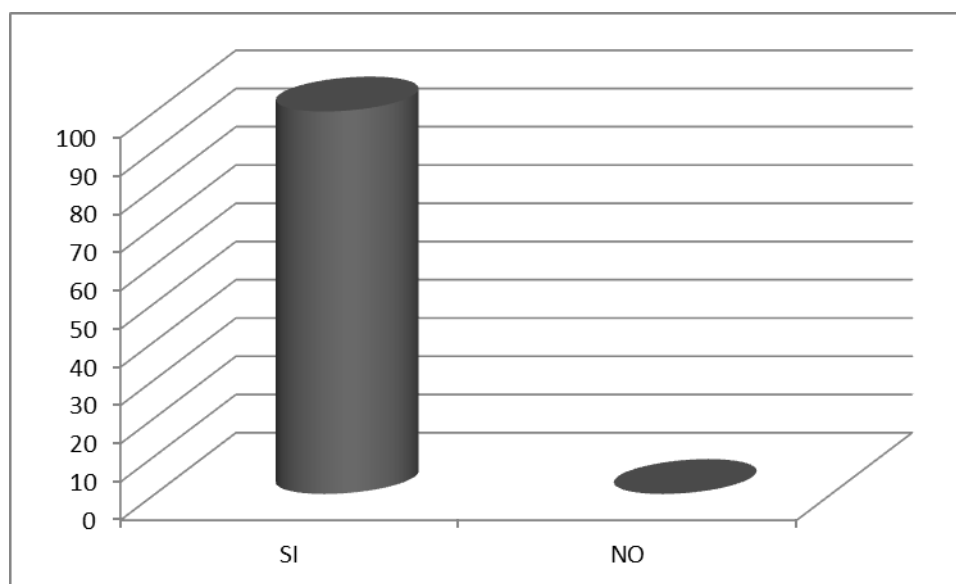


Figura 12. Necesidad de que la empresa se certifique en la ISO 9001.

Actualmente 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.

Por lo tanto la totalidad de los encuestados dicen que es evidente la necesidad de certificarse en calidad, con el objetivo de mejorar la situación actual y así optimizar los procesos y la calidad de los servicios ofrecidos.

Tabla 13.

Capacitaciones sobre la certificación en calidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

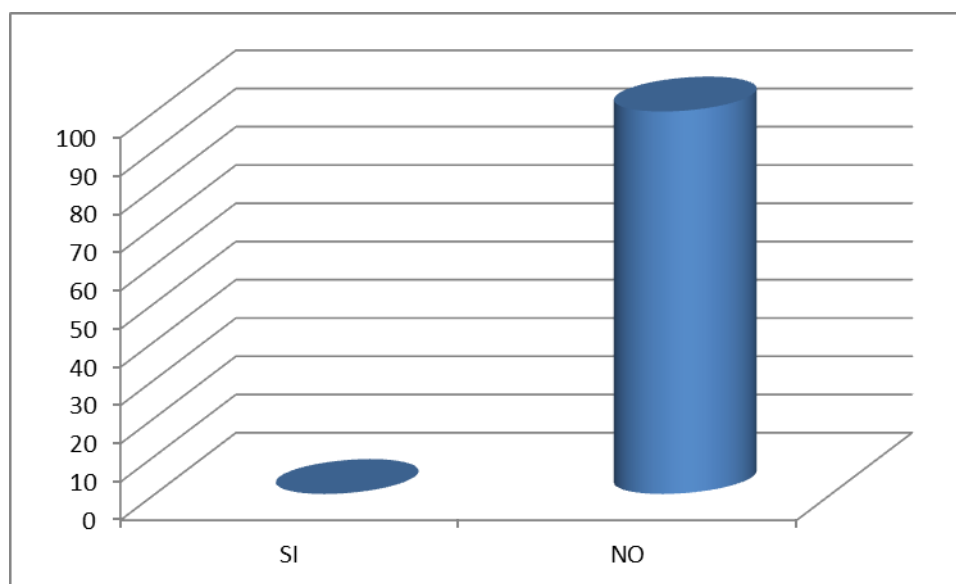


Figura 13. Capacitaciones sobre la certificación en calidad

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.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que en la transportadora se está fallando ya que la totalidad de los encuestados afirman que no se les da capacitación apropiada sobre la certificación en calidad, siendo el empleado parte activa en el proceso de certificación en toda empresa.

Tabla 14.

Existencia de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

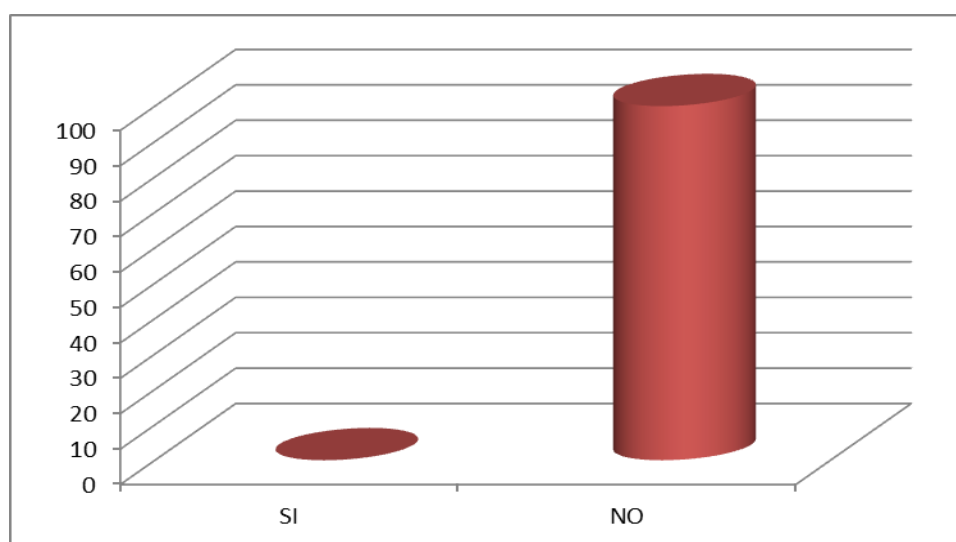


Figura 14. Existencia de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

La comunicación de los clientes y empleados con la empresa en uno de los aspectos más importante, por lo que el buzón de sugerencias es una solución antigua, pero que sigue dando sus frutos hoy. La totalidad de los encuestados afirman que en la empresa aún no se cuenta con un buzón de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, siendo este indispensable para lograr una mejorar comunicación interna y externa y así mejorar las relaciones interpersonales.

Tabla 15.

Satisfacción del servicio prestado

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78
NO	2	22
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

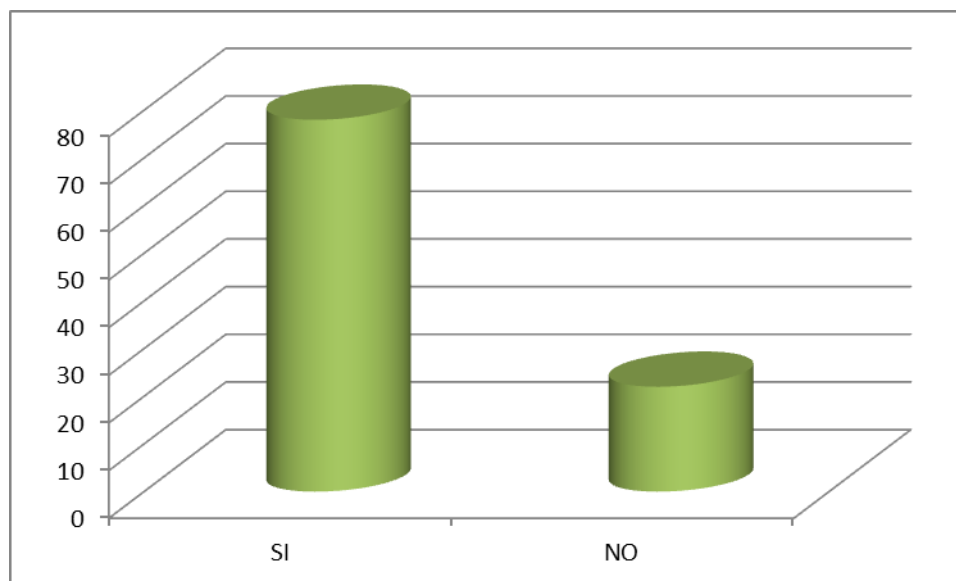


Figura 15. *Satisfacción del servicio prestado*

Se debe decir que la mayoría de los encuestados afirman que los clientes se sienten satisfechos con los servicios prestados, ya estos son de excelente calidad, de otra parte al cliente

se le da una especial atención siendo el más importante para el crecimiento de la empresa y la permanencia en el mercado.

Tabla 16.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	100
NO	0	0
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

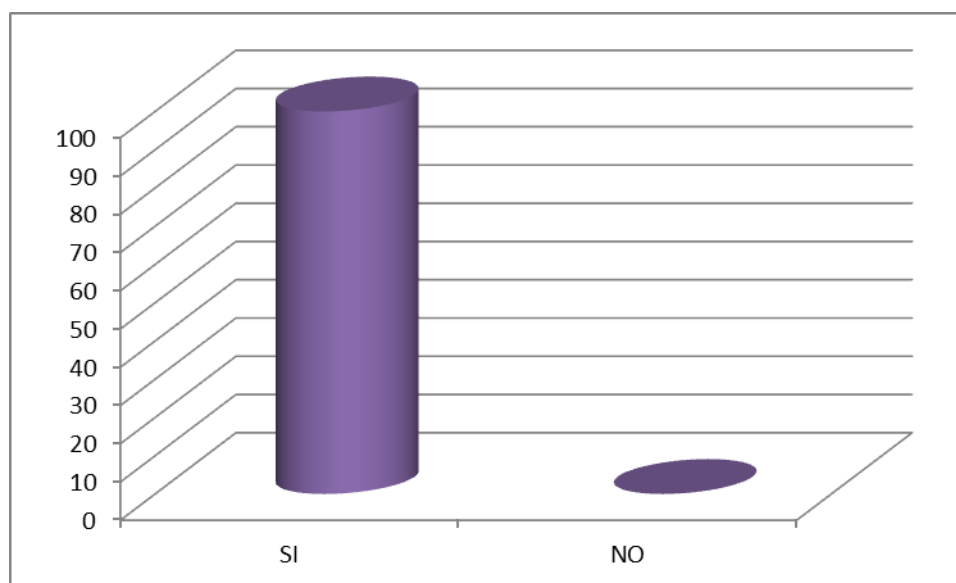


Figura 16. Conocimientos de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa

La totalidad de los empleados encuestados conocen los procesos llevados al interior de la transportadora, dependiendo del cargo y de las funciones que cumplen en la misma.

Tabla 17.*Calificación a los procesos de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	0	0
Buenos	9	100
Malos	0	0
Regulares	0	0
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

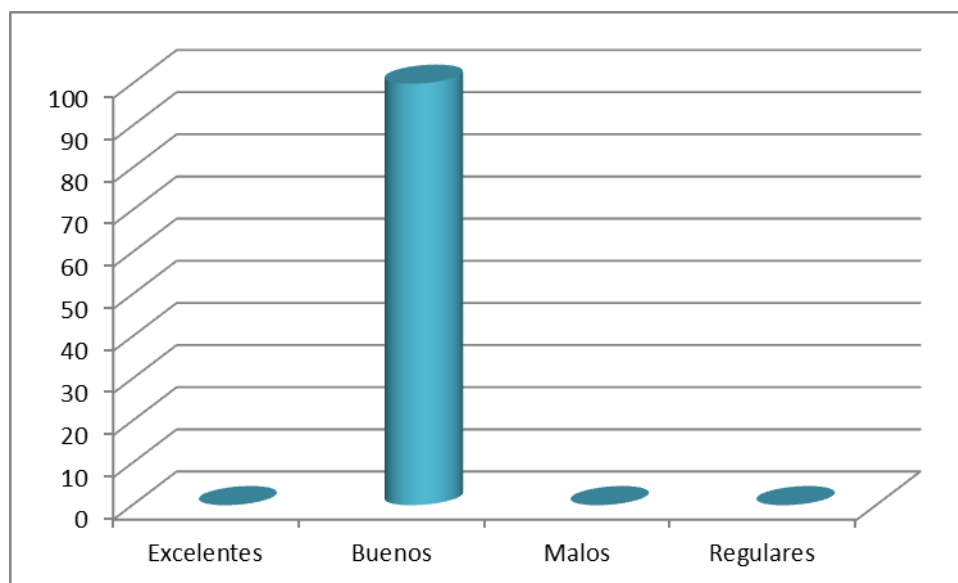


Figura 17. Calificación a los procesos de la empresa

Los funcionarios que dicen conocer los procesos afirman que estos se llevan de forma buena, aunque se debe mencionar que se manifiestan que no se ha tenido la capacitación sobre ellos y una adecuada divulgaciones de los mismos.

Tabla 18.*Inconformidad con los procesos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	44
NO	5	56
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

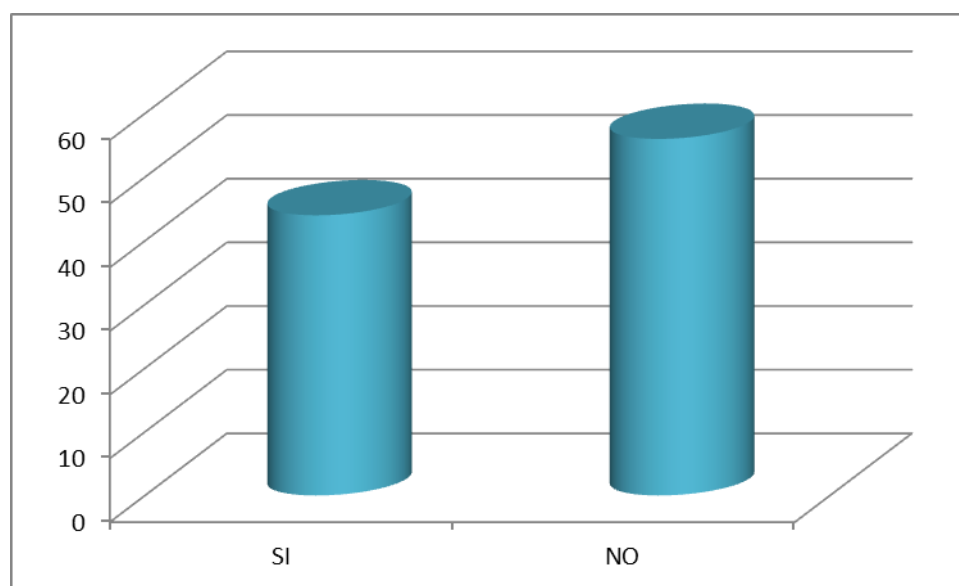


Figura 18. Inconformidad con los procesos

Se debe mencionar que los empleados se sienten molestos por algunos procedimientos llevados en la empresa, esto lo afirma el 44% de los encuestados, de otra parte el 56% dicen sentirse conformes con los procedimientos ya que a ellos les hacen saber solo lo que tiene que ver con su labor y por esto no ven falencias en las mismas.

Tabla 19.*Empleado al que ha manifestado las inconformidades*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Gerente	2	22
Secretaria	0	0
Jefe de departamento	0	0
No responde	7	78
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

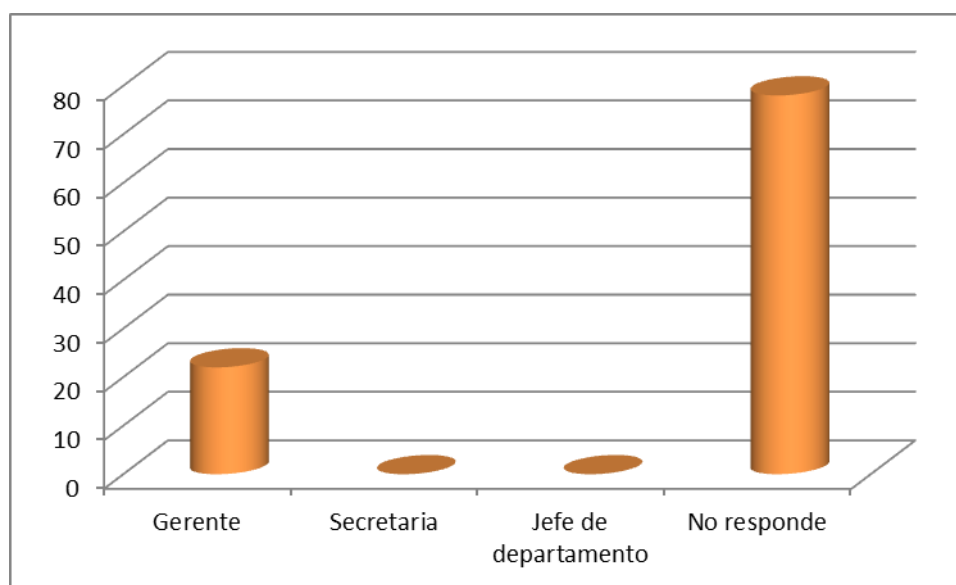


Figura 19. Empleado al que ha manifestado las inconformidades

Los encuestados afirman que cuando tienen una inconformidad se dirigen a la persona más directa, es decir, al gerente ya que con este es que tiene contacto directo y él es el encargado de solucionar las dificultades, aunque la mayoría de los encuestados no contestaron la pregunta, por lo que se evidencia que es porque no han tenido dificultades al interior de la empresa.

Tabla 20.*Solución de las inconformidades*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	11
NO	1	11
No responde	7	78
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

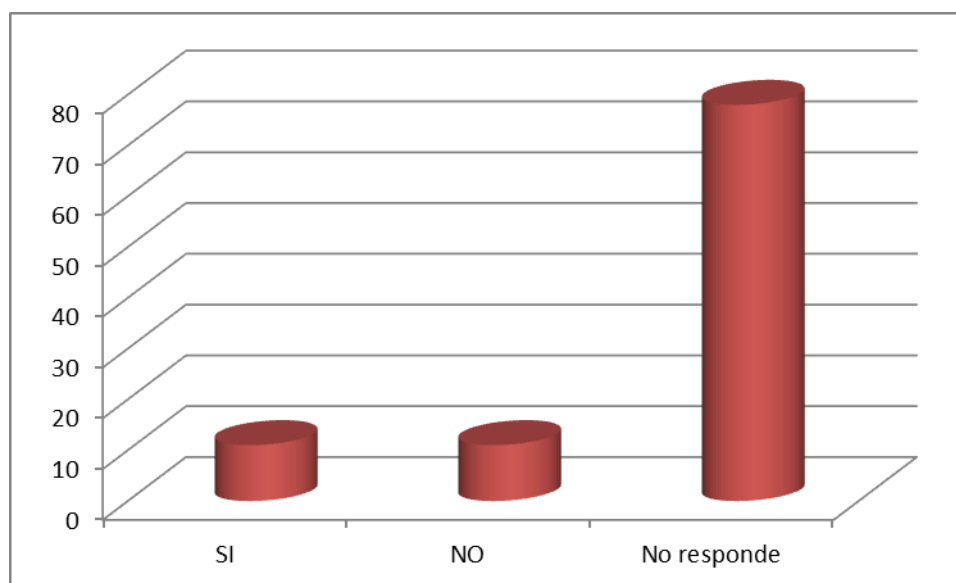


Figura 20. Solución de las inconformidades

Al igual que la pregunta anterior un porcentaje alto no respondió al interrogante, estas han sido transmitidas y resueltas de forma inmediata sin presentarse ningún inconveniente en la solución del mismo, por lo que creen que hay eficiencia y eficacia en resolver los problemas presentados en la empresa.

Tabla 21.*Calificación del servicio ofrecido por la transportadora*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	0	0
Buenos	9	100
Malos	0	0
Regulares	0	0
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

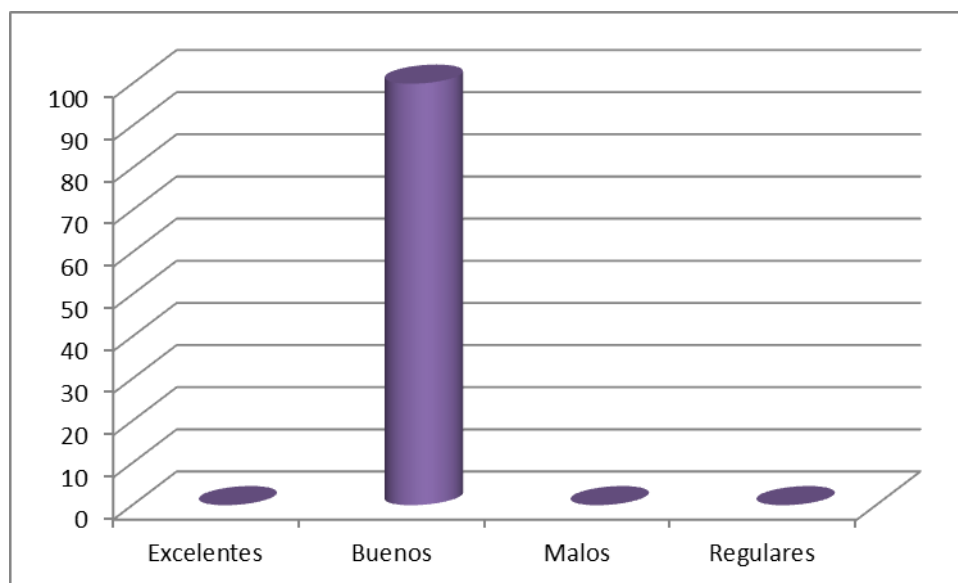


Figura 21. Calificación del servicio ofrecido por la transportadora

Los encuestados afirman que los servicios son buenos por lo que se han logrado mantener en el mercado, y esto reafirma que la empresa ha logrado cuidar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Tabla 22.*Auditoría realizada en la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	100
NO	0	0
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

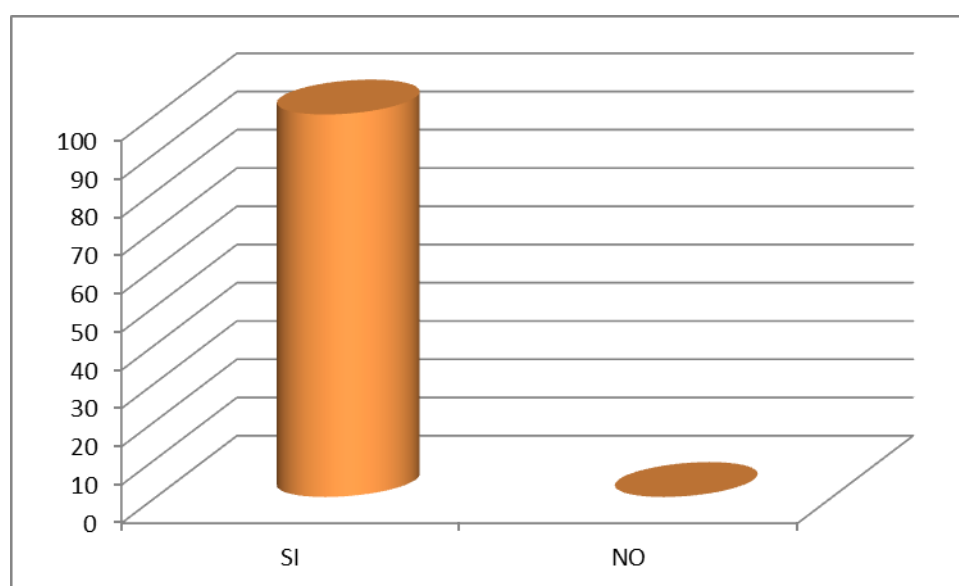


Figura 22. Auditoría realizada en la empresa

El total de las personas encuestadas afirman que en la empresa se han llevado a cabo auditorías a los procesos de la empresa, de lo cual los han informado para que preparen los documentos requerido para tal procedimiento, y estas auditorías son realizadas a los diferentes procesos de la empresa.

Tabla 23.*Razón por la que no se han certificado*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Por ser una empresa nueva en la región	5	56
Falta de decisión de la gerencia	4	44
TOTAL	9	100

Nota: Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S

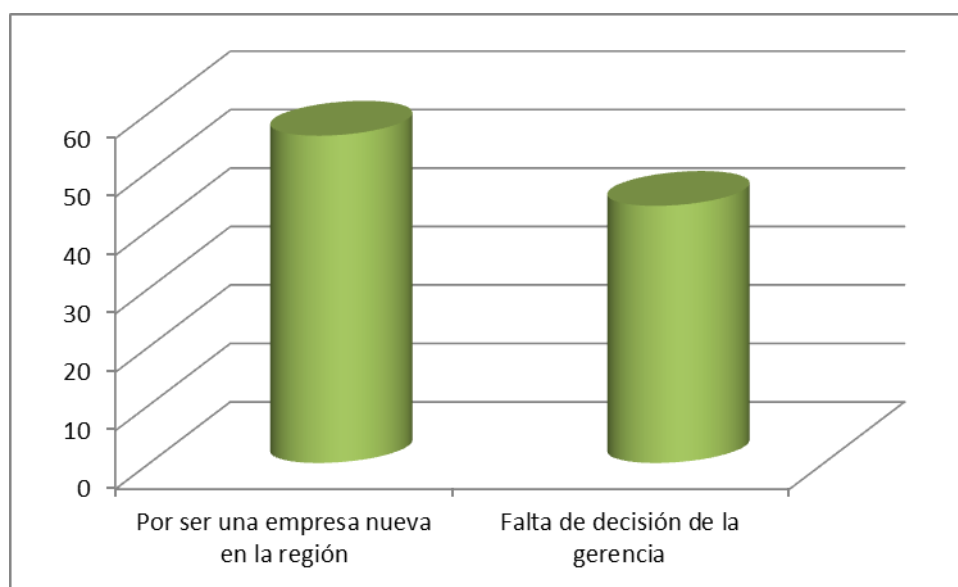


Figura 23. Razón por la que no se han certificado

La mayoría de los encuestados afirman que el motivo por el que aun la empresa no se ha certificado en calidad, es porque es una empresa nueva en la ciudad y la región y el otro motivo es porque ha faltado gestión por parte de la gerencia, lo que evidencia irresponsabilidad ya que deben estar actualizados en los requerimientos en cuanto a la calidad que se tienen en la nación.

4.1.3 Análisis de la lista de chequeo. 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 Transportadora de Norte de Santander S.A.S 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 subcontractados. De igual forma no existe una documentación interna, ni externa para solicitar la certificación, las políticas de calidad no se encuentran definidas.

En la Transportadora de Norte de Santander S.A.S existe un representante legal, el cual tiene a su cargo 8 empleados y 100 conductores, 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.

Por último se debe decir que un porcentaje alto manifiesta que se han realizado auditorias, lo cual evidencia control al interior de la Transportadora de Norte de Santander S.A.S.

4.1.4 Diagnostico. La NTC ISO 9001:2008 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.

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.

La empresa Transportadora de Norte de Santander S.A.S, es una empresa dedicada al transporte automotor en la modalidad de carga en el ámbito nacional e internacional. La empresa fue fundada en el año 2014, se especializa en el transporte terrestre de carga seca e hidrocarburos en el ámbito nacional e internacional, incursionando inicialmente en la región del Norte de Santander, en el cargue de crudo de pozos de extracción, se cuenta con un grupo de

transportadores con alta experiencia en el ramo, a la fecha se ha operado para empresas de gran reconocimiento a nivel nacional, el crecimiento de la empresa y la confianza se demuestra a los clientes con la calidad del servicio que va de la mano con la seguridad y cumplimiento.

La misión de la empresa es proveer servicios de transporte terrestre de carga líquida y seca a nivel nacional de forma segura y eficaz, generando satisfacción a nuestros clientes y garantizando el crecimiento económico, social y cultural de nuestros asociados, empleados y la comunidad.

La visión de la empresa es en el año 2017, se consolide como una organización líder en la operación lógica de carga terrestre de la región Norte de Santander, mejorando continuamente la calidad de sus servicios y superando las expectativas de los clientes.

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.

Por lo que se denota la necesidad de certificarse en calidad, 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 comunicación con los empleados es uno de los aspectos muy importantes en una empresa, por lo que un buzón de sugerencias es una solución antigua, pero que sigue dando sus frutos hoy. La totalidad de los encuestados afirman que en la empresa aún no se cuenta con un buzón de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, siendo este indispensable para lograr mejorar la comunicación interna y de igual forma las relaciones interpersonales.

La mayoría de los empleados encuestados conocen los procesos llevados al interior de la Transportadora de Norte de Santander S.A.S, dependiendo del cargo y 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 Transportadora de Norte de Santander S.A.S, en la empresa se ve la urgente necesidad de implementar la NTC ISO 9001:2008, 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 Identificación de los procesos exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación de la empresa.

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa transportadores de Norte de Santander S.A.S, se realizó teniendo en cuenta los objetivos y el diagnóstico de la empresa, de otra parte 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,

Un manual de la calidad.

Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional, Los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2.1 Política de calidad. La política de calidad es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que integra el manual de calidad y que resume y establece la misión y la visión de una organización orientadas a las expectativas de sus clientes y al compromiso con sus objetivos de calidad.

De otra parte según la norma ISO 9001:2008, esta requiere que el personal de alto nivel ejecutivo esté directamente vinculado en definir la política de calidad de la transportadora, incluyendo los objetivos por la calidad y el compromiso hacia la calidad.

La norma también clarifica y refuerza el requerimiento de que la política este enfocada hacia las necesidades del cliente y alineada con la organización general y los objetivos estratégicos de la compañía. La norma dice textualmente:

La política de calidad debe ser pertinente a los objetivos organizacionales del proveedor y las necesidades de sus clientes.

Para la transportadora TNS se propone la siguiente política de calidad:

“En Transportadores de Norte de Santander S.A.A, estamos comprometidos en proporcionar servicios de logística y transporte especializado, cumpliendo con los requisitos de calidad necesarios para satisfacer las expectativas y requerimientos de nuestros clientes”.

“Promovemos permanentemente, la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, propiciando un desarrollo constante de nuestro personal y la calidad de nuestros servicios, a través del cumplimiento de los objetivos establecidos”.

La política de calidad debe ser documentada en el manual del sistema de calidad y debe ser comunicada y entendida por el personal a todos los niveles de la empresa. Asegurar que los productos y servicios cumplen con la satisfacción exigida por los clientes.

Por último se debe decir que el comercio obliga al gerente a comprometerse a diario con la mejora continua, logrando de esta forma el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa, de igual forma los entes económicos están obligados a satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo las expectativas de ellos, al igual que la transportadora debe crear nuevas necesidades, teniendo la oportunidad de ofrecer los servicios con cero defectos.

4.2.2 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. Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua.

Los objetivos de calidad deben ser fijados por la alta dirección, coherentes con la Política de Calidad y enfocados a la Mejora Continua.

Los objetivos de calidad han de ser establecidos en términos medibles y cuantificables, al objeto de comprobar si se han cumplido, así mismo se establecen plazos para su consecución Pueden fijarse objetivos de calidad a corto plazo (un año) o bien a medio plazo o largo plazo. Se establece un objetivo general y en base al mismo se fijarán objetivos concretos para cada uno de los procesos.

4.2.3 Manual de la calidad. El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

En la transportadora de Norte de Santander S.A.S es indispensable implementar dicho manual de calidad, según lo manifestado por los empleados, ya que se obtienen beneficios como es la calidad en los productos, 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. (Ver apéndices)

4.2.4 Control de los documentos. 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 de Norma.

El objetivo del desarrollo e implementación del procedimiento para el control de documentos requeridos por la norma técnica, se hace con el fin de que la información y las evidencias estén disponibles en todo momento.

Para la Transportadora de Norte de Santander S.A.S, TNS es muy importante el control de documentos ya que esto permite tener más organizados los mismos, siendo estos de vital importancia para la calidad y su continuidad.

4.2.5 Control de los registros. La Transportadora 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.

4.2.6 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.

En la Transportadora el compromiso de la dirección es muy importante ya que en el proceso de la calidad, el gerente es el que toma las decisiones, llevando a la empresa al surgimiento o fracaso económico.

Por último y teniendo en cuenta la descripción de los procesos y documentos exigidos por la norma para la Transportadora se menciona en la siguiente tabla.

Tabla 24.

Revisión de cumplimiento de requisitos de NTC ISO 9001:2008.

REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2008	CUMPLE	OBSERVACIONES
Requisitos generales	X	No se encuentran definidos los procesos
Manual de calidad	X	No se tenía un manual de calidad definido
Control de documentos	X	No existe un control sobre los documentos exigidos por la norma
Control de requisitos	X	No existen procedimientos documentados
Compromiso de la dirección	X	No se había planteado políticas de calidad
Enfoque al cliente	X	En los puntos de venta mediante la interacción con el cliente se determinan sus requisitos y se busca incluir nuevos productos que se adapten mejor a sus necesidades
Políticas de calidad	X	No se cuenta con políticas de calidad en la Transportadora
Objetivos de calidad	X	No se cuentan con objetivos de calidad
Planificación del sistema de gestión de calidad	X	Hasta el momento no se han planificado los procedimientos.
Responsabilidad y autoridad	X	Se cuenta con un manual de funciones y organigrama
Representante de la dirección	X	No hay un representante de la dirección
Comunicación interna	X	La comunicación es interna y de forma verbal o por medio de comunicados.
Información de entrada para la revisión	X	No hay revisiones por parte de la dirección
Resultado de la revisión	X	No hay resultados

Provisión de recursos	X	Se cuenta con provisión de recursos para la implementación.
Infraestructura	X	Se cuenta con infraestructura necesaria para la implementación.
Ambiente de trabajo	X	Se cuenta con todos los elementos y condiciones necesarias para el trabajador, contando con un ambiente óptimo y buenas relaciones interpersonales.
Planificación de la realización del producto	X	Las actividades no están claramente definidas y documentadas
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	X	Existe buena relación del personal y los clientes.
Comunicación con el cliente	X	La única forma de comunicarse con el cliente es en el momento de la venta.
Proceso de compras	X	Se realizan selección de los productos, ya que se cuenta con un listado de proveedores.
Información de las compras	X	Se cuenta con órdenes de compras.
Verificación de los productos comprados	X	Al momento de llegar los productos se hace la respectiva verificación.
Control de la producción y de la prestación del servicio	X	Se cuenta con la tecnología, maquinaria y equipos necesarios para la implementación.
Control de los equipos de seguimiento y medición.	X	Se cuenta con los equipos necesarios y adecuados para la producción.

Fuente. Autores del proyecto

4.3 Documentación de los procedimientos de acuerdo a las necesidades de empresa, para lograr la certificación en calidad.

Para lograr la documentación según las necesidades de la empresa se debe cumplir con las siguientes etapas y además tener en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

Etapas 1. Análisis de la Situación Actual. En esta etapa se plantean algunas preguntas que nos indicarán el estado actual de la empresa para poder planear la implantación. Es muy importante tener en cuenta en donde se encuentra la empresa en esos momentos para establecer un punto de partida, y de este conocer y planear hacia donde queremos llegar estableciendo los objetivos de calidad y metas para el Sistema de Gestión de Calidad.

Etapa 2. Mapeo de Procesos. En esta etapa se establecen y registran los procesos actuales de la empresa para tener una mejor visión de estos y así conocer su interacción con otros departamentos y áreas, para saber qué tipo de información fluye entre ellos.

Estos son analizados para que posteriormente sean modificados y adaptados a las mejores prácticas conocidas en el giro y para el bien común de la organización.

Los procesos van a ayudar a tener una visión clara de lo que se debe establecer, como sistemas, controles e indicadores de calidad para el óptimo funcionamiento de cada parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Etapa 3. Documentación de Política y Plan de Calidad. Se debe tener en cuenta que sin un Plan y sin una Política de Calidad no se podría implementar un Sistema de Gestión de Calidad. En esta etapa es donde se documenta el plan y la política.

El Plan de Calidad es un documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

La Política de Calidad debe incluir el objetivo de calidad principal, el compromiso que existe con el cliente, y de qué manera se va a lograr a través de una mejora continua.

Etapa 4. Elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo. La documentación de los procesos y procedimientos se llevan a cabo en esta etapa y es donde se plasmar todo lo que se hace, como se hace, los alcances y quienes son los responsables de cada actividad

Algunos procedimientos son obligatorios por la norma ISO 9001:2008. En los siguientes elementos de la norma deben existir procedimientos documentado: Elementos 4.2 Requisitos de la Documentación, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.3 Control de Producto No Conforme, y 8.5 Mejora.

Existen 4 niveles de documentos en un Sistema de Gestión de Calidad:

1er Nivel: Incluye el Manual de Calidad

2do Nivel: Incluye los Procedimientos

Etapa 5. Elaboración del Manual de Calidad. El Manual de Calidad es la descripción de la norma ISO 9001 en los procesos de la empresa. Contiene todos los procedimientos documentados de la organización en todos sus niveles.

El tamaño de este manual puede diferir, dependiendo de la organización, alcance, productos, complejidad de procesos y competencia del personal.

Etapa 6. Capacitación. Esta etapa es la más difícil de todas, ya que significa cambiar la mentalidad del recurso humano hacia un cambio basado en normas y procesos controlados. Siempre existen personas en la empresa que se van a resistir al cambio, pero debemos de ser insistentes y constantes en la concientización para lograr un cambio en donde todos están. Si esto no sucede, simplemente el sistema no va a funcionar.

En esta etapa se debe capacitar a todo el personal sobre el tema ISO 9001 como una herramienta para mejorar las actividades de la empresa y hacerlos conscientes de lo que significa trabajar con un Sistema de Administración de Calidad.

Hacerles ver todo lo que conlleva la certificación, cuales son los objetivos y las nuevas políticas, cuales son las ventajas de trabajar con el nuevo sistema de calidad total, cuales son los controles e indicadores a seguir, cuales son las herramientas que se van a utilizar para las acciones correctivas y preventivas, etc.

Etapa 7. Implementación. Una vez creado, desarrollado y estructurado todo lo anterior, además de la capacitación al personal, llega la etapa de la implementación, en donde se pone en marcha todo el sistema y el personal comienza con el uso de esta herramienta.

Lo que antes se hacía de una manera, en esta etapa se deja de hacer como antes, y se comienza con la nueva estructura.

Etapa 8. Primera Auditoria Interna. En un Sistema de Gestión de Calidad siempre deben de haber revisiones a dicho sistema para ver cómo está operando, observar las fallas para corregirlas y detectar oportunidades de mejora para el crecimiento del mismo.

Se deben de realizar auditorías internas periódicamente, pero en este caso, en esta Etapa 8, se comienza por la primera, para ver como realmente se ha implementado el sistema y detectar posibles fallas para corregirlas antes de la pre-auditoria externa, que posteriormente llevará a la auditoria externa y a la certificación.

Etapa 9. Revisión General. Se debe hacer una revisión general de cómo está resultando la implementación y de cómo está funcionando el nuevo sistema. Se debe revisar las fallas encontradas en la Etapa 8, y ver la manera de corregirlas y evitar que vuelvan a suceder. Para esto se va a realizar acciones correctivas y preventivas dependiendo del caso.

Se debe también revisar y observar detenidamente las partes o actividades que están impactando de manera positiva al sistema de calidad total, para reforzarlas e implementarlas en las áreas en donde el sistema este débil y necesite un empuje mayor.

Etapa 10. Acciones Correctivas y Preventivas. Se deben generar las Acciones Correctivas y Preventivas de los resultados de la primera auditoria interna y la revisión general, para comenzar a trabajar sobre las observaciones y/o No Conformidades encontradas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Se recomienda en esta etapa, crear un sistema que le permita gestionar las solicitudes de las acciones correctivas y preventivas.

Etapa 11. Segunda Auditoria Interna (Opcional). Para asegura que todo este marchando de la mejor manera antes de la pre-auditoria externa, y que las acciones correctivas y preventivas resultantes de la primera auditoria interna se estén resolviendo desde su causa raíz y en tiempo, una segunda auditoria interna se puede llevar a cabo.

Esta auditoria es opcional, si se crees que con la primera auditoria interna es suficiente como para saber que el sistema está realmente funcionando como debe, entonces no es necesaria esta etapa.

Etapa 12. Acciones Correctivas y Preventivas (Opcional). Al igual que la etapa 10, estas acciones correctivas y preventivas se generan de la segunda auditoria interna, la cual también puede ser opcional.

Etapa 13. Procesos de Análisis y Mejora. En esta etapa se tiene que analizar los resultados obtenidos durante las auditorias y las acciones correctivas implementadas y completadas. De esta manera vamos a poder identificar que se observa, si fueron No Conformidades y que observaciones fueron Oportunidades de Mejora.

Las Oportunidades de Mejora se tienen que agrupar en un sistema aparte, para que posteriormente se le dé su debido seguimiento, e ir implementando estas mejoras dentro del Sistema de Gestión de Calidad, incrementando así la madurez del sistema y mejorando cada vez más su gestión para detectar a mayor detalle nuevas Oportunidades de Mejora o No Conformidades, y que ayude a mejorar la calidad del producto.

Etapa 14. Auditoria Externa. Al llegar a esta etapa del proceso ya debió haber pasado por una pre-auditoria externa por parte de un organismo externo. Esta pre-auditoria nos va a servir para ver cómo se está preparado ante la auditoria externa antes de la certificación por parte del organismo certificador.

Al término de la pre-auditoria, se debe hacer las solicitudes de acciones correctivas y preventivas que se necesiten para trabajar sobre las observaciones encontradas durante esta. Se programa posteriormente la auditoria externa y se ejecuta. Al término de esta, al igual que la pre-auditoria, se hacen las solicitudes de acciones correctivas y preventivas que se requieran según lo que los auditores externos hayan encontrado como No Conformidades Mayores y/o No Conformidades Menores.

Etapa 15. Certificación. En caso de encontrar No Conformidades, el organismo auditor da un plazo de 30 días para que la empresa trabaje sobre estas No Conformidades solucionándolas desde la causa raíz.

En caso de que la empresa no cierre estas No Conformidades en el tiempo estipulado, la certificación es rechazada por el organismo certificador, y la empresa tendría que pasar nuevamente por todo el proceso.

En caso de que la empresa cierre sus No Conformidades a tiempo, el organismo certificador aprueba la certificación y envía el certificado a la empresa en un plazo no mayor a los 60 días.

4.4 Plan de acción para la empresa, estableciendo estrategias que contribuyan a una adecuada implementación.

Metodología a seguir en la implementación del plan de acción del Sistema de Gestión de Calidad.

ETAPAS

Etapa de gestión del cambio. Objetivo. Determinar el impacto de los cambios y la aceptación de las personas al establecer un plan de acción.

Actividades. Programación de charlas de sensibilización
Sesiones de presentación del proyecto
Talleres de transformación cultural
Capacitaciones internas

Al realizar las actividades planteadas para la Transportadora de Norte de Santander S.A.S, se podrá determinar qué cambios se deben efectuar para lograr una mejora continua en cada uno de los procesos que esta lleva.

Etapas de diagnóstico. Objetivo. Analizar el diagnóstico del estado de la empresa, frente a los requisitos exigidos por la norma.

Actividades. Establecer un grupo de trabajo que analice la información recolectada a través de los instrumentos.

Presentación de los resultados de la lista de chequeo y encuestas.

Hacer la revisión por parte de la gerencia

En el momento en que la empresa conozca el estado actual y el que desea lograr debe tener en cuenta, que para alcanzar la certificación debe mejorar los procesos y corregir las fallas presentadas, así mismo establecer si cuenta con los recursos necesarios para tal fin.

Etapas de planeación. Objetivo. Establecer los parámetros necesarios para determinar y desarrollar métodos, tareas y tiempos requeridos por la norma.

Actividades. Plan detallado de trabajo

Plan de comunicación

Estructura y roles

La empresa debe responsabilizarse de la elaboración de un plan de trabajo que será necesario para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad, donde se establezcan los roles y responsabilidades de cada integrante de la organización.

Una vez la empresa haya determinado los objetivos, actividades, responsables, cronograma, recursos y mecanismos de evaluación, debe establecer los medios más efectivos y dinámicos para gestionar su debido desarrollo.

Etapas de diseño. Objetivo. Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del sistema documental.

Actividad. Diseñar e implementar documentos exigidos por la Norma de calidad

- Organizar y controlar los diferentes procesos
- Diseñar el manual de funciones
- Realizar seguimiento y control a los procesos
- Presentar informes

Es indispensable para la Transportadora de Norte de Santander S.A.S, que tiene por objetivo certificarse en calidad, el cumplimiento de los documentos exigidos por la norma, dando a conocer a los funcionarios la mejora continua y adquirir nuevos conocimientos que le permitan acceder a la certificación.

Etapas de implementación. Objetivo. Difundir la metodología de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Actividades. Implementación del sistema documental

Evaluación del desempeño individual (autocontrol)

Medición de la eficacia de la capacitación

Dar a conocer los requisitos generales del sistema.

Es necesario que la Transportadora de Norte de Santander S.A.S implemente la metodología explicada, al igual que los documentos diseñados, en cada uno de los procesos con el fin que permita un mayor desarrollo y un acercamiento a la certificación en calidad.

Etapas de verificación. Objetivo. Establecer mecanismos de seguimiento, medición y análisis para asegurarse de la eficiencia de los procesos.

Actividades. Realizar auditorías internas

Revisión por la dirección

Evaluación de resultados

Para alcanzar la certificación la empresa debe realizar auditorías continuas, que le permita conocer las posibles falencias que le impiden obtener la calidad en el servicio ofrecido. La dirección por su parte debe comprometerse a cumplir con los parámetros exigidos para acceder a la calidad.

Etapas de mejoramiento. Objetivo. Definir mecanismos para la mejora continua y la eficacia del sistema de gestión de calidad

Actividades. Priorizar las oportunidades de mejoramiento

Desarrollo de proyecto de mejora

Planes de mejoramiento

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

Tabla 25.

Plan de acción

		PLAN DE ACCION				
EMPRESA		TRANSPORTADORA DE NORTE DE SANTANDER S.A.S				
RESPONSABLES		JENNY ALEXANDRA ALFONSO GUERRA y JOSÉ DANIEL PAREDES ARIAS				
FECHA DE ELABORACION		JUNIO DE 2016				
VIGENCIA O PERIODO		AÑO 2016				
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	PLAN, PROGRAMA O PROYECTO	META	RESPONSABLE	TIEMPO	OBSERVACIÓN
Diseñar e implementar documentos exigidos por la Norma de calidad	Aportar soluciones confiables para el logro de los requisitos exigidos	Crear grupos de trabajo	100%	Gerente	6 meses	
Organizar y controlar los diferentes procesos	Establecer mecanismos para un adecuado control de los procesos	Elaborar diagnósticos que determinen la situación real interna de la empresa.	100%	Secretaria	Todo el año	
	Crear comités para evaluar los procedimientos.					
	Establecer un programa interno de comunicación.					
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	

	Fomentar entre los funcionarios la buena organización interna.					
Realizar seguimiento a los procesos	Cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente	Establecer un grupo de auditoría	100%	Gerente		Todo el año
Concientizar al personal sobre la importancia de la calidad	Realizar de forma continua talleres logrando crear en el empleado un buen sentido de pertenencia con la empresa.	Crear sentido de pertenencia a través del buen clima organizacional	100%	Contador secretaria	y	Todo el año
Realizar capacitaciones a funcionarios con el fin que estos conozcan los procesos.	Implementar programas de capacitación en temas referentes a la calidad de los productos y servicios.	Vincular a un capacitador a la empresa.	100%	Operario de mantenimiento	de	Todo el año
	Establecer una relación optima entre los proveedores y empleados.					
Implementar un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes y establecer actividades de mejora continua.	Darle solución a las inconformidades de los clientes y hacer seguimiento a las mismas.	100%	Secretaria		Un mes
Capacitar al comité de actividades con el fin de que estos sean multiplicadores de proceso	Mejoramiento continuo en los procesos. Estructurar cada comité de calidad.	Establecer grupos de trabajo internos	100%	Contador público		Semestral
Realizar seguimiento y control a los procesos	Notificar a los empleados de cada proceso	Grupo de auditoría	100%	Gerente		Todo el año

Tabla 25 (Continuación)

	Crear proyectos de mejora a través de equipos de trabajo.				
Presentar informes	Cumplimiento de los parámetros exigidos para la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.	Organizar un sólido grupo de trabajo.	100%	Gerente secretaria	y Un mes

Fuente. Autores del proyecto

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 9001:2008.

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.

En cuanto a la documentación de los procedimientos según las necesidades de la empresa se mencionan los quince pasos que se debe seguir para llegar a la certificación en calidad según la Norma ISO 9001:2008, siendo esta necesaria para la empresa Transportadora de Norte de Santander S.A.S.

Se diseñó un plan de acción necesario para la empresa, donde se establecieron objetivos a lograr en determinado tiempo, buscando la mejora en los servicios ofrecidos y evaluando los procesos de calidad en la empresa.

Capítulo 6. Recomendaciones

Para lograr la confiabilidad, eficacia y eficiencia, es necesario implementar un sistema de gestión de calidad, el cual garantiza la adecuada prestación del servicio en la empresa Transportadora de Norte de Santander S.A.S.

Se recomienda al gerente de la empresa dar a conocer los manuales y documentos exigidos por la norma a los empleados, por medio de capacitaciones, y apoyarse en asesores conocedores y expertos en el tema de certificaciones en el sector del transporte, con el fin de lograr una mayor orientación de los requisitos de calidad exigidos, al igual que adquirir una mejor estructura administrativa, con el objetivo de alcanzar la certificación llegando a una mayor confiabilidad, eficiencia y eficacia llevados a cabo por la empresa en la actualidad.

Se sugiere a la empresa Transportadora de Norte de Santander S.A.S, tener en cuenta los pasos a seguir para lograr la certificación en calidad, mejorar los procedimientos para asegurar la certificación y la permanencia en el mercado competitivo del transporte.

Es necesario que la alta dirección esté comprometida y adopte los manuales, documentos y protocolos exigidos por la norma para la certificación, siendo estos muy importantes para la empresa Transportadores de Norte de Santander S.A.S, garantizando el cumplimiento de los procesos óptimos para la calidad.

Referencias

- Acosta López, E. J. (2015). *Generalidades de la empresa*. Ocaña.
- Arango Ospina, P. A. (4 de Diciembre de 2007).
<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>. Obtenido de Revisión y actualización en la documentación del sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para Sumilec SA:
<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>
- Biagini, G. S. (2014). *El transporte*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Bonilla, L. (2013). *Entrevista sobre la historia de la Cooperativa*. .
- Buffa, E., & Sarin, R. (2012). *Las raíces de Control de Calidad en Japón "en la producción moderna*. Japon: edición Management.
- calidad, G. d. (21 de Agosto de 2015). <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua>. Obtenido de Políticas de calidad: <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua>
- Carvajal Suarez, C. H. (2013). *Bases para la implementación del sistema integrado de gestión apoyado en las normas NTC- ISO 9001:2008 (sistema de gestión de la calidad) y la norma NTC-ISO 31000:2009 (gestión de riesgos)*. Armenia: Universidad Gran Colombia.
- Colombia, R. d. (2016). *Decreto 410 de 1971*. Bogotá: Litio imperio.
- Colombiana., N. T. (11 de Mayo de 2008).
http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ntc-iso_9001-2008.pdf.
 Obtenido de ISO 9001. Sistema gestión de calidad:
http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ntc-iso_9001-2008.pdf
- Díaz Rizo, F. E. (2003). *Comportamiento vehicular*. Universidad nacional de ingeniería. Nicaragua.
- Figuroa, H. (2006). *Sistema Gestión de Calidad*. Guayana: Universidad nacional experimental politécnica.
- Franco Ruedas, K. (2015). *Propuesta para la implementación de la norma NTC ISO 9001:2008, de la empresa miccomputador a crédito o de contado*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Gómez Gras, J. M. (1997). *Estrategias para la competitividad de las pymes*. España: Editorial Mc. Graw Hill.

- Gutiérrez Neira, C. (2014). *Propuesta para la implementación de la norma NTC-ISO, como un modelo de gestión para el logro del éxito sostenido en las empresas colombianas*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Hernández Fuentes, J. (2014). *Gestión de la calidad en bienes y servicios para exportación, según los tratados de libre comercio*. Universidad militar nueva granada. Bogotá.
- Jaca., T. (10 de Octubre de 2015). <http://www.taxisjaca.com/page10.php>. Obtenido de La historia del Mundo del transporte. Los camiones y el camionero. : <http://www.taxisjaca.com/page10.php>
- Julissa, S. N. (2014). *Diseño de un plan de marketing para mejorar la imagen de la cooperativa de transporte de pasajeros*. Ecuador.
- Méndez, A. C. (2003). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá: 3ª Ed. Mc Graw Hill.
- Páez García, L. E. (2009). *Historia de la Región de Ocaña*. . Bogotá: Jaguar Group Producciones.
- Patiño Torres, D. E. (2015). *Implementación del sistema de gestión de la calidad, ISO 9001:2008, en la empresa "ACRISOLAR CIA. LTDA*. Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Pérez Fernando de Velazco, J. A. (2004). *Gestión por procesos*. Madrid: Editorial Esis.
- República, C. d. (2012). *Constitución Política de Colombia de 1991*. Bogotá: Edición Cupido.
- Tansporte, M. d. (2009). *Diagnóstico del sector transporte*.
- Transportes, M. d. (10 de Febrero de 2005). file:///C:/Users/albacecilia/Downloads/Caracterizacion_Transporte_Colombia.pdf. Obtenido de Caracterización del Transporte en Colombia, diagnostico y proyectos de transporte e infraestructura: file:///C:/Users/albacecilia/Downloads/Caracterizacion_Transporte_Colombia.pdf
- Vargas Cabrales, Y. A. (2015). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2008 en la comercializadora gran señora en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Zavala, A. (2011). *Teoría de la calidad*. Jalisco México: Edición Theo-Quality.

Apéndice



Apéndice 1. Encuesta dirigida a los conductores de la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.

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

Objetivo: Realizar una propuesta para la implementación del sistema gestión de calidad para la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Conoce usted la ISO 9001?

SI _____ NO _____

2. ¿Conoce las ventajas que tiene la empresa con la certificación?

SI _____ NO _____

3. ¿Usted cree necesario que la empresa se certifique en la ISO 9001:2008?

SI _____ NO _____

4. ¿Qué tipo de petición, quejas, reclamos y sugerencias ha recibido?

5. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado?

SI _____ NO _____

6. ¿Cómo califica los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa?

Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

7. ¿Se ha sentido inconforme con algún proceso en la empresa?

SI _____ NO _____

¿Cuál? _____

8. ¿A qué funcionario ha manifestado sus inconformidades?

Gerente____, Secretaria____, Otro Cual?_____

9. ¿Su inconformidad ha sido solucionada de forma rápida?

SI_____ NO _____

10. ¿Tiene conocimiento del manual de procedimientos?

SI_____ NO_____ Usted lo conoce?_____

11. ¿En la empresa existe y conoce el manual de funciones para los conductores?

SI_____ NO_____

Gracias por contestar a las preguntas



Apéndice 2. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.

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

Objetivo: Realizar una propuesta para la implementación del sistema gestión de calidad para la empresa Transportadores de Norte de Santander SAS.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Usted cree necesario que la empresa se certifique en la ISO 9001?

SI _____ NO _____

2. ¿En la empresa se han brindado capacitaciones sobre la certificación en calidad?

SI _____ NO _____

3. ¿En la transportadora existe un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

SI _____ NO _____

4. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado?

SI _____ NO _____

5. ¿Tiene conocimiento de los procesos llevados a cabo al interior de la empresa?

SI _____ NO _____

6. ¿Cómo califica los procesos llevados a cabo en la empresa?

Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

7. ¿Cómo empleado se ha sentido inconforme con algún proceso en la empresa?

SI _____ NO _____

¿Cuál? _____

8. ¿A quién manifestó su inconformidad?

Gerente _____, Secretaria _____, Jefe de departamento _____, Otro Cual? _____



Apéndice 3. Lista de chequeo

LISTA DE CHEQUEO							
No	REQUISITOS	EXISTE		ESTADO			OBSERVACIONES
		SI	NO	D	I	M	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
4.1	Requisitos Generales						
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un S.G.C y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con loPOs requisitos de esta Norma Internacional.						
4.2	Requisitos de la Documentación						
4.2.1	Generalidades						
	La documentación del S.G.C. debe incluir: Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y de Objetivos de la Calidad. Un Manual de la Calidad. Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional. Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, y Los registros requeridos por esta Norma Internacional						
4.2.2	Manual de la Calidad						
	La Organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya: El alcance del S.G.C., incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión Los procedimientos documentados establecidos para el S.G.C, o referencia a los mismos, y Una descripción de la interacción entre los procesos del S.G.C.						
4.2.3	Control de los Documentos						
	Los documentos requeridos por el S.G.C. deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de						

	<p>acuerdo con los requisitos citados Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente. Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos. Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso. Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p>						
4.2.4	Control de los Registros						
	<p>Deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del S.G.C. Deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p>						
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.1	Compromiso de la Dirección						
	<p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C., así como con la mejora continua de su eficacia: Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del Cliente como los legales y reglamentarios, Estableciendo la Política de la Calidad. Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad, Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y Asegurando la disponibilidad de recursos.</p>						
5.2	Enfoque al Cliente						
	<p>La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del Cliente</p>						

5.3	Política de la Calidad						
	<p>Es adecuada al propósito de la organización.</p> <p>Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del S.G.C.</p> <p>Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.</p> <p>Es comunicada y entendida dentro de la organización, y</p> <p>Es revisada para su continua adecuación</p>						
5.4	Planificación						
5.4.1	Objetivos de la Calidad						
	<p>La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización.</p> <p>Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad.</p>						

Apéndice 4. Certificado de Cámara de Comercio



Cámara de Comercio de Ocaña

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS
 Fecha expedición: 2015/08/03 - 14:10:07, Recibo No. R000275007, Operación No. 01E010803039

CODIGO DE VERIFICACIÓN: d0kReEC6qE

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA , CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL,

CERTIFICA:

NOMBRE : TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS

N.I.T.:900719398-8

DIRECCION COMERCIAL:CALLE 7A 35-40 APTO 201

BARRIO COMERCIAL: LA PRIMAVERA

DOMICILIO : OCAÑA

TELEFONO COMERCIAL 1: 5612854

TELEFONO COMERCIAL 2: 3164480497

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL :CALLE 7A 35-40 APTO 201

BARRIO NOTIFICACION: LA PRIMAVERA

MUNICIPIO JUDICIAL: OCAÑA

E-MAIL COMERCIAL:transportesdelnortel@gmail.com

E-MAIL NOT. JUDICIAL:transportesdelnortel@gmail.com

TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 1: 5612854

TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL 2: 3164480497

FAX NOTIFICACION JUDICIAL:

CERTIFICA:

QUE EL MATRICULADO TIENE LA CONDICION DE PEQUEÑA EMPRESA DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 2 DE LA LEY 1429 DE 2010.

CERTIFICA:

ACTIVIDAD PRINCIPAL:

4923 TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA

CERTIFICA:

MATRICULA NO. 00026827

***** CONTINUA *****



Cámara de Comercio de Ocaña

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS

Fecha expedición: 2015/08/03 - 14:10:07, Recibo No. R000275007, Operación No. 01E010803039

CODIGO DE VERIFICACIÓN: d0KReEC6qE

FECHA DE MATRICULA EN ESTA CAMARA: 28 DE OCTUBRE DE 2014
 RENOVO EL AÑO 2015 , EL 6 DE MARZO DE 2015

CERTIFICA:

CONSTITUCION : QUE POR DOCUMENTO PRIVADO DE ASAMBLEA CONSTITUTIVA DE OCAÑA DEL 14 DE MARZO DE 2014 , INSCRITA EL 28 DE OCTUBRE DE 2014 BAJO EL NUMERO 00003229 DEL LIBRO IX, SE CONSTITUYO LA PERSONA JURIDICA: TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS

CERTIFICA:

QUE POR ACTA NO. 0000004 DE ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE OCAÑA DEL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2014 , INSCRITA EL 28 DE OCTUBRE DE 2014 BAJO EL NUMERO 00003228 DEL LIBRO IX, CAMBIO SU DOMICILIO DE CONSTITUCION POR CAMBIO DOMICILIO DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C. A LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER. LA PERSONA JURIDICA: TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS

CERTIFICA:

REFORMAS:

DOCUMENTO	FECHA	ORIGEN	CIUDAD	INSCRIPCION	FECHA
0000008	2015/05/10	ASAMBLEA EXTRAORDINARIA	OCAÑA	00003356	2015/05/20

CERTIFICA:

VIGENCIA: QUE EL TERMINO DE DURACION DE LA PERSONA JURIDICA ES INDEFINIDO

CERTIFICA:

OBJETO SOCIAL: LA SOCIEDAD TENDRÁ COMO OBJETO PRINCIPAL EL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA DEL TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR PÚBLICO EN LA MODALIDAD DE CARGA, EN EL ÁMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL A TRAVÉS DEL EMPLEO DE TODOS LOS MEDIOS Y EN SUS VARIADAS MODALIDADES. ADEMÁS PODRÁ REALIZAR LAS SIGUIENTES

***** CONTINUA *****



Cámara de Comercio de Ocaña

CAMARA DE COMERCIO DE OCANA
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS

Fecha expedición: 2015/08/03 - 14:10:07, Recibo No. R000275007, Operación No. 01E010803039

CODIGO DE VERIFICACIÓN: d0kReEC6qE

ACTIVIDADES: - EL TRANSPORTE EN GENERAL, ESPECIALMENTE EN ESTAS ÁREAS; TRANSPORTE DE CRUDO Y TODOS SUS DERIVADOS, TRANSPORTE DE COMBUSTIBLES, TRANSPORTE DE CARGA MASIVA, TRANSPORTE DE GANADO, SERVICIOS DE ENCOMIENDAS NACIONAL, SERVICIOS DE GIROS NACIONALES E INTERNACIONALES, PRESTACIÓN DE SERVICIOS MECÁNICOS Y DE REPARACIÓN AUTOMOTRIZ PARA LOS VEHÍCULOS AFILIADOS A LA EMPRESA, COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS, REPUESTOS, COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, LLANTAS, PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LAVADO Y ENGRASE PARA TODO TIPO DE VEHÍCULOS, COMPRA Y VENTA DE VEHÍCULOS; - ADEMÁS DE LO ANTERIORMENTE MENCIONADO PODRÁ LA SOCIEDAD EJECUTAR ACTIVIDADES COMO: CONTRATAR MEDIOS DE TRANSPORTE ESPECIALIZADOS EN TODAS SUS MODALIDADES, COMBINADO Y MULTIMODAL, INCLUYENDO LA CONSIGNACIÓN DE MERCANCÍA U OTROS EFECTOS POR CUENTA PROPIA O DE TERCEROS, DIRECTAMENTE O POR MEDIO DE INTERMEDIARIOS; - REPRESENTAR FIRMAS NACIONALES O EXTRANJERAS QUE SE OCUPEN DE LOS MISMOS NEGOCIOS O ACTIVIDADES; - ALMACENAR, DISTRIBUIR, EMPACAR, RE EMPACAR Y MANIPULAR TODO TIPO DE BIENES; - EMITIR, RECIBIR, DISTRIBUIR, REGISTRAR LOS DOCUMENTOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD; - COORDINAR Y ORGANIZAR EMBARQUES, CONSOLIDAR Y DESCONSOLIDAR LA CARGA; - PRESTAR LOS SERVICIOS DE ASESORÍA, CONSULTORÍA, DESARROLLO Y GESTIÓN EN TODOS LOS CAMPOS QUE ESTÉN RELACIONADOS CON EL OBJETO SOCIAL DE LA SOCIEDAD A LAS ENTIDADES DE DERECHO PÚBLICO Y PRIVADO, NACIONALES Y EXTRANJERAS; - ADQUIRIR BIENES DE CUALQUIER NATURALEZA, MUEBLES O INMUEBLES CORPORALES O INCORPORALES, ASÍ COMO HACER CONSTRUCCIONES SOBRE SUS BIENES INMUEBLES Y ENAJENAR Y GRAVAR A CUALQUIER TÍTULO LOS BIENES DE QUE SEA TITULAR DEL DERECHO DE DOMINIO O CUALQUIER OTRO DERECHO REAL; - INTERVENIR ANTE TERCEROS Y ANTE LOS MISMOS SOCIOS, COMO ACREEDORA O COMO DEUDORA EN TODA CLASE DE OPERACIONES DE CRÉDITO, DANDO O RECIBIENDO LAS GARANTÍAS DEL CASO, CUANDO HAYA LUGAR A ESTAS; - DAR Y RECIBIR EN GARANTÍA DE OBLIGACIONES BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y TOMARLOS EN ARRENDAMIENTO U OPCIÓN DE CUALQUIER NATURALEZA; - SUSCRIBIR ACCIONES O DERECHOS EN EMPRESAS QUE FACILITEN O CONTRIBUYAN AL DESARROLLO DE SUS OPERACIONES; - CELEBRAR EL CONTRATO COMERCIAL DE CAMBIO EN TODAS SUS MANIFESTACIONES COMO GIRAR, ENDOSAR, PROTESTAR, CANCELAR, AVALAR, DAR Y RECIBIR LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS O CUALQUIER OTROS EFECTOS DE COMERCIO O TÍTULOS VALORES EN GENERAL Y CELEBRAR TODA CLASE DE OPERACIONES CON ENTIDADES BANCARIAS Y EN

***** CONTINUA *****



Cámara de Comercio de Ocaña

CAMARA DE COMERCIO DE OCANA
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS
 Fecha expedición: 2015/08/03 - 14:10:07, Recibo No. R000275007, Operación No. 01E010803039

CODIGO DE VERIFICACIÓN: d0kReEC6qE

GENERAL DE CARÁCTER CREDITICIA; - COMPRAR O CONSTRUIR SOCIEDADES DE CUALQUIER GÉNERO, INCORPORARSE EN COMPAÑÍAS O FUSIONARSE CON ELLAS; - PARTICIPAR EN LICITACIONES PÚBLICAS O PRIVADAS DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA SOCIEDAD Y SER MIEMBRO DE UN CONSORCIO, UNIÓN TEMPORAL O SOCIEDAD CON OBJETO ÚNICO PARA CELEBRAR UN CONTRATO CON DETERMINADA ENTIDAD ESTATAL O SUSCRIBIR UNA PROMESA DE CONSTITUCIÓN DE SOCIEDAD UNA VEZ SE HAYA ADJUDICADO EL CONTRATO CON LA FINALIDAD DE PODER PARTICIPAR EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN CON EL ESTADO COLOMBIANO, O PERSONA JURÍDICA PRIVADA; - HACER EN SU PROPIO NOMBRE, POR CUENTA DE TERCEROS O EN PARTICIPACIÓN CON ELLOS TODA CLASE DE OPERACIONES QUE SEAN NECESARIAS O CONVENIENTES PARA EL DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL, O QUE PUEDAN DESARROLLAR O FAVORECER SUS ACTIVIDADES O EN LAS EMPRESAS EN QUE TENGAN INTERESES Y SE RELACIONEN CON EL OBJETO SOCIAL; - LA SOCIEDAD PODRÁ LLEVAR A CABO, EN GENERAL, TODAS LAS OPERACIONES, DE CUALQUIER NATURALEZA QUE ELLAS FUEREN, RELACIONADAS CON EL OBJETO MENCIONADO, ASÍ COMO CUALESQUIERA ACTIVIDADES SIMILARES, CONEXAS O COMPLEMENTARIAS O QUE PERMITAN FACILITAR O DESARROLLAR EL COMERCIO O LA INDUSTRIA DE LA SOCIEDAD.

CERTIFICA:

CAPITAL:

** CAPITAL AUTORIZADO **

VALOR :\$640,000,000.00

NO. DE ACCIONES:640.00

VALOR NOMINAL :\$1,000,000.00

** CAPITAL SUSCRITO **

VALOR :\$640,000,000.00

NO. DE ACCIONES:640.00

VALOR NOMINAL :\$1,000,000.00

** CAPITAL PAGADO **

VALOR :\$640,000,000.00

NO. DE ACCIONES:640.00

VALOR NOMINAL :\$1,000,000.00

CERTIFICA:

***** CONTINUA *****



Cámara de Comercio de Occidente

CAMARA DE COMERCIO DE OCANA

CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL

TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS

Fecha expedición: 2015/08/03 - 14:10:07, Recibo No. R000275007, Operación No. 01E010803039

CODIGO DE VERIFICACIÓN: d0kReEC6qE

MEDIANTE INSCRIPCION NRO. 00003230 DEL 28 DE OCTUBRE DE 2014 ,
SE REGISTRO EL ACTO ADMINISTRATIVO NUMERO 0000264 DE FECHA 27 DE
AGOSTO DE 2014 EXPEDIDO POR MINISTERIO DE TRANSPORTE :
QUE LO HABILITA PARA PRESTAR EL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE
AUTOMOTOR EN LA MODALIDAD DE CARGA.

CERTIFICA:

** JUNTA DIRECTIVA: PRINCIPAL (ES) **

QUE POR ACTA NO. 0000007 DE ASAMBLEA GENERAL DEL 29 DE MARZO DE
2015 , INSCRITA EL 17 DE ABRIL DE 2015 BAJO EL NUMERO 00003337
DEL LIBRO IX , FUE (RON) NOMBRADO (S) :

NOMBRE	IDENTIFICACION
MIEMBRO PRINCIPAL JUNTA DIRECTIVA TRILLOS VERJEL LUIS FELIPE	C.C.00013361138
MIEMBRO PRINCIPAL JUNTA DIRECTIVA ACOSTA LOPEZ EDDIE JESUS	C.C.00013364288
MIEMBRO PRINCIPAL JUNTA DIRECTIVA QUINTANA ORTEGA JENNY	C.C.00060444359
MIEMBRO PRINCIPAL JUNTA DIRECTIVA PACHECO PEÑARANDA HENRY ALONSO	C.C.00013507600
MIEMBRO PRINCIPAL JUNTA DIRECTIVA FUENTES MARTINEZ GUSTAVO	C.C.00088140415
MIEMBRO PRINCIPAL JUNTA DIRECTIVA CHINCHILLA RANGEL CARLOS ALONSO	C.C.00013196092

** JUNTA DIRECTIVA: SUPLENTE(S) **

QUE POR ACTA NO. 0000007 DE ASAMBLEA GENERAL DEL 29 DE MARZO DE
2015 , INSCRITA EL 17 DE ABRIL DE 2015 BAJO EL NUMERO 00003337
DEL LIBRO IX , FUE (RON) NOMBRADO (S) :

NOMBRE	IDENTIFICACION
MIEMBRO SUPLENTE JUNTA DIRECTIVA QUINTANA QUINTANA ASTOLFO	C.C.00019129224

***** CONTINUA *****



Cámara de Comercio de Ocaña

CAMARA DE COMERCIO DE OCANA
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS

Fecha expedición: 2015/08/03 - 14:10:07, Recibo No. R000275007, Operación No. 01E010803039

CODIGO DE VERIFICACIÓN: d0kReEC6qE

MIEMBRO SUPLENTE JUNTA DIRECTIVA	
BLANCO AREVALO ALFONSO	C.C.00013460104
MIEMBRO SUPLENTE JUNTA DIRECTIVA	
TRILLOS GOMEZ MELITSA MARIA	C.C.01091658630
MIEMBRO SUPLENTE JUNTA DIRECTIVA	
ROJAS OJEDA KEVIN ALEXANDER	C.C.01098658248

CERTIFICA:

** NOMBRAMIENTOS : **

QUE POR ACTA NO. 0000009 DE JUNTA DIRECTIVA DEL 13 DE MAYO DE 2015 , INSCRITA EL 21 DE MAYO DE 2015 BAJO EL NUMERO 00003357 DEL LIBRO IX , FUE(RON) NOMBRADO(S) :

NOMBRE	IDENTIFICACION
--------	----------------

REPRESENTANTE LEGAL	
ACOSTA LOPEZ EDDIE JESUS	C.C.00013364288

CERTIFICA:

REPRESENTACIÓN LEGAL: LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA ESTARÁ A CARGO DE UNA PERSONA NATURAL O JURÍDICA, ACCIONISTA O NO, MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA O NO, QUIEN TENDRÁ SUPLENTE; EN AQUELLOS CASOS EN QUE EL REPRESENTANTE LEGAL SEA UNA PERSONA JURÍDICA, LAS FUNCIONES QUEDARÁN A CARGO DEL REPRESENTANTE LEGAL DE ÉSTA; FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: LA SOCIEDAD SERÁ GERENCIADA, ADMINISTRADA Y REPRESENTADA LEGALMENTE ANTE TERCEROS POR EL REPRESENTANTE LEGAL O SU SUPLENTE, QUIEN NO TENDRÁ RESTRICCIONES DE CONTRATACIÓN POR RAZÓN DE LA NATURALEZA NI DE LA CUANTÍA DE LOS ACTOS QUE CELEBREN. POR LO TANTO, SE ENTENDERÁ QUE EL REPRESENTANTE LEGAL O EL SUPLENTE PODRÁN CELEBRAR O EJECUTAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS COMPRENDIDOS EN EL OBJETO SOCIAL O QUE SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA SOCIEDAD SIEMPRE Y CUANDO LA ASAMBLEA GENERAL O LA JUNTA DIRECTIVA LO AUTORICEN; EL REPRESENTANTE LEGAL O EL SUPLENTE DE ESTE SE ENTENDERÁ ENVESTIDO DE LOS MÁS AMPLIOS PODERES PARA

***** CONTINUA *****



Cámara de Comercio de Ocaña

CAMARA DE COMERCIO DE OCANA

CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL

TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS

Fecha expedición: 2015/08/03 - 14:10:07, Recibo No. R000275007, Operación No. 01E010803039

CODIGO DE VERIFICACIÓN: d0kReEC6qE

ACTUAR EN TODAS LAS CIRCUNSTANCIAS EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD, CON EXCEPCIÓN DE AQUELLAS FACULTADES QUE, DE ACUERDO CON LOS ESTATUTOS, SE HUBIEREN RESERVADO LOS ACCIONISTAS. EN LAS RELACIONES FRENTE A TERCEROS, LA SOCIEDAD QUEDARÁ OBLIGADA POR LOS ACTOS Y CONTRATOS CELEBRADOS POR EL REPRESENTANTE LEGAL O SU SUPLENTE SIEMPRE Y CUANDO LA ASAMBLEA GENERAL O LA JUNTA LA HAYA AUTORIZADO; LE ESTÁ PROHIBIDO AL REPRESENTANTE LEGAL O AL SUPLENTE Y A LOS DEMÁS ADMINISTRADORES DE LA SOCIEDAD, POR SÍ O POR INTERPUESTA PERSONA, OBTENER BAJO CUALQUIER FORMA O MODALIDAD JURÍDICA PRÉSTAMOS POR PARTE DE LA SOCIEDAD U OBTENER DE PARTE DE LA SOCIEDAD AVAL, FIANZA O CUALQUIER OTRO TIPO DE GARANTÍA DE SUS OBLIGACIONES PERSONALES. FUNCIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL Y EL SUPLENTE: EL REPRESENTANTE LEGAL O SU SUPLENTE EJERCERÁ TODAS LAS FUNCIONES PROPIAS DE LA NATURALEZA DE SU CARGO, Y EN ESPECIAL, LAS SIGUIENTES: - REPRESENTA LA SOCIEDAD ANTE LOS ACCIONISTAS, ANTE TERCEROS Y ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES DE ORDEN ADMINISTRATIVO Y JURISDICCIONAL; - EJECUTAR TODOS LOS ACTOS U OPERACIONES CORRESPONDIENTES AL OBJETO SOCIAL, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LAS LEYES Y EN LOS ESTATUTOS; AUTORIZAR CON SU FIRMA TODOS LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS O PRIVADOS QUE DEBAN OTORGARSE EN DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES SOCIALES O INTERÉS DE LA SOCIEDAD; - PRESENTAR A LA ASAMBLEA GENERAL EN SUS REUNIONES ORDINARIAS, UN INVENTARIO Y UN BALANCE DE FIN DE EJERCICIO, JUNTO CON UN INFORME ESCRITO SOBRE LA SITUACIÓN DE LA SOCIEDAD, UN DETALLE COMPLETO DE LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS, ASÍ COMO UN PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES OBTENIDAS; - NOMBRAR Y REMOVER LOS EMPLEADOS DE LA SOCIEDAD CUYO NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN LE DELEGUE LA JUNTA DIRECTIVA; - TOMAR TODAS LAS MEDIDAS QUE RECLAMEN LA CONSERVACIÓN DE LOS BIENES SOCIALES, VIGILAR LA ACTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD E IMPARTIRLES LAS ÓRDENES E INSTRUCCIONES QUE EXIJAN LA BUENA MARCHA DE LA COMPAÑÍA; - CONVOCAR A LA ASAMBLEA A REUNIONES ORDINARIAS U EXTRAORDINARIAS CUANDO LO CREA CONVENIENTE O NECESARIO Y HACER LAS CONVOCATORIAS DEL CASO CUANDO LO ORDENEN LOS ESTATUTOS, LA JUNTA DIRECTIVA O EL REVISOR FISCAL DE LA SOCIEDAD; - CONVOCAR LA JUNTA DIRECTIVA CUANDO LO CONSIDERE CONVENIENTE O NECESARIO Y MANTENERLA INFORMADA DEL CURSO DE LOS NEGOCIOS DE LA SOCIEDAD; - CUMPLIR LAS ÓRDENES E INSTRUCCIONES QUE LE IMPARTAN LA ASAMBLEA

***** CONTINUA *****



Cámara de Comercio de Ocaña

CAMARA DE COMERCIO DE OCANA
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS

Fecha expedición: 2015/08/03 - 14:10:07, Recibo No. R000275007, Operación No. 01E010803039

CODIGO DE VERIFICACIÓN: d0kReEC6qE

GENERAL Y LA JUNTA DIRECTIVA Y EN PARTICULAR SOLICITAR AUTORIZACIONES PARA LOS NEGOCIOS QUE DEBEN APROBAR PREVIAMENTE LA ASAMBLEA O JUNTA DIRECTIVA; - CUMPLIR Y HACER CUMPLIR TODOS LOS REQUISITOS O EXIGENCIAS LEGALES QUE SE RELACIONEN CON EL FUNCIONAMIENTO Y ACTIVIDADES DE LA SOCIEDAD.

CERTIFICA:

QUE LOS DOCUMENTOS CON OCASIÓN DEL CAMBIO DE DOMICILIO FUERON PREVIAMENTE INSCRITOS Y REVISADOS JURIDICAMENTE EN LA CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA.

CERTIFICA:

QUE NO FIGURAN INSCRIPCIONES ANTERIORES A LA FECHA DEL PRESENTE CERTIFICADO, QUE MODIFIQUEN TOTAL O PARCIALMENTE SU CONTENIDO.

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO Y DE LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUI CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DIAS HABILES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCION, SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSOS.

VALOR DEL CERTIFICADO: \$4,500

IMPORTANTE: La firma digital del secretario de la CAMARA DE COMERCIO DE OCANA contenida en este certificado electrónico se encuentra emitida por una entidad de certificación abierta autorizada y vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con las exigencias establecidas en la Ley 527 de 1999 para validez jurídica y probatoria de los documentos electrónicos.

La firma digital no es una firma digitalizada o escaneada, por lo tanto, la firma digital que acompaña este documento la podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos pdf.

No obstante, si usted va a imprimir este certificado, lo puede hacer desde su computador, con la certeza de que el mismo fue expedido a través del canal virtual de la cámara de comercio y que la persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado impreso, puede verificar por una sola vez el contenido del mismo, ingresando al enlace <http://sii.confecamaras.org/cv.php> seleccionando allí la cámara de comercio e indicando el código de verificación d0kReEC6qE.

Al realizar la verificación podrá visualizar (y descargar) una imagen exacta del certificado que fue entregado al usuario en el momento que se realizó la transacción.

La firma mecánica que se muestra a continuación es la representación gráfica de la firma del secretario jurídico (o que haga sus veces) de la cámara de comercio quien avala este certificado. La firma mecánica no reemplaza la firma digital en los documentos electrónicos.





***** CONTINUA *****



CAMARA DE COMERCIO DE OCANA
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS
Fecha expedición: 2015/08/03 - 14:10:07, Recibo No. R000275007, Operación No. 01E010803039

CODIGO DE VERIFICACIÓN: d0kReEC6qE

Apéndice 5. Registro Único Tributario

 Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		 001	
2. Concepto <input type="text" value="0"/> <input checked="" type="checkbox"/> Actualización Espacio reservado para la DIAN 		4. Número de formulario 14339887260  (415)7707212489984(8020) 000001433988726 0	
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 9 0 0 7 1 9 3 9 8 - 8		6. DV <input type="text" value="8"/> 12. Dirección seccional Impuestos de Cúcuta	
		14. Buzón electrónico <input type="text" value="7"/>	
IDENTIFICACION			
24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica <input type="text" value="1"/>		25. Tipo de documento: <input type="text"/>	
26. Número de Identificación: <input type="text"/>		27. Fecha expedición: <input type="text"/>	
Lugar de expedición 28. País: <input type="text"/>		29. Departamento: <input type="text"/>	
30. Ciudad/Municipio: <input type="text"/>		31. Primer apellido	
32. Segundo apellido		33. Primer nombre	
34. Otros nombres		35. Razón social: TRANSPORTADORES DE NORTE DE SANTANDER SAS	
36. Nombre comercial:		37. Sigla:	
UBICACION			
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Norte de Santander	
40. Ciudad/Municipio: Ocaña		41. Dirección principal CL 7 A 35 40 AP 201	
42. Correo electrónico: transportadoresdelnorte1@gmail.com		43. Apartado aéreo: <input type="text"/>	
44. Teléfono 1: <input type="text"/>		45. Teléfono 2: <input type="text"/>	
CLASIFICACION			
Actividad económica		Ocupación	
46. Código: <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/>		47. Fecha inicio actividad: <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="4"/>	
48. Código: <input type="text"/>		49. Fecha inicio actividad: <input type="text"/>	
50. Código: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/>		51. Código: <input type="text"/>	
52. Número establecimientos: <input type="text"/>		Responsabilidades, Calidades y Atributos	
53. Código: <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="5"/>		05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 07- Retención en la fuente a título de renta 16- Obligación facturar por ingresos bienes y/o servicios 14- Informante de exogena 35- Impuesto sobre la renta para la equidad - CREE.	
Usuarios aduaneros		Exportadores	
54. Código: <input type="text"/>		55. Forma: <input type="text"/>	
56. Tipo: <input type="text"/>		Servicio <input type="text"/>	
57. Modo: <input type="text"/>		58. CPC: <input type="text"/>	
59. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: <input type="text" value="0"/>	
61. Fecha: <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="6"/>		Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre ACOSTA LOPEZ EDDIE JESUS 985. Cargo: Representante legal Certificado	
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013 Firma del solicitante:			

Apéndice 6. Manual y documentos según la Norma ISO 9001:2008

Ver archivo adjunto.