

**Establecer las bases para la documentación de los procesos administrativos de
la empresa GRUPO QUIMBAYA S.A.S bajo los estándares de la norma NTC ISO
9001:2015**

Laura Victoria Viví García

Nathalia Grisales García

Universidad Tecnológica de Pereira

Facultad de Ciencias Administrativas

Especialización en Gestión de la calidad y Normalización Técnica en Convenio

con La Universidad La Gran Colombia Seccional Armenia

Armenia, Quindío

2020

**Establecer las bases para la documentación de los procesos administrativos de
la empresa GRUPO QUIMBAYA S.A.S bajo los estándares de la norma NTC ISO
9001:2015**

Laura Victoria Viví García

Nathalia Grisales García

Trabajo de grado

Director

Ing. Msc. Carlos Humberto Carvajal Suárez

Universidad Tecnológica de Pereira

Facultad de Ciencias Administrativas

**Especialización en Gestión de la calidad y Normalización Técnica en Convenio
con La Universidad La Gran Colombia Seccional Armenia**

Armenia, Quindío

2020

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del presidente del jurado

Armenia (06/2020)

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios por guiarnos y bendecirnos en cada día de nuestras vidas y a nuestras familias que nos han brindado todo su apoyo a lo largo de esta especialización y de la vida.

Agradecimientos

A la empresa Grupo Quimbaya S.A.S.por abrirnos las puertas y permitir realizar este trabajo que nos enriqueció en nuestra carrera laboral.

A nuestro asesor Carlos Humberto Carvajal por sus aportes, paciencia y permitirnos brindarle y brindarnos conocimiento y transmitir sus experiencias que nos enriquecieron para nuestra vida laboral.

A la Universidad La Gran Colombia por brindarnos sus instalaciones y a la Tecnológica de Pereira por el conocimiento ofrecido.

TABLA DE CONTENIDO

Lista de Tablas.....	viii
Lista de Ilustraciones	ix
Resumen	x
Introducción.....	1
1. Planteamiento del problema	3
1.1. Diagnostico o situación actual.....	3
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Sistematización del problema.....	5
2. Delimitación	6
3. Objetivos.....	8
3.1. Objetivo general	8
3.2. Objetivos específicos.....	8
4. Justificación	9
5. Marcos	12
5.1. Marco teórico	12
5.2. Marco conceptual	22
5.3. Marco normativo	26
5.4. Marco situacional	28
5.5. Marco de antecedentes	29
6. Diseño metodológico.....	41
6.1. Tipo de investigación	41
6.2. Fases de la investigación.....	41
6.3. Población y muestra	42
6.4. Variables de la investigación.....	42
7. Presentación y Análisis de la Información Recopilada	42
7.1. Obtención de la Información.....	42
7.1.1. Fuentes de recolección de la información.....	42
7.1.2. Técnicas de recolección de la información.....	42
7.2. Proceso de la Información.....	42

8.	Conclusiones.....	56
9.	Recomendaciones	58
10.	Bibliografía.....	59

Lista de Tablas

Tabla 1 Normatividad.....	28
Tabla 2 Variables de la Investigación.....	41
Tabla 3. Porcentaje de NC, CP y C	43
Tabla 4 contexto de la organización Ilustración 2 Contexto de la organización ..	44
Tabla 5 Liderazgo Ilustración 3 Liderazgo.....	44
Tabla 6 Planificación Ilustración 4 Planificación.....	45
Tabla 7 Apoyo Ilustración 5 Apoyo	45
Tabla 8 Operación Ilustración 6 Operación	46
Tabla 9 Evaluación del desempeño Ilustración 7 Evaluación del desempeño.....	46
Tabla 10 Mejora Ilustración 8 Mejora	47
Tabla 11 Comparativo Mantener y Conservar	51
Tabla 12 Información documentada.....	55

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Diagnóstico Inicial - Autoría propia.....	43
Tabla 4 contexto de la organización Ilustración 2 Contexto de la organización ..	44
Tabla 5 Liderazgo Ilustración 3 Liderazgo.....	44
Tabla 6 Planificación Ilustración 4 Planificación.....	45
Tabla 7 Apoyo Ilustración 5 Apoyo	45
Tabla 8 Operación Ilustración 6 Operación	46
Tabla 9 Evaluación del desempeño Ilustración 7 Evaluación del desempeño.....	46
Tabla 10 Mejora Ilustración 8 Mejora	47
Ilustración 9 Triangulo Estructura Documental	51

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolla en la empresa Grupo Quimbaya S.A.S. de la ciudad de Armenia como proyecto de grado para la Especialización en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica. El objetivo principal es aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso como especialistas y dejar a la empresa las bases de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para el área administrativa.

Siendo una microempresa siempre se quiere dar lo mejor, pero se presentan dificultades debido a que no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado, percibiendo e identificando problemas más graves en el área administrativa, ya que no se cuenta con una documentación definida, claridad en los procesos, duplicidad en las funciones, requería un orden y claridad sobre lo que se hacía y hacia donde se dirigía la compañía.

Se presenta la oportunidad de iniciar con un diagnóstico de la empresa, encontrando los puntos críticos abordar. Posteriormente se define la estructura documental para hacer las cosas de manera adecuada, eficiente y efectiva, generando unas estrategias a corto, mediano y largo plazo para lograr que el negocio funcione sin problemas, aumentando el desempeño de los empleados.

Finalmente se implementan las bases de la documentación del sistema de gestión de la calidad porque el mercado está evolucionando y la empresa desea estar a la vanguardia de las organizaciones a través de los beneficios de la mejora continua perfeccionar los procesos identificados, tomar decisiones basados en hechos y datos.

Palabras claves:

Efectividad: Es el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables.

Eficiencia: Es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados esperados.

Sistema de Gestión de la Calidad: Organiza los procesos internos, previene los riesgos, mejora la comunicación interna y externa, satisfacción al cliente y grupos de interés, aumenta la competencia, evita re-procesos.

Abstract:

This research work is carried out at the company Grupo Quimbaya S.A.S. from the city of Armenia as a degree project for the Specialization in Quality Management and Technical Standardization. The main objective is to apply the knowledge acquired during the process as specialists and to leave the company the bases of the Quality Management System documentation for the administrative area.

Being a micro-company, you always want to do your best, but difficulties arise because there is no quality management system in place, perceiving and identifying more serious problems in the administrative area, since there is no defined documentation., clarity in processes, duplication of functions, required an order and clarity about what was done and where the company was headed.

The opportunity presents itself to start with a diagnosis of the company, finding the critical points to address. Subsequently, the documentary structure is defined to do things

properly, efficiently and effectively, generating short, medium and long-term strategies to ensure that the business runs smoothly, increasing employee performance.

Finally, the foundations of the quality management system documentation are implemented because the market is evolving and the company wants to be at the forefront of organizations through the benefits of continuous improvement, refine the processes identified, make decisions based on facts and data.

Keywords:

Effectiveness: It is the achievement of the programmed results in time and with the most reasonable costs.

Efficiency: It is the optimal use of available resources to obtain expected results

Quality Management System: Organize internal processes, prevent risks, improve internal and external communication, customer satisfaction and interest groups, increase competition, avoid re-processes.

Introducción

Los sistemas de gestión de la Calidad se han convertido en los pilares principales de las empresas, el presente proyecto abarca las bases documentales de los procesos administrativos de la empresa Grupo Quimbaya S.A.S. bajo los estándares de la norma NTC ISO 9001:2015, con el fin de brindar una mejora en la estructura organizacional del área administrativa, y que a su vez permita el cumplimiento de los objetivos definidos por el direccionamiento estratégico de la empresa.

El planteamiento de este tema surgió tras el análisis de la problemática hallada en la organización, por lo cual es necesario mencionar sus causas. Una de ellas es la falta de la documentación base de los procesos administrativos lo que conlleva al desconocimiento de las funciones de cada cargo y la generación de reprocesos; por otro lado, está la ausencia de claridad de los lineamientos estratégicos de la organización en esta misma área, retrasando el cumplimiento de las metas contempladas en su visión.

La investigación de esta problemática organizacional se realizó por interés académico, comprendido durante la adquisición de conocimientos en sistemas de gestión de la calidad, con el fin de aplicar metodologías que permitan el desarrollo de estrategias y herramientas que aporten a buenos estándares de calidad, promoviendo de una manera parcial al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 cómo su misma certificación.

El desarrollo de este tema inicia por medio de la indagación del estado actual de la empresa Grupo Quimbaya S.A.S. y de acuerdo a los estándares de la norma NTC ISO 9001:2015; se evalúan las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades; de allí parte la

formulación de un plan para identificar y formular la documentación pertinente para los procesos que lleva a cabo el área administrativa.

Este trabajo tiene como limitante el área de gestión administrativa, es decir, todo lo aplicado de la norma va enfocada a esta área, ya que fue donde se identificaron la mayor cantidad de hallazgos siendo esta un músculo importante para que la empresa preste adecuadamente sus servicios.

1. Planteamiento del problema

1.1. Diagnóstico o situación actual

Durante el transcurso del tiempo las empresas se han ido adaptando en la forma de dirigir y administrar, esto se debe a los factores económicos, sociales y tendencias de crecimiento, es decir, la globalización de mercados, es por eso que a nivel administrativo, las organizaciones deben transformarse para estar preparadas ante cambios en el ámbito empresarial y mejorar continuamente. (Perez Gutierrez & Lanza Gonzáles, 2014) Además, adquirir las capacidades suficientes de adaptarse para ser competitivos en el mercado, con el fin de lograr estos objetivos organizacionales, para ello se debe tener una estructura organizacional condicionada y direccionada a lo que se quiere lograr, lo cual se encuentra definido en la política de la empresa, lo anterior, se logra a través de una adecuada coordinación y optimización de los recursos.

La mayoría de las empresas colombianas son micro y pequeñas y no tienen definidas la caracterización de los puestos de trabajo, dificultando la coordinación, el aprovechamiento de los recursos, lo que conlleva a encontrar duplicidad en las actividades, ya que los colaboradores no tienen claridad en sus responsabilidades y tareas, afectando también otros roles que tienen relación con dichas áreas. Lo anterior se repercute en muchas ocasiones en los clientes de forma negativa por la falta de coordinación, comunicación y parametrización de funciones para satisfacer las necesidades de estos. Las empresas trabajan mediante procesos, por lo que es necesario crear procedimientos, manuales y controles internos, teniendo esta gran relevancia para la toma de decisiones. (Vivanco Vergara, 2017)

Debido a que gran parte de las empresas colombianas carecen de una organización interna para su buen funcionamiento, y están determinadas a funcionar empíricamente sin bases estratégicas que permitan brindar una orientación a las personas que laboran en estas para así garantizar buenos resultados en el desarrollo de sus actividades. Tener información detallada de las funciones y procedimientos contribuye al mejoramiento de los procesos, logrando la competitividad, disminuir cargas laborales y claridad del trabajo a realizar, logrando un mejor desempeño por parte de los colaboradores y esto a su vez se refleja en los clientes externos. (Ruiz Fuentes, Almaguer Torres, Torres Torres, & Hernández Peña, 2014)

Los manuales de funciones deben ser claros para todo el personal de la empresa, contener información detallada ayudando al trabajo de auditoría, evaluación y control adicional del acoplamiento entre el puesto de trabajo y el colaborador siendo más competitivo y encontrando un adecuado equilibrio. En la empresa Grupo Quimbaya S.A.S. no se tienen definidos los perfiles de cargo ni procedimientos en el área administrativa, provocando inconvenientes con las actividades a realizar, debido a que no se tienen establecidas las funciones a realizar, logrando que un colaborador sea indispensable para la empresa debido al conocimiento en el área, además de encontrar inducciones inadecuadas por falta de información y conocimiento.

Se ha reflejado, además, inconformidades en cuanto al personal involucrado con la empresa al no haber claridad en sus funciones, provocando un nivel de desmotivación y bajo rendimiento constantemente, debido a que estas no se encuentran definidas, provocando errores y desperdicios de recursos, por consiguiente, generando reprocesos y duplicidad en las actividades. A su vez, se manifiesta en la satisfacción de los clientes, el

cual se ha identificado por medio de solicitudes por escrito para que sus necesidades sean cumplidas. Durante la ejecución de los reprocesos también se ha generado desorden en el papeleo, el cual es importante para permitir dar un seguimiento y control de las actividades misionales que desarrolla la empresa.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo establecer las bases para la documentación de los procesos de la Empresa Grupo Quimbaya S.A.S. ubicada en el Departamento del Quindío bajo los estándares la norma NTC ISO 9001:2015, durante el año 2019?

1.3. Sistematización del problema

¿Cómo determinar el estado actual de la empresa?

¿Cómo definir la estructura documental de los procesos de la empresa?

¿Cómo establecer la documentación del sistema de gestión de calidad?

2. Delimitación

La finalidad de este proyecto es desarrollar un proceso documental en el área administrativa en la empresa Grupo Quimbaya S.A.S., el cual está enfocado en las bases principales para la implementación del sistema de gestión de calidad según la norma NTC ISO 9001:2015, identificadas en los siguientes numerales de acuerdo al numeral “7.5. Información documentada”:

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5.2. Política

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.2. Competencia

8.1. Planificación y control operacional

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5.2. Identificación y trazabilidad

8.5.6. Control de los cambios

8.6. Liberación de los productos y servicios

8.7. Control de las salidas no conformes

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2. Auditoría interna

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

10.2. No conformidad y acción correctiva.

3. Objetivos

3.1.Objetivo general

Establecer las bases para la documentación de los procesos administrativos de la Empresa Grupo Quimbaya S.A.S. ubicada en el Departamento del Quindío bajo los estándares de la norma NTC ISO 9001:2015, durante el año 2019 y 2020.

3.2.Objetivos específicos

- Determinar el estado actual de la empresa.
- Definir la estructura documental de los procesos de la empresa.
- Establecer la documentación del sistema de gestión de calidad.

4. Justificación

Las empresas de ingeniería civil en cumplimiento de la legislación y las normas técnicas colombianas, están comprometidas con las minimizaciones del riesgo para sus clientes internos como externos, y la generación de confianza para estos se logra a través del desarrollo de la cultura de la calidad.

En la actualidad, la economía mundial por medio del proceso de la globalización total, se han venido implementando normas que permitan la estandarización de los productos y servicios que ofrecen las compañías para sostenerse en el mercado, conocidas como las normas ISO (Lizarzaburu Bolaños, 2016). Por lo anterior, se logra entender por qué a la mayoría de las organizaciones les cuesta mantenerse en el mercado, debido a que estas inician con una buena oferta de productos o servicios, que en su proceso de crecimiento se ve afectada por las compañías grandes las cuales ya lograron internacionalizarse por medio de la implementación de la familia de las normas ISO, que les permite entrar a demás mercados. Además, estas normas permiten tal estandarización de los procesos que no infiere la cultura e idiomas de los demás continentes.

La norma ISO, ha desarrollado un conjunto de pautas para llevar a cabo una correcta implementación y deja en claro la importancia de definir y estructurar la documentación necesaria para brindar una organización interna a las empresas. De acuerdo a lo anterior, por medio de la búsqueda de referencias de cómo emplean la NTC ISO 9001:2015 para ofrecer una correcta documentación de los procesos, lo primero a tener en cuenta es analizar el estado inicial de la empresa en cuanto a los requisitos que esta cumple de acuerdo a la normatividad, con el fin de obtener bases para realizar una planeación adecuada. (Cortes, y otros, 2014)

Muchas empresas al empezar con este proceso de implementación generan demasiadas inconformidades, debido a que, al inicio de dicho proceso, no se observan ni se toman datos iniciales, los cuales contribuyen en gran relación con la planeación de este proceso, evitando así, el desaprovechamiento de las bases que constituyen la organización y generando incoherencias entre lo planeado a lo ejecutado.

Uno de los factores más relevantes, que conllevan a que todas las organizaciones empiecen a implementar nuevas técnicas de sistematización y estandarización de los procesos, es la necesidad de los clientes de que las compañías presten sus servicios de manera eficaz y con buena calidad, y es una necesidad enfocada tanto en empresas privadas como públicas (Báez Becerra, 2013); la cultura de las organizaciones gubernamentales de actuar sin controles internos que los corrijan se ha ido eliminando, debido a los altos estándares que ha generado las empresas privadas que de alguna u otra manera son competencia de las públicas.

El cliente interno, también hace parte de la necesidad de implementar normativas que contribuyan a la organización de las empresas. se identifica que mantener a sus empleados en las condiciones óptimas, generando en ellos un nivel de satisfacción alto que a su vez proporciona altos porcentajes de rendimiento, elevando las estadísticas de servicios ofrecidos y clientes satisfechos (Lozano Correa, 2017). Para mantener a los funcionarios de una organización con los estándares mencionados anteriormente, es esencial brindar las herramientas y orientaciones necesarias a sus actividades a desarrollar, esto se puede evidenciar por medio de una buena documentación como base, la cual debe ser de fácil acceso y sirva como asesoramiento para realizar de la manera correcta sus actividades.

Es preciso afirmar, que la satisfacción de los clientes internos (funcionarios de la misma empresa) y la eficiencia del desarrollo de las actividades de estos, dependen de las

condiciones internas con la que cuenta la empresa, como ejemplo, la definición y conservación de los documentos necesarios para estructurar los procesos de esta, que en gran parte son procesos administrativos y estos sostienen los demás subprocesos.

5. Marcos

5.1. Marco teórico

Una decisión estratégica para que las organizaciones puedan mejorar su desempeño a nivel global y proporcionar bases sólidas para plantear iniciativas para un desarrollo sostenible es la implementación de un sistema de gestión de calidad, adquiriendo potenciales beneficios, como por ejemplo, proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, facilitar las oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, abordar riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivo y la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos al sistema de gestión de la calidad especificados (ICONTEC, 2015).

Para incrementar la productividad de las empresas u organizaciones en términos de calidad, es de gran importancia la implementación de sistemas de gestión de calidad como se desarrolla en el proceso de la obtención de un registro calificado en el Proyecto Curricular Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, donde se optimiza la implementación de un Manual de Sistema de Gestión de Calidad, mediante el cual se evidencian los diferentes procesos ejecutados en la organización. Determina como empezar con la construcción de este manual, y para ello se requiere buscar en la documentación de la empresa la existencia de manual de funciones, política de calidad o archivos que permitan realizar un diagnóstico inicial y de acuerdo a lo encontrado, plasmar un manual de calidad bajo las directrices de la NTC ISO 9001:2015, cumpliendo con los requisitos que esta menciona. Al final de la implementación se deben observar los resultados, analizar los datos obtenidos de la implementación para plantear nuevas mejoras

que permitan prestar los servicios de la Institución con la más alta calidad (García Avendaño & Espinel Garzon, 2016).

Al igual que para ofrecer servicios competitivos, que cumplan con los requisitos exigidos por los clientes, las organizaciones, en este caso la Notaria Segunda de Floridablanca, implementa el Sistema de Gestión de Calidad. Este proceso inicia con la evaluación inicial, con el fin de establecer el estado inicial y comparar los resultados finales con esta implementación. Se identifican aspectos claves para definir como lo son: el alcance, política y objetivos, mapa de procesos, y también pautas para la documentación de los mismos, teniendo en cuenta la mejora continua. Concluyen en que la Notaria debe revisar constantemente estos procedimientos y documentos, con el objetivo de asegurar la eficiencia y eficacia de los procesos que desarrolla esta organización, por medio del análisis de los resultados hallados y planteamiento de una mejor planificación (Mayerl & Rincon, 2008).

Es evidente, que en todas las organizaciones para garantizar un buen desarrollo de sus actividades y la mejora del rendimiento de estas es necesario la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad como lo afirma Laura Macías y Miguel Valencia aplicando este sistema en una empresa de transporte – “La adopción de un Sistema de gestión de calidad en esta empresa dedicada al transporte de pasajeros por vía terrestre, se convertirá en una ventaja que le permitirá demostrar a la empresa su alto nivel de calidad y compromiso con la satisfacción de sus clientes.” (Macías Marín & Valencia González, 2014) . Ya que las organizaciones cada vez generan más factores de competitividad, se identifica la relevancia que tienen estos sistemas para sostenerse en el mercado.

La aplicación de un sistema de gestión, permite construir estrategias las cuales implementan medidas correctivas dentro de una organización, en este caso se dirigen a una empresa de transporte, en busca de aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes internos. Para ello, aplicaron varias herramientas para desarrollar un diagnóstico inicial, por medio de la observación directa, encuestas y entrevistas a sus clientes internos, con el fin de dar una correcta aplicación al sistema de gestión y apoyarse con los procedimientos con los cuales contaba la organización. Unos de los factores que no permiten dar una correcta aplicación de un sistema de gestión en una organización, es implementación sin tener conocimiento de que viene desarrollando esta, ya que muchas organizaciones sin saber tienen una estructura organizacional y procedimientos que son de vital importancia para dar inicio a la implementación de la NTC ISO 9001:2015 (Malca Becerra, 2013).

El concepto de calidad está íntimamente ligado al concepto de equidad, que hace referencia a la igualdad de oportunidades para la educación de todas las personas, y a la adaptación y pertinencia de los servicios educativos a las condiciones y necesidades individuales, colectivas y contextuales (Arribas Díaz, 2015). Con base a lo anterior, se afirma que, llevando a cabo la implementación de sistemas basados en la calidad, las organizaciones están en una posición integral, direccionadas a cumplir con los estándares y requisitos mínimos para dar continuidad de su negocio, y el ideal es que todas las organizaciones estén al mismo nivel para que sus clientes o usuarios no se vean afectados.

Para proponer un sistema de gestión que sea medible y demuestre los resultados esperados, la identificación de variables es la clave para definir qué puntos son clave para el desarrollo de los procesos, debido que a que por medio de estas variables se pueden proponer indicadores que permitan medir la efectividad del SGC (Vargas Cabrales, 2015).

Cuando las organizaciones empiezan con la implementación del SGC, el momento de la evaluación se encuentran muchas falencias, la mayoría de estos casos se presentan cuando no se realiza un diagnóstico inicial y se definen los indicadores para medir la efectividad del proceso, como también la falta de conocimiento de las variables cuantificables y no cuantificables que generan gran impacto en la implementación.

El comercio y las industrias en general situadas en Colombia, cada vez se ven más obligadas a la obtención de una certificación, ya que por medio de esta se adquieren ventajas competitivas que a su vez ayudan a mejorar sus procesos, productos y/o servicios, respuesta rápida a sus clientes, mejoramiento con calidad, mayores contratos o licitaciones en el país, como también tener la oportunidad de ingresar a mercado internacional (Gómez Hernández, 2010). Estas nuevas estrategias adquiridas por medio de una certificación garantizan una buena organización y control de las industrias, lo anterior se puede ver reflejado en el éxito de las empresas colombianas en el resto del mundo, permitiendo así participar en nuevas culturas para un desarrollo y crecimiento económico interno del país como tal.

La unión de dos conceptos claves, de interés y aplicación en la gerencia es la calidad y la satisfacción, los cuales por medio por medio de un consenso de diferentes puntos de vista se llega hasta la Calidad Percibida, “el cual consiste en una ecuación entre las expectativas y percepciones que determinan el nivel de satisfacción del usuario” (Borre Ortiz & Vega Vega, 2014), esta denominación es considerada como uno de los puntos con más enfoque, el cual se ha ido desarrollando por medio de investigaciones y puntos de vista de acuerdo a las normas de calidad. Este concepto es aplicado con más frecuencias en instituciones de salud, debido a la influencia que tienen en la prestación de sus servicios, de

acuerdo a la satisfacción de expectativas de los usuarios, convirtiéndose estos en un indicador esencial para la mejora continua de la calidad.

Con el fin de demostrar la eficacia de un sistema en una organización y brindar una mejora continua, existen mecanismos de evaluación conocidas como “Auditorias”, por medio de las cuales se evalúa el cumplimiento a los requisitos de la norma, como también los requisitos establecidos entre las partes interesadas, los requisitos obligatorios, reglamentarios y gubernamentales como cualquier otro requisito interno de la gestión organizacional. A través de las auditorias se garantiza la calidad de los procesos desarrollados, brindando un control en estos para cumplir con los requisitos expuestos, desarrollando un concepto de confianza entre el cliente y la organización (Roncancio Lozano, 2012).

Un Sistema de Gestión Integral HSEQ se desarrolla por medio de un proceso de integración donde se determina la relación existente entre las diferentes normas. Este sistema se estructura por medio de una política integral, la planificación, la implementación y operación, la verificación y acción correctiva y la revisión por la gerencia, componiendo una documentación sistematizada aplicable a organizaciones que desarrollan actividades de ingeniería civil, utilizada como herramienta para actuar de forma efectiva y poder dirigirlas hacia el mejoramiento continuo en las diferentes normativas aplicables al caso (DJOFACK, 2012).

Una cualidad destacada en la búsqueda de los clientes al adquirir un servicio o un producto es la calidad, definida como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o

implícitas (González Ponce, 2015). Como se describe anteriormente, la calidad es un conjunto de especificaciones que determina el cliente de acuerdo a la necesidad en un momento determinado.

A través del desarrollo de la historia se han presentado grandes avances en cuando a la producción en masa y en técnicas de inspección, es de allí, que surge el concepto de control de la calidad en dichos procesos, utilizando métodos y técnicas estadísticas, permitiendo disminuir o los costos y aumentando la eficacia de los procesos.

Convirtiéndose la estadística como un pilar fundamental en el control de la calidad y en la fiabilidad de los productos. Así mismo, se adelanta un proceso de orientación para detectar errores, no solo al final si no también durante cada etapa de este. Para ello se utilizan están herramientas estadísticas y técnicas de muestreo para identificar si el proceso evaluado se encuentra bajo control y cumple con los estándares mínimos de calidad.

Para las organizaciones ya sean públicas o privadas que tienen un sistema de gestión de calidad es importante resaltar la responsabilidad que tiene el gerente de mantener los estándares de las áreas de la empresa por medio de los jefes de los procesos los cuales garantizan la ejecución y estandarización de las actividades por medio del equipo de trabajo de esa manera lograr el objetivo. De igual manera los estándares son un parámetro de control y medición, así mismo realizar una planeación e implementación del sistema. Para realizar estas etapas es necesario tener en cuenta los estándares legales, procedimentales y de gestión adicional de socializar las actividades que se realizan con el fin de que los trabajadores tengan autocontrol (Isaza Serrano, 2014).

En la actualidad la calidad se ha convertido en una norma de aplicación de orden para las empresas, aplicando metodologías para facilitar la participación de los empleados para documentar los procesos y mejorar las actividades, en el proceso de fabricación o prestación de servicio intervienen cinco variables que son máquinas, mano de obra, métodos, medio y materiales, estos a su vez van relacionados con los procesos y los factores legales; la gestión de los procesos es vital e indispensable para la calidad ayudando a la mejora del diseño de las áreas así como el funcionamiento de los mismos, considerando los inputs y los productos o servicios, en si todas áreas tienen que ver con la satisfacción del cliente final, todo es un círculo (González Gaya, 2013).

La calidad es cercana al hombre ya que al pasar de los años esta ha venido mejorando continuamente pasando de ser un control a ser un proceso vital, referente a la prestación de un servicio o fabricación de un producto; esta herramienta ha traído una muy buena gestión para las organizaciones ya que ha sido desarrollada para cualquier tipo de empresa generando un mejor desempeño en sus actividades, la calidad debe estar liderada por la alta dirección de la empresa ya que esta va a definir qué importancia va a tener dentro de la compañía trazando un camino a seguir, donde se deben tener en cuenta las ventajas y las desventajas. la empresa que implementa un sistema de gestión de la calidad debe verificar que su sistema de procesos se esté llevando a cabo con un buen desarrollo ya que debido a esto la mejora continua va a ser un éxito (Cortés, 2017).

La prestación de un servicio es esencial para la credibilidad de una empresa, los clientes son una parte focal para una organización debido a que estos nos dan un direccionamiento a la mejora del sistema, el producto y servicio que nos ofrece una empresa debe satisfacer el cliente dando veracidad a los procesos y actividades que se

llevan a cabo en una organización, es por esto que la empresa debe hacer un seguimiento a la opinión del cliente obteniendo el grado de satisfacción que obtuvo con el producto o servicio, con este tipo de información se pueden obtener ideas de mejora o de medidas correctiva que conlleven a un mejor desempeño y escalonamiento frente a otras organizaciones (Rubio Gerrero & Macías Uribe, 2013).

La efectividad de las normas ha sido satisfactoria para las organizaciones ya que esta es una herramienta óptima para toma de medidas y decisiones respecto con las dependencias, procesos y actividades de la organización. el llegar a implementar un sistema nos trae una serie de ventajas que conlleva a una mejora en la reducción de costos y de materia prima, además del orden y la estandarización de los procesos, mejorar la condición estructural de lugares de trabajo y un mejor ambiente para el recurso humano que es esencial para el desempeño en los procesos y servicios de la organización, además son los encargados de colaborar con las mejoras, alcanzar las metas y objetivos propuestos (Pardo Álvarez & Morales Calso, 2018).

La documentación en un sistema importante además de ser arduo, la implementación de este hace que los requisitos de la norma puedan ser cumplidos dándole seguridad a la organización de todos los procedimientos, actividades y procesos que se realicen al interior y exterior de la empresa. Un sistema documental debe ser práctico, eficiente y productivo ya que este debe responder las situaciones de necesidad que tenga la organización demostrando la eficacia, operación y mejora del sistema de calidad, la documentación a veces es un poco dispendiosa e ineficaz ya que la alta dirección se llena de fichas, procedimientos y toneladas de registros que asfixian y ahogan el sistema (López Lemos, Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015, 2015).

La norma se basa en principios fundamentales para la gestión de la calidad donde se habla de una organización enfocada al cliente, estos son vitales por lo que es necesario satisfacer sus requisitos y cumplir con sus expectativas, adicional se debe tener líderes que establezcan propósitos y conservar un ambiente interno adecuado que logren los objetivos establecidos, va entrelazado con la participación del personal, los cuales utilizan sus conocimientos y capacidades para beneficio, también se debe tener un enfoque a procesos, con mejora continua este se debe realizar continuamente dado que es que logra los objetivos, por último se debe tener un enfoque hacia la toma de decisiones (Pastor Fernández & Matero Otero, 2013).

Muchas organizaciones han empezado a implementar un sistema de gestión, se dice que hay más de un millón de empresas certificadas en NTC ISO 9001:2015 en todo el mundo, el cambio de versión de la norma ha cambiado en el enfoque, estructura y requisitos, esta norma involucra a todos los empleados de la empresa para que sean partícipes de este modelo y de esa manera lograr un trabajo en conjunto e implementación del sistema y su mejora continua, revisión, establecimientos de objetivos y la toma de acciones, ayudando al aumento de la productividad ya que el sistema permite identificar cuellos de botella, procesos ineficientes, esto se ve reflejado en la evaluación implicando cambios por ende un aumento de la productividad (López Lemos, Novedades ISO 9001:2015, 2016).

Los sistemas fueron creados para mejorar la calidad de los productos y servicios de una organización, compitiendo en el mercado con otras organizaciones, todo esto con un objetivo mejorar los procesos internos de la organización, también minimizando costes, recursos y tiempo. la mejora continua hace parte de la implementación de un sistema ya que

las partes interesadas deben estar siempre satisfechas; algo importante en este caso son los requisitos que deben cumplir las organizaciones respecto a la norma y aunque esto es voluntario a veces pueden venir impuesto por algún cliente o parte interesada. el acatamiento de los requisitos de la norma hace que la organización afiance el sistema de gestión (AENOR, 2014).

El control de la calidad debe implantar la realización, planeación, revisión y acción para obtener mejoras de manera seguida, antes de realizar mejoras en los procesos y planes se debe tener en cuenta la realización de un diagnóstico a la empresa para conocer el grado o nivel que tiene la organización respecto al desempeño en calidad de los productos y servicios, el cliente es la prioridad de las empresas, estas deben tener en cuenta todas las inquietudes e incógnitas que tienen ya que un buen análisis puede llegar a mejorar una actividad o proceso logrando un mejor desempeño en la organización, la calidad trae unos costos que luego van a ser devueltos por la misma venta del producto conllevando a legitimar los procesos (Gillet Goinard, 2014).

La calidad de la información también hace parte del sistema ya que es importante lo que se le transmite al cliente, se debe proveer seguridad por parte de la organización respecto al almacenamiento de los datos que se registran y se documentan. En la actualidad las empresas tienen un método de análisis más avanzados los cuales son desarrollados por profesionales expertos en estadística. Con un control de calidad eficaz, para que un sistema funcione adecuadamente se utilizan diferentes metodologías todos tiene como objetivo obtener y ordenar la información obtenida con el fin de tomar decisiones, tener ventajas competitivas, con la información ya analizada reduce la inseguridad sobre lo desconocido (Marcelino Aranda & Herrera Ramírez, 2014).

La información detallada de las funciones y de los procedimientos hace que la prestación de un buen servicio contribuya al mejoramiento continuo de los procesos o actividades, logrando día a día ser competitivos en el mercado y desarrollando un mejor desempeño en los funcionarios además de verse reflejado en la satisfacción tanto de clientes internos como externos. El manual de funciones debe ser bien diseñado porque cuenta con la información detallada, específicamente del funcionamiento de las dependencias, se debe tener claridad de todos los elementos que componen los procesos dado que es una ayuda con los trabajos de auditoría, evaluación, control interno, adicional de encontrar el acoplamiento adecuado entre el colaborador y puesto de trabajo encontrando equilibrio y competitividad (González Manjarres, 2009)

5.2.Marco conceptual

Calidad: nivel de cumplimiento de una serie de requisitos esenciales de un producto o servicio. Esta determinada para satisfacer a los clientes y dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Codificación: mecanismo utilizado para identificar los documentos del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

Competencia: cuando el recurso humano dentro de la organización entiende y utilizan las habilidades, conocimientos y experiencias para realizar las diferentes actividades.

Contexto de la organización: hace mención a las diferentes interacciones de la empresa, considera factores tanto internos como externos, estos están ligados a la planeación, propósito, objetivos y estrategias de la organización.

Control de calidad: Son herramientas y/o acciones orientadas a controlar los diferentes procesos con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de calidad.

Documento externo: es aquel elaborado por entes ajenos al Ministerio de Salud y Protección Social que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión Institucional. Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales entre otros.

Documento general: documento de tipo estratégico para el Sistema Integrado de Gestión Institucional. Ejemplo: Manual del Sistema Integrado de Gestión Institucional, Mapa de procesos, Política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión Institucional, entre otros.

Documento obsoleto: Es aquel que ha perdido su vigencia en fecha y contenido.

Documento: información y su medio de soporte, puede ser papel, magnético, óptico, electrónico, fotográfico o una combinación de estos. Se incluyen aquellos documentos que contienen datos: especificaciones técnicas, normas nacionales, planos, planes de calidad, normas de clientes, organigrama, normas internas, documentos de origen externo.

Eficacia: grado en el que se realizan actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

Especificación: documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada a actividades.

Formato: documento utilizado para registrar la información de ejecución de actividades. Puede diseñarse en medio digital o impreso. Una vez diligenciado se convierte en un registro que proporciona evidencia de una acción.

Guía: documento que establece lineamientos, recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico.

Instructivo: es la descripción de actividades de trabajo que requieren ser detalladas minuciosamente, y que hacen parte de un proceso o procedimiento.

Interacción: relación que existe entre dos o más procesos o procedimientos, la cual se da a través de las entradas (proveedores) y las salidas (clientes).

Macroproceso: agrupación sistémica de los procesos que hacen parte del Ministerio de Salud y Protección Social en sus niveles: estratégicos, misionales, apoyo, y control y evaluación.

Manual de calidad: Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Manual: documento en el cual se establecen directrices generales de varios temas, procesos o métodos, los cuales incluyen información de interés.

Modelo de operaciones o Mapa de procesos: representación gráfica que refleja la gestión por procesos y el enfoque sistémico del Ministerio de Salud y Protección Social, armonizando su misión y visión.

Objetivo de la calidad: es el resultado al que se quiere llegar en cuanto a calidad depende de la política de calidad, los objetivos de la calidad se especifican a todos los niveles de la organización.

Personas: Son las que aportan el conocimiento y/o habilidad dentro de la organización; el desempeño, logros y resultados deseados depende del recurso humano

Política de la Calidad: es propósito y dirección de una organización expresada por la alta dirección. La política de la calidad debería ser coherente con la política global de la organización y objetivos de la calidad.

Procedimiento: forma especificada de llevar a cabo una o más actividades. El desarrollo de una o más procedimientos permite avanzar en el cumplimiento de los procesos.

Proceso: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transformen elementos de entrada en resultados.

Protección: son las condiciones que permiten asegurar el buen estado de los Registros, su conservación y disponibilidad.

Punto de control: son las decisiones importantes que deben ser tomadas en un punto del proceso o procedimiento, donde la calidad del producto o servicio puede ser afectada adversamente, y por ende el objetivo del proceso o procedimiento.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades adelantadas en un proceso.

Reproceso: acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Verificación: confirmación mediante el resultado de inspección que han cumplido con los requisitos especificados.

Versión: número entero que corresponde a la cantidad de veces que se ha modificado sustancialmente un documento. La primera versión del documento corresponde a la versión.

Todas las definiciones anteriores fueron tomadas de (ICONTEC, Norma Técnica Colombia NTC ISO 9000:2015, 2015)

5.3. Marco normativo

Nombre	Año	Aplicación
NTC ISO 9000	2015	Fundamentos y vocabulario
NTC ISO 9001	2015	Especificación de requisitos orientados a los productos y servicios proporcionados por una organización para aumenta la satisfacción del cliente
ISO 10005	2005	Directrices para los planes de calidad
ISO/TR 10013	2001	Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad

GTC 185	2009	Documentación organizacional
Circular 06	2005	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las entidades del Estado
Decreto 1599	2005	Se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano
Decreto 4107	2011	Se determinan los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social
Decreto 4110	2004	Se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
Decreto 4485	2009	Se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
Directiva Presidencial 04	2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública
Ley 489	1998	Se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional
Ley 527	1999	Se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones
Ley 87	1993	Se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones

Ley 872	2003	Se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios
Resolución 0964	2012	Se establece el Sistema Integrado de Gestión Institucional del Ministerio de Salud y Protección Social, se definen sus instancias y se dictan otras disposiciones
Código sustantivo del trabajo	1950	Justicia en la relación entre empleador y trabajador

Tabla 1 Normatividad

Autoría propia

5.4. Marco situacional

GRUPO QUIMBAYA S.A.S. Consultoría e ingeniería aplicada, es una compañía colombiana, conformada por un grupo de profesionales calificados y empresas con más de 20 años de experiencia en diversas ramas de la ingeniería, y especializados en hidrología, hidráulica, ingeniería ambiental y de proyectos, estructuras y calidad, en constante proceso de capacitación en las diversas áreas asociadas con su actividad.

Empresa dedicada a la Construcción, consultorías y diseño de obras civiles, dirección encargada, y servicios afines (SAS, 2015).

La sede principal se encuentra ubicada en el Barrio Brasilia Nueva Manzana 9 No. 16. Armenia-Quindío, su número PBX (+57) 7323016 y correo para más información info@grupoquimbaya.com.

El Grupo Quimbaya S.A.S., espera ejecutar grandes proyectos no solo a nivel regional sino nacional, brindando sus servicios de construcción principalmente en el eje cafetero para su desarrollo en infraestructura, interviniendo en obras como ejecutándolas.

Como organización espera obtener un sostenimiento económico, beneficiar a sus empleados por medio de la adquisición de experiencia laboral en sus diferentes proyectos y, ante todo, formar un sentido de pertenencia en el personal que “frente a la compañía es una gran ayuda para el logro de las tareas individuales y de los objetivos de la organización.” (Mena, 2001) Todo para una perspectiva de mejora y crecimiento.

5.5.Marco de antecedentes

En este estudio, establecen que para construir la documentación exigida por la NTC ISO 9001:2015 es fundamental tener como base toda la familia de la ISO, descrita en este estudio como “isomanía”, con el fin de cumplir con todos los lineamientos y requisitos y tener un más amplio conocimiento de lo que dicha documentación requiere, debido a que la NTC ISO 9001:2015 como tal, no define o describe como se debe documentar este sistema, resaltando también el uso del Ciclo de Deming para lograr los objetivos. Se determina la estrecha relación que tiene la documentación con la planificación de un sistema de gestión, y la importancia de tener bien estructurada dicha documentación. Este estudio expone un conjunto de técnicas y herramientas que permiten la elaboración de los documentos, para que estos sean de fácil comprensión para las personas que tienen acceso a estos (Nápoles Rojas, Moreno Pino, Arteta Peña, De León, & Tapia Claro, 2013).

Este estudio se basa en que los sistemas de gestión se ven aplicados por lo general a empresas privadas, en cuanto a empresas públicas esta técnica no es tan comercializada,

donde identifican que si las entidades gubernamentales implementaran diferentes Sistemas no serían tan susceptibles a cambios y aseguraría un mejoramiento continuo en la prestación de sus servicios, por medio de las buenas prácticas y alcanzar una estandarización en sus procesos. En general, resume los resultados hallados en el proceso de diseño, planificación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Gobernación del Departamentos de Boyacá. Destacando los beneficios que puede brindar una óptima documentación, como lo son el manual de calidad, el manual de funciones y procesos, entre otros (Báez Becerra, 2013).

El concepto de talento humano ha sido expuesto por diferentes autores, y estos coinciden en que las organizaciones independientemente de su funcionalidad o naturaleza, requieren personas talentosas para su subsistencia. En la búsqueda del éxito en un mundo de la globalización, se debe estudiar la gestión del conocimiento del talento humano, con el fin de desarrollar habilidades en este para adaptarse a las necesidades y requerimientos de la empresa y de su entorno. Para ello, se deben identificar los intereses y pasiones personales, además, se debe reconocer el avance personal y valorar sus actividades. En este artículo desagrega el “talento” a través de experiencias propias, así como de la academia, además traza un punto de partida desde la dimensión del “ser” (Lozano Correa, 2017).

En este artículo, comparan como ha venido desarrollándose la economía en el mercado mundial desde el orden jurídico y la normatividad, donde estos afectan el proceso de globalización, a su vez generando la necesidad de uniformizar y simplificar los procedimientos y regulación a nivel mundial. También realizan un análisis comparativo desde las empresas públicas a las privadas, donde afirman que las prácticas del sector privados son directamente transferibles al sector público. En cuanto a las instituciones

educativas públicas y privadas, son totalmente contradictorias, por la imprecisión de sus metas y objetivos. Es por eso, que se identifican la necesidad de que la educación privada y pública planteen metas, misión y visión, entre otros, para lograr el objetivo deseado que es la calidad del servicio (Hernández, Arcos, & Sevilla , 2013).

La NTC ISO 9001:2015 tiene el objetivo de mejorar la gestión de los procesos por medio de la satisfacción del cliente y la mejora continua, en este caso aplicada en Biobancos. En este estudio la red de investigación renal española, establece que para la gestión eficaz del material humano es necesario la certificación con la NTC ISO 9001:2015, el cual se ha analizado mediante encuestas para corregir errores puntuales y tomar acciones correctivas. Con la puesta en marcha de estas acciones correctivas se lograron los resultados esperados, evidenciados en la disminución del tiempo de ejecución de los procesos, aumentar significativamente el número de muestras procesadas y a su vez mejorar en si todo el proceso. Concluyendo con que la certificación de la NTC ISO 9001:2015 aumento la calidad sus procesos y la satisfacción de sus clientes (Cortes, y otros, 2014).

La implantación de sistemas de gestión de calidad en el sector sanitario es clave para la mejora de los servicios ofrecidos a sus clientes. Esta implantación consta de una serie de actividades que implica a todos los funcionarios de la organización, conformando un comité de calidad que permite evaluar la organización y este comité se encarga de definir los procesos, procedimiento e indicadores de calidad. En los resultados hallados, está la identificación y documentación de cuatro procesos y trece procedimientos operativos, estos fueron implantados en un mapa de procesos, se plantearon indicadores para medir el estado de la implementación del sistema de gestión de calidad, con el fin de

detectar posibles mejoras. Además, desarrollaron un sistema documental para obtener la certificación en referencia (Velasco Gimeno, y otros, 2015).

Mediante el estudio de la NTC ISO 9001:2015 se obtienen beneficios cualitativos y cuantitativos a las empresas. Esta norma es una modalidad que ha intervenido en el transcurso del tiempo y cada vez gana más relevancia. Anteriormente, las compañías sin este tipo de sistemas lograban apenas sostenerse en la economía, en la actualidad, la aplicación de las normas ISO, ha permitido abarcar mayor mercado con la posibilidad de expansión internacional. Por medio de la implementación de la NTC ISO 9001:2015, Perú unos de los países con menos cantidad de empresas certificadas, en la actualidad, ha logrado lidiar con la serie de barreras que generan los tratados de libre comercio, para que las empresas locales puedan ofrecer sus productos y servicios fuera de este (Lizarzaburu Bolaños, 2016).

En este documento se desarrolló una investigación orientada a la elaboración de un perfil de cargo por competencias, en este proceso utilizaron varias técnicas para construir este perfil de cargo, para este proceso se tomaron dos grupos de personas, los expertos del puesto e informadores clave. El modelo de selección de las competencias se llevó a cabo por medio de entrevistas, juego de roles, entre otras actividades, y las competencias halladas son capacidad de organización, comunicación eficiente y persuasiva, comportamiento ético, autocontrol emocional y gestión de la información, las cuales se identificaron como competencias claves las cuales deben de estar implantadas en el perfil de cargo. Un método de análisis de las competencias que debe cumplir cierto cargo es la ponderación del cumplimiento de cada una de estas en la persona perteneciente al cargo

(Fernández Alonso, Vázquez Padilla, Dujarríc Bermúdez, Diaz Simon, & Soto Hernández, 2017).

El talento humano es lo que compone en su mayoría a una organización, en este documento se presenta un debate en cuanto a la importancia de una correcta capacitación al personal de las empresas y cómo este influye en la economía de una organización. Se identifican los fundamentos del talento humano como lo es la flexibilidad, especificidad del conocimiento e innovación, los cuales son importantes para conseguir las metas empresariales en general. Dentro de este debate, resulta que el éxito económico y humano basado en el talento humano y dirigida a los procesos, supone una orientación en la que el trabajador fortalezca y desarrolle las cualidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios en los diferentes puestos de trabajo, que en su momento puede entrar a beneficiar o perjudicar el desarrollo empresarial (Mejía Giraldo, Bravo Castillo, & Montoya Serrano, 2013).

En espera de que la automatización de documentación en los procesos, brinde respuesta a los requisitos definidos en los diferentes sistemas de gestión, se desarrollaron de diferentes maneras los documentos con el fin de estandarizar y automatizar. Por medio, de la implementación de dichos procedimientos, se identifica que, en el contexto organizacional, se adquieren múltiples beneficios que a su vez da pie para competir con altos estándares, los cuales contribuyen a que las actividades realizadas para brindar los servicios o productos de una organización respondan con mayor rapidez y eficacia, como también cumplir con estándares internacionales. Uno de los factores más importantes al diseñar una sistematización en la documentación de los procesos es el ahorro de costo y tiempo (López Supelano, 2015).

Debido a la insuficiencia en la conservación y organización de los documentos importantes en la Convención del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural, optaron por tomar medidas que satisficiera dichas necesidades, debido a que unos de sus más importantes instrumentos conocida como “La Lista del Patrimonio Mundial” generaba preguntas y cuestiones de si el modo en que esta estaba siendo conservada y manejada era de la debida manera. Para ello, se propusieron metas, y objetivos estratégicos, que permitieran obtener como resultado procesos para la implementación de reportes periódicos y de monitoreo de lo documento. Una de las metodologías que esta convención utiliza para lograr sus objetivos, fue la preparación y diligenciamiento de formatos para tener control de los inventarios de los bienes patrimoniales para su gestión (Heras Barros, 2015).

Por medio de la evaluación del impacto que ha generado las diferentes fases de la gestión documental que aportan a la calidad de la educación de las instituciones educativas, se ha demostrado que la calidad está ligada a la satisfacción de un producto o servicio con referencia a un proceso o un resultado. Debido a que la calidad aplicada en las diferentes actividades de la cadena de valor y que las personas cada vez se interioricen más en el tema, se logra una mejora en las prácticas de control de la calidad total por medio de la ejecución de estas prácticas con más intensidad y coordinación. De allí parte un concepto importante, denominado la “evaluación del sistema de gestión de calidad” frente a las instituciones educativas, donde se hallan constantes falencias las cuales se han mejorado con la implementación del sistema de gestión (Bernal Suarez, Matínez Pineda, Parra Pindea, & Jiménez Hurtado, 2015).

El ser humano a través del tiempo ha evolucionado en conocimientos, habilidades, destrezas y nuevas competencias, esto ha permitido un mejor desempeño, pero a la vez se

crea la necesidad de capacitar con el objetivo de incrementar el rendimiento tanto laboral como personal; para que una capacitación sea exitosa se debe hacer un diagnóstico inicial de las falencias más significativas, estudiar las diferentes áreas para realizar una adecuada planificación y organización con el fin de orientar los temas a tratar y aportar al desarrollo productivo como nuevos procesos y proporcionar valor agregado, en ese estudio se debe incluir la alta dirección logrando motivación por parte del personal y que ellos estén al tanto de las actividades y cambios que se presentan en la empresa (Soto & Egas, 2012).

El control interno se establece como una necesidad donde abarca todas las actividades inherentes a la gestión, incluye todos los niveles de la empresa con la finalidad de garantizar el logro de los objetivos. En muchos casos el control interno genera confusión porque no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual da origen a los problemas dentro de las empresas, teniendo que empezar por aclarar el término. El manual de procedimientos organiza y dirige el funcionamiento de las actividades de una manera uniforme por cada funcionario donde se da a conocer a toda la organización, los manuales de procedimientos logran detectar fallas e insuficiencias que son las consecuencias del incumplimiento de los objetivos planteados por la empresa, logrando mejoras representativas (Perez Gutierrez & Lanza Gonzáles, 2014).

Hoy en día las empresas funcionan mediante procesos por tal motivo se crea la necesidad de implementar manuales, procedimientos, controles internos con el fin de ser más eficientes así mismo ayuda asignar actividades a los colaboradores de la empresa; los procedimientos son herramientas para plasmar funciones específicas dentro de la empresa donde se detallan políticas, aspectos legales, controles involucrando la eficiencia operacional y la observación de las políticas establecidas en cada áreas de las organización

estableciendo controles internos para ser más eficiente y eficaz, cuando se tiene un manual de procedimientos es un documento que se crea para obtener información detallada, ordenada y sistemática donde contiene todas las instrucciones y responsabilidades (Vivanco Vergara, 2017).

Los procesos y la calidad están presentes desde la época preindustrial donde se podía evidenciar que el hombre hacía las cosas a cualquier costo, pero siempre satisfaciendo su orgullo y al comprador; la gestión de la calidad y la gestión de procesos evolucionaron teniendo importancia para las entidades y empresarios; la introducción de nuevos métodos y conceptos hacen que las empresas tengan un mejoramiento continuo en sus procesos y actividades logrando establecer un mejor producto para ofrecer al usuario, además compitiendo frente a otras entidades, esta herramienta da solución a los diferentes inconvenientes que se presentan en el funcionamiento de una empresa dando la vía para la búsqueda de una solución (Ruiz Fuentes, Almaguer Torres, Torres Torres, & Hernández Peña, 2014).

Las entidades buscan empleados con un compromiso positivo respecto a la calidad de su trabajo ya que cuando estos carecen de esta cualidad pueden traer pérdidas económicas como dinámicas a la empresa dificultando más el establecimiento de sistemas organizacionales; el progreso continuo, el trabajo en equipo y la orientación al cliente son fundamento para tener una buena posición compitiendo frente a las demás empresas, sin embargo la implantación de estos sistemas de calidad traen contradictoriamente afectaciones hacia los trabajadores respecto a su compromiso y productividad entorpeciendo la calidad de la organización; el establecer un programa de estos genera gran

expectativa a nuestras partes interesadas, además de una eficacia en los procesos (Tejada Tayabas & Arias Galicia, 2014).

Los cambios en los modelos teóricos de la administración han demostrado ser más flexibles y eficientes, es por ello que se han desarrollado nuevas ideas buscando que sus instituciones adecuen estos modelos a su organización, décadas atrás se desarrolla la ciencia y la tecnología y con esta vienen grandes industrias electrónicas que modernizan los procesos en las instituciones, además de generar el cambio de un espacio físico en las por una organización virtual, otra gran industria es la microelectrónica aplicada a la robótica la cual aporta a fundar una automatización flexible en las empresas modernas logrando acondicionarse a los sectores de mercadeo los cuales son cada vez más dinámicos y exigentes (Barba Alvarez, 2012).

Muchas entidades ven el servicio al cliente y la logística como un soporte, más no como un importante camino para el mejoramiento continuo, la eficiencia y competitividad de la institución, en lo actual el cliente se ha convertido en la figura más predominante ya que este requiere una satisfacción total del producto o servicio que desea, es por esto que conocer a fondo las diferentes maneras estratégicas y aplicadas de lo que busca un consumidor es el plus adecuado en una época de mercados cambiantes, es así que las organizaciones deben implementar un diseño logístico de servicio al cliente para lograr un buen funcionamiento, para lograr subsistir y tener prosperidad como empresa (Alonso Bobes & Felipe Valdés, 2014).

El control interno es una herramienta muy importante en una organización ya que contribuye a prever y limitar los riesgos internos y externos otorgando una seguridad

respecto a los objetivos que tiene la organización, la gestión de calidad es un arma de mucho valor que brinda a las empresas una gestión de sus procesos para mejorar sus actividades o sistemas principales obteniendo un mejor desempeño, satisfaciendo a las partes interesadas y además ayuda a conseguir el éxito, el sistema de calidad debe verificar que en la entidad se estén cumpliendo con lo que indica la norma, el uso eficiente de los recursos, las decisiones basadas en evidencias y las expectativas de las partes interesadas. La tenencia de un control interno enfoca al mejoramiento continuo de todas las actividades de la empresa (Roque Gonzales, y otros, 2013).

Los procesos de una empresa conllevan algunas fallas injustas, es por esto que es muy necesario tener implementado un sistema de calidad para lograr medir los costos de inversión y la mejora continua que se debe obtener al transcurrir del tiempo, los costos de las inversiones se deben dar a conocer a las directivas para que estas se interesen y tengan una base de los costos operacionales que se generan en la entidad evaluando mes a mes el impacto, la toma de decisiones juega un papel muy importante debido a que tomando una buena decisión llena de eficacia vamos a disminuir los costos de no calidad en los procesos u actividades relacionadas con la organización, en conclusión toda empresa debe tener métodos para la cuantificación y solución de errores en los procesos (Arango Cardona, 2009).

Los empleados tienen un entorno de trabajo con muchos riesgos, para prevenir muchos accidentes y enfermedades laborales las empresas pueden realizar perfiles de cargos para que cuando estos sean vinculados a la entidad logren desarrollar sus funciones con seguridad y en condiciones apropiadas, la seguridad y salud en el trabajo es una herramienta obligatoria para una empresa ya que esta permite evidenciar una gestión

empresarial preventiva, el ambiente y sitio de trabajo debe ser algo adecuado para cada perfil, con esto las empresas pueden mitigar la cantidad de horas que se pierden por un accidente, las actividades y responsabilidades deben ser identificadas y luego ser evaluadas para recopilar información que nos ayude a identificar los riesgos con los que se va a encontrar el empleado (Lopez Paredes, 2017).

La competencia que genera un sistema de calidad es una óptima estrategia para que las empresas vivan desde una perspectiva integral. Ya que esta herramienta es fundamental para la mejora de procesos, planeación, control y mejoramiento de calidad esto basado para tener satisfecho al cliente y poderle ofrecer una calidad de producto y servicio que cumpla con sus objetivos, además de que a futuro se van generando expectativas y necesidades que el sistema tiene que ir resolviendo es por esto que este se debe estar actualizando para así poder diseñar nuevos productos que el cliente va a comprar logrando así un buen desempeño para la empresa escalonándose cada día más frente a las otras organizaciones (Hernández Palma, Barrios Parejo, & Matínez Sierra, 2018).

La innovación juega una parte importante en la calidad como sistema organizacional, debido a que en las organizaciones deben buscar esas falencias de creatividad o relación interna para convertirlas en oportunidades que vuelvan una cultura de innovación y desarrollo en todos los niveles de la empresa. Se puede deducir que la innovación se basa en el conocimiento que podamos brindar internamente a nuestros trabajadores y partes interesadas logrando un aprendizaje óptimo para la mejora continua y de desempeño empresarial, pero también tomando el liderazgo productivo en la industria a la que está ligada la empresa, no obstante, es de aclarar que esto no solo va basado a la

innovación de nuestros procesos si no a los ambientes laborales de nuestros trabajadores

(Arraut Camargo, 2010).

6. Diseño metodológico

6.1. Tipo de investigación

El método de investigación determinado para el desarrollo de este proyecto es la Investigación Descriptiva, ya que se propone la identificación de elementos y características del problema de investigación, en este caso la ausencia de documentación base en los procesos administrativos de la empresa Grupo Quimbaya S.A.S..

6.2. Fases de la investigación

Para la presente investigación se definieron las siguientes fases:

- Fase conceptual:
 - o Formulación y determinación del problema
 - o Definición de los objetivos de la investigación
 - o Justificación y viabilidad
 - o Revisión de literatura relacionada
 - o Desarrollo del marco teórico
 - o Descripción del contexto

- Fase metodológica:
 - o Selección del diseño de investigación: se realizó un diagnóstico de la empresa Grupo Quimbaya S.A.S. bajo los estándares de la norma NTC ISO 9001:2015

- o Identificación de la población que se estudiará: colaboradores de la empresa Grupo Quimbaya S.A.S. y su entorno.
- o Selección de medidas para las variables de investigación: las medidas se resumen en la cantidad de documentos aplicables a la norma.
- Fase empírica:
 - o Elaboración de los instrumentos para recolectar datos: entrevistas y encuestas.
 - o Recolección de datos
 - o Preparación de los datos para el análisis: matrices de evaluación y estudio (DOFA, partes interesadas, riesgos...)
 - o Análisis e interpretación de resultados: diagnóstico final
 - o Comunicación de resultados y hallazgos

6.3.Población y muestra

La población y número de personas para la presente investigación, fue determinada en los elementos e individuos que conforman el área de gestión administrativa de la empresa Grupo Quimbaya S.A.S. como fuente primaria.

Para la aplicación de las técnicas de encuesta, sondeos, test y demás, se consideró conveniente tomar un censo de todo el personal administrativo, teniendo en cuenta que el área administrativa está compuesta por un tamaño de población pequeño.

6.4.VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variables	Definición	Dimensión	Indicador	Índice
Diagnóstico de la documentación existente	Revisión de información documentada bajo los estándares de la norma NTC ISO 9001:2015	Inventario de documentación existente	Nivel de cumplimiento de la documentación bajo la norma NTC ISO 9001:2015	# de documentos existentes
NTC ISO 9001:2015	Requisitos, estándares y lineamientos sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad en las Organizaciones	Requisitos legales y reglamentarios	Aplicabilidad de la norma NTC ISO 9001:2015 en la empresa Grupo Quimbaya S.A.S.	# de requisitos aplicables
Estructura Organizacional	Distribución y ordenamiento jerárquico del recurso humano de la empresa	Organigrama	Definición de estructura organización	%
Estructura documental	Distribución y ordenamiento de la documentación del SGS basada en la Norma NTC ISO 9001:2015	Índice de documento del SGC	Definición de estructural documental	%
Alcance	Extensión y alcance del Sistema de Gestión de la calidad	Documento de referencia	Factores que afectan el cumplimiento del alcance	#

Política de la calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección	Documento de referencia	Calidad de los productos y servicios	%
Objetivos de la calidad	Lo pretendido, relacionado con la calidad	Documento de referencia	Desviaciones en el logro de los objetivos	%
Procedimientos	Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso	Documento de referencia	Gestión de los procesos encadenados	%
Instructivos	Documento que contiene instrucciones para un proceso en específico	Documento de referencia	Ejecución correcta de las actividades	%
Registros	Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.	Documento de referencia	Registro de observaciones y actividades desarrolladas	%

Tabla 2 Variables de la Investigación

Autoría propia

7. Presentación y Análisis de la Información Recopilada

7.1. Obtención de la Información

7.1.1. Fuentes de recolección de la información.

Para la recolección de información para el presente proyecto de investigación se utilizaron dos tipos de fuentes:

- **Primaria:** información contenida en libros, revistas científicas, periódicos, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas.
- **Secundaria:** información transmitida por los funcionarios del área de Gestión Administrativa de la empresa Grupo Quimbaya S.A.S.

7.1.2. Técnicas de recolección de la información.

Las técnicas utilizadas para la recolección de la información necesaria para la investigación en desarrollo, en primera instancia se recopiló la información documentada existente en la organización, de allí se pidió colaboración de los funcionarios de la empresa a través de entrevistas y reuniones programadas, en especial con las personas que conforman el área de la Gestión Administrativa.

7.2. Proceso de la Información

Como se plantea en los objetivos del presente proyecto, inicialmente se realiza una encuesta donde abarca todos los numerales de la norma, esto con fin de conocer el estado en el que se encontraba la empresa dando como resultado:

Numeral	No Cumple	Cumple Parcialmente	Cumple
4	30%	70%	0%
5	89%	11%	0%
6	100%	0%	0%
7	76%	21%	3%
8	74%	26%	0%
9	88%	12%	0%
10	68%	32%	0%
Promedio	75%	24%	0%

Tabla 3. Porcentaje de NC, CP y C

Encontrando falencias más representativas en el numeral 6 planificación. Ver *“Anexo 1 - Diagnostico NTC ISO 9001:2015 Gestión Administrativa”* y *“Anexo 2 - Análisis diagnostico NTC ISO 9001-2015 Gestión Administrativa.”*

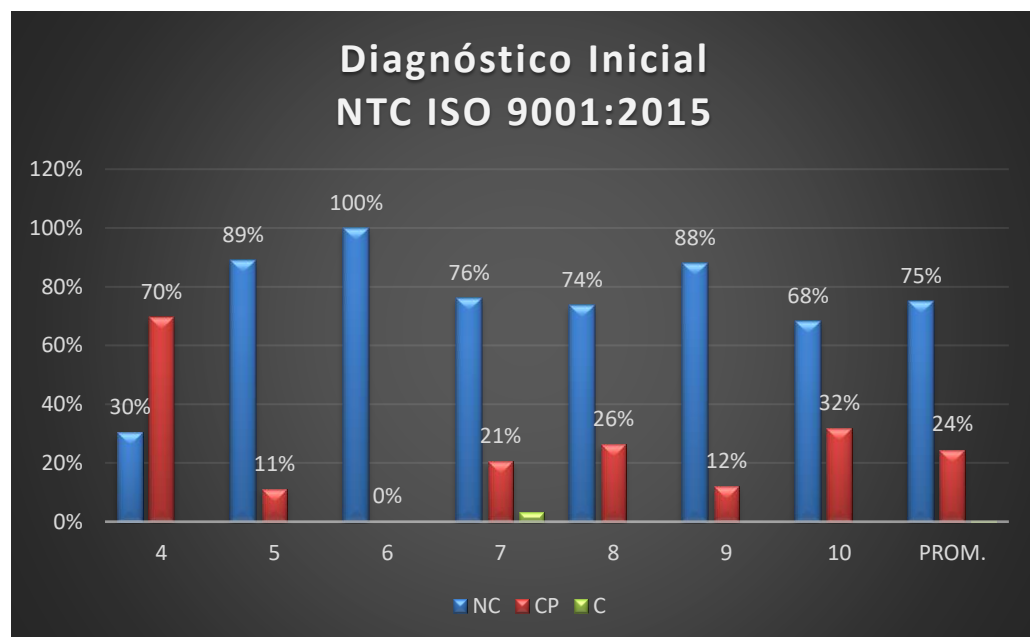


Ilustración 1. Diagnóstico Inicial - Autoría propia

De acuerdo a la matriz de diagnóstico inicial se evidencia a continuación cada uno de los numerales con su respectiva tabla y grafica de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2015, para profundizar en el análisis remítase al anexo 2.

Numeral	4. Contexto de la organización		
	NC	CP	C
4.1	0%	100%	0%
4.2	0%	100%	0%
4.3	71%	29%	0%
4.4	50%	50%	0%
PROM.	30%	70%	0%

Tabla 4 contexto de la organización
Autoría propia

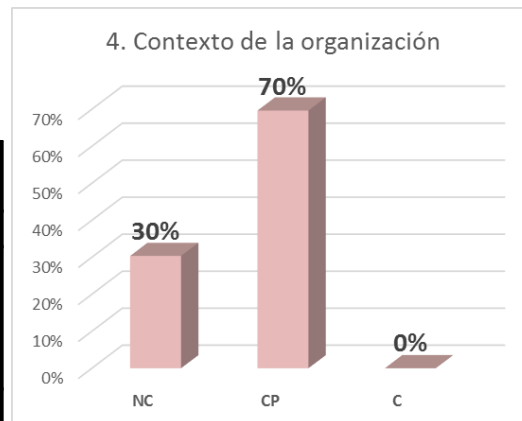


Ilustración 2 Contexto de la organización

Se evidencia 0% de cumplimiento a los requisitos del numeral 4, con solo un 70% de cumplimiento parcial y dejando por fuera un no cumplimiento del 30% en cuanto al Contexto de la Organización.

Numeral	5. Liderazgo		
	NC	CP	C
5.1	67%	33%	0%
5.2	100%	0%	0%
5.3	100%	0%	0%
PROM.	89%	11%	0%

Tabla 5 Liderazgo
Autoría propia

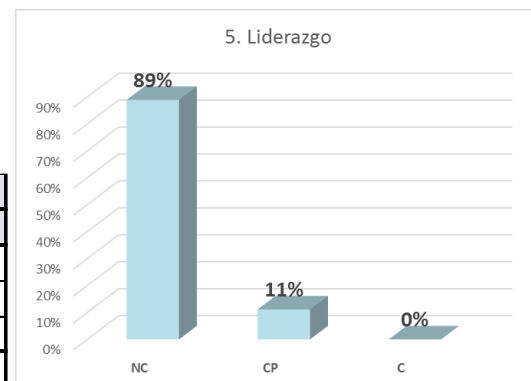


Ilustración 3 Liderazgo

Se encontró el no cumplimiento del numeral con un 89%, evidenciando ausencia de documentación en los ítems 5,2 y 5,3, teniendo solo un cumplimiento parcial es del 11%, en cuanto al liderazgo que debe estar definida en una organización.

Numeral	6. Planificación		
	NC	CP	C
6.1	100%	0%	0%
6.2	100%	0%	0%
6.3	100%	0%	0%
PROM.	100%	0%	0%

Tabla 6 Planificación
Autoría propia

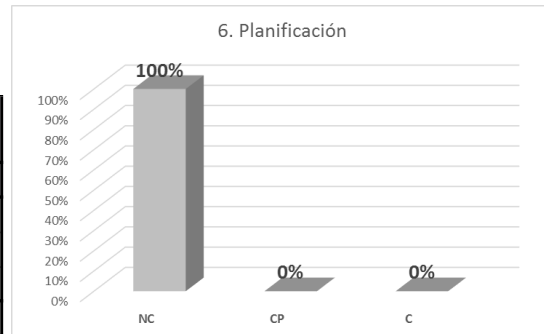


Ilustración 4 Planificación

Se halló el no cumplimiento de este numeral al 100%, evidenciando que la organización requiere implementar herramientas para la planificación.

Numeral	7. Apoyo		
	NC	CP	C
7.1	61%	22%	17%
7.2	50%	50%	0%
7.3	100%	0%	0%
7.4	100%	0%	0%
7.5	69%	31%	0%
PROM.	76%	21%	3%

Tabla 7 Apoyo
Autoría propia

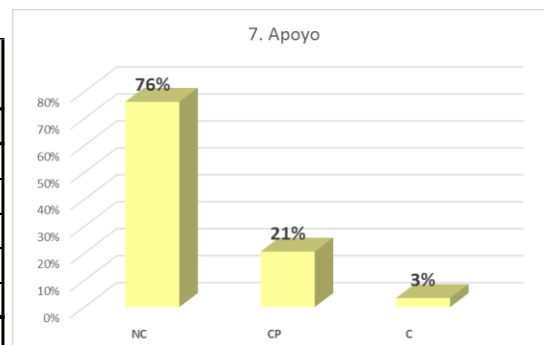


Ilustración 5 Apoyo

Se evidencia un cumplimiento del 3% encontrando un 17% en el ítem 7,1 y con un cumplimiento parcial del 21% y un 76% de no cumplimiento; lo que implica que se debe crear las bases documentales para el cumplimiento total de este numeral.

Numeral	8. Operación		
	NC	CP	C
8.1	82%	18%	0%
8.2	42%	58%	0%
8.3	NO APLICA		
8.4	80%	20%	0%
8.5	80%	20%	0%
8.6	100%	0%	0%
8.7	58%	42%	0%
PROM.	74%	26%	0%

Tabla 8 Operación
Autoría propia

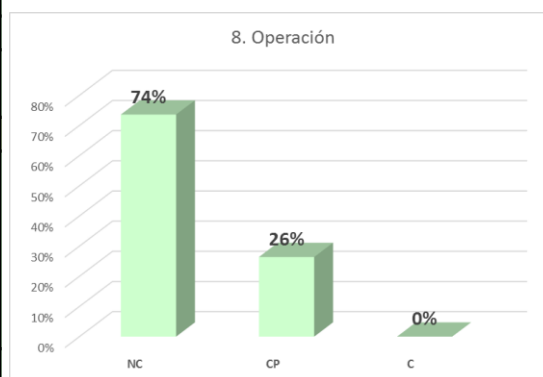


Ilustración 6 Operación

Se encuentra que el 74% corresponde al no cumplimiento, donde no hay ningún cumplimiento en el ítem 8,6; además, se presenta que el ítem 8,3 no aplica para este trabajo dado que el diseño y desarrollo en el área administrativa no procede.

Numeral	9. Evaluación del desempeño		
	NC	CP	C
9.1	100%	0%	0%
9.2	100%	0%	0%
9.3	64%	36%	0%
PROM.	88%	12%	0%

Tabla 9 Evaluación del desempeño
desempeño
Autoría propia.

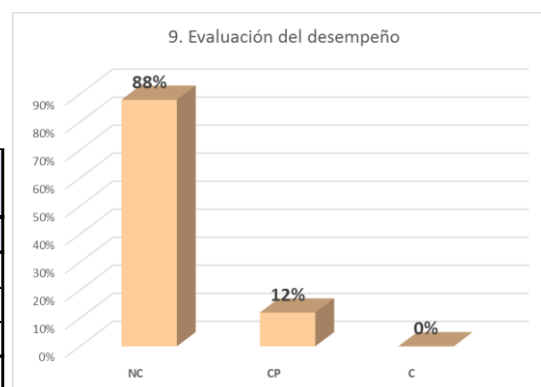


Ilustración 7 Evaluación del

Se encuentra un 88% de no cumplimiento de este numeral y el 12 % de cumplimiento parcial, evidenciando la necesidad de complementar y crear la documentación de los ítems existente de este numeral y que son aplicables para la empresa.

Numeral	10. Mejora		
	NC	CP	C
10.1	25%	75%	0%
10.2	90%	10%	0%
10.3	100%	0%	0%
PROM.	72%	28%	0%

Tabla 10 Mejora
Autoría propia

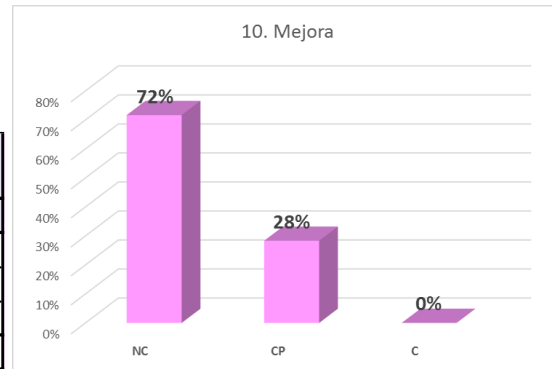


Ilustración 8 Mejora

Se halló el no cumplimiento del numeral con un 72% y un cumplimiento parcial del 28%, encontrando un gran avance en el ítem 10.1; para ello se debe implementar el ítem 10,3 por completo, dado que no se evidencio ninguna información existente.

Después de tener claridad del estado actual de la empresa, nos remitimos a la norma NTC ISO 9001:2015 para definir la estructura documental de los procesos de la empresa a documentar, como se puede observar en el siguiente cuadro, tomado de (Gómez Martínez, 2017):

CLAUSULA	MANTENER (DOCUMENTACIÓN)	CONSERVAR(REGISTROS)
4.3 Determinación del alcance del SGC	El alcance del SGC de la organización	
4.4 SGC y sus procesos	Información documentada para apoyar la operación de sus procesos	Información documentada para tener la confianza de que los

		procesos se realizan según lo planificado
5.2 Política	La política de la calidad	
6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Objetivos de la calidad	
7.2 competencia		Evidencia de la competencia
8.1 planificación y control operacional	Determinación, el mantenimiento y conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: a) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado. b) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos	Determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: a) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado. b) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.
8.2.3 Revisión de los requisitos para los		a) los resultados de la revisión b) cualquier requisito nuevo para los productos y servicios

productos y servicios.		
8.2.4 cambios en los requisitos para los productos y servicios		Asegurarse de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada
8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		Criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones
8.5.2 identificación y trazabilidad		La información documentada necesaria para permitir la trazabilidad
8.5.6 control de los cambios		los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.
8.6 Liberación de los productos y servicios		a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

		b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.
8.7 Control de las salidas no conformes		La organización debe conservar la información documentada que: <ul style="list-style-type: none"> a) describa la no conformidad. b) describa las acciones tomadas. c) describa las concesiones obtenidas. d) identifique la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad
9.1 Seguimiento, medición, análisis, y evaluación		La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la organización debe conservar la información documentada como evidencia de los resultados
9.2 auditoría interna		Evidencia de la implementación del programa de auditoria y los resultados de la auditoria
9.3.3 salidas de la revisión por la dirección		Conservar información documentada como evidencia de

		los resultados de las revisiones por la dirección
10.2 no conformidad y acción correctiva		a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada. b) los resultados de cualquier acción correctiva.

Tabla 11 Comparativo Mantener y Conservar

Autoría: (Gómez Martínez, 2017):

Ya identificada la documentación y los registros contemplados en los requisitos de la norma, se define la estructura documental con el fin de determinar su nivel de impacto en la organización enfocada en el área de Gestión Administrativa, ilustrada a continuación:



Ilustración 9 Triangulo Estructura Documental
Autoría propia

Una vez identificados que documentos y registros que soportan el área de Gestión Administrativa en la empresa Grupo Quimbaya S.A.S., se establece la documentación requerida, teniendo en cuenta una serie de estudios y análisis que nos permiten llegar al documento final, como se ve reflejado en el siguiente cuadro:

Numeral de la Norma	Estudio y Análisis	Documento
4. Contexto de la organización.	Anexo 1. Diagnóstico Inicial Anexo 2. Análisis Diagnostico Anexo 3. Contexto interno y externo partes interesadas Anexo 4. Matriz DOFA Anexo 5. Matriz de riesgos Anexo 6. Matriz de oportunidades Anexo 7. Matriz de pertinencia Anexo 8. Matriz necesidades y expectativas Anexo 9. Portafolio GRUPO QUIMBAYA S.A.S.	Anexo 10. Alcance del SGC Anexo 11. Caracterización de procesos Anexo 12. Mapa de procesos
5. Liderazgo		Anexo 13. Política

		Anexo 14. Matriz de Roles y responsabilidades
6. Planificación		Anexo 15. Objetivos de la calidad Anexo 16. Planificación de los cambios Anexo 17. Formato planificación de los cambios
7. Apoyo		Anexo 18. Manual de funciones Anexo 19. Encuesta de entendimiento Anexo 20. Matriz de comunicación Anexo 21. Control de documentos y registro
8. Operación		Anexo 22. Requisitos para el servicio Anexo 23. Procedimiento gestión del cambio Anexo 24. Matriz de Cambios

		<p>Anexo 25. Control de servicios suministrados externamente</p> <p>Anexo 26. Criterios de selección proveedor</p> <p>Anexo 27. Identificación de salidas</p> <p>Anexo 28. Matriz salidas no conformes</p> <p>Anexo 37. Procedimientos del área financiera</p>
<p>9. Evaluación del desempeño</p>		<p>Anexo 29. Indicadores de Gestión</p> <p>Anexo 30. Lista de Verificación</p> <p>Anexo 31. Registro de Acción correctiva y preventiva</p> <p>Anexo 32. Auditoría Interna</p> <p>Anexo 33. Calificación de Auditores</p> <p>Anexo 34. Revisión por la dirección</p>

10. Mejora		Anexo 35. Base de gestión para la mejora continua Anexo 36. Plan de mejoramiento
------------	--	---

Tabla 12 Información documentada
Autoría propia

8. Conclusiones

Debido al estado inicial de la empresa Grupo Quimbaya S.A.S., no contaba con un sistema de gestión de la calidad, el cual se determinó al momento de realizar el diagnóstico inicial bajo los estándares NTC ISO 9001:2015, se evidencio solo un cumplimiento del 24% de los requerimientos que exige la norma; dado lo anterior, la diferencia de cómo se encontraba la organización en cuanto a las bases documentales al ahora después de desarrollar este proyecto es muy amplia, garantizando el cumplimiento del más del 100% de los requisitos de la norma, después de que la empresa haya implementado las herramientas del presente proyecto de grado, proporcionará trazabilidad en la ejecución de los procesos de la empresa, permitiendo que esta logre con mayor rapidez sus metas.

La construcción de una jerarquía de la documentación para establecer un sistema de gestión de la calidad es el primer paso para soportar una correcta implementación, ya que por medio de una estructura documental se logra establecer una política y unos objetivos de la calidad que estén alineados a las metas proporcionadas por la dirección estratégica, brindando claridad de la información que sirve como soporte para realizar el debido análisis y seguimiento de esta al momento de generar cambios.

En el desarrollo de este proyecto se plantearon bases documentales, las cuales la empresa podrá recurrir para implementar un sistema de gestión de la calidad, mejorando así sus procesos; ya que, al tener procedimientos, formatos establecidos para tener trazabilidad se podrá realizar auditorías internas y evaluación de los indicadores planteados. Además, esta documentación le permite a la empresa ampliar su mercado, porque puede demostrar que se está rigiendo por la norma NTC ISO 9001:2015 lo cual la hace relevante a la hora de selección en los procesos de licitación.

La elaboración del presente proyecto de investigación, nos permitió como especialistas ampliar nuestro nivel de capacidad y habilidades a la hora de estructurar e implementar un sistema de gestión de la calidad en una organización, ya que, debido al estado inicial de ésta, pudimos evaluar la norma de cero a nivel documental, la cual es el órgano que soporta un sistema de gestión.

9. Recomendaciones

Se recomienda que la empresa después de implementar las bases documentales realice nuevamente el diagnóstico de la empresa para determinar falencias que se puedan eliminar, posterior socializar a los colaboradores dado que ellos nos ayudan con el fomento organizacional, proponer mejoras y evaluar más eficazmente la organización.

Para garantizar la implementación de la documentación faltante la organización debe hacer un plan de trabajo donde se evalúen cada uno de los numerales y garantizar el compromiso por parte de la alta dirección, para ello se recomienda verificar los requisitos de acuerdo a la jerarquía de la documentación planteada en el presente proyecto.

Implementar lo desarrollado en el menor tiempo con base a lo propuesto en el presente trabajo de grado, implementando en cada uno de los procesos de la organización los procedimientos, instructivos y registros.

Se le recomienda que la alta dirección tome el trabajo desarrollado por nosotras como base para evaluar los requisitos y documentales necesarios para cumplir con las necesidades de la organización, requisitos legales y reglamentarios exigidos a la misma.

10. Bibliografía

- AENOR. (2014). *Exito de un sistema integrado*. FC.
- Alonso Bobes, A. R., & Felipe Valdés, P. M. (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Economía y Desarrollo*, 9.
- Arango Cardona, L. J. (2009). Importancia de los costos de la calidad y No calidad en las empresas de salud como herramienta de gestión para la competitividad. *EAN*, 20.
- Arraut Camargo, L. C. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *EAN*, 20.
- Arribas Díaz, J. (2015). *ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001 Y SU INCIDENCIA SOBRE LAS DIMENSIONES ORGANIZATIVAS Y LOS RESULTADOS DE LOS CENTROS EDUCATIVOS*. UNED.
- Báez Becerra, L. G. (2013). Mejoramiento de la gestión publica con ISO 9001:2008, estudio de caso. *Scienta et Technica*, 6.
- Barba Alvarez, A. (2012). Cambio organizacional y cambio en los paradigmas de la administracion. *IZTAPALAPA*, 24.
- Bernal Suarez, D., Matínez Pineda, M. L., Parra Pindea, A. Y., & Jiménez Hurtado, J. L. (2015). Investigación Documental Sobre Calidad De La Educación En Instituciones Educativas Del Contexto Ibaroamericano. *Entramados*, 18.
- Borre Ortiz, Y. M., & Vega Vega, Y. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. Barranquilla: Ciencia y Enfermería.
- Cortes, A., Irrazábal, E., García Perez, A., Bohórquez Magro, L., Luengo, A., Ortiz Ardúan, A., . . . Rodríguez Puyol, M. (2014). Impacto de la implementación de la norma ISO 9001:2008 en el proceso de cesión de muestras del biobanco Red de Investigación Renal española. *Nefrología*, 9.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistema de gestion de calidad (ISO 9001:2015)*. ICB.
- DJOFAK, S. (2012). *Analisis del impacto del sistema de calidad ISO 9001 y del sistema de calidad turística español en empresas y organizaicon turísticas:un estudio empirico en baleares*. Palma de Mallorca: Universidad de las Islas Baleares.
- Fernández Alonso, M., Vázquez Padilla, M., Dujarríc Bermúdez, G. M., Diaz Simon, N., & Soto Hernández, H. (2017). *PERFIL POR COMPETENCIAS LABORALES Y*

MODELO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA EL CARGO TÉCNICO A EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. *Electrónica de Estudiantes*, 19.

- García Avendaño, C., & Espinel Garzon, J. (2016). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA EL PROYECTO CURRICULAR DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS CON FINES DE ACREDITACIÓN. Bogotá: UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS .
- Gillet Goinard, F. (2014). *La caja de herramientas: control de calidad*. Grupo Editorial Patria.
- Gómez Hernández, S. M. (2010). *Diseño, documentación, implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Técnica NTC ISO 9001:2008 en la empresa Sermeban LTDA*. Floridablanca: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gómez Martínez, J. A. (2017). *Guía para la aplicación de ISO 9001:2015*. Bogotá: Aenor Ediciones.
- González Gaya, C. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. ProQuest Ebook Central.
- González Ponce, E. (2015). *Modelo para la gestión de calidad según ISO 9001 aplicable al desarrollo profesional de la Ingeniería de Edificación*. Murcia: Universidad Católica de Murcia.
- González Manjarres, B. E. (2009). *Manual de funciones y procedimientos de la planta piloto de alimentos de la Universidad del Quindío con base en la norma ISO 9001:2000*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Heras Barros, V. (2015). Cuenca, quince años como patrimonio mundial: evaluación de los procesos de documentación y monitoreo. *ESTOA*, 9.
- Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Matínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 7.
- Hernández, G., Arcos, J., & Sevilla, J. (2013). GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001 EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MÉXICO. *Calidad en la educación*, 34.
- ICONTEC. (2015). Norma Técnica Colombia NTC ISO 9000:2015. Colombia: ICONTEC.
- ICONTEC. (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad. *ICONTEC Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001:2015*, 237.

- Isaza Serrano, A. T. (2014). *Control interno y sistema de gestión de calidad guía para su implementación en empresas públicas y privadas*. Bogota: Editores de la U.
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. *Universidad & Empresa*, 22.
- López Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. FC Editorial.
- López Lemos, P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. FC.
- Lopez Paredes, H. (2017). PERFILES DE CARGOS EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EMPRESAS CONSTRUCTORAS Y METALMECÁNICAS DE QUITO - ECUADOR. *Universidad Tecnológica Equinoccial*, 9.
- López Supelano, K. (2015). Modelo de automatización de procesos para un sistema de gestión a partir de un esquema de documentación basado en Business Process Management (bpm). *Universidad & Empresa*, 26.
- Lozano Correa, L. J. (2017). EL TALENTO HUMANO UNA ESTRATEGIA DE ÉXITO EN LAS EMPRESAS CULTURALES. *EAN*, 18.
- Macías Marín, L. L., & Valencia González, M. Á. (2014). *ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA: COLECTIVOS DEL CAFÉ LTDA. A LA NORMA ISO-9001:2015*. Pereira: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA.
- Malca Becerra, K. (2013). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS TRANSPORTES CAJAMARCA SAC PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIE*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Marcelino Aranda, M., & Herrera Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad; nuevas perspectivas*. Grupo Editorial Patria.
- Mayerl, L., & Rincon, M. (2008). *Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad en la notaria segunda de floridablanca bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2000*. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Mejía Giraldo, A., Bravo Castillo, M., & Montoya Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 10.
- Mena, E. (2001). *El sentido de pertenencia en la organización*. El empleo.

- Nápoles Rojas, L. F., Moreno Pino, M. R., Arteta Peña, Y. C., De León, I. S., & Tapia Claro, I. I. (2013). ¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001? *INGENIARE*, 9.
- Pardo Álvarez, J. M., & Morales Calso, N. (2018). *Guía practica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001*. AENOR.
- Pastor Fernández, A., & Matero Otero, M. (2013). *Sistemas integrado de gestión*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz.
- Perez Gutierrez, J. L., & Lanza Gonzáles, E. B. (2014). MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y EL CONTROL INTERNO: UNA. *Obervatorio de la Economía Latinoamericana*, 12.
- Roncancio Lozano, M. A. (2012). *Análisis comparativo de las normas ISO 9001:2009, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, para su aplicación integral en procesos de construcion para empresas de ingeniería civil*. Bogota: Universidad Piloto de Colombia.
- Roque Gonzales, R., Guerra Breña, R. M., Barrios Osuna, I., Relova Rovira, R., Brizuela Quintanilla, R., & Anido Escobar, V. (2013). Gestión de la calidad y control interno en el proceso docente del Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. *Ciencias de la Educacion*, 9.
- Rubio Gerrero, G., & Macías Uribe, M. E. (2013). *Modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente; una aplicación para las grandes superficies*. Universidad del Tolima.
- Ruiz Fuentes, D., Almaguer Torres, R. M., Torres Torres, I. C., & Hernández Peña, A. M. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos / Process management, its emergence and theoretical aspects. *Ciencias Holguín*, 12.
- SAS, G. Q. (2015). Portafolio Grupo Quimbaya . Armenia, Quindio, Colombia.
- Soto, J., & Egas, P. (2012). Importancia de la capacitacion especializada del personal administrativo en el desarrollo de la gestion empresarial. *Yachana*, 5.
- Tejada Tayabas, J. M., & Arias Galicia, F. (2014). Administracion de la calidad: Practicas organizacionales percibidas y compromiso de los trabajadores hacia la organizacion. *Interamericana de Psicologia Ocupacional*, 14.
- Vargas Cabrales, Y. A. (2015). *Propuesta para la implementacion del sistema de gestion de calidad bajo la norma tecnica colombiana ISO 9001:2008 en la comercializadora gran señora en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander*. Ocaña: El futuro es de todos.

- Velasco Gimeno, C., Cuerda Compés, C., Alonso Puerta, A., Frías Soriano, L., Cambolor Alvarez, M., Bretón Lesmes, I., . . . García Peris, P. (2015). Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008. *Nutricion Hospitalaria*, 7.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 6.