

**IMPLEMENTACION DE LOS” PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA NORMA ISO 9001-2015” EN LA EMPRESA RENTAR MAQUINARIA S.A.S.**



**UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA**

**AUTOR**

**JOSE GABRIEL ROJAS**

Ensayo presentado en requisito para optar por el título de

**Ingeniero Civil**

Director:

**INGENIERO MIGUEL ÁNGEL OSPINA GARCÍA  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE INGENIERIA CIVIL A DISTANCIA  
PEREIRA- RISARALDA 2021.**

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>PAG</b>
Introducción	4
1. Antecedentes de la Información.	5
1.1 Planteamiento del problema de Investigación.	
1.1.1 Situación del Problema	
1.1.2 Formulación del problema	
1.1.3 Sistematización del problema.	
2. Justificación.	6
3. Objetivos de la Investigación.	7
3.1 Objetivo General	
3.2 Objetivos específicos.	
4. Marco de referencia.	8
4.1 Marco Teórico	
4.1.1 Concepto de Calidad	
4.1.2 Las Normas ISO 9001-2015.	
5. Marco Conceptual	9
5.1 Sistemas de Gestión de Calidad	
5.2 Los 7 Principios de la Gestión de Calidad ISO 9001-2015	
5.2.1 Enfoque al cliente	
5.2.2. Liderazgo	
5.2.3. Compromiso de las personas.	
5.2.4. Enfoque de procesos.	
5.2.5. Toma de decisiones basadas en evidencias.	
5.2.6. La mejora continua.	
5.2.7. Gestión de relaciones.	
5.2.7.1 Análisis del Contexto	
5.2.7.2 Contexto	
5.2.7.3 Análisis del Entorno.	
6. Resultados.	21
6.1 Presentación de la empresa.	
6.2 misión.	
6.3 Visión.	
6.4 Organigrama.	
6.5 Ubicación geográfica de la empresa.	
6.6 Matriz de comunicación interna y externa	
7. Conclusión.	24
8. Bibliografía.	25

## **Introducción.**

Todo proceso requiere un seguimiento y un control para poder llevarse a cabo satisfactoriamente en los aspectos en que se desenvuelve el ser humano, requiere de un sistema que garantice su buen desarrollo, un estudio completo que de soporte a sus metas y a la realización de los proyectos de vida.

“El Sistema de Gestión de Calidad” brinda a las empresas una gama de herramientas para el control de calidad, esto requiere que en cada paso de las fases que en ella se lleven, cumpla con unas condiciones estipuladas para siempre dar un mejor producto y servicio, esto conlleva a un minucioso seguimiento que garantice que el producto final o servicio vaya más allá de la expectativa del cliente y de todas las personas que hacen parte de la empresa.

En cada uno de los procesos se va verificando, y se va midiendo el rendimiento y la calidad, pero, ¿qué sucede cuando se presentan fallas?, ¿cómo se logra identificar el motivo, el responsable y la solución cuando algo sale mal?, y, ¿qué herramientas usar para mejorar? Es ahí donde el SGC da los instrumentos para poder ir verificando y solucionando las posibles falencias que se presenten en los procesos.

En este ensayo se pretende mostrar la importancia del control en los procesos organizacionales, bajo técnicas estadísticas, identificando y controlando la influencia de variables aleatorias y no aleatorias.

Gracias a las herramientas que brinda la estadística en el reconocimiento de variables, análisis de procesos y control de estas variables, se pueden llevar a cabo los procesos de mejoramiento constante, con la implementación de los principios de “Sistemas de Gestión de Calidad” en RENTAR MAQUINARIA S.A.S.

## **1. Antecedentes de la Información.**

### **1.1. Planteamiento del problema de Investigación.**

#### **1.1.1. Situación del Problema**

Rentar Maquinaria está dedicada a la renta de todo tipo de maquinaria pesada y ejecución de obras civiles enfocadas a movimientos de tierra y/o construcción de diques cierre y demás obras complementarias.

En julio del 2014 nace Rentar Maquinaria S.A.S suministrándole una flota de 2 buldócer y una volqueta a la constructora GERENCIAR LTDA, la más grande empresa de construcción de vivienda de la región y con la cual aún se mantienen vínculos comerciales.

En el 2015 se inician relaciones comerciales con el Ingenio Risaralda con lo que amplía la flota en un nuevo buldócer y una camioneta.

En el año 2016 se inician relaciones comerciales con Atesa de Occidente donde incursiona en la ejecución de obras civiles y se amplía nuevamente la flota agregando 2 Automóviles, 2 Excavadoras, 4 Mini Dumpers y un Buldócer.

En el 2018 comienzan relaciones comerciales con el Consorcio Única para el suministro de equipos en la ejecución de la obra Vía Cañas Gordas – Frontino, en el departamento de Antioquia.

Durante este periodo de tiempo también se han ejecutado obras y suministros con entes públicos y privados como la Alcaldía de Pereira, el Bio parque Ukumari, Inter Aseo del Valle y otros privados.

Actualmente la empresa cuenta con una flota de 6 buldóceres, 5 excavadoras, 4 mini dumpers, 1 cargador, 3 volquetas doble troque, 3 camiones micer, 1 mini cargador, 3 automóviles, 3 camionetas y contratos vigentes.

La Empresa Rentar Maquinaria, se asegura de prestar de forma eficaz todos los servicios a sus clientes, tales como diseño, ejecución de obras civiles, suministro de equipos para la industria agrícola y de construcción; cumpliendo los estándares de calidad para la satisfacción del cliente, ajustando los proceso para asegurar la mejora continua, generando todas las condiciones de seguridad para el recurso humano, implementando y manteniendo las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, y cumplimiento con la normatividad ambiental vigente minimizando los impactos negativos al medio ambiente producto de la actividad económica.

### **1.1.2. Formulación del problema**

Toda empresa debe implementar un “Sistema de Gestión de Calidad”, ya que es una exigencia clave para el sostenimiento y reconocimiento entre las empresas de gestión de calidad y de servicios.

“La Norma ISO 9001-2015”, es una herramienta básica para la empresa ya que sus 7 principios son la base de la implementación y adaptación de un programa de atención al cliente, satisfaciendo sus necesidades y el continuo crecimiento de la empresa en sus procesos.

- ¿La Empresa Rentar Maquinaria al implementar los “¿Principios del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001-2015” busca reforzar la perspectiva del cliente, con el fin de acrecentar su satisfacción?
- ¿Qué necesita la empresa para desarrollar el SGC?
- ¿Para que la norma pueda ser útil a la organización, se debe implementar como un sistema de referencia?
- ¿La empresa tiene un mapa de proceso, que se cumpla por los equipos de trabajo?
- ¿Cuáles son los pilares fundamentales en la calidad de los servicios?

### **1.1.3. Sistematización del problema.**

RENTAR, es una entidad, constituida desde hace varios años y el implementar el “Sistema de Gestión de Calidad” no es un fin, sino que lo utiliza como medio para el perfeccionamiento de la evolución dentro de la empresa.

- ¿Cuenta la organización con un manual de calidad de los servicios que presta?.
- ¿Existen proyectos de atención al cliente a largo plazo?.
- ¿Es viable desarrollar un “Sistema de Gestión de Calidad” en la organización?.
- ¿Existen canales de información que permita cuantificar el enfoque de los trabajos que se brindan?

## **2. Justificación.**

El presente ensayo, se ha enfocado a la implementación de los principios del “Sistema de Gestión de Calidad” para la Empresa Rentar Maquinaria S.A.S. Y en el planteamiento de diferentes prácticas organizacionales que tienden a vigilar y optimizar los enfoques, mejorando la calidad del servicio y obteniendo resultados, siempre orientados a certificar la excelencia de su tarea, siendo un medio adecuado para el desarrollo y asimilación de una capacidad empresarial determinada en los principios.

Igualmente es el apoyo para formular y obtener objetivos en el área de recurso humano tales como:

- Anteproyecto de sistemas de apreciación en desempeños que permiten cuantificar y medir el rendimiento, el compromiso, las habilidades y oportunidades de cada persona.
- Trazar canales de capacitación para el recurso humano del área administrativa y de apoyo.
- Desarrollar y aplicar proyectos para el fortalecimiento de aptitudes y destreza del personal de la compañía.

Rentar Maquinaria, es una empresa contratista que ofrece soluciones de manera directa a las necesidades del mercado. Sus clientes, son personas naturales o jurídicas con quienes se establece un acuerdo de intervención de obra por medio de un contrato legalmente constituido, en el cual se incluyen los requisitos, términos de operación, necesidades, tiempos de ejecución, presupuesto y valor total de la obra o servicio a prestar.

Adicionalmente, es prioritario para **Rentar Maquinaria**, sostener excelentes relaciones con los proveedores, de quienes se derivan los componentes para la prestación del servicio oportuno y de calidad, teniendo en cuenta que los pilares fundamentales de la calidad del servicio son: los plazos, la ejecución y la atención al cliente.

### **3. objetivos de la Investigación.**

#### **3.1.Objetivo General**

Implementar los principios del sistema de gestión de calidad, mediante la aplicación de diferentes conceptos de gestión de calidad bajo los lineamientos norma NTC-ISO 9001:2015, aplicado a la empresa Rentar Maquinaria S.A.S.

#### **3.2.Objetivos específicos.**

- Elaborar el mapa de procesos de la compañía.
- Elaborar el manual de calidad en el cual se consignen todos los procedimientos para cada uno de los procesos de la empresa enfocados en la mejora continua.
- Establecer indicadores de cumplimiento que permita alcanzar las metas trazadas por la organización.
- Establecer procedimientos para la comunicación interna de la organización.
- Realizar cronograma de capacitaciones para el personal de la organización.
- Definir objetivos estratégicos de la organización con fin de llegar a la excelencia en los procesos.
- Identificar los riesgos y amenazas de los procesos para implementar los controles respectivos.

## **4. Marco de referencia.**

### **4.1.Marco Teórico**

#### **4.1.1. Concepto de Calidad**

Prestar de forma eficaz todos los servicios a sus clientes, tales como diseño, ejecución de obras civiles, suministro de equipos para la industria agrícola y de construcción; generando todas las condiciones de seguridad para los empleados, garantizando una gestión de los riesgos, la conservación y protección del entorno, siendo pertinentes en cumplir con el convenio entre las partes interesadas, manteniendo siempre un enfoque de perfeccionamiento de los servicios y el desempeño de los procesos.

#### **4.1.2. Las Normas ISO 9001-2015.**

“La Norma ISO 9001 es una Norma internacional que fundamenta los conceptos de los principios de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), y proporciona la base para otras Normas de SGC”. (Norma ISO 9001-2015).

Tiene beneficios potenciales el implementarla en una organización como:

- Guía y facilita las oportunidades a la necesidad del cliente.
- Canaliza los riesgos y las fortalezas unidas a un objetivo
- Se constituye como un apoyo primordial, para el reclutamiento del personal requerido, gestión del rendimiento, y reforzamiento de canales de formación.
- Da uniformidad en la estructura de gestión de calidad.
- Crea pautas que fortalecen la oportuna comunicación integral dentro del “Sistema de Gestión de Calidad” y de las partes interesadas de Rentar Maquinaria SAS.
- El ciclo P.H.A.V. permite a las organizaciones sentir que se están implementando procesos seguros, donde se establecen los objetivos del sistema y sus procesos y se manejan los recursos necesarios para obtener resultados positivos con el cliente y la empresa.
- El enfoque a los procesos facilita a la empresa a planificar y decidir sobre las causas que afectan el “Sistema de Gestión de Calidad”.
- Es un desafío para las organizaciones, estar pendiente de las necesidades y expectativas futuras que se presenten, en un entorno muy complejo y encontrar los canales inmediatos de solución.

## 5. Marco Conceptual

### 5.1. La importancia de los “Sistemas de Gestión de Calidad”

Las organizaciones utilizan el “Sistema de Gestión de la Calidad”, como un instrumento o método que consta de procesos, documentación, y medios que emplea la empresa para lograr los objetivos y satisfacer las expectativas del cliente, siempre se manejan objetivos para llegar a cumplir la metas que se han propuesto como organización.

Los clientes se basan y les da seguridad contratar una empresa que este certificada por las Normas ISO, ya sea el sector privado o el público, esto satisface las expectativas que ellos tiene con la empresa y el servicio que ofrecen.

- Se mantiene los objetivos encaminados al éxito.
- Satisfacción del cliente.
- Capacidad de direccionar a todos los clientes que necesiten de la empresa.
- Amplias oportunidades de mercado.
- Confianza de participar y competir en cualquier mercado.
- Alto nivel de desempeño tanto interno como externo.
- Certificación/registro.

“El Sistema de Gestión de Calidad” hay que estarlo revisando y actualizando para encontrar las debilidades y oportunidades que se esté presentando en la empresa en el momento.

Se puede aplicar a cualquier clase de empresa, no importa los tamaños de empresa ni sus procesos, puede ser de mercadeo, ventas, finanzas, (servicios), ya que cada empresa cuenta con su estructura inicial de funcionamiento y sobre esta es que se crea el SGC.

### 5.2. “Los 7 Principios de la Gestión de Calidad ISO 9001-2015”

#### 5.2.1. Enfoque al cliente

Se busca cumplir con las expectativas del cliente, teniendo en cuenta exceder los estándares del mercado, beneficiándose así la empresa he incrementado la satisfacción del cliente, y obteniendo su fidelidad, este mantendrá las negociaciones y contratos con la empresa y será un incremento para las ganancias de la organización.

- Falta de priorización de actividades, se deben estipular procesos para cada vehículo y así satisfacer la necesidad de cada cliente.
- Los empleados deben conocer la importancia que tiene el cliente para la empresa.
- Para lograr satisfacer y mantener al cliente se deben reconocer a los clientes integrales como los que reciben el valor de la empresa, planificando las necesidades y expectativas actuales y futuras. Con la implementación del sistema mantener el seguimiento de los procesos para no perder su consecución.
- Se debe realizar medición y seguimiento tomando las acciones necesarias para mantener el nivel del cliente siempre sobre satisfecho.



### **5.2.2. Liderazgo**

El Líder establece una línea de comunicación, de unidad, dirección y propósito, donde implica esencialmente los objetivos de la empresa.

Un buen liderazgo permite obtener beneficios en el incremento de la eficacia, en la ejecución de los objetivos, medrar el desarrollo de la empresa, canaliza un mejor sistema de comunicación entre los departamentos de la organización, desarrollando y mejorando el talento para la entrega de los resultados.

Las acciones que puede llevar un buen liderazgo en la empresa son; divulgar en toda la empresa los factores como misión, visión, estrategias, políticas, y procesos que hacen parte de ella; perseverar en los patrones éticos laborales para una buena conducta en todos los departamentos de la empresa, crear y erigir un ambiente de libertad e integridad, impulsar en el recurso humano un deber de responsabilidad en toda la empresa, realizar charlas de compromiso y mantener una relación estable con todos los departamentos, buscando que en cada departamento exista un líder como ejemplo positivo para las personas, guiando, capacitando y entregando con autoridad y responsabilidad los elementos disponibles de formación, reconocer las labores del recurso humano en su departamento, contribuir para el crecimiento y cumplimiento de los objetivos y obligación de rendir cuentas sobre los procesos de la empresa.

- Los procesos constructivos en los proyectos deben estar estipulados por tiempos, pero ciertos factores como el clima, el recurso humano, los materiales y los equipos de trabajo retardan el proceso, esto conlleva al incumplimiento de las labores y a una falla en el cumplimiento del contrato,
- El líder debe estar tanto de todos los proyectos para que no se presenten retardos en las obras y si llegase a presentarse inmediatamente buscar los recursos para dar solución inmediata y no retrasar las obras o el cumplimiento de la entrega de esta.

### **5.2.3. Compromiso de las personas.**

Las personas que desarrollan sus habilidades de competencia, empoderamiento y compromiso en la organización son esenciales porque conocen todos los procesos y soluciones en caso de presentarse complicaciones en las labores.

Medrara el entendimiento y la asimilación de las metas de la organización, aumentara el estímulo del personal para alcanzarlas, incrementara el desarrollo y tendrá iniciativa y creatividad para los procesos, brindando confianza y participando en toda la empresa, cuidara e incrementara con confianza y apoyo de los méritos compartidos y la sabiduría de la excelencia de todo el recurso humano de la organización.

Mantener en constante comunicación con la persona de la empresa, promoviendo la comprensión de la contribución individual y así cada enfoque que se haga en un proceso tendrá buenos resultados si el personal colabora para su funcionamiento.

La empresa RENTAR, fomenta la unión en toda la organización, con debates abiertos y que cada uno de sus miembros comparta sus conocimientos y experiencias para un mejor desempeño individual, determinar cuáles son los factores que perjudican los procesos y así poder tomar decisiones sin temor, para cumplir las expectativas del cliente.

Se busca que cada persona del equipo se realice una autoevaluación de desempeño frente a los objetivos personales.

Se realizará un cronograma de actividades y cada persona a cargo del proceso informará sobre los resultados para tomar decisiones acertadas si mejora o no el servicio al cliente con los cambios realizados.

#### 5.2.4. Enfoque de procesos.

RENTAR, busca por medio del enfoque de procesos, lograr soluciones predecibles de manera eficaz en cada uno de los departamentos de su empresa.

El SGC, consta de procesos de intercambio, que llevan a obtener excelentes resultados, con oportunidades de mejora, y un uso eficiente del recurso, reduciendo las barreras interdisciplinarias, proporcionando confianza a las partes interesadas en especial al cliente que siempre busca cumplir con sus expectativas y tener plena confianza a la empresa que contrata.

Al tener un enfoque bien estructurado, se definen los objetivos de todos los procesos imprescindibles para lograrlos, se establecen los mandos, las tareas y la función de rendimiento de cuentas para la administración.

Se deben tener el conocimiento de la estructura de la empresa para determinar las limitaciones de los recursos antes de analizar, evaluar, gestionar, operar y mejorar los procesos del sistema global de la empresa,

Se debe gestionar cada uno de los riesgos, que afecten los procesos y los logros del SGC.

RENTAR, maneja el siguiente mapa de procesos:

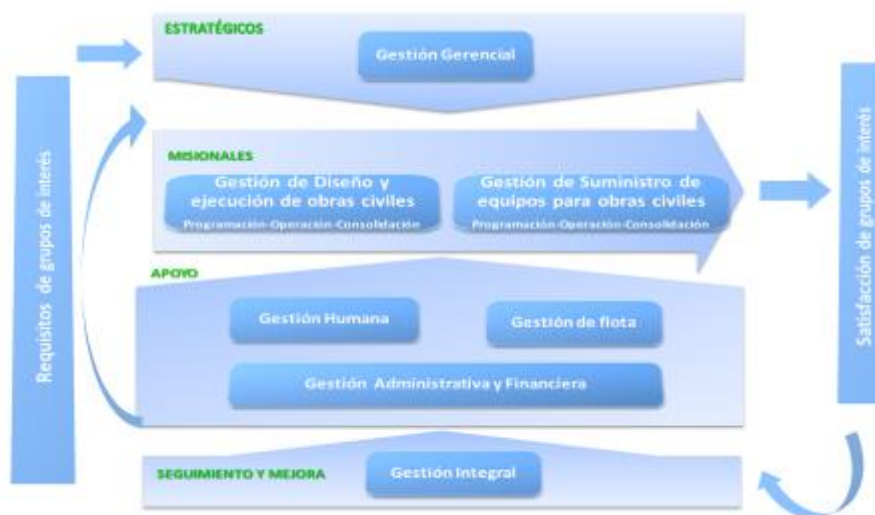


Imagen 1. “Mapa de Procesos” para Rentar Maquinaria  
Fuente. Elaboración autor. 2021

Para llevar a cabo la función principal de la empresa, se requieren elementos de planeación y control que, interrelacionados entre sí, garanticen la prestación del servicio. Estos elementos son:

- Conocimiento del proyecto de construcción del cliente
- Conocimiento de las condiciones topográficas del terreno
- Programación de personal (Ingenieros, personal administrativo y operativo), conforme a la necesidad de la obra (requerimientos técnicos y tiempo de ejecución).
- Disponibilidad y confiabilidad de la maquinaria para el cumplimiento de los acuerdos comerciales con el cliente

### 5.2.5. Toma de decisiones basadas en evidencias.

Rentar Maquinaria ha establecido una planeación estratégica en la cual se identificaron las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas, para así plantear los objetivos estratégicos a corto y mediano plazo garantizando la sostenibilidad del negocio.

Al definirse estos objetivos estratégicos se determinan unas estrategias las cuales llamaremos excelencias y estas nos llevaran a desarrollar unas tácticas durante un periodo de prueba.

Los objetivos trazados serán de conocimiento de los líderes de procesos para asegurar que todos los esfuerzos sean dirigidos al cumplimiento de las estrategias a seguir.

Se realiza la gestión de riesgos, donde se identifica por cada proceso cual es el riesgo que nos puede desviar la ejecución de los objetivos en la empresa y encontramos dos tipos de riesgos:

- Riesgos estratégicos.
- Riesgos operativos.



Imagen 2. Identificación, Análisis y Evaluación.  
Fuente. Elaboración Propia. 2021

El Riesgo Estratégico. Presenta la probabilidad de que, en un suceso o acción integral, se vea afectada la capacidad de la empresa para aplicar la logística y cumplir con los objetivos.

Teniendo en cuenta la Tabla No.1 La aplicabilidad de las herramientas para la valoración del riesgo (NTC- IE C/ISO 31010), la organización ha definido la herramienta de Matriz de consecuencia y probabilidad, la cual es aplicable para las etapas de identificación y análisis de riesgo (teniendo en cuenta consecuencia y probabilidad), siendo aplicable para el proceso de evaluación.

- Eventos de riesgo: Es una manera posible en la que un sistema o proceso pueda fallar.
- Descripción: Se identifica y se detallan los eventos del riesgo del proceso.
- Causa: Se identifica la causa que genera el evento descrito.
- Tipo de causa: Se clasifica si la causa se identifica si es interna o externa o las dos causas.
- Impacto: Esta matriz que utiliza la empresa es un recurso para mezclar lo cualitativo y cuantitativo de la trascendencia y lo factible de causar o delimitar un grado o la condición del riesgo.

Se manejarán los siguientes pasos para el proceso de valoración del riesgo:

- Se identifica en el proceso las actividades que se desarrollan.
- Se identifican los objetivos del proceso como una condición previa a la evaluación de riesgos.
- Se precisan los objetivos que podrían ser afectados.
- Se indica y se detalla el tipo de riesgo.
- Se señala la causa si es interna o externa o es ambas.
- Se indica que clase de causas generan el riesgo.
- Si el riesgo llega a materializarse qué consecuencias puede ocurrir.
- Identifique los controles a implementar para cada riesgo identificado.
- Se calificará el nivel de impacto teniendo en cuenta los siguientes controles

Tabla No.1 Niveles de impacto.

Nivel	Descripción	Descripción	Ejemplo
1	Irrelevante	Si el acto se presenta, este ocasionaría impactos mínimos sobre la empresa.	Perdidas menores o iguales a 10.000.00 COP
			Lesiones menores en las personas.
			Impacto mínimo al medio ambiente.
2	Inferior	Si el acto se presenta, este ocasionaría impactos bajos sobre la empresa	Pérdidas mayores a 10.000.000 COP y menores o iguales a 50.000.000 COP.
			Lesiones menores en las personas.
			Impacto mínimo al medio ambiente.
			Generación de molestias por algunas personas de la comunidad

3	Moderado	Si el acto se presenta, este ocasionaría impactos medianos sobre la empresa.	Pérdidas mayores a 50.000.000 COP y menores o iguales a 1.000.000 COP. pérdida económica
			Puede ocasionar accidentes graves en las personas sin pérdida de capacidad laboral
			Daños con posibilidad de mitigación a corto o mediano plazo en el medio ambiente.
			Generación de molestias en la comunidad.
4	Superior	Si el acto se presenta, este ocasionaría alto impacto sobre la empresa.	Pérdidas mayores a 1.000.000.000 COP y menores o iguales a 1.500.000.000 COP pérdidas económicas mayor al 15% y menor al 30% del valor del contrato. Pueden presentarse accidentes graves con pérdidas de capacidad laboral o una fatalidad.
			Daño posibilidad de mitigación mediana o largo en medio ambiente.
			Perdida de reputación a nivel nacional
			Multas o sanciones legales para la compañía.
5	Catastrófico	Si el acto se presenta, este ocasionaría impactos desastrosos sobre la empresa	Pérdidas mayores a 1.500.000.000 con. Pérdida económica mayor al 30% del valor del contrato Múltiples fatalidades
			Daño irremplazable a largo plazo en el medio ambiente.
			Perdida de reputación a nivel internacional
			Cierre o suspensión de la empresa

Fuente. "Elaboración de autor". 2021

Este proceso de medición de riesgos, se realiza en el formato Matriz de valoración de riesgos y debe revisarse por lo menos anualmente o cuando ocurren eventos que puedan afectar el nivel de riesgo.

La actualización se realiza cuando se presenten algunas de las siguientes situaciones:

- Una vez se presente un evento.
- Cuando se evidencia un riesgo en un proceso o en el negocio.
- Cambio significativo del proceso
- Cambio en obligaciones admitidas y otros adjudicables a la organización.

Para Rentar, puede ser un proceso complejo, el cual implica cierta incertidumbre, su interpretación tiende a ser subjetiva, se debe verificar las relaciones de causa y efecto al examinar los sucesos, la información detallada que guía a una mayor finalidad y confianza al tomar una decisión.

“La mejora de los procesos y de toma de decisiones”, perfecciona la evaluación del desempeño para cumplir los objetivos, también aumenta el espacio para revisar, controvertir y diferenciar los criterios de las decisiones previas.

En los hechos se determina y se hace rastreo para demostrar el rendimiento de la organización, colocando a disposición del recurso humano los datos precisos, viables, suficientes y seguros.

Rentar busca que el recurso humano sea integro, analizando y canalizando los hechos según sea necesario, en la toma de las decisiones en base a su experiencia y la intuición.

### **5.2.6. La mejora continua.**

La “mejora” es lo más importante para que una empresa fluya y mantenga los altos niveles de rendimiento y se reactive a los cambios, a las condiciones integrales y origine novedosas oportunidades.

Rentar, busca mejorar los desempeños del proceso para una mejora continua, aumentando la competencia de la organización y satisfaga al cliente, creando un enfoque de investigación y encontrando la causa del problema, luego se busca la prevención utilizando las acciones correctivas para resultados más eficaces, se busca el medio conocer los riesgos y encontrar las coyunturas internas y externas.

Se deben establecer los objetivos y oportunidades de calidad en la empresa, se debe disciplinando e integrando a las personas en todos los departamentos sobre la aplicación de los procesos básicos y las metodologías para alcanzar los propósitos de la mejora continua, desarrollando los proyectos en toda la empresa, haciendo seguimientos, revisando y auditando los resultados de los proyectos que se realicen con la mejora continua.


Rentar Maquinaria cuenta con un personal capacitado y comprometido que, con apoyo de diferentes tecnologías y herramientas, tiene como meta el superar las expectativas de todos sus proyectos en términos de tiempos, calidad y recursos. También cuenta con una flota de equipos siempre operativos en todo momento gracias a nuestro programa de mantenimientos preventivos, asistencia y suministro en cada obra.

Al considerar los vehículos como parte de la mejora continua en la infraestructura para la prestación del servicio, se establecen controles para la operación y ejecución del mantenimiento. A continuación, se describen las características generales de éstos:

NOMBRE	IMAGEN	DESCRIPCION
<p><b>Bulldozer</b></p>		<p>El buldócer o bulldozer (del inglés: 'niveladora') es un tipo de topadora que se utiliza principalmente para el movimiento de tierras producto de excavación.</p>
<p><b>Excavadora</b></p>		<p>También llamada retroexcavadora, es autopropulsada, sobre neumáticos u orugas, con una estructura capaz de girar al menos 360° que excava terrenos, o carga, eleva, gira y descarga materiales por la acción de la cuchara, fijada a un conjunto formado por pluma y brazo o balancín, sin que la estructura portante o chasis se desplace</p>
<p><b>Minidumpers</b></p>		<p>Estas máquinas se utilizan para la carga, transporte y descarga de forma continua, además permiten manejar masas menores a 4,5 toneladas, diseñadas para circular sobre cualquier tipo de superficie.</p>

<p><b>Cargador</b></p>		<p>Sirve para apartar objetos pesados del terreno de construcción y mover grandes cantidades de material en poco tiempo. Se emplea también para cargar otros vehículos con materiales.</p>
<p><b>Volquetas doble troque</b></p>		<p>Las Volquetas o Volcos, son destinadas principalmente al transporte de materiales de construcción, provisto de una caja que se puede vaciar por giro transversal o vertical sobre uno o más ejes</p>
<p><b>Camiones mezcladores (Mixer)</b></p>		<p>El camión mixer (conocido también como camión mezclador y/o agitador, entre otros), consiste en un camión equipado con una hormigonera. Debido a esta disposición, le es posible transportar hormigón premezclado al mismo tiempo que procede a su amasado</p>
<p><b>Minicargador</b></p>		<p>Esta máquina se utiliza principalmente en obras con una superficie de trabajo reducida donde no es rentable o viable utilizar máquinas de mayor tamaño o capacidad, Su función principal es la carga, transporte y descarga de volúmenes reducidos de material</p>



<p><b>Camionetas</b></p>		<p>Al servicio del transporte de personal y herramientas.</p>
--------------------------	---	---

Fuente. Elaboración Propia, 2021

### **5.2.7. Gestión de relaciones.**

Las personas externas intervienen drásticamente en el rendimiento de una empresa. El prestigio se logra cuando una empresa diligencia de manera eficaz los vínculos con sus partes interesadas y así optimiza el efecto en su rendimiento.

Es muy importante mantener una buena comunicación entre los contratistas y socios, como lucro se tiene el incremento del rendimiento en la empresa, teniendo en común los objetivos y los valores, se debe crear un aumento en la capacidad de valores, repartiendo los recursos y la autoridad, se gestionan los riesgos concernientes a la calidad, creándose una serie de suministros que proporcione una salida de productos y servicios.

Rentar, determina como las partes interesadas en estos procesos a todo aquel que se encuentra integrado a la empresa, priorizando las comunicaciones con las partes interesadas, la cual es necesario coordinar y establecer relaciones que equiparan la utilidad a corto y largo plazo, donde se distribuyen el informe, las destrezas y los recursos.

Después de estos procesos se deben medir los desempeños y proporcionar una retroalimentación a las partes interesadas.

Por último, se debe implantar actividades y mejoras participativas con todas las partes interesadas en la empresa, fomentando y reconociendo el progreso y los logros obtenidos.

Nuestros clientes potenciales son empresas operadoras de rellenos sanitarios, y constructoras entre las cuales se encuentran: Gerenciar LTDA, Ingenio Risaralda, Ateza de Occidente SAS ESP, Consorcio Única Sp, Alcaldía de Pereira, el Bio parque Ukumari, Inter aseó del Valle.

Otras empresas del Sector que han sido identificadas como competencia son: Equipos y Equipos, Con vial, Movitierra, Movicon, Movitran y J&L Equipos.

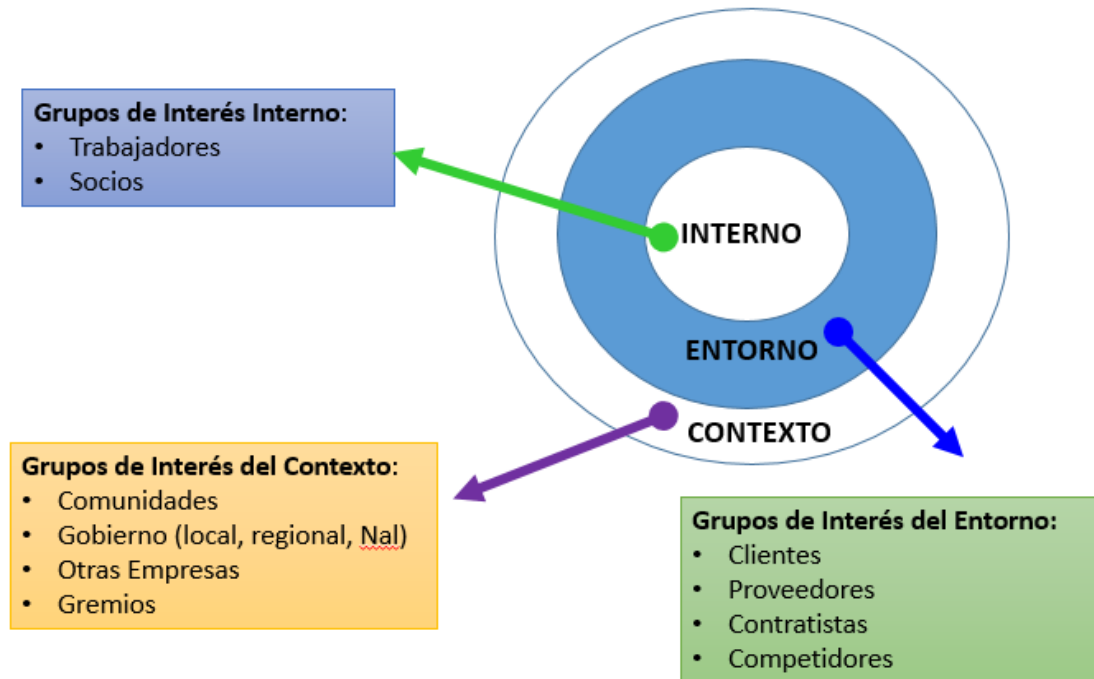


Imagen 3. Partes Interesadas  
Fuente. Elaboración Propia, 2021

### 5.2.7.1. Análisis del contexto.

Se enfocan esfuerzos para la satisfacción del cliente interno, conformado por los socios y los trabajadores buscando siempre la rentabilidad y la sostenibilidad del negocio.

### 5.2.7.2. Contexto.

Las comunidades aledañas a la ejecución de los proyectos se pueden ver afectadas por la alteración del paisaje y otros procesos constructivos, la empresa por ser la contratista solo se le comunica las inconformidades al cliente para que ellos atiendan de manera directa las necesidades de la comunidad.

En cuanto a trámites de permisos, ante las entidades del gobierno y los entes de control, se identifican desde el contrato los cuales son gestionados por el cliente y otros por la empresa al fin de minimizar, mitigar, corregir, controlar y compensar los impactos ambientales, que generalmente son de carácter negativo, las cuales son generados por las diferentes actividades de movimientos de tierra.

### 5.2.7.3. Análisis del Entorno,

En el caso de los clientes, son personas naturales o jurídicas, con quien se establece el acuerdo de intervención de obra, por medio de un contrato establecido, en el cual se

incluyen los requisitos, términos de operación, necesidades, tiempos, presupuesto y valor total de la prestación del servicio.

Es de carácter prioritario para RENTAR Maquinaria, sostener excelentes relaciones con los proveedores, de quienes se derivan los suministros para brindar el servicio oportuno y de la calidad.

## 6. Resultados

### 6.1. Presentación de la empresa.

Rentar Maquinaria, es una organización dedicada a la adecuación de terrenos y movimientos de tierra para efectuar obras, levantamiento y remodelación del paisaje. Los servicios se brindan a entidades públicas y privadas del sector de la construcción, empresas y organismos públicos y privados, su área de servicio se desarrolla en zonas urbanas y rurales. Los equipos utilizados para el desarrollo del servicio son maquinaria amarilla de gran versatilidad, optimizando los tiempos de respuesta para la satisfacción del cliente.

Los servicios ofrecidos son:

Tabla No. 3 Servicios ofrecidos en la Empresa Rentar

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
<b>Limpieza y desmonte</b>	Limpiar el terreno de la vegetación existente quedando apto en las áreas que ocuparán las obras del proyecto. La labor incluye el retiro y la disposición final de los escombros recolectados en la limpieza sea dentro o fuera de la zona del proyecto, según lo establecido en el contrato con el cliente y aplicando las normas legales vigentes
<b>Nivelación</b>	Igualar el terreno antes de su construcción
<b>Drenaje</b>	son las excavaciones que se realizan antes de la instalación de las tuberías de aguas, cableado eléctrico y gas
<b>Cortes y conformación de terreno:</b>	Son las excavaciones realizadas en los terrenos con fines paisajísticos o de seguridad. Este trabajo consiste en efectuar movimientos de tierra suficientes para adecuar un terreno a la elevación prevista para la edificación de la obra del cliente, ya sea plantas de tratamiento, construcción de vías, vasos para la disposición de residuos en rellenos sanitarios, etc

## **6.2.Misión.**

Somos una empresa dedicada al diseño, ejecución de obras civiles y suministro de equipos para la industria agrícola y de construcción, contamos con personal idóneo y calificado para ejecutar los patrones de calidad y seguridad del país, generando rentabilidad para cada uno de los accionistas de la empresa.

## **6.3.Visión.**

Ser en el 2025 una compañía líder con posicionamiento nacional en el sector de la construcción, infraestructura y alquiler de equipos para obras civiles en general, perdurable y fundada en una administración asertiva y progresista, con gratitud a sus colaboradores, dirigiendo el recurso humano, el riesgo y el discernimiento, para satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

## **6.4 Organigrama.**

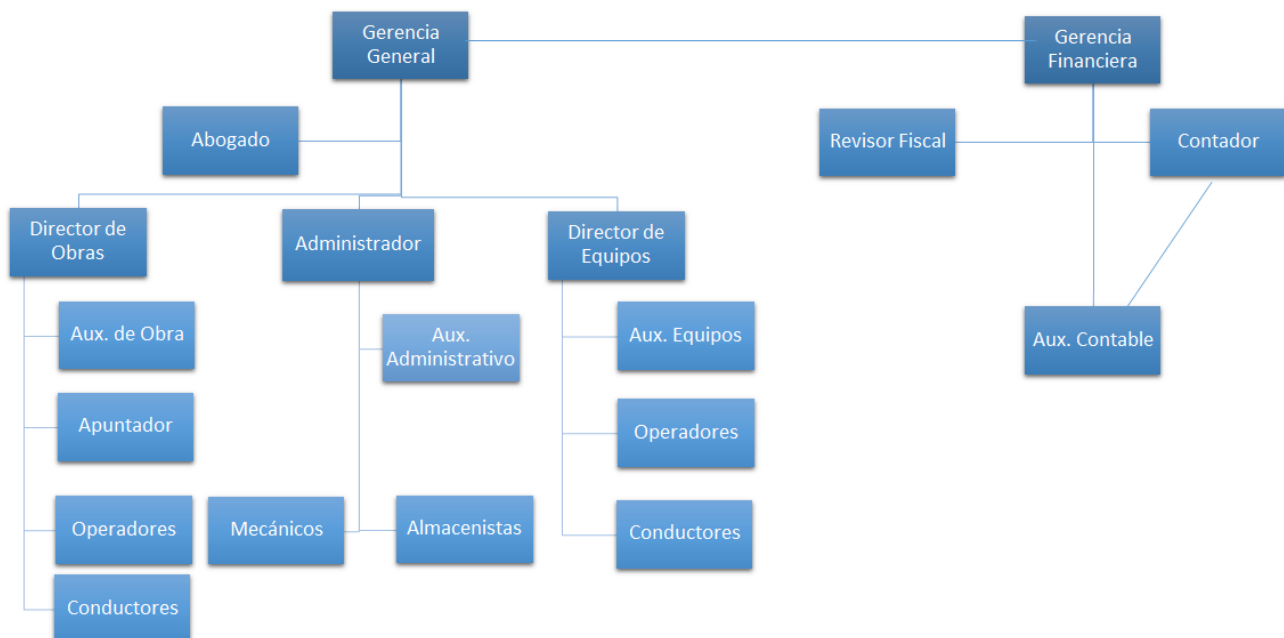
En **Rentar Maquinaria SAS** se han establecido procesos para el desarrollo de actividades encaminadas a la realización de los objetivos de la empresa, asignando una Gerencia General y una Financiera, con el apoyo de personal administrativo y operativo. Cada cargo está liderado por personal calificado para la labor asignada, conforme al perfil de cargo y el propósito del proceso al cual pertenece, como se menciona a continuación de manera general. Las relaciones entre las diferentes partes se describen gráficamente en el “Organigrama de la empresa”.

Tabla No.3 Organigrama de la Empresa Rentar

PROCESO	PROPÓSITO
<b>Gerencia</b>	Planea y dirige la ejecución de las estrategias que garanticen la adecuación, conveniencia y eficacia de los procesos de la compañía.
<b>Gestión de Obras</b>	Garantiza la logística operacional necesaria para la ejecución del proyecto o contrato durante la prestación de servicio, asegurando el cumplimiento eficaz de las obras asignados, bajo las condiciones establecidas en el contrato y el seguimiento del interventor. Adicionalmente, garantiza la disponibilidad y confiabilidad de la flota durante la vigencia del contrato, gestionando rutinas de mantenimiento de la maquinaria.
<b>Gestión Administrativa</b>	Garantiza la vinculación y retención de personal competente, desarrollando programas que garanticen un clima laboral sano y el mantenimiento de competencias que llevan a la organización al logro de sus objetivos.
<b>Gestión Financiera</b>	Brinda el soporte administrativo y financiero que la organización necesita para el desarrollo de la operación, mediante la planificación e inspección de la infraestructura, manejo de los recursos y servicios internos.

Fuente. Elaboración Propia, 2021

### ORGANIGRAMA



Fuente. Elaboración Propia, 2021

### 6.5 Ubicación geográfica de RENTAR MAQUINARIA S.A.S.




Imagen 4. Ubicación Geográfica del Empresa Rentar Maquinaria S.A.S

Fuente. Google Maps, 2021

RENTAR, Maquinaria se encuentran ubicadas sus oficinas en la Cra 14 No. 24-22 de Pereira Risaralda Colombia.

### 6.6 “Matriz de Comunicación Interna y Externa”

		<b>MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>				<small>Código: MA-CO-03</small> <small>Versión: 02</small> <small>Fecha: Diciembre 2019</small> <small>Pag.: 01</small>
<b>PROCESO:</b> _____		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> _____				
<small>QUE SE COMUNICA</small>	<small>RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN</small>	<small>CUANDO SE COMUNICA</small>	<small>A QUIEN SE COMUNICA</small>	<small>MEDIO DE COMUNICACIÓN</small>	<small>OBJETIVO</small>	

Fuente. Elaboración Propia, 2021

- En la toma de decisiones en cuanto a los procesos se ha desarrollado una matriz en donde todos los procesos deben ser identificados y relacionados en la Matriz de Comunicación Código ES-GG-03, los aspectos que le compete comunicar adecuadamente, tal como se muestra a continuación:
  - Toda información relevante que llegue a los responsables de los procesos, deberá ser gestionada de manera inmediata. Se entenderá por relevante los siguientes asuntos:
    - Denuncias
    - Solicitudes expresas de los clientes.
    - Disconformidad y/o reclamaciones.
    - Inspecciones del interventor
    - Posibles no conformidades del “Sistema de Gestión de Calidad”.
- El manejo de la información se hará, previa consulta a los niveles jerárquicos de la organización, tal como está dispuesto en la siguiente tabla:

Tabla 4. Niveles Jerárquicos.

Información	Autoriza	Observaciones
Directrices u órdenes específicas de trabajo	Jefe inmediato de cada cargo	Los jefes inmediatos son las únicas personas autorizadas para dar una orden o directriz, y lo harán a su personal a cargo. Ninguna persona podrá dar directrices sin previa consulta de cada jefe inmediato. Y si se da el trabajador responderá por las consecuencias que se puedan ocasionar.
Información dirigida al Interventor	Gerente	La información debe ser revisada en detalle antes de ser proporcionada.
Información asuntos Ambientales	Gerente	Incluye solicitudes de las autoridades ambientales.
Información de temas de Seguridad laboral en el trabajo	Directores	Incluye solicitudes de las autoridades reguladoras de la legislación laboral.
Asuntos de Operaciones	Director de Obra	Todo lo relacionado con la ejecución de actividades de las obras.
Asuntos de Maquinaria	Director de Equipos	Todo lo relacionado con el estado de la maquinaria

Asuntos Financieros	Gerente Financiero	Todo lo referente a las finanzas de la empresa
---------------------	--------------------	--

Fuente. Elaboración Propia 2021

## 7. Conclusión.

- Un “Sistema de Gestión de Calidad”, implica procesos encaminados a una mejora continua y que el producto final o el servicio sea de total satisfacción para la organización y para el cliente.
- Las herramientas de medición son de gran utilidad para obtener una radiografía de la organización las cuales ayudan a entender toda la variabilidad y los factores que puedan afectar el óptimo desarrollo de los procesos, el establecimiento de metas de cumplimiento permite mantener un proceso de mejora continua para la organización.
- Se deben realizar los diseños y la ejecución de obras civiles de acuerdo con las condiciones contractuales de cada obra y a las necesidades del cliente.
- Los planes de acción de cada obra las deben entregar al Administrador, a los cinco (5) días hábiles de haberse identificado la necesidad de acciones, ya sean preventivas, de no conformidad, de desviaciones otros.
- El equipo de trabajo debe cumplir con todas las normas y lineamientos establecidos en el contrato para la creación, uso o protección de los registros que se generen en el cargo de sus funciones.
- Todos los registros del “Sistema de Gestión de Calidad”, deben ser descifrables y acoplados de forma que se preserven y revisen con facilidad.
- Los registros suministran evidencias objetivas sobre el manejo del “Sistema de Gestión de Calidad”, por consiguiente, el personal de cada departamento los debe preservar de forma íntegra evitando el deterioro.
- Una vez implementado el sistema de gestión de la calidad en la empresa se observa mayor eficiencia en los procesos implementados, menos reprocesos y mayor satisfacción del cliente la cual se ha evidenciado en los procesos de evaluación de las empresas con la cuales se ha contratado obras.
- La implementación del sistema de gestión de calidad trae como beneficio en un futuro reconocimiento internacional debido a que esta norma es reconocida a nivel mundial lo cual genera credibilidad en el ámbito comercial internacional, abriendo las puertas a ofrecer los servicios fuera del país.



## 7. Bibliografía.

- Ámita Ávalos J. Gestión para lograr la calidad y la excelencia. Rev Electrón 2009 [citado 20 Mar 2017];13(2):[aprox. 5 p.]. Disponible en: [http://www.granma.inf.cu/grciencia/vol13/2/2009\\_13\\_n2.a11.pdf](http://www.granma.inf.cu/grciencia/vol13/2/2009_13_n2.a11.pdf)
- EUROPE VEEVA. Modernizando la gestión de calidad. (septiembre de 2020) Disponible en: [https://www.veeva.com/eu/modernizando-la-gestion-de-calidad/?utm\\_source=google&utm\\_medium=paid-search&utm\\_term=quality-es&utm\\_conten](https://www.veeva.com/eu/modernizando-la-gestion-de-calidad/?utm_source=google&utm_medium=paid-search&utm_term=quality-es&utm_conten)
- Hernández Palma Hugo, Barrios Parejo Ignacio, Martínez Sierra David (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, 16 (28), 179-195 ISSN 1900-0642. Disponible en <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- ICONTEC. Gestión del riesgo. Técnicas de evaluación del riesgo. (septiembre de 2020) Disponible en: <https://tienda.icontec.org/gp-gestion-del-riesgo-tecnicas-de-evaluacion-del-riesgo-ntc-iec-iso31010-2020.html>
- INTECO. Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad (septiembre de 2020) Disponible en: <https://www.inteco.org/shop/inte-iso-tr-10013-2002-directrices-para-la-documentacion-de-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-446#attr=>
- NORMA TÉCNICA NTC-IEC/ISO COLOMBIANA 31010. (Septiembre de 2020). Gestión de riesgos. Técnicas de valoración del riesgo. Disponible en: <https://docplayer.es/33334291-Norma-tecnica-ntc-iec-iso-colombiana-31010.html>
- NQA, Organismo de certificación Global. ISO 9001. Rev Electrón (septiembre de 2020) Sistemas de gestión de la calidad (SGC). Disponible en: <https://www.nqa.com/es-es/certification/standards/iso-9001>
- Sánchez-Toledo Ledesma A, Abad Puente J, Rodríguez Mondelo P. Resultados esperados para una organización tras la integración de sistemas de gestión. Rev Segur med amb [Internet]. 2010 [citado 21 Mar 2017];30(119):[aprox. 8 p.]. Disponible en: <http://www.seguridadypromociondelasalud.com/n119/articulo1.html>.
- Ulloa-Enríquez MÁ. Riesgos del Trabajo en el Sistema de Gestión de Calidad. Ingeniería Industrial [Internet]. 2012 [citado 12 Mar 2017];33(2):[aprox. 10 p.]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v33n2/rii02212.pdf> [ Links ]