

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(66)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	SARA JULIANA ARMESTO PAREDES YVETT VALERIA CUEVAS ORTIZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGIA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA		
DIRECTOR	CARLOS AUGUSTO ROPERO GAONA		
TÍTULO DE LA TESIS	FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA TRANREGIONAL S.A, EN OCAÑA, NORTE DE SANTANDER		
<b>RESUMEN</b> (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>PARA ESTE TRABAJO SE TUVO EN CUENTA LOS OBJETIVOS PROPUESTOS AL INICIO DEL TRABAJO QUE FUERON LA REALIZACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA TRANREGIONAL S.A EN RELACIÓN A LA IMPLANTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015, EL ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE IMPACTAN A LA ORGANIZACIÓN CUANDO SE IMPLEMENTE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A LA EMPRESA Y LA PROPUESTA DE UNA METODOLOGÍA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 66	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE  
CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA TRANSREGIONAL S.A,  
EN OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

AUTORES

SARA JULIANA ARMESTO PAREDES

YVETT VALERIA CUEVAS ORTIZ

Trabajo de grado para optar el título de Tecnología en Gestión Comercial y Financiera

Director:

CARLOS AUGUSTO ROPERIO GAONA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Ocaña, Colombia

Octubre de 2018

## **Agradecimientos**

Las autoras del proyecto expresas sus agradecimientos al Ingeniero Industrial CARLOS AUGUSTO ROPERO GAONA, director del trabajo de grado, por su guía y asesoría en el desarrollo del mismo.

## Índice

<b>Capítulo 1. Factibilidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Transregional S.A, en Ocaña Norte de Santander.</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 General	2
1.3.2 Específicos	2
1.4 Justificación	2
1.5 Delimitaciones	4
1.5.1 Conceptual	4
1.5.2 Temporal	4
1.5.3 Operativa	4
1.5.4 Geográfica	4
<b>Capítulo 2. Marco referencial</b>	<b>5</b>
2.2 Marco histórico	5
2.2.1 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel internacional	5
2.2.2 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel nacional	7
2.2.3 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel local	9
2.3 Marco contextual	10
2.4 Marco teórico	11
2.5 Marco conceptual	13
2.6 Marco legal	16
2.6.1 Constitución política de Colombia de 1991.	16
2.6.2 Código de Comercio	16
2.6.3 Norma Técnica Colombiana ISO 9001	18
2.6.4 Ley 769 de 2002.	19
2.6.5 Ley 1383 de 2010	20
<b>Capítulo 3. Diseño metodológico</b>	<b>22</b>
3.1 Tipo de investigación	22
3.2 Población	22
3.3 Muestra	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	23
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información	23
<b>Capítulo 4. Presentación de resultados</b>	<b>24</b>
4.1 Diagnóstico actual de la empresa TRANSREGIONAL S.A en relación a la implantación de la norma ISO 9001:2015	24
4.1.1 Encuesta dirigida a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.	24
4.1.2 Lista de chequeo dirigida al gerente	34

4.1.3 Diagnóstico	35
4.2 Factores que impactan a la organización cuando se implemente el sistema de gestión de calidad a la empresa TRANSREGIONAL S.A	37
4.3 Metodología para implementar un sistema de gestión de calidad.	42
<b>Capítulo 5. Conclusiones</b>	<b>45</b>
<b>Capítulo 6. Recomendaciones</b>	<b>46</b>
<b>Referencias</b>	<b>47</b>
<b>Apéndices</b>	<b>49</b>

## Lista de tablas

Tabla 1. Conocimiento sobre la ISO 9001	35
Tabla 2. Conocimientos sobre las ventajas que tiene la empresa con la certificación	36
Tabla 3. Necesidad que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015	37
Tabla 4. Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa	38
Tabla 5. Inconformidad con algún proceso en la empresa	39
Tabla 6. Capacitaciones sobre la certificación en calidad	40
Tabla 7. Existencia de un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	41
Tabla 8. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado	42
Tabla 9. Realización de auditorías a los procesos	43
Tabla 10. Razón por la que no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015	44

## Lista de figuras

Figura 1. Conocimiento sobre la ISO 9001	35
Figura 2. Conocimientos sobre las ventajas que tiene la empresa con la certificación	36
Figura 3. Necesidad que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015	37
Figura 4. Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa	38
Figura 5. Inconformidad con algún proceso en la empresa	39
Figura 6. Capacitaciones sobre la certificación en calidad	40
Figura 7. Existencia de un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	41
Figura 8. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado.	42
Figura 9. Realización de auditorías a los procesos	43
Figura 10. Razón por la que no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015	44

## **Lista de apéndices**

Apéndice 1. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.	60
Apéndice 2. Lista de chequeo dirigida al gerente	62

## Resumen

En la actualidad 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 (Hazas, 2016).

Para este trabajo se tuvo en cuenta los objetivos propuestos al inicio del trabajo que fueron la realización de un diagnóstico actual de la empresa TRANREGIONAL S.A en relación a la implantación de la norma ISO 9001:2015, el análisis de los factores que impactan a la organización cuando se implemente el sistema de gestión de calidad a la empresa y la propuesta de una metodología para implementar un sistema de gestión de calidad, de igual forma el tipo de investigación utilizada fue la descriptiva ya que esta permitió obtener la información en la fuente, logrando dar a conocer la necesidad que posee la empresa.

## Introducción

El presente trabajo de grado se compone del primer capítulo en el que se encuentra la descripción del problema, formulación, objetivos específicos, justificación y delimitaciones tanto conceptuales, temporales, operativas y geográficas.

Seguidamente está el segundo capítulo en el que se encuentra el marco histórico dividido en el internacional, nacional y local, al igual que el marco conceptual, teórico, contextual y legal, de igual forma en el tercer capítulo está la metodología utilizada en el proyecto como es el tipo de investigación, la población de diez empleados de la empresa, las técnicas utilizadas para la recolección de la información y el procesamiento de los datos recolectados a través de los instrumentos.

El cuarto capítulo se encuentra el desarrollo de los objetivos específicos que fueron la realización de un diagnóstico actual de la empresa TRANREGIONAL S.A en relación a la implantación de la norma ISO 9001:2015, el análisis de los factores que impactan a la organización cuando se implemente el sistema de gestión de calidad a la empresa y la propuesta de una metodología para implementar un sistema de gestión de calidad, lo que permitió llegar a conclusiones y recomendaciones de la investigación expuestas en el capítulo cuatro y cinco del trabajo de grado.

# **Capítulo 1. Factibilidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Transregional S.A, en Ocaña Norte de Santander.**

## **1.1 Planteamiento del problema**

Actualmente el tema de calidad es de gran importancia para todas las organizaciones y/o empresas, ya que los mercados mundiales se caracterizan por su dinamismo, globalización y competitividad para alcanzar como meta u objetivo una rentabilidad y competitividad que fortalezca la organización.

Por esta razón un sistema de gestión de calidad busca beneficios para la organización y en cuanto al mejoramiento continuo de sus procesos, logrando la motivación del personal y ofreciendo satisfacer las necesidades del cliente.

Por consecuencia para lograr este objetivo es necesario que la empresa transportadora TRANSREGIONAL S.A aplique en sus procesos estratégicos, operativos, productivos y de soporte documental ,sean aterrizados mediante un sistema de información bien definida para asegurar la homogeneidad de estos en su sede principal y sus seccionales involucrando a todo el personal y sus grupos de interés.

## 1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los parámetros requeridos para la implementación de la norma ISO 9001:2015 para la empresa TRANSREGIONAL S.A.?

## 1.3 Objetivos

**1.3.1 General.** Determinar la factibilidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en la empresa TRANSREGIONAL S.A en Ocaña Norte de Santander.

**1.3.2 Específicos.** Realizar un diagnóstico actual de la empresa TRANSREGIONAL S.A en relación a la implantación de la norma ISO 9001:2015

Analizar los factores que impactan a la organización cuando se implemente el sistema de gestión de calidad a la empresa TRANSREGIONAL S.A.

Proponer una metodología para implementar un sistema de gestión de calidad.

## 1.4 Justificación

Las empresas transportista enfrentan retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren de un modelo de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes internos y externos, y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión

de la calidad que se podrá establecer unas metas propuestas donde se estandarizan los procesos en mira de conseguir los objetivos de la dirección.

El sistema de gestión de la calidad es la herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de sus procesos asociados con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de la empresa satisfaciendo a sus grupos de interés.

Ya que esta investigación pretende arrojar información pertinente de los procesos actuales, para la empresa TRANSREGIONAL S.A. es importante para lograr posicionarse y estar a la vanguardia en su sector económico, por esta razón el sistema a implantar adicionara valor agregado a sus clientes y a la organización, las perspectivas empresariales enfocadas en la competitividad busca la accesibilidad a una mayor participación en el mercado del transporte, con este sistema cubrirá las necesidades de los clientes y ampliara sus mercados.

Teniendo en cuenta que la empresa se encuentra relegada por la carencia de un sistema de calidad que apalanque la mejora continúa es importante resaltar la implementación de un modelo de gestión dentro de la empresa, por tal razón se infiere que este sistema fortalecerá la empresa TRANSREGIONAL S.A.

Por esta razón el investigador determinara la metodología para realizar el análisis de sus procesos en la empresa TRANSREGIONAL S.A. y lograr definir la trazabilidad de la organización mediante un sistema de gestión de calidad.

## **1.5 Delimitaciones**

**1.5.1 Conceptual.** Los términos desarrollados a lo largo de este trabajo se dieron a conocer en el proceso de la investigación, los cuales ayudaron a entender más el contenido que en este se expusieron: ISO, sistema de gestión, proceso, calidad, satisfacción del cliente, capacidad, eficiencia, mejora continua.

**1.5.2 Temporal.** El proyecto se realizó en un tiempo de dos meses tal como lo estipula la Universidad y a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto.

**1.5.3 Operativa.** Para la recolección de la información se aplicaron encuestas a clientes internos. Las delimitantes que se puedan presentar a lo largo de la investigación a realizar son: (a) falta de tiempo por parte de los grupos de interés involucrados en la investigación, (b) la inexistencia de la documentación de la empresa. Sin embargo, el grupo de trabajo tiene la disposición necesaria para complementar la investigación en mención.

**1.5.4 Geográfica.** El proyecto se desarrolló en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, adicionalmente se realizó la recolección de la información de las seccionales a través de sus coordinadores regionales.

## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.2 Marco histórico

**2.2.1 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel internacional.** Según (Huamaní & Armaulía, 2017), durante los últimos años, han sido testigos del rol fundamental que cumple un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en las empresas cuyo objetivo es satisfacer las requisitos del cliente, tanto legales como reglamentarios, ofreciendo un producto y/o servicio de calidad a través de establecer controles en cada uno de los procesos, asegurando el cumplimiento de los requisitos mínimos y promocionando una permanente búsqueda de la mejora.

Al pertenecer a un mercado en constante cambio, donde el comercio mundial se ha vuelto más asequible para una diversidad de empresas de todo tipo, la nueva versión de la norma internacional ISO 9001:2015 busca una mayor integración de la dirección empresarial con otros sistemas de gestión para poder adaptarse a este mundo cambiante y complejo en que las organizaciones operan. La norma ISO 9001:2015 sigue el enfoque basado en procesos en sinergia con un pensamiento basado en riesgos, se tiene en cuenta las expectativas que los clientes colocan en la empresa, se valora el contexto en el que la empresa se desenvuelve, hay mayor participación de la Alta Dirección que permite agregar mayor valor a las organizaciones, reconoce su integración con otros sistemas de gestión sin duplicidades y la documentación se caracteriza por ser flexible (Huamaní & Armaulía, 2017).

Este nuevo enfoque de la norma aplicado a una droguería es de gran utilidad para la mejora en los procesos de importación, almacenamiento, distribución y comercialización de dispositivos médicos cumpliendo las exigencias reglamentarias y legales que impone el Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID). Con lo que se determinaron que las etapas de implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, siguiendo como estructura los requisitos de la misma norma (Huamaní & Armaulía, 2017).

Se propone un programa de capacitación al personal de la Droguería sobre cómo adoptar la norma ISO 9001:2015, dando como resultado la designación de responsabilidades y funciones entre el personal para elaborar, implementar y mantener el SGC, se elaboraron, se actualizaron y mantuvieron procedimientos operativos estandarizados, formatos, manuales y programas en base a la norma ISO 9001:2015 que formará parte de la información documentada del SGC y se determina que las auditorías internas serán los métodos de seguimiento y evaluación de la eficacia del SGC para asegurar que los procedimientos se ejecutan como lo planificado y se cumple con los requerimientos de los clientes (Huamaní & Armaulía, 2017).

De otra parte en la investigación titulada propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015, cuyo objetivo es el de analizar la situación actual en la que se encuentra la empresa, y en base a ello diseñar el Sistema de Gestión de Calidad que permitan garantizar la calidad de los productos, aumentar la productividad y aumentar la satisfacción del cliente interno (todo el personal que se encuentra en la organización) y externo (todos los proveedores y consumidores) (Melendez, 2017).

El presente trabajo de investigación comienza con un marco referencial en dónde se detallan los conceptos que se van a usar, las herramientas que se emplearán para la norma ISO 9001:2015 y lo concerniente al proceso de certificación. Luego, se describirá a la empresa en estudio, los productos que ofrece, los procesos involucrados para la producción de harina y aceite de pescado, así como las maquinarias y los puestos de trabajo involucrados. Se realizó un análisis de la situación actual de la empresa en el que se detectaron las principales falencias del sistema que son “planificación del sistema de gestión de calidad”, “evaluación de desempeño” y “mejora” (Melendez, 2017).

Es por ello, que se propone la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y se rediseñarán aquellos procesos de manera que cumplan con los requisitos de la norma. La correcta implementación de la norma ISO 9001:2015 ofrecerá beneficios a nivel de procesos y organizacionales, de esta manera se aumentará la productividad, se tendrán ahorros en el consumo de agua, electricidad y se incrementará la motivación del personal. Finalmente, se expondrán las conclusiones de la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y las recomendaciones para el mantenimiento del sistema en la producción de harina y aceite de pescado en la empresa seleccionada (Melendez, 2017).

**2.2.2 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel nacional.** Colombia, han emprendido procesos de integración a las corrientes mundiales de comercio de bienes y servicios buscando que las empresas puedan hacer parte de las cadenas de valor que operan a nivel internacional y para esto deben asumir la calidad en los productos y servicios ofrecidos en

el comercio, por lo que este proceso de integración, ha puesto al país en un proceso de apertura , firmando varios acuerdos o tratados de libre comercio bilaterales o multilaterales con el fin de abrir mercados internacionales y permitir una mayor variedad de bienes y servicios a las empresas, familias e individuos (Gallego, 2016).

De igual forma y teniendo en cuenta lo anterior con la entrada en vigencia de la norma ISO 9001, se asumió como un método de trabajo muy importante para mejorar la calidad y satisfacer al consumidor y a su vez asumir las 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, la normativa, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan.

La implementación de la calidad es muy importante para toda organización, es sinónimo de mejoramiento de 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. De igual forma 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 (Pérez Fernando de Velazco, 2004).

**2.2.3 Antecedentes históricos de las normas de calidad a nivel local.** 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).

### **2.3 Marco contextual**

La ciudad de Ocaña poblacionalmente 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 km<sup>2</sup>, que representa el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1 202 msnm y la mínima de 761 m. 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 (Paez Garcia, 2010).

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 (Paez Garcia, 2010).

La empresa transportadora Transregional S.A., es una empresa de transporte que fue habilitada según resolución No.00118 de 30 de abril de 2001 emanada del Ministerio de

Transporte, se encuentra ubicada en la Calle 7 N° 29-113 y su actividad económica es el transporte de carga por carretera. Igualmente, es una organización administrativa y operativa eficiente y cumplidora de las normas legales que exige la normatividad colombiana, además de contar con un sistema de contabilidad, el cual es llevado de manera eficaz ordenando, registrando y clasificando los hechos y operaciones realizadas en la empresa, aspecto positivo para la empresa pero no suficiente, ya que también debe certificar los procesos llevados a cabo en la entidad con el fin de lograr la calidad de los mismos (Transregional SA, 2016).

## 2.4 Marco teórico

**Teoría de la Calidad.** Puede ser tal vez que 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 (Zabala, 2000).

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. Como lo ejerce?, Cuando lo ejerce?, De qué manera lo ejerce?, En que forma lo ejerce?, En que condición lo ejerce? Etc. (Teoría de la calidad) eso es lo más importante de la condición del ser humano; de eso es lo que debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés (Zabala, 2000).

Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal, por lo tanto muy compleja, diversa y múltiple. Es decir la calidad nos hace iguales en el océano de la diferencia. Pretender que seamos iguales en la diferencia, en lo externo, es no solamente imposible, sino necio y altamente desgastante, para todos y para todo. El ser humano esta 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 esta 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. Básicamente de eso trata la Teoría de la calidad (Zabala, 2000).

**Postulados de la Teoría de la Calidad.** La calidad se basa en un solo principio, un principio no cambia es inmutable, la calidad es un principio filosófico, la calidad opera con tres aspectos básicos: definición, orden y disciplina, la calidad es totalmente inmutable y tiene un valor absoluto, la tecnología es totalmente evolutiva y tiene un valor relativo, la persona es el

medio por excelencia de la manifestación de la calidad, la persona ejerce libremente en su mente la calidad, la causa original de la calidad está en la mente, la fuente de todo producto es la mente de la persona, la calidad es una condición exclusiva de la persona, el producto es un ente filosófico, resultado de la tecnología, lo técnico es una condición exclusiva del producto, el producto tiene un comportamiento relativo a su condición técnica, la persona tiene una actuación relativa al ejercicio de la calidad, la filosofía es la teoría (causa) de la tecnología, la tecnología es la práctica (efecto) de la filosofía, la calidad es la comunión de la filosofía con la tecnología y la calidad atrae a la calidad (Zabala, 2000).

## **2.5 Marco conceptual**

**ISO.** Las siglas ISO representan a la Organización Internacional para la Estandarización; organismo responsable de regular un conjunto de normas para la fabricación, comercio y comunicación en todas las industrias y comercios del mundo. Este término también se le adjudica a las normas fijadas por el mismo organismo, para homogeneizar las técnicas de producción en las empresas y organizaciones internacionales (Grupo ACMS consultores, 2018).

**Sistema de gestión.** Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios (Universidad Cooperativa de Colombia, 2017).

**Proceso.** Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés (Coral Quiroz, 2016).

**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 (Innovando net, 2018).

**Satisfacción del cliente.** Hoy en día la satisfacción al cliente es esencial para las empresas, no importa el rubro al que pertenezca, ya no basta con llegar primero al mercado o con contratar al artista de moda. Los tiempos han cambiado y con ellos la forma en la que los consumidores piensan y esto nos lleva a que hemos modificado los hábitos de compra. El consumidor hoy en día tiene una elección difícil a la hora de adquirir un producto o servicio, delante de él se encuentran 50 marcas del mismo tipo que buscan su preferencia, pero, ¿cómo lograr que consuman tu producto o servicio? la respuesta es sencilla: Logra la satisfacción al cliente, aunque de seguro será más difícil de lo que parece (puromarketing.com, 2012).

**Capacidad.** La capacidad es la aptitud que se tiene en una determinada disciplina o práctica. También puede referir a la condición de un recipiente en función de la posibilidad de

contener un líquido. Otras acepciones referirán seguramente al potencial de un determinado elemento de realizar una tarea o trabajo. En cualquier caso, la capacidad hace alusión a una cualidad determinada que muestra algo o alguien, cualidad que suele ser útil. En el caso de las capacidades humanas, estas pueden sin lugar a dudas mejorarse mediante el trabajo y la formación, circunstancia por la que se incrementan o se incorporan otras paulatinamente (Ruiz Santibáñez, 2015).

**Eficiencia.** La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos (Maass Saad, 2017).

**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. (Guía de la calidad, 2015)

## 2.6 Marco legal

Las bases legales que sustentan esta investigación son las siguientes.

**2.6.1 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 de Colombia, 2012)

**2.6.2 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 (República de Colombia, 2012).

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. (República de Colombia, 2012)

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 (República de Colombia, Código de Comercio, 2012).

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

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

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

Artículo 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 (República de Colombia, Código de Comercio, 2012).

Artículo 19. Es obligación de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el registro mercantil;
- 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
- 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
- 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
- 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y
- 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal (República de Colombia, Código de Comercio, 2012).

**2.6.3 Norma Técnica Colombiana ISO 9001.** Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos

considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización (Norma Técnica Colombiana, 2016)

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA, con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información (Norma Técnica Colombiana, 2016).

**2.6.4 Ley 769 de 2002. Por la cual se expide el código nacional de tránsito terrestre y se dictan otras disposiciones.** Artículo 1. **Ámbito de aplicación y principios.** Modificado por el art. 1, ley 1383 de 2010. Las normas del presente código rigen en todo el territorio nacional y regulan la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito, y vehículos por las vías públicas o privadas que están abiertas al público, o

en las vías privadas, que internamente circulen vehículos; así como la actuación y procedimientos de las autoridades de tránsito (Congreso de Colombia, 2010).

En desarrollo de lo dispuesto por el artículo 24 de la constitución política, todo colombiano tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, pero está sujeto a la intervención y reglamentación de las autoridades para garantía de la seguridad y comodidad de los habitantes, especialmente de los peatones y de los discapacitados físicos y mentales, para la preservación de un ambiente sano y la protección del uso común del espacio público. Las autoridades de tránsito promoverán la difusión y el conocimiento de las disposiciones contenidas en este código (Congreso de Colombia, 2010).

**2.6.5 Ley 1383 de 2010.** Por la cual se reforma la ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones. Artículo 1. De la Ley 769 de 2002, quedará así:

Artículo 1. **Ámbito de aplicación y principios.** Las normas del presente Código rigen en todo el territorio nacional y regulan la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito, y vehículos por las vías públicas o privadas que están abiertas al público, o en las vías privadas, que internamente circulen vehículos; así como la actuación y procedimientos de las autoridades de tránsito (Congreso de Colombia, 2012).

En desarrollo de lo dispuesto por el artículo 24 de la Constitución Política, todo colombiano tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, pero está sujeto a la intervención y reglamentación de las autoridades para garantía de la seguridad y comodidad de

los habitantes, especialmente de los peatones y de los discapacitados físicos y mentales, para la preservación de un ambiente sano y la protección del uso común del espacio público.

Le corresponde al Ministerio de Transporte como autoridad suprema de tránsito definir, orientar, vigilar e inspeccionar la ejecución de la política nacional en materia de tránsito (Congreso de Colombia, Ley 1383 de 2010, 2012).

## **Capítulo 3. Diseño metodológico**

### **3.1 Tipo de investigación**

Según (Mendez, 2001), En el caso de la administración, es posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio. Este lo define el estudio descriptivo cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. En este proyecto se utilizó un estudio descriptivo en la recolección de información como la encuesta, sometiendo a un proceso de codificación, tabulación y análisis la información obtenida.

### **3.2 Población**

La población estuvo conformada por 10 empleados de la empresa, es decir por un gerente general, tesorera-secretaria, jefe de despacho, auxiliar contable, conductor, cuatro conductores varios y mensajería y servicios generales.

### **3.3 Muestra**

Teniendo en cuenta que la población objeto de estudio es muy reducida se tomó el total de esta para aplicar los instrumentos diseñados.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Según (Malhtra, 2004), las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica, para lograr un buen resultado en el desarrollo de la investigación se diseñó como instrumento de investigación la encuesta, la cual contienen un cuestionario de preguntas, elaboradas especialmente para la población objeto de la investigación, como también una lista de chequeo con requisitos exigidos por la Norma de Calidad con el objetivo de verificar su cumplimiento en la empresa.

### **3.5 Técnicas de 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 figuras, de igual forma se aplicó la lista de chequeo al gerente y estos resultados se presentarán cualitativamente.

## Capítulo 4. Presentación de resultados

### 4.1 Diagnóstico actual de la empresa TRANSREGIONAL S.A en relación a la implantación de la norma ISO 9001:2015

**4.1.1 Encuesta dirigida a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.** Con el objetivo de determinar la factibilidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en la empresa TRANSREGIONAL S.A en Ocaña Norte de Santander, se aplicó una encuesta a los diez empleados de la empresa y a continuación se presentan los resultados.

**Tabla 1.**

*Conocimiento sobre la ISO 9001*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20
NO	8	80
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Nota:** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

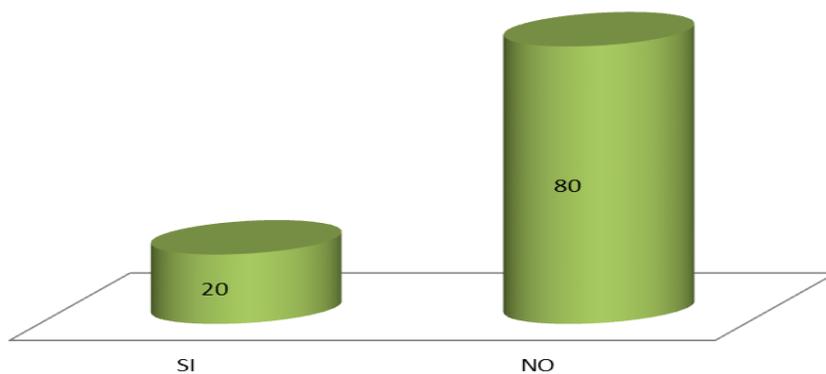


Figura 1. Conocimiento sobre la ISO 9001

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

La norma ISO 9001 es aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño y ubicación geográfica. Una de las principales fortalezas de la norma ISO 9001 es su gran atractivo para todo tipo de organizaciones, ya que esta le permite certificar la calidad de los procesos, de acuerdo a lo anterior se debe decir que el 80% de los empleados desconocen que es la norma, mientras que el 20% afirman que si conocen la norma, siendo esto muy importante para la posible implementación.

**Tabla 2.**

*Conocimientos sobre las ventajas que tiene la empresa con la certificación*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40
NO	6	60
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Nota:** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

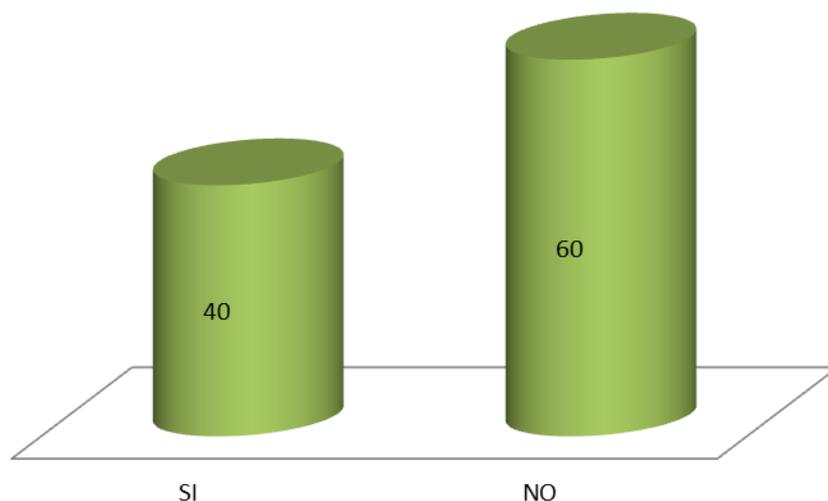


Figura 2. Conocimientos sobre las ventajas que tiene la empresa con la certificación

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

En cuanto al conocimiento sobre las ventajas que tiene la empresa con la certificación de la ISO 9001, se debe decir que el 60% de los empleados desconocen los beneficios de la implementación, esto porque no se les ha capacitado sobre el tema en la empresa, mientras que el 40% si poseen instrucción, por información recibida en seminarios y lecturas sobre la Norma.

**Tabla 3.**

*Necesidad que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40
NO	6	60
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Nota:** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

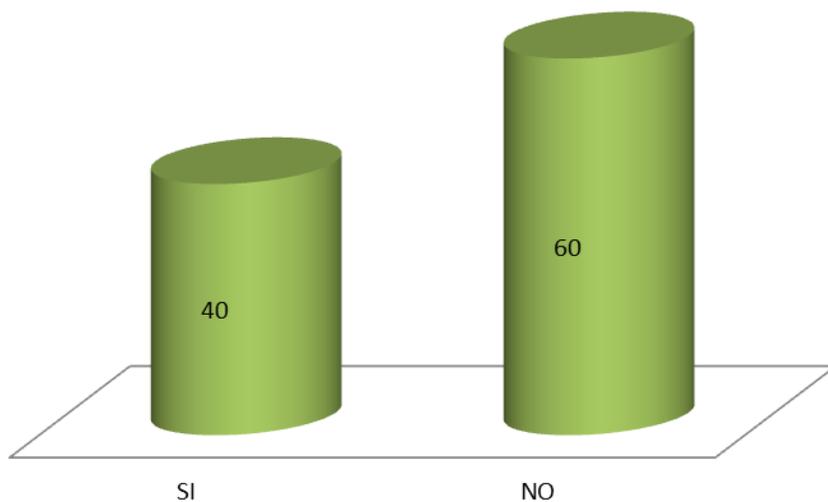


Figura 3. Necesidad que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

La necesidad de la certificación en calidad radica en que cuando se tiene un servicio es necesario evaluarlo para determinar su finalidad, de igual forma sus características tienen que ser

normalizadas en un documento denominado “Norma”. Para ello debe haber un acuerdo de sus fabricantes, usuarios, autoridades o asociaciones profesionales, entre otros.

Es por esto que según la encuesta aplicada a los diez empleados de la empresa el 60% desconocen la necesidad de certificarse en la Norma ISO 9001, esto puede ser por desconocimiento de la misma, mientras que el 40% afirma que dicha certificación le traería grandes beneficios a la empresa.

**Tabla 4.**

*Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelentes	0	0
Buenos	10	100
Malos	0	0
Regulares	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Nota:** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

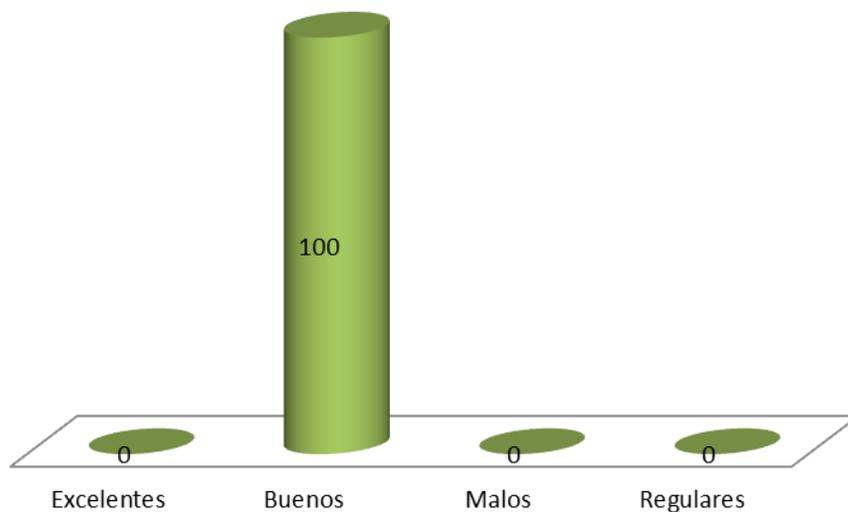


Figura 4. Calificación de los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

La totalidad de los empleados encuestados afirman que los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa son buenos, evidenciando una buena dirección y manejo de la entidad, lo que ha facilitado el crecimiento económico y financiero.

**Tabla 5.**

*Inconformidad con algún proceso en la empresa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20
NO	8	80
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Nota:** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

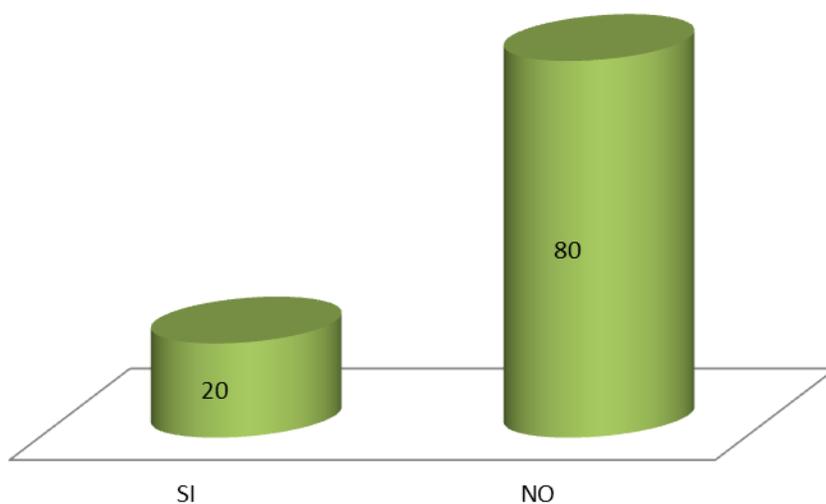


Figura 5. Inconformidad con algún proceso en la empresa

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

El 80% de los empleados encuestados manifiestan que no se sienten inconformes con los procesos llevados a cabo en la empresa, ya que en ningún momento han tenido dificultades al respecto, mientras que el 20%, siendo una minoría se les ha presentado contratiempos con la labor realizada.

**Tabla 6.***Capacitaciones sobre la certificación en calidad*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20
NO	8	80
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Nota:** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

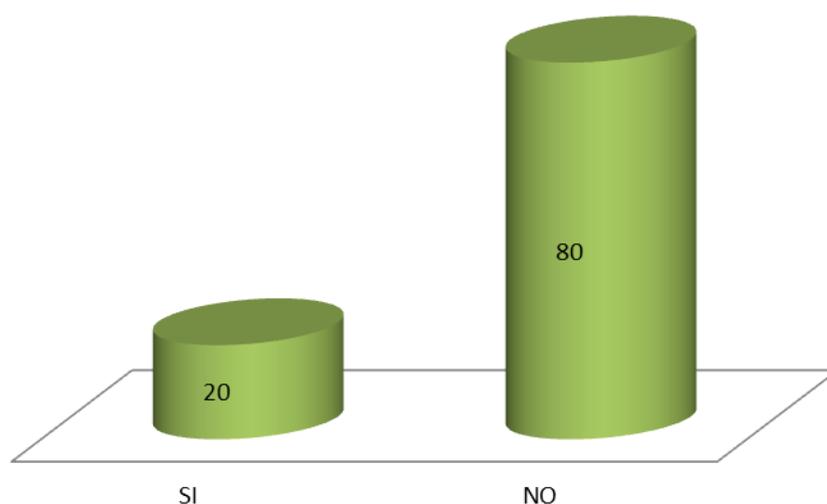


Figura 6. Capacitaciones sobre la certificación en calidad

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

Los empleados de la empresa Transregional S.A, en un 80% dicen que por parte de la empresa no han recibido información sobre la certificación en calidad, situación que puede ser porque aún no se ha empezado a implementar y por lo tanto no se ha visto la necesidad de darla a conocer entre los empleados y personas vinculadas con la entidad, mientras que el 20% afirman que se les ha brindado información sobre el tema pero de manera muy efímera.

**Tabla 7.**

*Existencia de un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	10	100
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Nota:** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

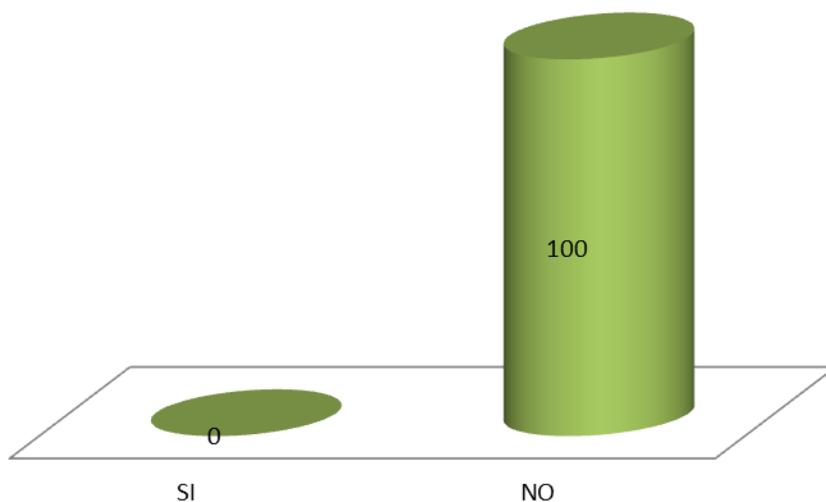


Figura 7. Existencia de un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

El buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es un medio adecuado para que los clientes expresen sus inconformidades acerca del servicio y la atención al cliente ofrecido por la empresa, siendo esta una falencia con la que cuenta la empresa ya que no se tiene dicho medio, esto lo afirma la totalidad de los empleados encuestados.

**Tabla 8.***Satisfacción de los clientes con el servicio prestado*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80
NO	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Nota:** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

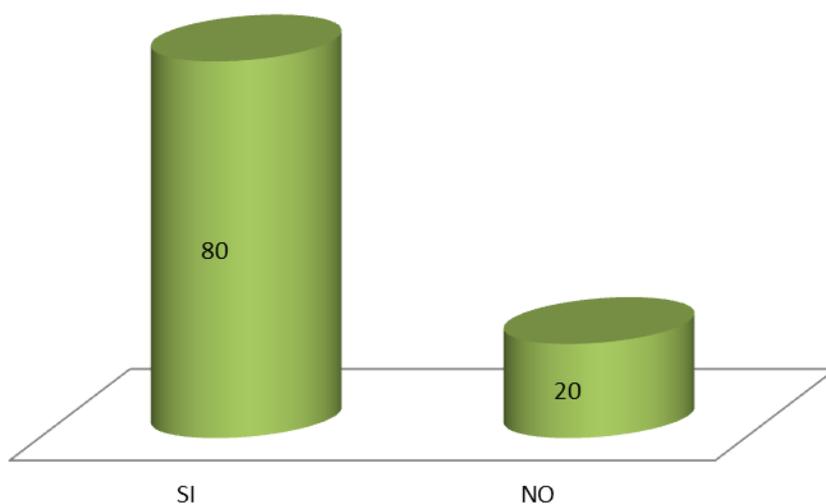


Figura 8. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado.

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

Según las impresiones de los empleados el 80% afirma que los clientes se sienten satisfechos con el servicio prestado por la empresa, ya que no han recibido reclamos relevantes, lo que hace presumir que se ha cumplido con las necesidades de los usuarios, de otra parte el 20% dicen que muchos clientes no están satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa, sin dar una explicación de cuales casos se han presentado que pueda afectar el buen servicio.

**Tabla 9.***Realización de auditorías a los procesos*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30
NO	7	70
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Nota:** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

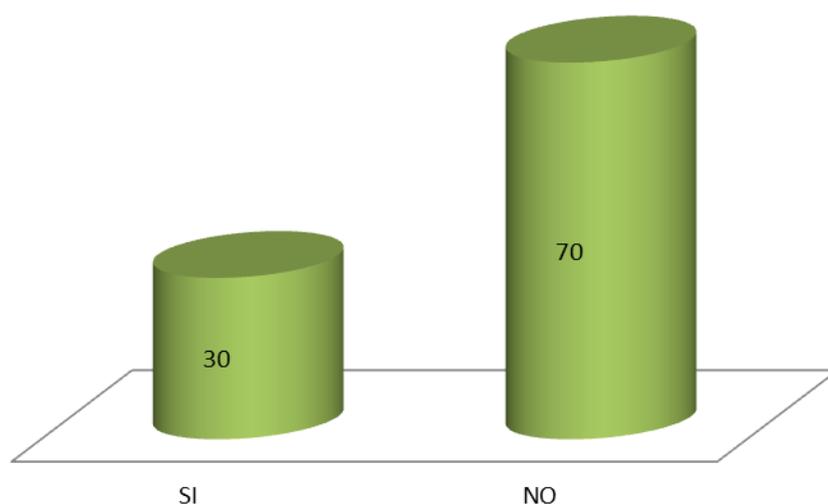


Figura 9. Realización de auditorías a los procesos

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

La auditoría a los procesos es una revisión de los mismos, por lo que según la investigación realizada el 70% dice que en la empresa no se han realizado dichos controles, esto porque aún no se ha implementado la Norma de Calidad y este es un requisito que se debe cumplir una vez finalizado el proceso, de otra parte el 30% dice que si se han realizado auditorías, pero desconocen a qué proceso específico o área de la entidad.

**Tabla 10.**

*Razón por la que no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de voluntad	0	0
No se ha exigido por el Estado	0	0
Desconoce la razón	0	0
Todas las anteriores	10	100
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Nota:** Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

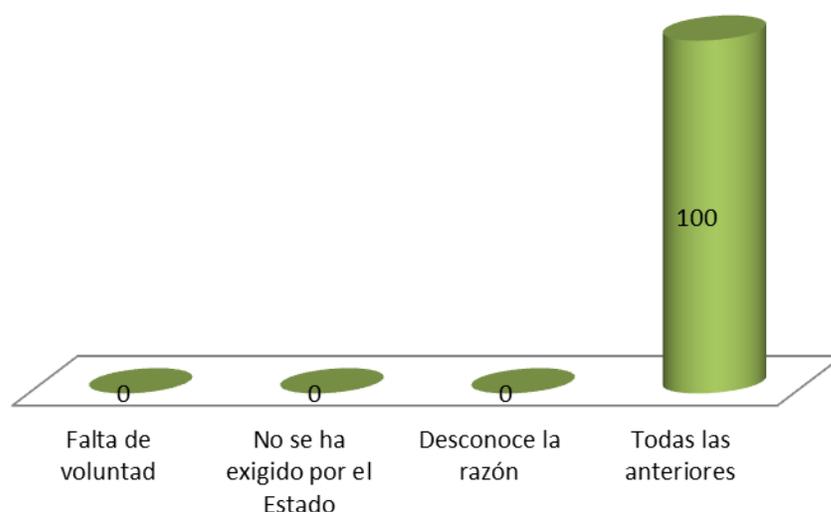


Figura 10. Razón por la que no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL S.A.

La totalidad de los encuestados dicen que la razón de la no certificación en calidad, en la empresa Transregional S.A, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, es la falta de voluntad, la no exigencia por parte del Estado y otros desconocen la razón ya que no poseen conocimientos de dicha norma y su importancia para la empresa.

**4.1.2 Lista de chequeo dirigida al gerente.** Al igual que la encuesta aplicada a los diez empleados de la empresa Transregional, se realizó una lista de chequeo al gerente de la entidad donde se pudo determinar que la empresa solo realiza seguimiento y revisión a aspectos internos y externos de la misma. De otra parte, se desconocen las necesidades y expectativas que son pertinentes al sistema de calidad, no hay seguimientos y revisión a los requisitos de las partes interesadas.

La organización hasta el momento no ha determinado los límites y su aplicabilidad para establecer su alcance, no se tienen en cuenta aspectos positivos y negativos para determinar su alcance, no se dispone de la información documentada. La empresa no establece, mantiene, implementa y mejora el sistema de calidad, porque hasta el momento no se ha implementado, no se determina los procesos necesarios para el proceso de calidad, no existe una evaluación de los procesos e implementa cambios necesarios cuando ve que estos no cumplen con los requisitos.

Hasta el momento la gerencia y los directivos no han demostrado liderazgo y compromiso con el sistema de calidad, no se han establecido responsabilidades y obligaciones de rendir cuentas, no hay políticas de calidad, objetivos de calidad, enfoque de procesos y pensamientos basados en los riesgos todo lo anterior porque no se cuenta con los recursos necesarios para dichos procesos.

Como se dijo anteriormente no hay una política de calidad clara y por ende partes interesadas, roles, responsabilidades y autoridades en la organización. De igual forma en cuanto a la planeación el sistema de calidad puede lograr los resultados previstos, la oportunidad de

aumentar los efectos deseables, prevenir y mitigar riesgos no deseados para que exista una mejora continua.

De igual forma no se cuenta con los recursos para su elaboración e implementación, por lo que se debe tomar conciencia de la importancia de los anteriores aspectos, logrando una mejor planificación y control operacional.

La empresa debe contar con la información necesaria para el servicio, retroalimentar a los clientes, organizar los servicios ofrecidos a los clientes, como también determinar responsabilidades y autoridades vinculadas al proceso dando participación activa de los clientes.

Por último la empresa debe estar en constante revisión de los procesos después de ser implementada la Norma, de igual revisión por la dirección de la empresa, con el fin de lograr una mejora continua.

**4.1.3 Diagnóstico.** Un diagnóstico son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto. El diagnóstico tiene como propósito reflejar la situación de un cuerpo, estado o sistema para que luego se proceda a realizar una acción o tratamiento que ya se preveía realizar o que a partir de los resultados del diagnóstico se decide llevar a cabo (Arteaga, 2001).

Por lo tanto la norma ISO 9001 es aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño y ubicación geográfica. Una de las principales fortalezas de la norma es su gran

atractivo para todo tipo de organizaciones, ya que esta le permite certificar la calidad de los procesos, de otra parte se desconoce sobre las ventajas que tiene la empresa con la certificación.

Los empleados de la empresa Transregional S.A, dicen que por parte de la empresa no han recibido información sobre la certificación en calidad, situación que puede ser porque aún no se ha empezado a implementar y por lo tanto no se ha visto la necesidad de darla a conocer entre los empleados y personas vinculadas con la entidad.

De igual forma no se cuenta con un elemento importante como es el buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es un medio adecuado para que los clientes expresen sus inconformidades acerca del servicio y la atención al cliente ofrecido por la empresa, siendo esta una falencia con la que cuenta la empresa ya que no se tiene dicho medio, esto lo afirma la totalidad de los empleados encuestados.

De otra parte se debe decir que según la lista de chequeo y la opinión del gerente en la empresa no se cuenta con los elementos y características relacionadas con la Norma de Calidad ISO 9001:2015, esto porque en la actualidad no se ha implementado y por lo tanto no se cuenta con control y seguimiento de la misma.

## **4.2 Factores que impactan a la organización cuando se implemente el sistema de gestión de calidad a la empresa TRANSREGIONAL S.A**

A la hora de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 2015, las organizaciones buscan conseguir una serie de beneficios para ellos y para sus clientes. Todo lo que se obtiene al certificarse bajo el paraguas de un Sistema de Gestión de Calidad es:

Satisfacer y obtener nuevos clientes, mejorar los procesos de la organización, diferenciarse de la competencia, reducir los costos, cumplir con los requisitos de la administración pública y cumplir con las exigencias que se derivan de la pertenencia a un grupo.

Por lo que con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa tendrá los siguientes beneficios o impactos en la organización.

**Participación de los directivos.** Permite conocer que es un sistema de gestión de calidad, sus principios y los términos generalmente utilizados, de igual forma los directivos deben reconocer la obligación de participar en el diseño de la política de calidad y de los objetivos de calidad, debe revisar los datos del SGC y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan los objetivos de calidad, establecer nuevas metas y lograr un progreso continuo.

Una vez implementado el sistema, la organización debe centrarse en el cumplimiento de los objetivos de calidad de manera constante, de modo que puede ver los progresos (o la falta de

progresos) hacia el cumplimiento de los objetivos, lo que le permitirá tomar las medidas apropiadas.

**La calidad y el cambio organizacional.** En la empresa es necesario concebir y diseñar un sistema de calidad, que garantice que los aspectos vinculados a la calidad se inicien con educación y terminen con educación, a través de un proceso planificado y ascendente del conocimiento, de modo que se cree una cultura al respecto y, consecuentemente, se desarrollen habilidades y hábitos de trabajo que favorezcan trabajar con calidad (Romero, 2011).

**Impacto en la productividad.** El aumento de la productividad se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se producen durante su implementación, así como también de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de documentación y de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo.

**Calidad, cambio y competitividad.** La competitividad es hoy una de las características sobresalientes dentro del mercado empresarial del mundo entero, por lo cual los métodos de administración no deben estar divorciados ni obviar los estilos y las técnicas de dirección que nos ayudan a ser más competitivos (Romero, 2011).

**Clientes satisfechos.** El grado de satisfacción del cliente aumenta debido a que los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. La empresa toma consciencia de la

importancia de la opinión de sus clientes, de los requisitos cliente, los cuales analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los objetivos se adaptan de acuerdo a esta información y la organización se vuelve más centrada en el cliente. Cuando los objetivos se concentran en el cliente, la organización dedica menos tiempo a los objetivos individuales de los departamentos y más tiempo a trabajar en conjunto para cumplir con las necesidades de los clientes.

Todo lo anterior lleva a beneficios económicos, que según (Khandker, 2010), son la recompensa por el arduo trabajo e inversión en el sistema de administración de calidad, de otra parte se empieza a trabajar con entusiasmo y optimismo, sabiendo que su organización mejorará de forma significativa gracias a la implementación de la ISO 9001.

Por esto, es muy importante poder efectuar medidas adecuadas, lo que supone ciertas dificultades en función de la complejidad del impacto que se desea estudiar. Por otra parte, la evaluación del impacto trata de entender los cambios originados a raíz de una intervención determinada.

De otra parte al lograr la implementación del sistema de calidad la empresa cambia los enfoques pragmáticos actuales por otros más metódicos.

En la empresa existiría una mayor formalización y uso de la información escrita, más registros y controles de los procesos, lo que ayudaría a lograr un mayor orden interno.

Con la implementación de la Política de la Calidad, se tiene fuerte un impacto positivo en los programas de formación interna de la empresa, lo que muestra más preocupación para fortalecer planes de promoción de los empleados y compromete a todos los miembros de la entidad.

Se fortalece el trabajo en equipo, desarrollando una mejor comunicación entre los empleados y directivos de la empresa.

Se tendría más sentido de pertenencia por parte de los empleados, lo que mejoraría de forma eficiente y eficaz los procesos en la empresa.

Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.

Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.

Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

Aumento de la satisfacción de los clientes.

Eliminar múltiples auditorías.

Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

Servir como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora.

Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua.

Aumentar la motivación y participación de personal, así como mejorar la gestión de los recursos.

A la hora de implementar la norma ISO 9001:2015 es necesario tener en cuenta tres conceptos importantes:

Necesidad del liderazgo. No hay sistema de gestión eficaz sin un colectivo de personas trabajando con un propósito común, y para que esto sea posible es necesario el liderazgo de la alta dirección.

Gestión del cambio. Tanto una buena identificación del contexto en el que se opera, como una clara demostración de liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección son claves para afrontar las situaciones de constante cambio a las que actualmente se enfrenta cualquier organización.

El riesgo como parte del enfoque a procesos. A través de este concepto se pretende que la organización identifique aquellos escenarios posibles en los que podrían no cumplirse los resultados esperados, y establezca las acciones pertinentes para abordar tales riesgos.

### **4.3 Metodología para implementar un sistema de gestión de calidad.**

Se entiende por metodología el conjunto de pautas y acciones orientadas a describir un problema. En este sentido, el científico parte de una hipótesis como posible explicación de un problema e intenta hallar una ley que lo explique, por lo tanto para darle cumplimiento al objetivo se propone la siguiente metodología.

Para la implementación del SGC basado en ISO 9001:2015, todas las organizaciones que opten por la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad certificados bajo la norma ISO 9001:2015, necesitan definir una serie de metodologías y estrategias para implementar ISO 9001.

**1. Planeación estratégica.** El encargado de la implementación del Sistema Gestión de Calidad en la empresa, debe tener definida la visión, misión, metas y objetivos a lograr por la organización, para marcar el camino a seguir por la misma, por lo tanto debe estar ceñido a la norma Calidad ISO 9001, con el fin de lograr el objetivo de la implementación.

**2. Honshi Kanri.** Primero que todo como se dijo anteriormente la empresa debe tener definido sus estrategias para posteriormente definir el rumbo de la organización, desplegarlo en forma de cascada por los diferentes niveles y regresar para poder tener retroalimentación para poder efectuar los pertinentes ajustes. De esta manera logramos involucrar todos los niveles.

**3. Análisis PESAT.** Es necesario que el encargado de la implementación del sistema de gestión de calidad, conozca la situación Política, Económica, Social, Ambiental y Tecnológica,

que existe en la actualidad en la organización para poder encaminar adecuadamente el interés común.

**4. Análisis FODA.** La matriz FODA permite a la empresa conocer la situación actual en cuanto a las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que posee y con esto diseñar estrategias que mejore o contrarreste las situaciones no favorables para la misma.

**5. Matriz MEFE.** La matriz de evaluación de factores externos (MEFE) resume y evalúa la información política, gubernamental, y legal; económica y financiera, social, cultural, y demográfica; tecnológica; y, ecológica y ambiental y calcula los resultados a través de las oportunidades y amenazas identificadas en el entorno, de igual forma para la elaboración de esta matriz se debe hacer también una auditoría, en este caso externa, para identificar las amenazas y oportunidades del sector en que se encuentre la empresa.

**6. Matriz MEFI.** Se realiza a través de una auditoría interna para identificar tanto las fortalezas como debilidades que existen en todas las áreas de la empresa. De igual forma sirve para formular estrategias, ya que resume y evalúa las principales fortalezas y debilidades en áreas funcionales de una entidad ofreciendo una base para identificar y evaluar las relaciones entre ellas.

**7. Análisis de los Stakeholders.** O partes interesadas, según la Norma ISO 9001:2015, es un conjunto de factores internos y externos que ejercen influencia sobre la empresa.

**8. Definición del alcance.** De acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, el alcance de la empresa debe quedar documentado en el manual de calidad elaborado para la entidad y lo cual es requisito para la certificación.

**9. Mapeo y documentación de procesos.** De igual forma se debe organizar los procesos que acompañan al manual de calidad, como también el mapa de riesgos necesarios para la adecuada implementación.

**10. Interrelación de procesos.** Con la interrelación se busca analizar los lazos de unión existentes entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa y su pertinencia para la misma.

## Capítulo 5. Conclusiones

Teniendo en cuenta las encuestas y lista de chequeo aplicada a los empleados y gerente de la empresa Transregional S.A, en relación a la implantación de la norma ISO 9001:2015, se pudo evidenciar que en la entidad no se tienen conocimiento de la norma y además no se tienen avances en los procesos requeridos para la posible implementación.

Al analizar los factores que impactan a la organización cuando se implemente el sistema de gestión de calidad a la empresa Transregional S.A, se determinó que la afectación es positiva para la entidad, ya que se mejorarían muchos aspectos que ayudara a su crecimiento y tener un mejor reconocimiento con servicios de calidad.

Por último se propuso una metodología para implementar el sistema de gestión de calidad, en la empresa teniendo en cuenta la Norma ISO 9001:2015, siendo la ideal para su futura ejecución.

## **Capítulo 6. Recomendaciones**

Se recomienda estar realizando contantemente encuestas, especialmente con los empleados para conocer la situación real de la empresa en todos los aspectos que ella encierra y así tener la posibilidad de corregir las posibles falencias en la misma.

Es necesario tener en cuenta el impacto positivo que genera la implementación de la norma, por lo tanto se recomienda que la empresa empiece a gestionar la futura ejecución de la misma.

De igual forma se recomienda tener en cuenta la metodología propuesta para implementar el sistema de gestión de calidad, estando está basada en la Norma ISO 9001:2015.

## Referencias

- Arango Ospina, P. (21 de Octubre 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: para Sumilec S.A:  
<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>
- Arteaga, Carlos. 2001. Diagnóstico. En desarrollo comunitario. México
- Buffa, E., & Sarin, R. (2012). Las raíces de Control de Calidad en Japón "en la producción moderna, . Edición Management.
- Congreso de Colombia. (2010). Ley 769 de 2002. Bogotá: Edición norma.
- Congreso de Colombia. (2012). Ley 1383 de 2010. Bogotá: Cupido.
- Congreso de Colombia. (2012). Resolución 657 de 2005. Bogotá: Ediciones littio.
- Cruz Ramírez, J. (2011). "Historia de la calidad" . en EXCELLENTIA.
- Cubillos Rodríguez, M. C. (2013). El concepto de calidad. Bogotá: Universidad de la Salle.
- 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, H. (2015). Sistema gestion de calidad. Calí. Universidad del Valle.
- Hazas, Gilberto. 2016. Calidad total. Disponible en  
<https://www.conocimientosweb.net/zip/article7948.html>
- Khandker, S. R., Koolwal, G. B., y Samad, H. A. (2010). Handbook on impact evaluation: quantitative methods and practices. World Bank Publications.
- Lopez Campos, A. (2007). Implementacion de la ISO 9001:2000 en el tribunal superior de justicia del Estado de Hidalgo. Hidalgo: Universidad Autonoma del Estado de Higoalgo.
- Malhtra, N. (2004). Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado. México: Cuarta Edición.
- Mendez, C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Colombia.: Mc Graw Hill.
- Quezada, Jorge. (2012). Norma Técnica Colombiana. Sistema gestion de calidad. Bogotá.
- Pérez Fernando de Velazco, J. A. (2004). Gestión por procesos. Madrid. Editorial Esis.

República de Colombia. (2005). Decreto 410 de 1971. Bogotá: Edición Lito Imperio.

República de Colombia. (2012). Constitución Política de Colombia. Bogotá: Edición Cupido.

Universidad Cooperativa de Colombia. (2017). <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>. Obtenido de Sistema de gestión de calidad.

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.

## **Apéndices**



Apéndice a. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa TRANSREGIONAL

S.A.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

**Objetivo:** Determinar la factibilidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en la empresa TRANSREGIONAL S.A en Ocaña Norte de Santander.

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 9001:2015?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

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

Excelentes, \_\_\_\_\_ Buenos, \_\_\_\_\_ Malos, \_\_\_\_\_ Regulares \_\_\_\_\_

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

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_

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

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿En la empresa existe un buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

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

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿En la empresa se han realizado auditorías a los procesos?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

10. ¿Por qué hasta el momento no se han certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---



Apéndice b. Lista de chequeo dirigida al gerente.

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

<b>5.2</b>	<b>Política</b>			
	La política está disponible y se mantienen como información documentada.			
	Las políticas de calidad son comunicadas a toda la organización.			
	Las partes interesadas tienen conocimientos de las políticas de calidad.			
<b>5.3</b>	<b>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</b>			
	El sistema de gestión de calidad está conforme con los requisitos de la norma.			
	Los procesos están generando y proporcionando las salidas.			
	Existe un enfoque al cliente en toda la organización.			
<b>6</b>	<b>Planificación</b>			
<b>6.1</b>	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>			
	El sistema de calidad puede lograr los resultados previstos.			
	Se tiene la oportunidad de aumentar los efectos deseables			
	Se previenen y mitigan riesgos no deseados			
	Existe mejora continua			
<b>6.2</b>	<b>Objetivos de calidad</b>			
	Se tiene coherencia con la política de calidad			
	Los productos y servicios son pertinentes con la satisfacción de los clientes			
	Existe una adecuada comunicación			
<b>6.3</b>	<b>Planificación de cambios</b>			
	Existe integridad en el sistema			
	Hay disponibilidad de recursos			
	Existe reasignación de responsabilidades y autoridades			
<b>7.</b>	<b>Apoyo</b>			
<b>7.1</b>	<b>Recursos</b>			
	Limitaciones de los recursos existentes			
	Competencia de los proveedores externos			
	Se cuenta con la estructura necesaria			
	Se posee los conocimientos necesarios para el desarrollo de los procesos			
<b>7.2</b>	<b>Competencias</b>			
	Existen competencias necesarias para realizar el control.			
	Se adquieren competencias necesarias para evaluar la eficacia de las acciones			
	Se conserva la información como evidencia de las competencias			
<b>7.3</b>	<b>Toma de conciencia</b>			
	Existe política de calidad			
	Existencia de objetivos de calidad			
	Existe incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad			
<b>8.</b>	<b>Operación</b>			
<b>8.1</b>	<b>Planificación y control operacional</b>			
	Existe requisitos para los productos y servicios			
	Hay implementación de control de procesos de acuerdo a la norma			
	Existe confianza en los procesos de la empresa			
<b>8.2</b>	<b>Requisitos para los productos y servicios</b>			
	Se proporciona la información necesaria para el producto y servicio			
	Se obtiene retroalimentación de los clientes			
	Se controla la propiedad del cliente			

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