

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BAJO EL ESQUEMA DE LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 PARA MIPYMES.

AUTOR

KAREN JIANNISK RUEDA OSPINA

Administrador de Empresas – Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá, Uniempresarial.

karenjiannisk@gmail.com // karenjiannisk@hotmail.com

Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia de la Calidad

DIRECTOR

Ing. Laura Marcela Perdomo Fonseca

Ingeniero en Telecomunicaciones - Universidad Militar Nueva Granada
Especialista en Gerencia de proyectos de la Universidad Militar Nueva Granada

Auditor Interno - Sistemas de Gestión Integrada:

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007

PRINCE2 Foundation Certificate in Project Management

Professional Scrum Master PSM I

sinvestigacion.umng@gmail.com // lamajiela.ing@gmail.com



**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
JUNIO 2018**

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BAJO EL ESQUEMA DE LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 PARA MIPYMES.

DESIGN OF A MODEL OF BUSINESS MANAGEMENT UNDER THE SCHEME OF ISO 9001 VERSION 2015 FOR MIPYMES.

Karen Jiannisk Rueda Ospina
Especialista en Gerencia De la Calidad, Administradora de Empresas.
Universidad Militar Nueva Granada.
Bogotá, Colombia
karenjiannisk@gmail.com // karenjiannisk@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo trata acerca del diseño de un modelo de gestión empresarial bajo el esquema de la norma ISO 9001 versión 2015 para MiPymes y muestra la interrelación entre la norma internacional frente al esquema del modelo de gestión tradicional. El documento presenta el concepto de las MiPymes y el entorno de las mismas en Colombia, la estructura y los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015 y el esquema modelo de gestión empresarial tradicional. A través del desarrollo del documento presentado, fue posible obtener el diseño de un modelo de gestión empresarial bajo la estructura de ISO 9001 versión 2015 que permite a los empresarios implementar de una forma fácil a sus organizaciones, estando enfocado en el cumplimiento de requisitos, abordar los riesgos y oportunidades, satisfacer al cliente y en la mejora del desempeño.

Palabras Clave: Modelo de gestión, gestión empresarial, organización empresarial, administración.

ABSTRACT

This paper discusses about the design of a business management model under the international standard ISO 9001 version 2015 for mimes and illustrates the interrelation between the international standard front traditional management model scheme. The paper presents the concept about mimes and their context in Colombia, the scheme and requirements of international standard ISO 9001 version 2015 and the traditional management model scheme. Through the implementation of the document presented, it is possible to obtain the design of a business management model under the international standard ISO 9001 version 2015 that allows entrepreneurs a way to implement easy on the companies, focused on requirements, addressing risks and opportunities, satisfy the client and the improvement of the performance.

Keywords: Management model, business management, business organization, administration.

INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo hay un crecimiento acelerado de empresas en todos los sectores de la economía lo cual se encuentra influenciado por el espíritu emprendedor de jóvenes, el aprovechamiento de las múltiples herramientas tecnológicas, la innovación en la oferta de productos y servicios y, la capacidad que tiene la empresa desde su concepción para adaptarse a los cambios abruptos (globalización, cambios de hábitos del consumidor y tecnología).

En Colombia, la generación de empresas creció 7,3% equivalente a 323.265 unidades productivas en el año 2017 respecto al año anterior; los conjuntos de las nuevas unidades productivas se encuentran constituidas principalmente por microempresas el 99,4%. En contraste a lo anterior, 154.360 unidades productivas fueron canceladas en el año 2017, 45.079 menos que en 2016[1].

La dinámica de creación empresarial en Colombia se concentra en la ciudad de Bogotá con el 22,5%, la región de Antioquia con 12,6%, seguido del Valle del Cauca 8,2%, Cundinamarca 6,7% y Santander 5,2%, debido a que son regiones donde se concentra la mayor proporción de empresas [1].

Bogotá, el motor de la economía colombiana donde se concentra alrededor del 22% de la población total del país, representa el 29% del PIB nacional y una economía que crece a tasas del 4,5% promedio anual; una ciudad donde el emprendimiento, la formalización de unidades productivas y la estabilidad empresarial son clave para su desarrollo social y económico, es así que la ciudad de Bogotá es una de las principales ciudades para hacer negocios en Colombia y generar varias estrategias para dinamizar el emprendimiento, trabajo que desarrolla la Alcaldía de Bogotá y la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) que han dado como resultado que cada año crezca el número de unidades productivas especialmente en los sectores económicos de comercio al por mayor y al por menor, actividades profesionales, científicas y técnicas, alojamiento y servicios de comida, e industrias manufactureras, por otra parte es una región que presenta un alto índice de cancelación de matrículas mercantiles lo cual incide en desarrollo económico y social[2].

Lo anterior, es resultado de la falta planificación del funcionamiento de la empresa, la mayoría de personas que deciden emprender lo hacen por la convicción de ser independientes y poner a un determinado monto de dinero en una unidad productiva para obtener resultados lo antes posible, sin planear un marco estratégico de la compañía que brinde información acerca de su direccionamiento, los riesgos que pueda percibir del contexto en el que se encuentra y puedan llegar a incidir en su actividad económica, las oportunidades que brinde su entorno y que puedan llegar a ser aprovechadas, la identificación y diseño de los procesos internos para su operación junto a los recursos que son necesarios para cada uno, y la mejora de la organización bajo un marco de innovación constante[3].

Esto tiene como consecuencia que la empresa tenga fallas en sus procesos internos improvisados, no se optimicen los recursos dispuestos para la operación y llegue a no tener capital de trabajo suficiente para su actividad, no se genere una cultura

corporativa, exista pérdida de clientes, no sea competitiva en el sector económico al que pertenece, que puedan existir oportunidades en el contexto y no sean aprovechadas, que un riesgo no identificado se materialice, y que no exista registro de información necesaria para que sus propietarios tomen decisiones.

El Diseño de un Modelo de Gestión Empresarial de Negocio bajo el esquema de la norma ISO 9001 versión 2015 para MIPYMES, genera beneficios para los empresarios al ser una herramienta que les ayude a diseñar el plan maestro estratégico atendiendo al análisis del 90% riesgos y oportunidades del entorno, abordando mediante planes de tratamiento el 100% de los riesgos detectados según su naturaleza; lo anterior, mediante la identificación, diseño y documentación del 70% los procesos internos para su operación, la mejora continua de al menos el 60% de los procesos de la organización bajo un marco de innovación constante y controlando la gestión del 100% de los procesos por medio de indicadores. Además de mantener el 90% información documentada para la toma de decisiones de sus propietarios, conocer el grado de satisfacción del 95% clientes y comprender el 100% requisitos legales para su funcionamiento.

Como contra beneficios a la propuesta se pueden asociar al tiempo requerido para su estructuración y revisiones posteriores, y se debe estar actualizando de acuerdo a la dinámica empresarial del sector económico.

Por lo anterior, el objetivo del presente documento es desarrollar un Modelo de Gestión Empresarial bajo el esquema de la norma ISO 9001 versión 2015 para MIPYMES que estimule la planificación y organización empresarial.

1. MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales y métodos que soportan el presente documento titulado Diseño de un Modelo de Gestión Empresarial Bajo el Esquema de la Norma ISO 9001 versión 2015 para MiPymes, son los siguientes:

1.1. Concepto de MiPymes

MiPymes es la abreviatura de la clasificación de las empresas que se descompone en micro, pequeña y mediana empresa.

En Colombia, se entiende como empresa a toda unidad de explotación económica, ya sea persona natural y jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o servicios, que se encuentre domiciliadas en área rural o urbana, y que se encuentre clasificadas en los parámetros expuestos en la tabla 1 donde a partir del número de trabajadores y activos totales hace una distribución [4]:

Tabla 1. Clasificación MiPymes Colombia

	Microempresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa
Número de Trabajadores	Menor igual a 10	Entre 11 a 50	Entre 50 a 200
Activos Totales	Menor igual a 500smmlv	Entre 501 a 5.000smmlv	Entre 5.001 a 30.000smmlv

Fuente: Elaboración propia a partir de la Ley 905 de 2004.

1.1.1. Actividades Económicas

En relación a las actividades económicas establecidas en Colombia, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) adoptó la clasificación de actividades económicas según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) revisión 4 para todas las disposiciones en el país [5].

La clasificación CIIU es elaborado por las Naciones Unidas y la revisión 4 es una adaptación para Colombia hecha y elaborada por el DANE.

Dicha clasificación contiene más de 50.000 actividades económicas detalladas, para el presente documento se toma las actividades económicas con mayor relevancia de conforme al mayor número de unidades productivas creadas en el 2017 en el país conforme con el Informe de Dinámica Empresarial en Colombia [6], estas son:

- Comercio al por mayor y al por menor: 122.909 unidades creadas.
- Alojamiento y servicios de comida: 50.643 unidades creadas.
- Industrias manufactureras: 31.345 unidades creadas.
- Actividades profesionales, científicas y técnicas: 20.725 unidades creadas.
- Construcción: 15.565 unidades creadas.
- Otras actividades de servicios: 14.231 unidades creadas.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo: 13.603 unidades creadas.
- Transporte y almacenamiento: 9.266 unidades creadas.
- Actividades artísticas, de entretenimiento: 8.931 unidades creadas.

- Información y comunicaciones: 7.960 unidades creadas.

La ciudad de Bogotá es la región que tiene mayor participación en la creación de unidades productivas acorde con las anteriores actividades económicas mencionadas, tuvo una participación de 22, 5% en el año 2017, por ello Bogotá es la región considerada como la quinta ciudad más atractiva para los negocios, la cuarta ciudad más atractiva para inversión y aporta el 29% del PIB nacional [7].

1.1.2. Factores Económicos

Para una empresa es de gran importancia conocer su entorno a nivel de factores económicos, los cuales abarcan la dinámica microeconómica en la cual se analiza, la demanda y oferta de los productos y/o servicios que produce la empresa en el mercado en el cual se encuentre la organización, la competencia que existe o puede llegar a existir.

Por otra parte, está la dinámica macroeconómica, donde se estudia índices de población, industrialización, desarrollo económico, nivel salarial, disponibilidad de materias primas, entre otros que sean necesarios para la empresa, estos aspectos buscan ver de una forma macro al país en el cual está la empresa frente a otros países, desarrollando un análisis de oportunidades y amenazas [8].

1.1.3. Factores Sociales

Entorno a los factores sociales estos son aquellos que están plenamente ligados a la cultura del país en el cual se encuentre la empresa, son importantes ya que afectan las necesidades y expectativas de los consumidores, clientes, proveedores, trabajadores, comunidad, entre otros.

Dichos factores están relacionados a las preferencias, comportamientos, valores y percepciones que tiene la sociedad; cuando una empresa identifica estos factores estos factores, la empresa se adapta a la dinámica social, teniendo mayor éxito en el desarrollo de sus actividades.

1.1.4. Factores Políticos

En el análisis de los factores políticos se estudia la incidencia de la legislación existente, en actualización o en proyecto de ley, que afectan directamente el desarrollo del objeto social de la organización, es indispensable evaluar las tendencias y las posibles consecuencias, sean negativas o positivas, para la empresa en un corto, mediano y largo plazo [9].

Durante el análisis es necesario detallar los siguientes ítems:

- Legislación: Correspondiente a normatividad aplicable colombiana respecto al sector al que pertenezca la empresa.

- Política Fiscal: En el ámbito fiscal o tributario que incide directamente en todas las actividades económicas.
- Política Exterior: En un contexto globalizado, la política exterior de un país es muy relevante ya que es sinónimo de seguridad y confianza, y puede favorecer o desfavorecer las relaciones internacionales de la empresa.

1.2. La Norma ISO 9001 versión 2015

La norma internacional ISO 9001 versión 2015 la cual establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una empresa desea aumentar la satisfacción de sus clientes a través de la eficacia de sus procesos, o cuando necesita demostrar la capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios aplicables.

Cuando una empresa decide adoptar un sistema de gestión de calidad es porque desde la alta dirección toman la decisión con el fin de mejorar el desempeño de la organización, proporcionando una base sólida para fomentar el desarrollo sostenible, visto dicho desarrollo desde la perspectiva económica, social y ambiental.

Además de mejorar el desempeño de la empresa, la implementación de un sistema de gestión de la calidad trae consigo los siguientes beneficios potenciales:

- Capacidad para suministrar productos y servicios que cumplan los requisitos de las partes interesadas.
- Proporciona oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades relacionados con el contexto.
- Mejora continua en los procesos establecidos en la organización.

Esta norma internacional tiene un enfoque a procesos lo que permite que una organización planifique sus procesos y la forma en la cual interactúan entre sí e incorpora el ciclo PHVA el cual se define en planificar, hacer, verificar y actuar, lo que permite que una empresa asegure la cantidad de recursos necesarios y la gestión adecuada de los mismos para sus procesos, y por último, añade el pensamiento basado en riesgos lo cual brinda a la organización determinar los factores que pueden causar desviaciones en sus procesos de tal forma que se altere el resultado planificado, para ello propone controles a través de planes de acción para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de oportunidades en concordancia a la dinámica del contexto en el cual este inmersa la empresa.

El enfoque a procesos visto de una forma amplia busca la comprensión y la gestión de los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de la empresa en el cumplimiento de los objetivos propuestos, por ello este enfoque le permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias de los procesos del sistema de tal forma que se pueda llegar a medir el desempeño individual y en conjunto de los procesos de la empresa.

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos que tenga la organización y al sistema entendido como un todo. Este ciclo indica que la organización debe seguir los siguientes pasos:

- Planificar: La empresa debe establecer objetivos, procesos, asignar los recursos necesarios para el logro del resultado previsto de acuerdo a los requisitos del cliente, políticas organizacionales, en un marco de gestión del riesgo y de oportunidades.
- Hacer: Se refiere a implementar lo planificado.
- Verificar: Realizar el seguimiento y monitoreo a los procesos, productos y servicios, informando sobre los resultados de los mismos.
- Actuar: Tomar decisiones para la mejora del desempeño y de los procesos y de la organización.

Respecto al pensamiento basado en riesgos, es muy importante para cualquier organización identificar a que riesgos está expuesta, el nivel de impacto que puede generar su materialización dentro de la organización y los controles o planes de acción que surjan con el fin de evitar, asumir, eliminar, compartir o mitigar el impacto del riesgo, además la norma no solo trata del riesgo como un aspecto negativo, sino que aborda las oportunidades que identifique la empresa y la forma en la cual la organización las va a aprovechar para hacer de ella una situación favorable para lograr un resultado previsto.

El pensamiento basado en riesgos abarca desde la planeación estratégica de la organización en el análisis del contexto, sus objetivos y los procesos que determine la empresa [10].

Referente a la estructura de la norma, está compuesta por 11 capítulos de los cuales del numeral 0 al 3 hacen referencia a generalidades (introducción, objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones), a partir del numeral 4 la norma plantea requisitos de obligatorio cumplimiento, en la tabla 2 se relaciona el nombre de los numerales que plantean requisitos [11]:

Tabla 2. Numeral requisito de la norma ISO 9001:2015

NUMERAL	NOMBRE
4	Contexto de la organización
5	Liderazgo
6	Planificación
7	Apoyo
8	Operación
9	Evaluación de desempeño
10	Mejora

Fuente: Elaboración propia a partir de la norma ISO 9001:2015

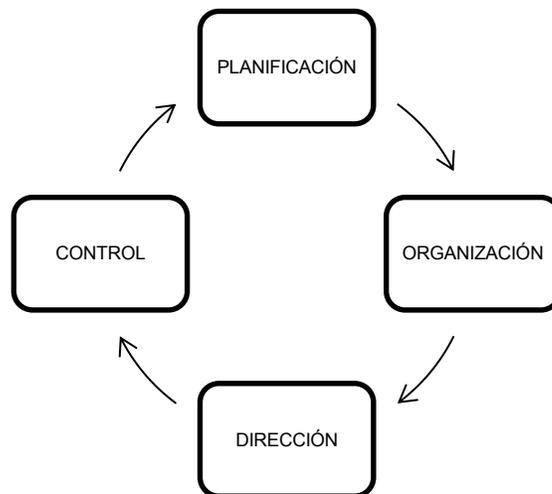
Estos numerales son los que van a servir como apoyo durante el desarrollo del presente documento y en el diseño del modelo de gestión empresarial para MiPymes,

bajo un marco de calidad que se traduce en el cumplir de requisitos legales, identificar y satisfacer los requisitos del cliente, evaluar y mejorar los procesos.

1.3. Concepto de Modelo de Gestión Empresarial

La definición de modelo de gestión empresarial es un concepto que parte desde la interpretación de gestión empresarial siendo está relacionada a la capacidad que tienen las personas de la alta dirección de una empresa para planificar, organizar, controlar y dirigir un grupo de personas para lograr un objetivo propuesto mediante la implementación de una estrategia, y el concepto de modelo es un estándar o una estructura de un tema en específico [12].

De esta forma, el modelo de gestión empresarial tradicional esta soportado en los 4 principios de la administración los cuales se aprecia en la gráfica 1:



Gráfica 1. Modelo de Gestión Empresarial Tradicional

Fuente: Elaboración propia a partir del artículo ¿Qué es gestión empresarial?

La estructura del modelo de gestión empresarial tradicional abarca desde la planificación, pasando por la organización y dirección, y por último el control.

La fase de planeación significa el planteamiento de los objetivos organizacionales y el plan de acción para llegar a la meta propuesta e involucra la toma de decisiones a lo largo de la trayectoria al logro de objetivos propuestos.

En la fase de organización, la empresa coordina los recursos necesarios para cada una de las actividades y coordina las mismas de tal forma que conlleven al logro de los objetivos planteados, además construye la estructura organizacional a partir del recurso humano, asignando responsabilidades y autoridades.

La tercera fase es dirección en esta etapa las personas de alta dirección y designados como autoridades ejercen la capacidad de liderazgo en todos los niveles de la organización con el fin de motivar a los miembros de la organización hacia el logro de

objetivos a través de sus actividades y responsabilidades, lo anterior crea armonía entre los esfuerzos individuales hacia el logro de metas en común.

Por último, se encuentra la fase de control, en esta implica monitorear y evaluar la eficacia de las actividades junto a los recursos asignados. Controlar significa medir y la forma comúnmente usada es través de indicadores de gestión; al controlar, una empresa conoce la realidad de su consecución de logros propuestos entorno al plazo establecido.

2. RESULTADOS Y DISCUSIONES

2.1. Entorno de las MiPymes del sector comercial

El desarrollo del documento se encuentra enfocado en MiPymes del sector de comercio al por mayor y menor matriculadas en la ciudad de Bogotá, ya que las empresas que pertenecen a este sector son las que presentan mayor número de unidades productivas canceladas en el año 2017.

El entorno está constituido por factores económicos, sociales y políticos, para ello es indispensable analizar dichos factores desde una perspectiva macro, ya que actualmente la globalización obliga a la empresa a ver e interpretar su entorno mucho más allá de la región en donde se encuentre ubicada, se debe analizar la situación de los principales países que son considerados potencia mundial, debido a que lo que suceda al interior de dichos países llega a afectar directa o indirectamente a las demás regiones del mundo [13].

Los principales factores externos que inciden en el entorno del desarrollo de las empresas son:

- El cambio de gobierno en Estados Unidos dado por la elección del presidente Trump, el cual está reevaluando los acuerdos de transacción comercial en especial el Nafta al cual pertenece junto a México y Canadá, el éxito o fracaso de esta nueva negociación impacta las exportaciones de las empresas colombianas, al desencadenar el nuevo acuerdo nuevos condicionantes o la limitación excesiva del comercio.
- La situación actual de Venezuela es preocupante, al incrementar cada día el número de emigrantes venezolanos al país, los cuales llegan a radicarse en las principales ciudades en donde se emplean por debajo del salario mínimo legal vigente y acuden a la venta ambulante en caso de no encontrar empleo, además de esto, se está presentando un problema en salud pública dado por la migración de enfermedades virales en venezolanos.
- Los continuos cambios en los requisitos de los clientes debido a nuevas tendencias de compra, modas, comunicaciones, esto es producto de la globalización.
- La tecnología como un fenómeno cambiante continuamente, donde las compañías cada vez están interesadas en innovar tecnológicamente y el consumidor está a la vanguardia de lo nuevo en este tema.

Sobre los factores internos a los cuales se ven enfrentadas las organizaciones son:

- El proceso electoral para elegir a los representantes del congreso y al presidente del país, el país atraviesa una división política a raíz del proceso de

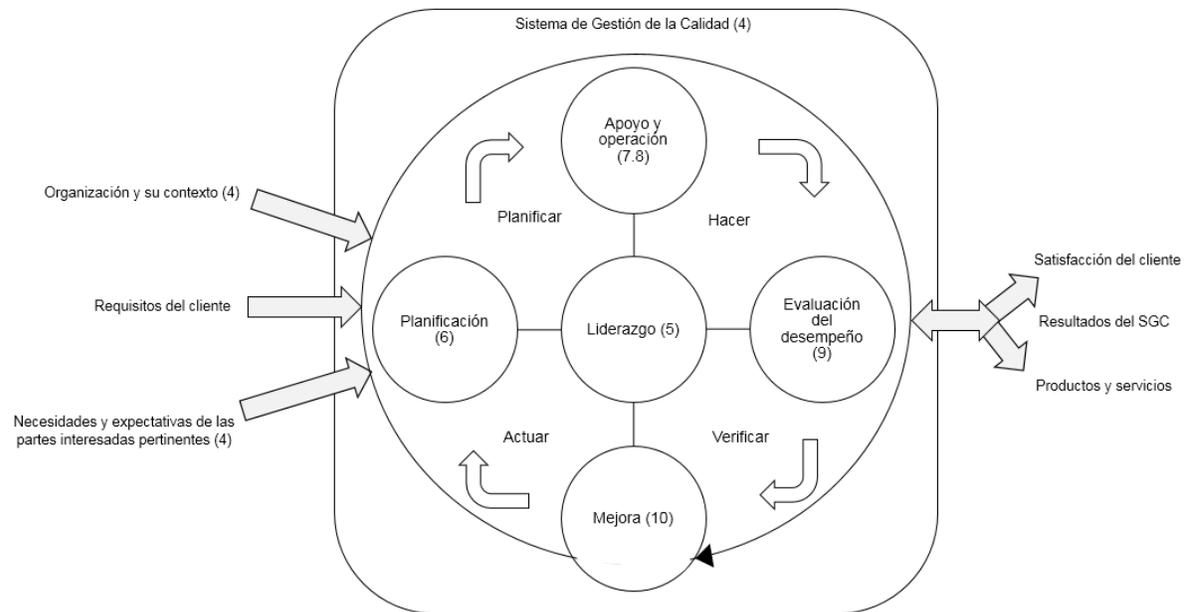
paz firmado con las FARC. Es así, que los resultados de dichas elecciones inciden en las decisiones en materia política y en las percepciones de los agentes nacionales como extranjeros acerca del futuro económico.

- La informalidad en la administración de las micro, pequeñas y medianas empresas, en donde los procesos no están documentados de forma que sean un estándar operacional y se regulen las salidas mediante la revisión del cumplimiento de requisitos, esto afecta a la empresa al no tener la organización adecuado para ser competitiva en un mercado cada vez más agresivo.
- La opinión de los clientes después de haber adquirido y utilizado el producto o servicio es un aspecto muy importante en la actualidad, el consumidor cada día se interesa por opinar acerca de su experiencia con la empresa, aquellos momentos de verdad a los cuales participó, y hay una tendencia a expresarse por redes sociales, entes de control, a la empresa directamente, entre otros.
- Crecimiento desacelerado de la economía con referencia al producto interno bruto PIB a 2017, que registró un crecimiento de 1,8%, el promedio de crecimiento de años anteriores era de aproximadamente 3.85% anual.

2.2. Requisitos de la Norma ISO 9001 versión 2015

Según el contexto anterior, las organizaciones deben estar preparadas para afrontar la globalización, cambios en el consumidor y a los avances de la tecnología, manteniendo procesos estandarizados que cumplan los requisitos de todas las partes interesadas o grupos de interés, con el fin de llegar a ser competitivos mediante la satisfacción del cliente y demás partes, y la innovación y mejora de sus procesos como lo establece la norma internacional ISO 9001.

La estructura de la norma ISO 9001 versión 2015 con el ciclo PHVA está definido tal y como muestra la gráfica 2, que está conformada por los elementos de un proceso, donde hay unas entradas al sistema de gestión de la calidad que lo conforma 5 componentes esenciales que comprenden determinadas actividades, y posteriormente se encuentran las salidas que tienen un flujo de información bidireccional, quiere decir que hay una retroalimentación de las salidas con la organización.



Gráfica 2. Estructura ISO 9001:2015
Fuente: Norma ISO 9001 versión 2015.

Es importante identificar los numerales que la norma ISO 9001 establece como requisitos generales y obligatorios, y seleccionar aquellos requisitos que son aplicables al modelo de gestión.

2.2.1. Generales

ISO 9001 versión 2015 plantea unos requisitos generales que están repartidos en unos principios y en enfoques.

Acerca de los principios de la gestión de la calidad, esta plantea 7, los cuales son los siguientes:

- Enfoque al cliente: Cumplimiento de los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.
- Liderazgo: Los líderes en todos los niveles establecen una unidad de propósito y dirección y crean condiciones para aumentar el compromiso y motivación de los colaboradores con el fin de incidir positivamente en el logro de objetivos.
- Compromiso de las personas: Los colaboradores deben ser competentes, empoderados y comprometidos en toda la organización son esenciales para la obtención de resultados esperados.

- Enfoque a procesos: Se alcanzan los resultados previstos de forma eficaz y eficiente cuando hay una interrelación en los procesos de tal forma que funcionan como un sistema coherente.
- Mejora: Es un enfoque hacia la mejora continua en toda la organización.
- Toma de decisiones basada en la evidencia: Las decisiones están basadas en el análisis de la información de tal forma que aumenta la probabilidad de obtener resultados deseados.
- Gestión de las relaciones: Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes.

Adicionalmente, plantea el enfoque a procesos bajo un esquema PHVA, e incursiona en el pensamiento basado en riesgos con el fin de planificar los procesos con la cultura de la prevención de efectos negativos de la incertidumbre y aprovechando las oportunidades que puedan presentarse.

2.2.2. Obligatorios

La norma tiene una estructura de 11 capítulos de los cuales a partir del número 4 al 10 estipulan requisitos, de tal manera el presente documento ahondara los requisitos por cada numeral, a continuación, se presentan la relación de los requisitos frente al numeral correspondiente de una forma general:

4. Contexto de la Organización

Tabla 3. Numeral requisito del numeral 4 la norma ISO 9001:2015

ID	NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO
1	<u>4.1</u>	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica y debe realizar el seguimiento y revisión de la información sobre dichas cuestiones.
2	<u>4.2</u>	Debe determinar las partes interesadas y los requisitos para el sistema de gestión de calidad, debe realizar seguimiento y revisión de dicha información.
3	4.3	Debe determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de calidad para establecer el alcance, debe estar disponible y mantenerse como información documentada
4	4.3	Debe aplicar todos los requisitos de esta norma internacional si son aplicables en el alcance determinado.
5	4.4.1	Debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad.
6	4.4.1	Debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
7	4.4.2	Debe mantener la información documentada para la operación e los procesos, para que estos se realicen conforme a lo planificado.

Fuente: Elaboración propia a partir de la norma ISO 9001:2015

Los requisitos de la tabla 3 al numeral del contexto de la organización, se aprecia como aspectos importantes la determinación de factores internos y externos del entorno de la empresa ya que incide en la planeación estratégica de la misma, y la definición de las partes interesadas junto a sus requisitos con el fin de que la empresa conozca lo que debe cumplir en el desarrollo de su objeto social.

5. Liderazgo

Tabla 4. Numeral requisito del numeral 5 la norma ISO 9001:2015

ID	NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO
8	5.1.1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad.
9	<u>5.1.2</u>	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.
10	5.2.1	La dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad.
11	5.2.2	La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada.
12	5.3	Debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y se entiendan en toda la organización.

Fuente: Elaboración propia a partir de la norma ISO 9001:2015

Los numerales más importantes para toda empresa en el numeral 5 y tal como se ve en la tabla 4, es la demostración del liderazgo y compromiso de la alta dirección frente al cliente y el cumplimiento de sus requisitos y expectativas desde el primer momento de verdad que ellos tengas con la empresa.

6. Planificación

Tabla 5. Numeral requisito del numeral 6 la norma ISO 9001:2015

ID	NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO
13	<u>6.1.1</u>	Debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades necesarias para la organización.
14	<u>6.1.2</u>	La organización debe planificar las acciones para abordar riesgos y oportunidades y evaluar la eficacia de estas acciones.
15	6.2.1	Debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios.
16	6.2.2	Debe planificar y determinar cómo lograr los objetivos del numeral anterior.
17	6.3	La organización debe planificar cambios de la misma, debe considerar el propósito y consecuencias potenciales, integridad con el sistema de gestión de calidad, disponibilidad de recursos, y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Fuente: Elaboración propia a partir de la norma ISO 9001:2015

Con la identificación del contexto es importante analizar los riesgos y oportunidades que la empresa pueda identificar y es necesario establecer planes de acción para abordarlos como lo abordan los requisitos en la tabla 5.

7. Apoyo

Tabla 6. Numeral requisito del numeral 7 la norma ISO 9001:2015

ID	NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO
18	<u>7.1.1</u>	Debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.
19	<u>7.1.2</u>	Debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.
20	<u>7.1.3</u>	Debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de productos y servicios
21	<u>7.1.4</u>	Debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de productos y servicios
22	7.1.5.1	Debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios junto a sus requisitos, y debe mantener información documentada al respecto.
23	7.1.5.2	El equipo de medición debe calibrarse o verificarse, identificarse para determinar su estado y protegerse contra daño o deterioro. Además, la organización debe determinar la validez de la medición cuando de manera adversa se considere que el equipo de medición no es apto para su propósito.
24	7.1.6	Debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de productos y servicios.
25	7.2	Debe determinar la competencia necesaria de las personas que tienen bajo su control un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad, asegurar la competencia a partir de la educación, formación o experiencia, cuando sea necesario se debe tomar acciones para que las personas obtengan la competencia requerida, y conservar información documentada como evidencia de la competencia.
26	7.3	Debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la empresa tomen conciencia de la política y objetivos de calidad, su contribución al sistema y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.
27	7.4	Debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad.
28	7.5.1	La organización debe incluir la información documentada requerida por esta norma internacional y la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.
29	<u>7.5.2</u>	La organización debe asegurarse al crear y actualizar documentos, mediante la identificación y descripción, formato y la revisión y actualización de acuerdo con la adecuación.
30	<u>7.5.3.1</u>	Debe controlar la disponibilidad de la información documentada para su uso y estar protegida adecuadamente.
31	<u>7.5.3.2</u>	Debe abordar para el control de la información documentada las siguientes actividades: distribución, acceso, recuperación y uso, almacenamiento y preservación, control de cambios, y la conservación y disposición.

Fuente: Elaboración propia a partir de la norma ISO 9001:2015

Según los requisitos en la tabla 6, es de gran importancia que la empresa determine y destine los recursos, personas, infraestructura y ambiente de trabajo para garantizar los resultados planificados de cada uno de los procesos.

Además, es imprescindible que una organización tenga un adecuado procedimiento de elaboración y control documental, garantizando su acceso, uso, almacenamiento, conservación y disposición final.

8. Operación

Tabla 7. Numeral requisito del numeral 8 la norma ISO 9001:2015

ID	NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO
31	8.1	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, e implementar las acciones para abordar riesgos y oportunidades, además debe controlar los cambios en la planificación y revisar las consecuencias de cambios no previstos.
32	<u>8.1</u>	Debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados.
33	8.2.1	La comunicación con los clientes debe incluir la información relativa a productos y servicios, tratar consultas, pedidos, contratos y los cambios a los mismos, obtener retroalimentación del cliente, manipular o controlar la propiedad del cliente, y establecer requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando sea pertinente.
34	8.2.2	Debe asegurarse de los requisitos para los productos y servicios incluyendo requisitos legales y reglamentarios aplicables y aquellos considerados necesarios por la organización.
35	<u>8.2.3.1</u>	Debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer al cliente, además debe llevar una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente.
36	<u>8.2.3.1</u>	Debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.
37	8.2.3.2	Debe conservar información documentada, cuando sea aplicable sobre los resultados de su revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.
38	8.2.4	Debe asegurar de que cuando se cambie los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.
39	<u>8.3.1</u>	Debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.
40	8.3.2	La organización debe considerar al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la naturaleza, duración, complejidad de las actividades, etapas, revisiones, responsables, autoridades, recursos, participación de clientes y usuarios, y la información documentada necesaria.
41	8.3.3	Debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.
42	8.3.4	Debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que se definen los resultados a lograr, se realizan revisiones para evaluar el cumplimiento de requisitos, validez que el producto y servicio satisfacen los requisitos de uso previsto y se conserva información documentada de estas actividades.
43	8.3.5	Debe asegurarse de que las salidas de diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas, incluyen los criterios de aceptación y requisitos de seguimiento y medición, especifican las características de los productos y servicios esenciales para su propósito previsto, se debe conservar información documentada sobre las salidas de diseño y desarrollo.
44	8.3.6	Debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, y conservar información documentada.
45	8.4.1	Debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos y debe determinar los controles a los mismos. La organización debe determinar criterios para la evaluación, selección, seguimiento y reevaluación de los proveedores externos y debe conservar información documentada al respecto.
46	8.4.2	Debe asegurar de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de la organización de entregar los productos y servicios de manera coherente al cliente.
47	8.4.3	Debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación con el proveedor externo y los debe comunicar al proveedor.
48	<u>8.5.1</u>	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.
49	8.5.2	Debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios, debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción o

		prestación del servicio, debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea requisito, y debe conservar información documentada para permitir la trazabilidad.
50	8.5.3	Debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras este bajo el control de la organización. Se debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para incorporar o utilización dentro de los productos y servicios.
51	<u>8.5.4</u>	Debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.
52	<u>8.5.5</u>	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.
53	8.5.6	Debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, debe conservar información documentada.
54	8.6	Debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, y debe conservar información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.
55	<u>8.7.1</u>	Debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes a los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.
56	<u>8.7.2</u>	Debe conservar información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, describa las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad

Fuente: Elaboración propia a partir de la norma ISO 9001:2015

Es importante en los requisitos de la tabla 7, que haya un control en las compras que realice la empresa, la necesidad de confirmar los requisitos del cliente y que la empresa se comprometa a cumplirlos acorde a su capacidad, debe establecer un procedimiento de diseño y desarrollo que sea un estándar para la producción en la empresa de tal forma que las condiciones estén controladas mediante un estándar definido, se debe hacer un control para asegurar la conformidad de los productos y servicios según los requisitos y a las actividades posteriores a la entrega del mismo, las salidas que no sean conformes es necesario que se conserve información acerca de la no conformidad y las acciones que se tomaron para que la empresa garantice el control que tiene frente a las mismas.

9. Evaluación del Desempeño

Tabla 8. Numeral requisito del numeral 9 la norma ISO 9001:2015

ID	NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO
57	9.1.1	Debe determinar qué necesita siguiente y medición, los métodos necesarios para asegurar los resultados válidos y cuándo se deben llevar a cabo y analizar. Se debe conservar información documentada.
58	<u>9.1.2</u>	Debe realizar el seguimiento a las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, debe determinar los métodos para obtener, realizar seguimiento y revisar información.
59	9.1.3	La organización debe analizar y evaluar los datos e información que surgen por el seguimiento y análisis.
60	9.2.1	Debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del sistema de gestión de calidad.
61	9.2.2	Debe planificar programas de auditoría, definir criterios de auditoría, seleccionar auditores, informar a la alta dirección los resultados de auditorías, realizar correcciones y tomar acciones correctivas, y conservar información documentada.
62	9.3.1	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización en intervalos planificados.
63	<u>9.3.2</u>	La revisión por la alta dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de acciones de revisiones anteriores, cambios en el

		contexto, información de desempeño, recursos, eficacia de acciones tomadas para riesgos y oportunidades, y oportunidades de mejora.
64	<u>9.3.3</u>	Las salidas de la revisión de la dirección deben incluir oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio o recursos, debe conservar información documentada.

Fuente: Elaboración propia a partir de la norma ISO 9001:2015

En relación con la tabla 8, es importante para una empresa realizar el seguimiento a las percepciones de los clientes en cuanto al cumplimiento de los requisitos, con el fin de tener conocimiento con respecto al nivel de satisfacción de los mismos, la alta dirección debe hacer revisiones al estado del contexto de la organización, desempeño de la organización y recursos, y las salidas de dichas revisiones serán oportunidades de mejora para la empresa.

10. Mejora

Tabla 9. Numeral requisito del numeral 10 la norma ISO 9001:2015

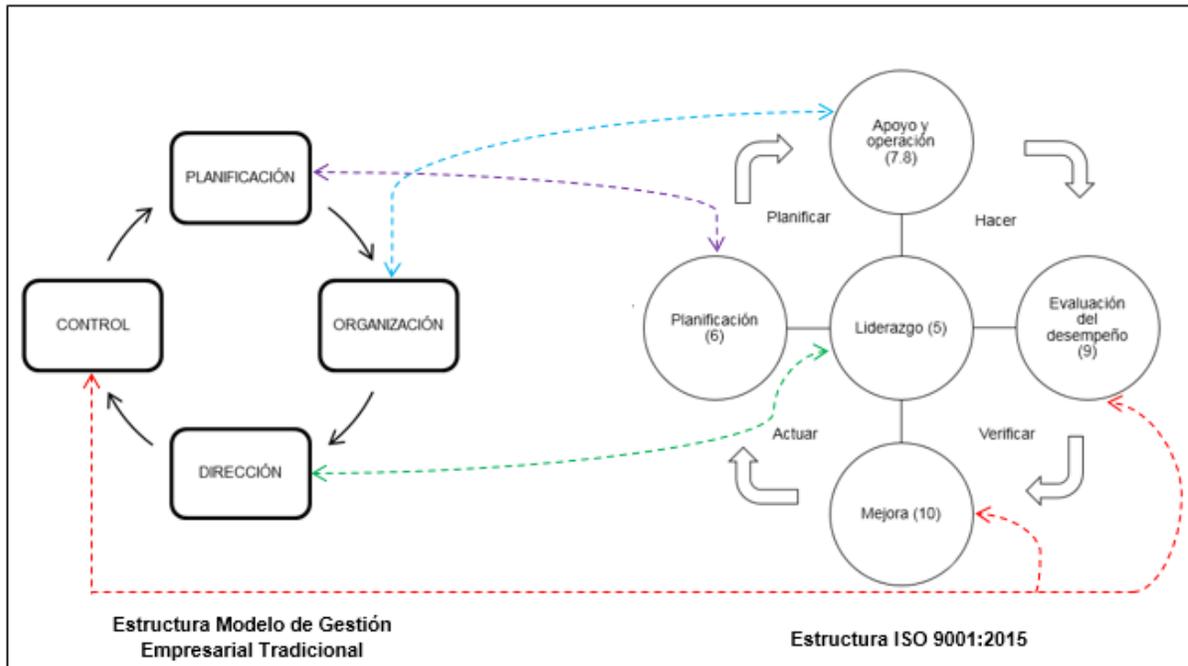
ID	NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITO
65	10.1	Debe determinar qué necesita siguiente y medición, los métodos necesarios para asegurar los resultados válidos y cuándo se deben llevar a cabo y analizar. Se debe conservar información documentada.
66	<u>10.2.1</u>	Debe realizar el seguimiento a las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, debe determinar los métodos para obtener, realizar seguimiento y revisar información.
67	10.2.1	La organización debe analizar y evaluar los datos e información que surgen por el seguimiento y análisis.
68	10.2.2	Debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del sistema de gestión de calidad.
69	10.3	Debe planificar programas de auditoría, definir criterios de auditoría, seleccionar auditores, informar a la alta dirección los resultados de auditorías, realizar correcciones y tomar acciones correctivas, y conservar información documentada.
70	<u>10.3</u>	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización en intervalos planificados.

Fuente: Elaboración propia a partir de la norma ISO 9001:2015

Los requisitos del numeral de mejora expuestos en la tabla 9, haciendo énfasis en que una empresa debe determinar la forma o el método para conocer el grado en que se cumplen los requisitos al cliente sobre las percepciones que tengan, siendo un instrumento de gran valor ya que con este se determina el nivel de satisfacción el cual también fue abordado en el numeral anterior. Por último, la alta dirección debe revisar continuamente la operación de la empresa por cada uno de los procesos que se hayan establecido.

2.3. ISO 9001 versión 2015 Vs Modelo de Gestión Empresarial

En el gráfico 3 se encuentra la interrelación que hay entre la estructura de la norma ISO 9001 y la estructura del modelo de gestión empresarial tradicional, partiendo de sus componentes principales.



Gráfica 3. Interrelación entre la estructura del Modelo de gestión empresarial tradicional e ISO 9001

Fuente: Elaboración propia.

La interrelación de las dos estructuras se da de la siguiente manera con relación a la gráfica anterior:

- La línea azul muestra la relación que existe entre la organización del modelo de gestión empresarial y el apoyo y operación de ISO 9001, en ambos abordan la importancia de la operación de la actividad económica de la empresa y la asignación de recursos necesarios para lograr el resultado previsto a dichas actividades.
- La línea de color morado determina la relación entre planificación en las dos estructuras que establece que es necesario definir la forma en que se va a llevar a cabo la actividad de la empresa de tal forma que se logre el objetivo fijado
- En la línea de color verde en el modelo de gestión empresarial se nombre como dirección y en ISO 9001 se nombra como liderazgo, la relación existente entre estos componentes está relacionado a los líderes de la organización, aquellas personas que son capaces de dirigir a un grupo de personas hacia la consecución de metas apoyándose en la motivación, además en este aspecto se determinan las autoridades y responsables dentro de la organización.
- Por último, la línea roja marca el vínculo entre el control y, la evaluación del desempeño y mejora, correspondiendo a la evaluación de la eficacia de la empresa en cumplir con el objetivo propuesto, y cuando la organización requiera una mejora por no alcanzar los resultados previstos.

Con referencia a las entradas y salidas, el modelo de gestión empresarial no plantea ninguna, en cambio la norma ISO 9001 versión 2015 establece unos aspectos que son importantes que toda organización identifique.

La norma internacional establece como entradas las siguientes:

- Organización y su contexto: Los aspectos internos de la organización y externos del contexto donde se encuentra, que puedan llegar a influir en el desarrollo y resultados de la empresa.
- Requisitos del cliente: Son las necesidades y expectativas de los clientes, usuarios finales, beneficiarios.
- Necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes:

Como salidas establece:

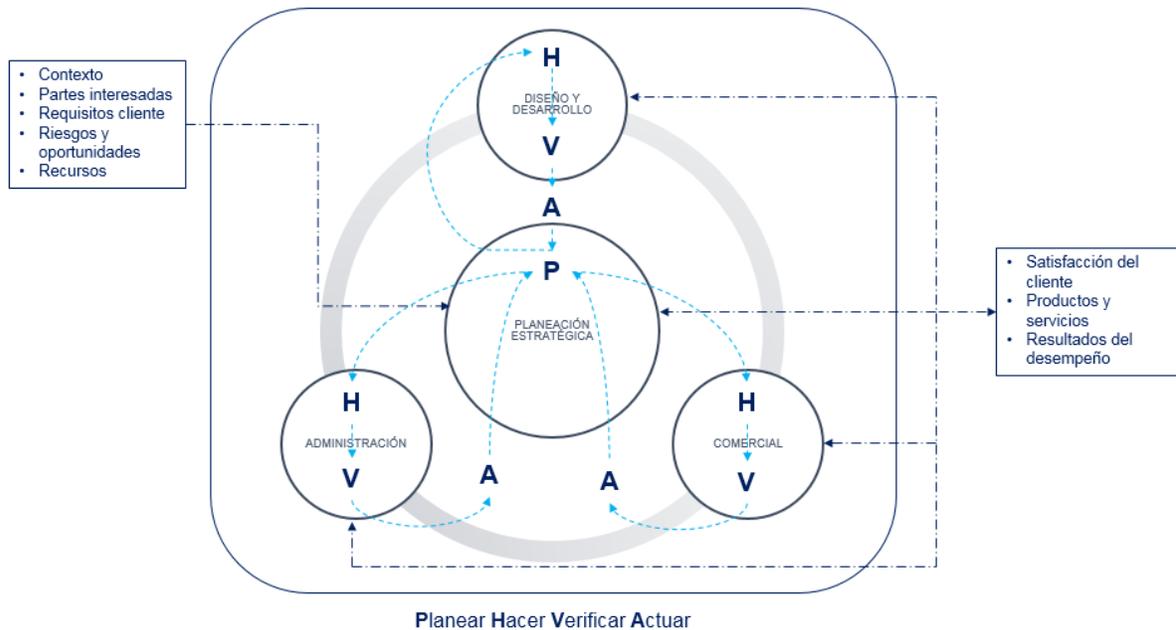
- Satisfacción del cliente: Percepciones y opiniones del cliente como consecuencia de los momentos de verdad del mismo con la empresa.
- Resultados: La eficacia del sistema a partir del desempeño de cada uno de los procesos.
- Productos y servicios: Corresponde a la actividad económica de la empresa.

En las salidas es importante que haya una retroalimentación con cada una, ya que será un factor clave para evaluar el desempeño y la satisfacción del cliente.

2.4. Propuesta

El modelo de gestión empresarial bajo la norma ISO 9001 versión 2015, está basado en 4 componentes que le permiten al empresario abordar cada área de la empresa estos son: Planeación estratégica, administración, diseño y desarrollo, y por último comercial.

A continuación, se encuentra la gráfica 4 que muestra el modelo de gestión empresarial para MiPymes con la interacción de sus componentes bajo el ciclo PHVA y los flujos de información:



Gráfica 4. Modelo de Gestión Empresarial para MIPYMES bajo ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia.

Este modelo de gestión le permitirá al empresario identificar las áreas de la empresa y su finalidad, es un modelo claro que la empresa podrá adoptar de una forma fácil sin importar si está clasificada como micro, pequeña o mediana empresa.

El modelo inicia con el área de planeación estratégica que debe tener en cuenta las entradas definidas por el contexto, partes interesadas, requisitos del cliente, riesgos y oportunidades y los recursos, ya que con esta información podrá establecer las actividades que la empresa tendrá que llevar a cabo teniendo en cuenta los factores internos y externos que pueden afectar el funcionamiento de la misma, la asignación de recursos sean tecnológicos, infraestructura, económicos, humanos, demás (en los recursos humanos establece autoridades y responsabilidades), el grado en el cual esas actividades son eslabones para cumplir los requisitos del cliente, además marca la dirección estratégica de la empresa definiendo los objetivos y planes de acción para cumplir sus metas.

En el ciclo PHVA, planeación estratégica se convierte en el PLANEAR para todas las áreas de la empresa, demostrando el liderazgo de la alta dirección en cada una de las actividades, y toma el ACTUAR de todas las áreas respecto al grado de satisfacción del cliente, al grado de conformidad de los productos y servicios y a los resultados del desempeño de cada en lo que concierne con la eficacia.

Administración, es un área de apoyo de toda la empresa, está encargada de la consecución, organización y asignación de los recursos a cada una de las áreas, es importante que la empresa disponga de parámetros que aseguren la idoneidad del recurso a la actividad que lo requiera.

En el ciclo PHVA, administración toma el HACER y VERIFICAR, implementa las actividades planificadas y verifica que el desempeño referente al logro de metas.

En el área de diseño y desarrollo se lleva a cabo la actividad económica de la empresa y tiene en cuenta todo lo pertinente al diseño y producción en conjunto con el área de planeación estratégica, el área administrativa y la comercial.

En el ciclo PHVA, diseño y desarrollo toma el HACER y VERIFICAR, implementa las actividades planificadas y verifica que el desempeño en cuanto al nivel de conformidad de las salidas de productos y servicios, al cumplimiento de los requisitos del cliente y el desempeño del área.

Por último, el área comercial, lleva a cabo la relación directa de la empresa con el cliente y brinda al cliente las promesas que la empresa se compromete a cumplir, allí se lleva la transacción de venta del producto y servicio.

En el ciclo PHVA, comercial toma el HACER y VERIFICAR, implementa las actividades planificadas y verifica que el desempeño respecto al nivel de conformidad de las salidas de productos y servicios, al cumplimiento de los requisitos del cliente, el grado de satisfacción del cliente y el desempeño del área.

Es así, que el modelo de gestión empresarial bajo la norma ISO 9001 versión 2015, le brinda a la empresa parámetros claros para su implementación y ajuste con referencia a la cultura organizacional, a través de componentes dados por áreas funcionales de la empresa y su papel dentro de la organización y frente al cumplimiento de los objetivos organizacionales, teniendo un enfoque al cliente y la mejora.

3. CONCLUSIONES

- El desarrollo del modelo de gestión empresarial bajo el esquema de la norma ISO 9001 versión 2015 para MiPymes, se definió mediante componentes asociados a áreas funcionales de una organización las cuales son planeación estratégica, administración, comercial y, diseño y desarrollo, lo anterior se realizó con el fin que el modelo de gestión sea fácil de entender e implementar para el empresario en su organización.
- El entorno de la MiPymes en el sector comercial de ventas al por mayor y al detal es muy dinámico, donde el cliente cambia sus hábitos de consumo constantemente, la tecnología avanza rápidamente y consigo el fenómeno de la globalización donde hay un mercado mundial que ofrece gran variedad de productos y características, donde las empresas deben construir valor agregado que las diferencia de las demás y que deben estar preparadas frente a los riesgos y oportunidades que presente la variación del contexto en aspectos económicos, políticos y sociales.
- La norma ISO 9001 versión 2015 está conformada por 11 numerales, de los cuales del 4 al 10 plantean requisitos para dar cumplimiento a la norma, estos son: contexto, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y, por último, mejora.
- La norma ISO 9001 versión 2015 se encuentra adaptada al ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar, y el modelo de gestión tradicional se encuentra enmarcado en el ciclo Planear-Organizar-Dirigir-Controlar, de esta forma se establece la interrelación entre ambas estructuras teniendo en cuenta las entradas que provienen de los requisitos de las partes interesadas y las salidas que están estrechamente relacionadas con la satisfacción del cliente y la mejora del desempeño de la organización.
- La estructuración del modelo de gestión empresarial bajo la norma ISO 9001 versión 2015 está fundamentada en las áreas funcionales de la empresa (Planeación estratégica, administración, comercial y, diseño y desarrollo) bajo el ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar, con unas entradas a los componentes funcionales como lo son: contexto, requisitos del cliente y partes interesadas, riesgos y oportunidades, y recursos, y unas salidas que van dirigidas hacia la satisfacción del cliente, salida de productos y servicios, y la evaluación del desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Confecámaras. (2017). Determinantes del crecimiento acelerado de las empresas de Colombia. Bogotá
- [2] Cámara de Comercio de Bogotá. (2015). La economía Bogotana. Bogotá.
- [3] Confecámaras. (2016). Nacimiento y supervivencia de las empresas en Colombia. Bogotá.
- [4] Congreso de Colombia. (2004). Ley 905 de 2004. Bogotá.
- [5] Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2012). Resolución 066 de 2012. Bogotá.
- [6] Confecámaras. (2018). Informe de Dinámica Empresarial en Colombia. Bogotá.
- [7] Cámara de Comercio de Bogotá, (2015). Caracterización de la Economía Bogotana. Bogotá.
- [8] Alonso Martán. M., (2018). Factores Económicos en la Empresa. En: <https://www.gestion.org/factores-economicos-en-la-empresa/> (19 Abril 2018).
- [9] Best Business Service., (2001). Curso Planificación Estratégico. En: <http://www.todoempresa.com/Cursos/Planificacion%20Estrategica%20demo/Factores%20politicos.htm> (25 Abril 2018).
- [10] International Organization for Standardization, ICONTEC Internacional. (2015). Norma Técnica Colombiana ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad (cuarta actualización). Bogotá. Icontec.
- [11] Gómez Martínez J. (2017). Guía para la Aplicación de ISO 9001:2015. Bogotá. Alfaomega.
- [12] Emprende Pyme., (2018). ¿Qué es la gestión empresarial? En: <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html> (25 Abril 2018).
- [13] Langebaek, A., (2017). Panorama Macroeconómico 2018. En: <https://www.davivienda.com/wps/wcm/connect/1bd5da8964894b99b2f2a8f7e802d4fb/Perspectivas+Macroecon%C3%B3micas+2017+2018.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=1bd5da89-6489-4b99-b2f2-a8f7e802d4fb> (22 Marzo 2018).