

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE CONTROL DE CALIDAD EN
INVERSIONES AUTOSERVICIO SU AMIGO S.A.S**

LUIS MIGUEL LEON MARTINEZ

**Ensayo presentado como requisito para optar el título de
Especialista en Alta Gerencia**

Asesor

**JUAN PABLO SANCHEZ
SEMINARIO DE GRADO**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN DE ALTA GERENCIA
BOGOTÁ, COLOMBIA**

2017

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Resumen..... | 3 |
| Palabras clave..... | 3 |
| Abstract..... | 4 |
| Key words..... | 4 |
| Introducción..... | 5 |
| Desarrollo en la implementación de la norma de control de calidad en inversiones autoservicio su amigo S.A.S..... | 6 |
| Conclusiones..... | 20 |
| Referencias..... | 21 |

Resumen

Inversiones Autoservicio su Amigo sociedad por acciones simplificada es una empresa dedicada a las prestación de servicios por medio de venta de productos para hogares de Santa Rosa de Viterbo Boyacá, y los cuales se ven en la necesidad de buscar soluciones debido a que encuentra falencias en los procesos y trabajos desarrollados por empleados de la organización, por lo que quiere buscar herramientas que le permitan implementar normas de calidad con el fin de mejorar procesos internos y sobretodo buscar una mejor relación empleado vs cliente, garantizar estabilidad de la compañía, rentabilidad y una competitividad mayor.

Es por esto que durante varios capítulos se identifica y revisan las publicaciones de varios autores, encontrando los procesos y/o procedimientos a adoptar por medio del estudio de la planeación estratégica (elaboración desarrollo y puesta en marcha de distintos planes con la intención de alcanzar objetivos y metas trazadas a mediano o largo plazo), sistemas de control (herramientas que se toman para administrar, ordenar y dirigir situaciones del sistema de control de calidad), normas de calidad existentes (ISO 9001 en sus versiones 2008 y 2015) y autorizadas a ser aplicadas en las organizaciones y la mejora continua, por medio de herramientas establecidas que pretenden mejorar productos, procesos y servicios y la vez asegurar la estabilidad de la empresa y posibilidades de innovación; todo lo anterior se debe tener en cuenta para lograr y garantizar las fortalezas con las que cuenta las empresa y lograrlas mantener a flote, proyectarla a futuro e innovar sobre estas.

Palabras clave

Sistema de Gestión de Calidad, planeación estratégica, sistemas de control, mejora continua, norma ISO 9001, acciones preventivas, acciones correctivas, eficiencia, eficacia, rentabilidad, procedimientos, calidad, efectividad.

Abstract

Inversiones Autoservicio su Amigo a simplified joint-stock company is a company dedicated to the provision of services through the sale of products for the homes of Santa Rosa de Viterbo Boyacá, and which are in need of finding solutions as far as To failures in Processes and works developed by employees of the organization, so they seek to find tools that allow the implementation of quality standards in order to improve internal processes and above all seek a better relationship between employee and customer, stability of the company, Profitability and a mayor competitiveness.

It is for this reason that during several chapters the publications of several authors are identified and reviewed, finding the processes and / or procedures to be adopted through the study of strategic planning (Development and implementation of different plans with the intention of achieving medium and long term goals and targets), control systems (tools that are used to manage, order and direct situations of the quality control system), (ISO 9001 versions 2008 and 2015) and authorized to be applied in organizations and continuous improvement, through established tools that aim to improve products, processes and services and at the same time ensure the stability of the company and possibilities of innovation. All of the above must be taken into account in order to achieve and guarantee the strengths of the company and keep them afloat, projecting it to the future and innovating on them.

Key words

Quality Management System, strategic planning, control systems, continuous improvement, ISO 9001 standard, preventive actions, corrective actions, company, requirements, efficiency, efficiency, profitability.

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como propósito presentar un ensayo sobre los procesos, controles, adopción e implementación de sistemas de control de calidad integrado en la empresa Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S, y de esta manera poder desarrollar y presentar a mediano plazo propuesta para mejorar procesos internos que ayuden a mantener la calidad de servicio para con los clientes y procesos en general de la empresa. Para comenzar la investigación se estudiara información la cual se distribuirá en cuatro ítems a tratar, cuya finalidad será obtener información de vital importancia.

Inicialmente se tratará temas de procesos de planeación estratégica dentro de la implementación de sistemas de control de calidad para Mipymes en Colombia así como en el departamento de Boyacá, ya que se cree es uno de los temas más importantes a tratar, puesto que es de utilidad elaborar planes que permitan dimensionar objetivos o metas planeadas que se quieren lograr en la empresa Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S debido a que es una empresa que lleva varios años al servicio de la comunidad, pero no cuenta con ningún proceso en ninguna de sus áreas.

Seguido de esto se estudiaran los procesos de adopción de sistemas de control de calidad en las empresas pymes Colombianas con la finalidad de identificar cuál será el apropiado control para los clientes en la implementación del proceso como tal; por otra parte se revisaran aspectos importantes de la norma ISO 9001 2008 y última versión 2015 que es la herramienta principal para tomar como base los procedimientos, documentos y demás requisitos que se elaborarán en la empresa Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S y por último se detallara información relacionada a los procesos de mejora continua porque está es la finalidad de la investigación.

Desarrollo en la implementación de la norma de control de calidad en inversiones autoservicio su amigo S.A.S

Dado a la necesidad de implementar procesos de calidad se hace necesario conocer información importante a cerca de la empresa, ya que esta será de vital importancia, para enfocar necesidades, objetivos y metas a los que se quiere llegar, es por esto que se requiere conocer de forma general inicios y cambios realizados a lo largo del funcionamiento de la organización; en efecto los primeros inicios de la empresa Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S se dan en los años 1975, en donde por iniciativa de la familia León Peña, se empieza a prestar servicios necesarios para la comunidad de Santa Rosa, Boyacá con la venta de granos, legumbres, frutas y papa como tienda, y que con el transcurrir del tiempo y el éxito y beneficio que esta estaba brindando, se ve la necesidad de ampliar la empresa e incluir nuevos servicios; por lo que a esto se une trabajos, esfuerzos y patrimonio de la señora Eva Martínez González, como segunda socia para ampliar a un supermercado al que se le dio el nombre de supermercado su amigo de tipo de régimen simplificado.

Pasados 10 años se ve nuevamente la necesidad de brindarle nuevos productos y mejores servicios a la comunidad, por consiguiente se amplía el supermercado, ahora actuando de forma de autoservicio y de estructura legal como sociedad por acciones simplificadas S.A.S, de la misma forma se amplía el número de personal, la adquisición de nuevas tecnologías, ampliación de la bodega, mejoras a la fachada y estantería, convirtiéndose a la vez en distribuidor mayorista de la región de Santa Rosa de Viterbo.

La representación Legal de la empresa está a cargo del creador de la misma, el señor Álvaro León Peña y en la actualidad dicha organización está compuesta por 4 socios, los anteriormente nombrados con un 30% cada uno y ahora sus dos hijos Viviana León Martínez y Luis León Martínez cada uno con un 20%; así mismo la empresa cuenta con 16 trabajadores en total en diferentes áreas (administradores, contador, secretaria, servicios generales, cajeras, surtidor y bodeguero), y su clientela la conforman gente del campo, veredas y del centro del municipio como tal. La empresa está fortalecida debido a la

antigüedad o tiempo que llevan en funcionamiento que ya completa 43 años al servicio de la comunidad, a los precios competitivos, a los horarios establecidos, al amplio surtido tanto de granos como en fruver pero se han encontrado debilidades que han llevado a sus socios a buscar oportunidades de mejora, con la finalidad de encontrar solución a aspectos tales como manejo de personal, manejo financiero, calidad del servicio y atención al cliente, y demás trabajos internos que se manejan dentro de la organización.

Por lo anterior se adentra a estudios relacionados para la mejora en las diferentes áreas de la empresa y sin duda la mejor opción a tomar será la de implementación de sistemas de control de calidad y para ello es importante detallar información acerca de la planeación estratégica antes de elegir alguna acción a tomar, dado que la planeación estratégica va a ser el proceso inicial para identificar los objetivos que se quieren lograr al incurrir en costo y gastos para adoptar nuevos procesos de mejora, así mismo es la forma de identificar las oportunidades y amenazas que se pueden encontrar en el desarrollo del proceso y todas aquellos aspectos importantes de conocimiento de todas las áreas que permitan establecer parámetros que guíen la estructura organizacional de Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S.

La planeación estratégica está vista en ciertas etapas que deben trabajarse con el objeto de lograr una planificación detallada y completa así: En principio se realiza una planeación estratégica con la formulación de estrategias que incluye:

El desarrollo de la misión del negocio, la identificación de las oportunidades y amenazas externas a la organización, la determinación de las fuerzas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la generación de estrategias alternativas, y la selección de estrategias específicas a llevarse a cabo; luego se realizará la implantación de estrategias, la cual requiere que la empresa establezca objetivos anuales, proyecte políticas, motive empleados, y asigne recursos de manera que las estrategias formuladas se puedan llevar a cabo; esta incluye el desarrollo de una cultura que soporte las estrategias, la creación de una estructura organizacional efectiva, mercadotecnia, presupuestos, sistemas de información, y motivación a la acción; y por último se deben evaluar las estrategias revisando factores internos y externos, medir el desempeño, tomar acciones correctivas (Carreto, 2009).

En consecuencia a lo anterior se reitera en la importancia de que en la empresa Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S. se debe replantear y reforzar la misión y la visión encaminándola a identificar qué es lo que realmente quiere lograr con el desarrollo de las actividades en la diferentes áreas de la empresa, se debe tener claro que empresa son, en que situación normativa se encuentra actualmente, cuál es razón de ser de la empresa, metas a lograr o a dónde se quiere llegar ya sea en un tiempo de mediano o largo plazo, y la identificación de todas las áreas o cargos por medio de mapa de procesos, organigrama, manual de funciones, y normatividad vigente.

Así mismo se debe tener en cuenta la documentación existente en cuanto a planeación estratégica que se diseña para las empresas colombianas, ya que según los expertos y trabajo de investigación realizado con relación en la implementación de sistemas de gestión de calidad y planeación estratégica en las pymes en Colombia por Samantha Ríos, no existe favorabilidad en materia de planeación estratégica ya que es más las empresa que se liquidan, que las que se conforman como nuevas, o fortalecen y mantienen e incrementan sus procesos, y que según esto se hace necesario preparar a los empresarios Colombianos en adaptar procesos a sus empresas que garanticen la permanencia y fortalecimiento de las mismas que por ende logren ser realmente competitivas, que logren soportar los cambios y exigencias del mercado en la actualidad.

Teniendo en cuenta situaciones estudiadas en dicha investigación, se cree que es necesario contar con la asesoría de un profesional que trabaje en conjunto con la persona delegada de Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S., que ayude a identificar aspectos importantes para enfocar la empresa y sus procesos de una forma correcta; puesto que:

Las empresas con planeación logran enfocarse para incrementar sus ventas, abrir nuevos mercados, obtienen un mayor crecimiento, entre otro sin número de combinaciones de iniciativas más que conllevan a mantenerse en el largo plazo; al aplicar y desarrollar la planeación además tienen en cuenta todos los aspectos que hacen parte integral de las organizaciones tales como sus proveedores, el medio ambiente, sus colaboradores o talentos

logrando así crear sentido de pertinencia en ellos y a contar con aliados estratégicos en todos los ámbitos y no solo a obtener ganancias o ser más rentables financieramente (Ríos, 2014).

Adicional a lo anterior se debe de tener en cuenta el tiempo de proyección de esta planeación, de tal manera que garantice el cumplimiento de los requisitos, objetivos y metas propuestas, para lo cual se sugiere que el tiempo mínimo sea de cinco años y no se extienda a más de 20 años.

Ahora bien, tomado a detalle aspectos de planeación estratégica implementados en el departamento de Boyacá, encontramos a contradictoria en cuanto a lo que se hablaba anteriormente de que no existe favorabilidad por falta de una buena planeación, pues según estudios realizados por el programa de Ingeniería Industrial de la Universidad de Boyacá en el año 2003 es que los aspectos de planeación más importantes han sido adaptados con éxito como lo es misión, visión y políticas generales y de acuerdo a esto se ha realizado matriz DOFA que han sido muy estratégicas para la buena toma de decisiones, en general la mayoría de empresas ha realizado una planeación estratégica adecuada, en consecuencia se han tomado en cuenta aspectos tales como la administración del personal, existencia de procesos de selección de personal, factores de educación, capacitación, organización, producción, factor gerencial, auditoría y control.

Concluyendo lo anterior, se puede dimensionar que la empresa Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S., tiene aspectos a su favor, que aunque a nivel nacional la planeación estratégica no se muestra como fuerte en las empresas, en el departamento de Boyacá estas han mostrado un factor positivo y de las que se puede tomar como base de referencia y aporte para los cambios que se deban implementar, demostrado así:

La planeación estratégica en Boyacá es implementada en el 100% de las empresas a través de la definición de misión-visión y políticas generales donde se estudian estrategias de la organización desde el ambiente de trabajo tanto interno como externo, para obtener información acerca de las oportunidades y debilidades, efectuar los correctivos, reformular objetivos, procedimientos, evaluar resultados y, finalmente, lograr la satisfacción del cliente; también es

de indicar que, según las encuestas, el 66% de las organizaciones cuentan con un manual de calidad, y en el 77% se realiza constante investigación de mercados (Benitez, 2006).

Así mismo otro fuerte que se evidencia es la estabilidad de la empresa, que a pesar de que no tiene documentados sus procesos, procedimientos y demás, cuenta con una larga trayectoria en la prestación de sus servicios y ha logrado mantenerse a flote, por consiguiente adoptar nuevos y mejores procesos le garantizan mayor éxito y crecimiento, una mejor imagen, y en general mejora continua en todas las áreas que se desempeñan en la organización.

Ya teniendo la planeación estratégica en la empresa es requerimiento ahora conocer de los sistemas de control ya que estos permiten saber si las actividades propuestas en la planeación son las ajustadas para mantener en buen camino o llevar a flote la empresa. Los controles de calidad son utilizados de diferentes maneras en las organizaciones determinándolas así:

verificación de alguna cosa, para apreciar si está correcto, así también como comparación con algún estándar de referencia como pensar una mercadería en otra balanza, de la misma forma como función administrativa el cual tiende a asegurar que las cosas se hagan de acuerdo con las expectativas o conforme fue planeado, organizado y dirigido, señalando la fallas y errores con el fin de repararlos y evitar que se repitan y también es vista como función coercitiva (de fuerza) y restrictiva, para inhibir o impedir conductas indeseables (Elena, 2001).

Los sistemas de control que se aplican a las empresas no sólo van encaminadas a buscar verificar cosas o procesos, sino que también se realiza el control a personas y actos en general de la organización que hacen parte del sistema con el fin de identificar y analizar información positiva y negativa para de esta manera redireccionar a la empresa en planes de crecimiento y estabilidad, pues es así como lo muestra Elena en el artículo de gestiopolis y además añade que la importancia de los controles radica en que determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en el futuro. Localiza los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas. Proporciona información acerca de la

situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación. Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores. Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

En consecuencia se encuentra también que los sistemas de control están distribuidos por tipos de control de acuerdo al tiempo que se encuentre la empresa, donde encontramos los controles preliminares los cuales van sujetos a la planeación estratégica que incluye la creación de políticas, procedimientos y algunas reglas diseñadas para las diferentes áreas de la organización, también se encuentra los controles concurrentes que incluyen fases de dirección y vigilancia de las actividades planeadas dentro de la planeación estratégica; y por último las de control de retroalimentación ya que es importante saber en qué situación se encuentra la empresa y hacia donde se va a direccionar, y lo que permite esta relación es el trabajo de los otros dos controles.

Teniendo en cuenta las definiciones de sistemas de control y los diferentes tipos de control existentes, en el caso de la empresa Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S es imprescindible contar con controles de apoyo, pero además de esto hacer partícipe a la totalidad de colaboradores de la empresa en el momento de la planeación, pues por medio de ellos se podrá retroalimentar las situaciones a destacar y a mejorar en la organización y sus procesos, para ello es de suma importancia designar áreas claves para el control, identificando las principales como el control de producción, control de calidad, control de inventarios, control de compras, control de mercadotecnia, control de ventas, control de finanzas, control de recurso humano, control de cantidad, control de tiempo, y control de costo.

Los controles anteriormente nombrados se dan de manera de diseñar políticas procedimientos, creación de formatos, manuales de trabajo o tareas de cada una de las áreas que permitan el reproceso, verificación y monitoreo de actividades desarrolladas por cada colaborador, así también se da por reporte de informes, análisis de indicadores, etc. En cuanto a aspectos o factores a tener en cuenta en la creación de dichos controles los

siguientes se cree son de importancia para tener en cuenta como presupuestos, unidades vendidas, medición del trabajo, inventarios, recurso humano, fechas límites, estándares, contabilidad, productividad, rendimiento del personal, etc.

Para realizar un buen sistema de control en una organización; gestipolis en uno de sus artículos sugiere tener en cuenta unos principio de control ya que “la importancia de estos deriva de que su objetivo es prevenir errores y fallas, y corregir los existentes para no volverlos a repetir” (Reyes, 2013). Dentro de estos principios encontramos el equilibrio, el cual es definido al grado de autoridad que se le da al encargado o colaborador y así mismo el grado de responsabilidad que este conlleva por la autoridad entregada; luego se habla de objetivos por lo que el control permite que los objetivos diseñados inicialmente sean cumplidos a cabalidad, por otra parte se encuentra el principio de oportunidad el cual va encaminado a la búsqueda de soluciones con antelación, previniendo cometer errores futuros; después destacándose el principio de desviaciones donde se debe conocer aspectos que afectaron el sistema para poder incluir acciones de tal manera que no se vuelvan a repetir.

Por otra parte se encuentra el principio de excepción uno de los más importantes ya que trata aspectos de importancia para la empresa como lo es la economía, ya que este principio trata de que se minimicen costos en procesos que no requieren de control, o que los requieren pero existen otros métodos para su control; y por último está el principio de función controlada y la que se ve es de las más importantes, pues lo que se pretende con esta es verificar que la persona encargada de determinado control no esté involucrada en el desarrollo de esa actividad controlada, pues lo que se busca como finalidad al implementar controles es buscar realidad y legalidad de la situaciones en tiempo real.

Para finalizar se reconoce la importancia de sistemas de controles de calidad, cuando se adopta la planeación estratégica, de organización o dirección, y más para una empresa como lo es Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S, que está en la búsqueda de mejorar todos los procesos de las áreas de la misma, mejorar la rentabilidad, imagen y calidad.

Los procesos de Control Internos desarrollados que se vayan a implementar en la organización debe tener en cuenta el establecer unos estándares, que permitan medir los resultados como ya se habló en una anterior oportunidad, a fin de que se puedan adoptar las correcciones necesarias y realizar la respectiva retroalimentación con todas las partes interesadas de cada área y colaboradores en general, garantizando así la efectividad y éxito de los controles implantados para cumplir metas y objetivos en común propuestos.

Es importante también aclarar que la elección tanto de las partes controladoras, como las responsables de llevar a cabo determinada actividad en la empresa, va encaminada a la buena selección de personal realizada en los comienzos del desarrollo de la actividad, como de la implantación de los nuevos sistemas, ya que de los buenos conocimientos, formación profesional y formación en determinadas competencias, estas personas desarrollarán, implementarán y trabajarán en forma mancomunada, buscando un único objetivo, buscando así cumplir las expectativas de la empresa y además generando un sentido de pertenencia para con las mismas, otra cualidad que es importante para mantener a flote las compañías.

Teniendo en cuenta todos los aspectos favorables al implantar sistemas de control, es el momento de identificar, estudiar y evaluar aspectos importantes que trae la norma ISO 9001- 2008 y en su última versión 2015, para determinar qué requisitos, procedimientos y documentos son de aplicación para la empresa Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S, no sin antes mencionar las empresas autorizadas y acreditadas para certificar los sistemas de gestión de calidad con la norma ISO 9001, con el fin de no caer en la falla de certificarse mal con una empresa que no esté autorizada por el organismo nacional de acreditación de Colombia, dentro de las cuales se encuentran:

APPLUS Colombia Ltda., BVQI Colombia Ltda., Centro Latinoamericano de certificación SAS con sus siglas CELAC SAS, Consejo Colombiano de Seguridad, Corporación centro de investigación y desarrollo tecnológico del sector eléctrico CIDET, Cotecna Certificadora Services Ltda., Future Builders Colombia SA, Una de las más conocidas el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, Internacional Certification and Training SA IC&T SA, Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad

Tecnológica de Pereira QLCT, SGS Colombia SAS y finalizando el listado la empresa TUV Rheiland Colombia SAS (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, 2017).

Por consiguiente ya pudiendo tomar una buena elección de la organización con la cual se quiere certificar la empresa a adoptar Sistema de Gestión de Calidad, se hace referencia a la norma internacional relacionada con la gestión de la calidad la cual debe ser una decisión estratégica de la organización ya que busca procesos simplificados que ayuden a mejorar la eficiencia operativa y busca estudiar “el entorno y cambios de la organización, y los riesgos asociados con ese entorno, necesidades cambiantes, objetivos particulares, productos que proporciona, los procesos que emplea y tamaño y estructura de la organización” (Secretaría Central ISO en Ginebra, Suiza; Translation Management Group, 2008).

Por otra parte en la versión del 2015 en el sistema de gestión, la empresa Bureau Veritas Calidad por sus siglas BVQI menciona unos principios encaminados a adoptar los mejores procesos en las compañías para garantizar la eficiencia y eficacia y sobre todo con la finalidad de buscar la calidad y mejora continua, y estos identificándolos con el enfoque en el cliente y la satisfacción de sus necesidades, confianza y cumplimiento con las expectativas de los mismos ya que esto permite la sostenibilidad y éxito de la organización; por otra parte está el liderazgo, esto con el fin de direccionar estrategias, políticas, procesos y recursos para cumplir así los objetivos inicialmente propuestos, este principio va inmerso en las competencias que debe adquirir o cumplir el colaborador, en tercer lugar se encuentra el compromiso del personal, es allí donde radica el crear un sentido de pertenencia que le permita a los colaboradores hacerse partícipes de todas las actividades que conllevan a una toma de decisiones, genera compromiso y responsabilidad no sólo en una persona sino en todos los colaboradores de la organización creando un valor agregado, pues cuando se incluye a todos se trabaja en base a un solo objetivo.

Así mismo se habla del principio de enfoque basado en procesos, el cual indica el logro de los objetivos de forma clara concisa y realista y los más importantes que funcione interrelacionados a todas las áreas de la organización para lograr eficacia, eficiencia y efectividad en los resultados obtenidos, en quinto lugar se encuentra el principio de la

mejora, aspecto importante que permite el rendimiento satisfactorio en la organización y visión a la innovación y que más adelante será tratado detalladamente, ya que se evidencia es una característica demasiado importante para mantener la estabilidad, calidad e imagen de la empresa, por otra parte está el principio toma de decisiones basada en la evidencia que aunque implique riesgos, es importante llevarlas a cabo para demostrar que efectivamente el sistema de gestión implantando está generando cambios y aspectos positivos para los procesos de todas las áreas de la empresa, por consiguiente aquellas decisiones deben ser designadas a las personas adecuadas que cumplan con las competencias necesarias de un buen líder que se apersona, estudie, interprete y encuentre posibles consecuencias negativas a las acciones a tomar encaminándolas al éxito; y por último se encuentra el principio de gestión de las relaciones, el cual se designa al buen clima organizacional y el éxito constante que este conlleva.

Visualizando características y principios primordiales para poder adoptar Sistemas de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001, la empresa Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S, debe como principal objetivo designar a una persona encargada de empoderarse de la situación de la empresa, que sea innovador, apasionado, auto motivado y disciplinado, que tenga la capacidad de generar cambios mentales de culturas de trabajo, un buen líder que actúe de forma participativa para realizar un buen plan estratégico, importante que tenga en cuenta el trabajo en equipo, ya que de esta manera se pueden compartir habilidades y conocimientos que juntándolos, sirvan en pro de las decisiones que se tomen en la empresa, pues cuando se trabaja en equipo se trabaja en base a unos mismos objetivos y metas, así también que cumpla con el requisito de comunicar de manera asertiva, clara y oportuna, además de esto que exista coordinación apoyo y dirección, buen clima laboral, que motive a sus colaboradores y se fomente la creatividad y la innovación ya que esto permite el crecimiento de la empresa, iniciándolo desde el plan estratégico dado que de allí depende incluir un sistema de gestión de calidad efectivo.

Cuando se tiene el líder designado y ya se tiene un plan estratégico formulado y en marcha se empieza el trabajo de adopción del sistema de gestión en donde se debe empezar a identificar ciertos aspectos de la compañía y para ello es importante realizar un

diagnóstico relacionado con la calidad en todas las áreas tal como lo sugiere Ana Mercedes Fraile en una de sus investigaciones; este diagnóstico se debe diseñar en áreas como producción (calidad de las materias, etc), Talento Humano (clima organizacional, motivación, problemáticas puestos de trabajo, competencias aplicables a los cargos, normatividad, código sustantivo de trabajo, recursos, etc), Ventas (precios, servicio al cliente, etc.), Gerencial y su compromiso para con la organización, Compras (selección del proveedor, calidad, garantías, precios, etc.), y así con todas las áreas de la compañía; luego un aspecto importante a conocer será las necesidades de los clientes (tipo de cliente, necesidades y expectativas en cuanto a tiempo de entrega, servicio, atención, garantía, calidad del producto etc.).

Teniendo la información necesaria del diagnóstico realizado en donde se conoce la situación real en que se encuentra la organización y los aspectos en que hay que mejorar, es el momento de definir unos objetivos para lograr, pues de allí depende el inicio del trabajo de innovación y transformación de los procesos para lograr continuidad, mejora y calidad.

Planteados los objetivos es hora de conocer el compromiso por parte de la dirección, de la persona encargada de aprobar las acciones a tomar y sobretodo la que asigna los recursos para llevar a cabo el cumplimiento de metas y objetivos, en el que se debe incluir a la vez lo siguiente:

Presupuesto para la implementación (Consultoría, acompañamiento a la persona designada para el sistema de gestión, capacitación, acondicionamiento de los sistemas de comunicación, mejora de puestos de trabajo, equipos, procesos de evaluación de los diferentes procesos); luego como ya lo habíamos mencionado viene el trabajo de la persona líder designada al proceso de calidad con su plan estratégico, siguiente a esto se debe comunicar política de la calidad en la organización en donde se permita la participación del personal, estandarizar y documentar procesos y procedimientos para empezar el control por medio de los diferentes formatos creados y documentados para verificación de tareas, y por último evaluar para empezar a aplicar la mejora continua por medio de acciones propuestas (Benitez, 2006).

Así también y según la norma ISO 9001 en su versión 2008 exige como requisito un manual de calidad el cual debe incluir:

Alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de Gestión de Calidad en cuanto a (control de documentos, de registros, responsabilidad de la dirección, enfoque al cliente, política de calidad, objetivos, etc.), o referencia a los mismos, y una interacción entre los procesos del sistema (Secretaría Central ISO en Ginebra, Suiza; Translation Management Group, 2008).

Adicional a lo anterior se presenta detalladamente unos ítems que de acuerdo a las necesidades de la empresa se deben adoptar y que para el caso de la empresa Inversiones Autoservicio su Amigo S.A.S se deberán tener en cuenta las siguientes de acuerdo a los cambios que quiere lograr para el fortalecimiento de sus procesos y del cual tomará como referencia la guía para determinar las especificaciones de cada aspecto, así entonces la provisión de los recursos será el primer aspecto, seguido el recurso humano con el que debe contar y las competencias y formaciones necesarias para tareas del sistema calidad, Infraestructura, el ambiente de trabajo, Planificación y realización del producto, determinación de los requisitos relacionados con el producto, comunicación al cliente, información de las compras, verificación de los productos comprados, identificación y trazabilidad, preservación del producto, control de los equipos de seguimiento y medición en cuanto a satisfacción del cliente, auditoría interna, procesos, productos y producto no conforme, análisis de datos por medio de indicadores, y finalmente la mejora continua que incluye acciones preventivas y correctivas.

Para concluir en los aspectos que se mencionaron por los dos autores para la aplicación de un efectivo sistema de Gestión de Calidad, se entiende que los dos coinciden en seguir ciertos parámetros y estándares para lograr una efectividad en los procesos, esto con la finalidad de que la organización cumpla con requisitos legales, aumentos de la rentabilidad y rendimiento, simplificando procesos y minimizando costos, y lo más importante le ayude a los empresarios tomar mejores decisiones, se satisfagan las necesidades tanto de

clientes internos (entendiéndose como colaboradores o trabajadores de las compañías) como clientes externos proveedores de las necesidades o productos de desarrollo de la actividad de la organización.

Como complemento fundamental a la información estudiada, es importante mencionar y añadir a la misma una característica importante a detallar como lo es la mejora continua que es la que garantiza la efectividad de la implementación, y para ellos el autor del artículo optimizar la eficiencia de la empresa, define la mejora continua como:

Un proceso imprescindible si se busca conseguir la excelencia y que la mejora continua de cada una de las partes o de cada uno de los retos u objetivos específicos permite lograr lo que se había planteado inicialmente e incluso llegar a superarlo. Es la esencia de la mejora continua ya que, al final, esta medición se lleva cabo sobre las tareas o las partes de los procesos que se consideran críticos para conseguir el objetivo marcado, y eso es lo que se denomina KPIs (Work Meter Buen Trabajo, 2015).

Por otro lado la corporación ISOTols identifica que las “principales herramientas para la mejora continua en las organizaciones es el ciclo Deming o también conocido como PVHA (planear, hacer, verificar y actuar)” (ISOTOOLS Software, Gestión, Procesos, 2017); dado que estas genera aspectos positivos o negativos y de allí es donde se podrán tomar las acciones necesarias para poder conseguir los objetivos establecidos.

El autor de la norma ISO 9001 en su versión 2008 menciona que la “organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas (con el fin de prevenir de que vuelvan a ocurrir) y acciones preventivas (para prevenir su ocurrencia) y la revisión por la dirección” (Secretaria Centarl ISO en Ginebra, Suiza; Tranlation Management Group, 2008). Finalmente y según las definiciones dadas por cada autor se puede decir que la mejora continua es de vital importancia ya que “se puede mejorar aquello que se puede medir”, y lo que permite su medición es todos los procedimientos y formatos desarrollados en la organización como

acciones a ejecutar en los procesos inestables, para genera fortaleza, eficacia y eficiencia en las actividades desarrolladas a diario en una organización.

Conclusiones

Como resultado de la investigación presentada, es posible concluir que es necesario implementar sistemas de gestión de calidad que permitan medir fortalezas y debilidades de los procesos de cada área en las compañías con el fin de aportar soluciones para garantizar la calidad de sus servicios, generar confianzas en sus clientes, mejorar la prestación de los servicios, dar imagen, innovar, tener un buen talento humano, pero sobretodo mantenerse fuerte frente a las amenazas y cambios que se presentan en el mercado actual, pero antes de esto se debe tener en cuenta el designar la persona adecuada para desarrollar plan estratégico en la empresa que le permita diagnosticar e identificar por medio de la matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas), todos los aspectos importantes para empezar a trabajar en la documentación y requisitos necesarios y empezar a desarrollar planes o acciones de mejora y los cuales se les debe implantar sistemas de control para medir sus efectividad en donde estos sistemas de control generalmente son ejecutados en el plan de mejora continua por medio de las acciones correctivas y preventivas.

Finalmente y ante las exigencias del mercado que es cada vez más competitivo, es importante que las organizaciones y para el caso Inversiones Autoservicio su Amigo realice un seguimiento permanente a las actividades desarrolladas, pues para poder continuar con su trayectoria es importante analizar, revisar y mejorar la calidad del servicio con la finalidad de optimizar sus procesos, mejorar organización interna y promueva el trabajo en equipo.

Referencias

- Benitez, A. M. (02 de 05 de 2006). *Guía Administrativa para implentar el sistea de Gestión de Calidad en las PYMES en Boyacá*. Recuperado el 14 de 06 de 2017, de scielo.org.co: <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n19/v10n19a7.pdf>
- Bureau Veritas. (01 de 01 de 2015). *¿Qué es ISO 9001?* Recuperado el 15 de 06 de 2017, de *¿Qué es ISO 9001?*: <https://co.lead.bureauveritas.com/que-es-iso-9001>
- Carreto, J. (6 de 06 de 2009). *Planeación Estrategia*. Recuperado el 14 de 06 de 2017, de *¿Qué es estrategia?*: <http://planeacion-estrategica.blogspot.com.co/>
- Elena, F. I. (21 de 06 de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 14 de 06 de 2017, de *Sistemas de Control en la Empresa*: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-de-control-en-la-empresa/>
- ISOTOOLS Software, Gestión, Procesos. (12 de 1 de 2017). *Mejora Continua*. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de *Mejora Continua*: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/mejora-continua/>
- Organismo Nacional de Acreditación de Colombia. (14 de 06 de 2017). *Directorio Oficial de Acreditaciones*. Recuperado el 14 de 06 de 2017, de *Listado de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión Acreditados*: <http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=186&pagina=3>
- Reyes, K. L. (9 de 12 de 2013). *Planeación y control de sistemas en la empresa*. Recuperado el 14 de 06 de 2017, de *Gestiopolis*: <https://www.gestiopolis.com/planeacion-y-control-de-sistemas-en-la-empresa/>
- Ríos, S. Y. (20 de 06 de 2014). *Relación entre la implementación de sistemas de Gestión de Calidad y Planeación estratégica en las PYMES en Colombia*. Recuperado el 14 de 06 de 2017, de *Relación entre la implementación de sistemas de Gestión de Calidad y Planeación estratégica en laa PYMES en Colombia*: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13240/1/Ensayo%20Grado%20Final.pdf>
- Secretaria Centarl ISO en Ginebra, Suiza; Tranlation Management Group. (01 de 01 de 2008). *Norma Internacional* . Recuperado el 14 de 06 de 2017, de *Sistemas de gestión de Calidad- Requisitos*: [http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO_9001\(ES\)_CERT_2008_final.pdf](http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO_9001(ES)_CERT_2008_final.pdf)

Work Meter Buen Trabajo. (12 de 09 de 2015). *Optimiza la eficiencia de tu empresa.*

Recuperado el 15 de 06 de 2017, de ¿Qué es y para que sirve la mejora continua?:

<http://es.workmeter.com/blog/bid/273276/Qu-es-y-para-qu-sirve-la-mejora-continua>