

DISEÑO DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA
EMPRESA OIL HARBOR COMPANY SAS

CAMILA ANDREA CARVAJAL ARROYO

ID 240889

Director de práctica:

Ing. Juan Felipe Reyes Rodríguez, Phd.

Informe de práctica empresarial como requisito para obtener el grado de

Administrador de Empresas

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
FLORIDABLANCA

2020

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
2. OBJETIVOS	9
2.1 Objetivo General	9
2.2 Objetivos Específicos.....	9
3. JUSTIFICACIÓN.....	10
4. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	12
4.1 Marco teórico	12
4.2 Marco conceptual.....	17
5. FUNCIONES A DESARROLLAR EN LA PRÁCTICA	20
6. METODOLOGÍA.....	21
6.1 Características metodológicas.....	21
6.2. Población y muestra	22
6.3. Variables e indicadores de medición.....	23
6.4. Técnicas de Recolección de información.....	24
7. CRONOGRAMA PROPUESTO DE ACTIVIDADES	26
8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	27
8.1 Revisar la norma de acuerdo con los elementos de la misma que aporten a la empresa OIL HARBOR COMPANY.....	27
8.2 Realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades, de acuerdo con los requisitos de la norma colombiana NTC ISO 9001:2015.	29

8.3 Proponer un esquema de recomendaciones con base en las fortalezas y debilidades de la empresa con relación a lo que establece la norma colombiana NTC ISO 9001:2015, en cuanto a la documentación	39
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	50

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Causas y efectos	7
Tabla 2. Actividades a desarrollar	20
Tabla 3. Metodología a implementar	21
Tabla 4. Muestra.....	23
Tabla 5. Indicadores	24
Tabla 6. Cronograma.....	26
Tabla 7. Resultados diarios de campo.....	29
Tabla 8. Matriz respuestas entrevistas	29
Tabla 9. Criterios de evaluación para los requisitos de las Normas ISO 9001	35
Tabla 10. Resultados cuantitativos del estado de la norma SGC.....	35
Tabla 11. Análisis cualitativo de los resultados.....	36
Tabla 12. Recomendaciones	39
Tabla 13. Actividades revisadas por la Dirección	42
Tabla 14. Propuesta Documentación.....	43

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Matriz DOFA de la empresa OIL HARBOR	8
Figura 2. Ciclo PHVA.....	13
Figura 3. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos.....	17
Figura 4. Lista de chequeo Norma ISO 9001:2015.....	34
Figura 6. Logo empresa OIL HARBOR COMPANY.....	39
Figura 7. Teleología empresa OIL HARBOR COMPANY	40

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Diario de campo	51
Anexo B. Guion entrevista	52
Anexo C. Encuesta	54
Anexo D. Resultados de la Norma 9001.....	56

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios y a la vida por permitirme desarrollar esta etapa de mi vida.

Agradezco infinitamente el apoyo incondicional de mis padres, ALVARO CARVAJAL GARZON e IMELDA ARROYO VIANA, quienes me motivaron cada instante para alcanzar mis anhelos.

Igualmente, a mis docentes y compañeros por compartir sus conocimientos.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DISEÑO DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA OIL HARBOR COMPANY SAS

AUTOR(ES): Camila Andrea Carvajal Arroyo

PROGRAMA: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR(A): Ing. Juan Felipe Reyes Rodríguez, Phd.

RESUMEN

El informe de práctica empresarial lleva por título "Diseño de la Propuesta de Implementación de la Norma ISO 9001:2015, en la empresa OIL HARBOR COMPANY SAS, está realizado de acuerdo a los hallazgos durante la realización la misma, teniendo en cuenta los requerimientos de la Norma. A lo largo de la práctica, se fijó como objetivo principal proponer cambios en los procedimientos, sobre todo de tipo documental con el propósito de apoyar y aportar al desarrollo de las tareas, para lograr una mejor prestación de los servicios y la satisfacción del cliente. Las actividades realizadas buscaban lograr una administración orientada en procesos de forma organizada y eficaz, en beneficio de la empresa, en busca de una implementación seguida de la certificación, que le permita posicionarse en el mercado. En la primera fase se realizó una revisión de la norma para establecer cual modelo de documentación estaba acorde con el objeto social de la compañía. Luego se realizó un diagnóstico para conocer la situación actual de la empresa, investigando el nivel de percepción sobre calidad del personal, por medio de instrumentos de investigación como la entrevista y la encuesta, posteriormente se hizo una lista de chequeo, de acuerdo a los lineamientos de la Norma ISO 9001, los resultados obtenidos reflejaron la urgente necesidad de planificar los procesos y documentarlos y por tanto, implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Se propuso la definición e importancia de la Planeación Estratégica, donde se estableció la visión, misión y pilares corporativos, los cuales fueron aprobados por la Junta Directiva de la organización. Por último, se presentó una lista de documentos necesarios, muchos de los cuales fueron aprobados y aplicados durante las actividades realizadas, que permitían el mejor desarrollo de los procesos de forma organizada y ordenada. Los documentos implementados fueron socializados al personal.

PALABRAS CLAVE:

Calidad, Sistema de Gestión de Calidad, Proceso, Procedimiento, Mejora Continua.

Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Design of the Proposal for Implementation of the ISO 9001: 2015 Standard, at the company OIL HARBOR COMPANY SAS

AUTHOR(S): Camila Andrea Carvajal Arroyo

FACULTY: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR: Ing. Juan Felipe Reyes Rodríguez, Phd.

ABSTRACT

The business practice report is entitled "Design of the Proposal for Implementation of the ISO 9001: 2015 Standard, at the company OIL HARBOR COMPANY SAS", is carried out according to the findings during its performance, taking into account the requirements of the law. Throughout the practice, it was established as a main objective to propose changes in the procedures, especially documentary in order to support and contribute to the development of tasks, to achieve better service delivery and customer satisfaction. The activities carried out sought to achieve an management oriented in processes in an organized and effective way, for the benefit of the company, in search of an implementation followed by certification, allowing it to position itself in the market. In the first phase, a revision of the standard was carried out to establish which documentation model was in accordance with the company's corporate purpose. Then a diagnosis was made to find out the current situation of the company, investigating the level of perception about the quality of the personnel, through research instruments such as the interview and the survey, and later a checklist was made, according to the guidelines of the ISO 9001 Standard, the results obtained reflected the urgent need to plan processes and document them and, therefore, implement a Quality Management System. The definition and importance of Strategic Planning was proposed, where the vision, mission and corporate pillars were established, which were approved by the Board of Directors of the organization. Finally, a list of necessary documents was presented, many of which were approved and applied during the activities carried out, which allowed for the best development of the processes in an organized and orderly manner. The implemented documents were socialized to the staff.

KEYWORDS:

Quality, Quality Management System, Process, Procedure, Continuous Improvement.

Vº Bº DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Las empresas, actualmente tienen el desafío de responder a las demandas en el desarrollo de funciones productivas. OIL HARBOR COMPANY SAS, es una empresa cuya actividad económica es de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica, asesoría técnica y administrativa de servicios petroleros.

La Directiva de la organización, es conocedora del grado de importancia de asumir nuevos retos y adoptar nuevos procesos acordes a las exigencias del sector productivo de la ingeniería, dentro del marco legal del país, que permitan alcanzar el posicionamiento a nivel local, regional y nacional; es por eso, que se hace necesario que la organización desarrolle el sistema de gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 (2015), por tanto, esta herramienta de gestión, posibilita dirigir y evaluar todos los procesos, para obtener la satisfacción de los clientes.

Inicialmente, se realizó un diagnóstico para conocer la situación actual de la compañía, implementando instrumentos de recolección de la información, que permitieron conocer los imaginarios del personal de la empresa, sus necesidades y anhelos para el mejoramiento de los procesos, aplicando los requisitos generales de la Norma NTC ISO 9001:2015. Con la información obtenida se proyectó la etapa de planificación, determinando las tareas a realizar durante el diseño de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Para la realización del diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2015- en la Empresa Oil Harbor Company, la sub-clausula 0.4 de la norma internacional ISO 9001:2015, lo que se conoce como el ciclo P-H-V-A; especifica numerales y sub-numerales que componen los distintos requerimientos de la norma en general que siguen este ciclo aplicado a las actividades de la Empresa Oil Harbor Company, para realizar un diagnóstico organizacional, donde se pueda evidenciar el estado general de la Empresa.

Finalmente, se propone un esquema de recomendaciones teniendo en cuenta las fortalezas y dificultades de la compañía, en relación con lo que establece la norma colombiana NTC ISO 9001:2015, a la organización.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, las empresas se desempeñan en un mundo globalizado, donde enfrentan muchos desafíos, en un contexto competitivo, por tanto, contar con procesos de calidad, se convierten en una necesidad de suma importancia para competir y generar valor agregado al servicio y/o bien brindado.

OIL HARBOR COMPANY SAS, fue creada en la ciudad de Barrancabermeja, a partir del año 2017, cuya actividad económica es de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica, asesoría técnica y administrativa de servicios petroleros. Además, realiza consultorías, interventorías y proyectos de tipo civil y ambiental.

Las empresas con este tipo de objeto social en Barrancabermeja, se percibe una clara deficiencia en el manejo de los sistemas de gestión, no solo de manera eficiente, sino con mayor calidad, por cuanto, va a facilitar y fomentar el posicionamiento organizacional en la ciudad y la región, además de contribuir de manera positiva al medio ambiente y su relación con el contexto (Cámara de Comercio de Barrancabermeja, 2018)

Aunque la empresa cuenta con un equipo de profesionales especializado en el sector de los hidrocarburos, los procesos y actividades de la organización sólo responden al direccionamiento del gerente, por lo cual, en muchas ocasiones, no se establecen indicadores de gestión que permitan supervisar el desarrollo de los proyectos. Los indicadores son una base informativa que “permiten identificar los distintos aspectos de la organización, objetivos estratégicos, productivos y de seguimiento” (Camejo, 2012, pág. 16)

La empresa OIL HARBOR COMPANY SAS, ha venido organizando sus actividades, pero no de forma sistemática, no tienen una clara delimitación sobre las acciones que deben ser ejecutadas en cada área y no hay una descripción donde se especifique cómo se deben relacionar las áreas entre sí, es por eso, que en muchas ocasiones los trabajadores terminan desempeñando varias tareas al tiempo, por cuanto, no se tiene clara una delimitación de las funciones.

La empresa requiere de un área administrativa, para que atienda y solucione las fallas que se presentan en el control de los procesos administrativos y operativos, durante todas las etapas del proyecto, para que sea llevado cabalmente en todos los aspectos de costo, tiempo, recursos

y calidad, entre otros. Se denota que la empresa, debe realizar la documentación acorde para la ejecución de los procesos y sus procedimientos, pues la documentación actual, no abarca algunos aspectos de la actividad económica.

La OIL HARBOR COMPANY SAS, no cuenta con la teleología (misión, visión, política) ni con un manual de funciones, no tiene determinado con precisión las actividades que deben realizar sus empleados, por lo que es necesario realizarlo con la realidad organizacional.

Cuando el proyecto lo requiere, se realizan las compras de materiales, equipos de oficina, entre otros. La adquisición de equipos y demás, se hacen de acuerdo a la necesidad del momento, los proveedores son escogidos con base en el precio de menor costo, obviando la calidad del producto, porque no se cuenta con parámetros claramente definidos, acordes a las normativas.

De acuerdo con las observaciones realizadas durante la práctica y la información dada por la organización, se puede inferir sobre las posibles causas y los efectos que se generan en la empresa OIL HARBOR COMPANY, para posteriormente plantear la Matriz DOFA, así:

Tabla 1. Causas y efectos

Posibles causas	Efectos
Falta planificación administrativa en las tareas a realizar.	Se nota la carencia de métodos de trabajo y procesos para la realización de los proyectos.
Falencia en el control y seguimiento de los proyectos.	Se presenta retraso en la entrega del servicio a los clientes, por tanto, los resultados tendrán una baja competitividad en el mercado
Deficiencia en el control de calidad de los servicios prestados.	La falta de control y seguimiento, no garantiza la calidad en los servicios.
No se cuenta con la certificación en el Sistema de Gestión de calidad	Falta de planeación, control, seguimiento y documentación de los procesos.
Falta de métodos para la selección de proveedores.	No tiene una base de datos de proveedores.
Inexistencia de procedimientos para el reclutamiento y selección de personal.	Equipo de trabajo adicional contratado, que no cumple con las exigencias del proyecto a realizar.

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, en la Figura1, la Matriz resumen del planteamiento del problema de la organización OIL HARBOR COMPANYY.

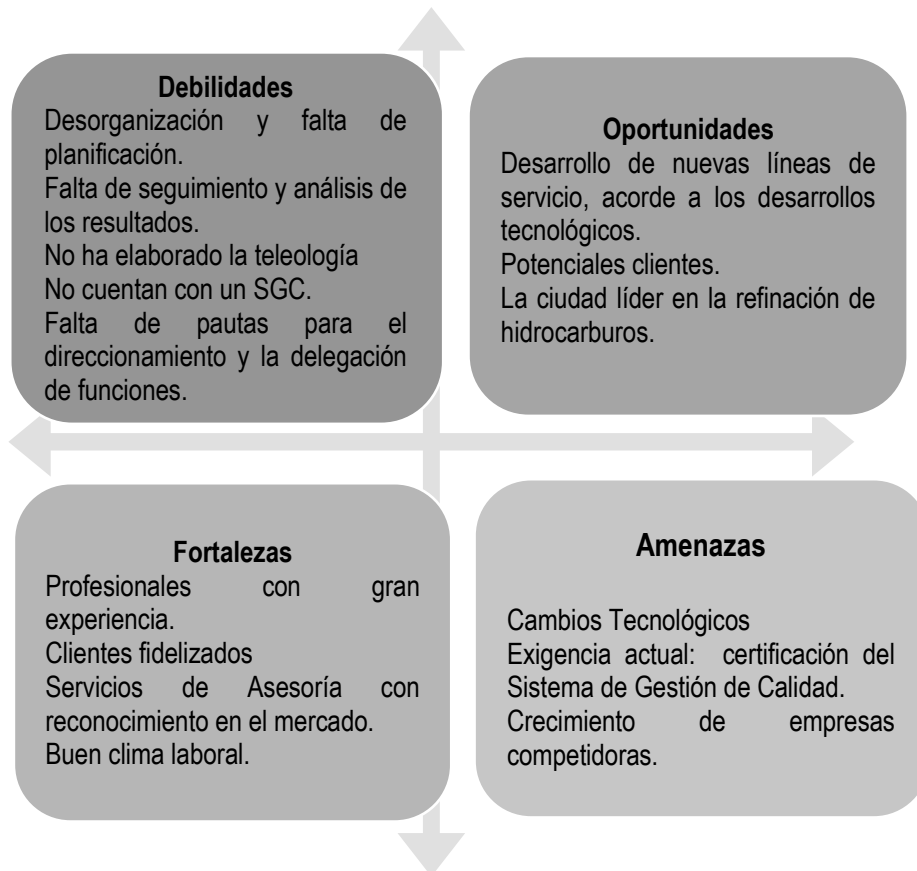


Figura 1. Matriz DOFA de la empresa OIL HARBOR

Fuente: Elaboración propia.

Por lo anterior, es que todas las empresas, deben asegurar mayores niveles de calidad; es por ese motivo, que se hace necesario plantear una propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015, indispensable para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, en la empresa OIL HARBOR COMPANYY, para que la organización logre no sólo prestar una mayor cantidad de servicios, de manera eficiente, sino con mayor calidad, para satisfacer las necesidades del mercado

PREGUNTA PROBLEMA ¿Cómo se podría implementar la Norma ISO 9001:2015 en la empresa OIL HARBOR COMPANYY SAS, ubicado en Barrancabermeja – Santander?

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Diseñar la propuesta de implementación de la Norma ISO 9001:2015-, para la empresa OIL HARBOR COMPANY SAS, ubicada en Barrancabermeja-Santander.

2.2 Objetivos Específicos

- Revisar la norma de acuerdo con los elementos de la misma que aporten a la empresa OIL HARBOR COMPANY.
- Realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades, de acuerdo con los requisitos de la norma colombiana NTC ISO 9001:2015
- Proponer un esquema de recomendaciones con base en las fortalezas y debilidades de la empresa con relación a lo que establece la norma colombiana NTC ISO 9001:2015, en cuanto a la documentación de los procesos.

3. JUSTIFICACIÓN

Los SGC, están enfocados al logro de resultados, ayuda a las empresas a mejorar sus procesos, obteniendo una mejor productividad y la satisfacción del cliente, el SGC, utiliza el enfoque basado en procesos, de forma organizada, con seguimiento y constante evaluación.

La empresa OIL HARBOR COMPANY SAS, ofrece una gran variedad de servicios a nivel de la arquitectura y la ingeniería en la ciudad de Barrancabermeja, objeto social que ocupa un papel decisivo en el desarrollo de la región, con un amplio abanico de servicios que buscan ser cada día más eficientes y eficaces en un contexto cada día más globalizado.

OIL HARBOR COMPANY SAS, no cuenta con un SGC, sus actividades y desarrollo de tareas, no lo hacen de forma sistemática, la empresa reconoce como una oportunidad de mejora el diseño de un sistema de gestión dirigido a la empresa, con el fin de acrecentar la productividad, rentabilidad, competitividad y permanencia en el mercado, sentar las bases para una mayor efectividad en la gestión organizacional de la entidad.

La Empresa debe aprovechar los cambios dados en la economía, el crecimiento empresarial en Colombia, es una gran oportunidad para llegar a empresas nuevas que comienzan a crecer, otra particularidad es que, con el tratado de paz, se da un cambio lo que puede generar un crecimiento importante en el mercado objetivo de la organización.

El presente estudio propone ayudar con los problemas de gestión, organización, planeación, control y seguimiento de la empresa OIL HARBOR COMPANY SAS., en el desarrollo de sus procesos; a través del ordenamiento y la documentación por medio de la gestión por procesos, determinada en la Norma ISO 9001:2015, base para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad; para el logro de mejores resultados de manera eficaz y eficiente.

Con el diseño de la propuesta de implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la organización OIL HARBOR COMPANY SAS, se busca presentar a la organización una alternativa, que posibilite generar una ventaja competitiva en relación con las otras empresas del sector, por cuanto, a mayor organización y planificación basado en el enfoque de procesos,

que indica la norma; facilitará la generación de una documentación y procedimientos de gran calidad, para el beneficio de la compañía.

Hacer la práctica empresarial en el entorno adecuado, permite aplicar los conocimientos teóricos aprendidos en la institución universitaria sobre administración de Empresas; es una gran oportunidad, es el camino fundamental para encauzar la proyección como Profesional, ya que se convierte en la posibilidad para reforzar los conocimientos académicos en la práctica. En la empresa OIL HARBOR COMPANY SAS, se dio la gran oportunidad de aportar a la organización pautas en el tema de calidad como proceso lógico en beneficio de la organización, por cuanto, está basado en los resultados.

Con base en lo anterior, el presente estudio tiene como finalidad el Diseño de la propuesta para la implementación de la Norma ISO 9001:2015-, en la organización OIL HARBOR COMPANY SAS, ubicada en Barrancabermeja-Santander: como una herramienta que posibilite el posicionamiento a nivel local y regional.

4. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

4.1 Marco teórico

En la actualidad hay varias guías o modelos de gestión que posibilitan conseguir la aceptación de los clientes y el mercado, para este diseño de propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, se enfocará en la gestión por procesos, establecida en la Norma ISO 9001:2015, con esta propuesta se busca afianzar la planeación, organización y control de los procesos en la empresa OIL HARBOR COMPANY, para lo cual, se presenta información teórica sobre la norma y su conceptualización.

En la década de los 80 y 90, el entorno en el cual competían las empresas se caracterizaba por tener un bajo ritmo de cambio; es por esto que las empresas se podían considerar como un conjunto de unidades “estable”; ya que este entorno con bajo dinamismo permitía que las empresas desarrollen sus actividades sin mayores inconvenientes. Pero con el dinamismo cambiante del mercado actual, la calidad ha pasado de ser un simple requerimiento a ser una condición innata que deben cumplir los productos y/o servicios. (Coaguila González, 2017, pág. 18)

Con la Revolución Industrial, se dan los primeros bocetos de un sistema de gestión de calidad, lo implementaban principalmente por el control de productos y la calidad de los resultados. Hasta para la guerra se habla de control de calidad, durante la Segunda Guerra Mundial, era importante para las fuerzas armadas, simplificar procesos para mantener la seguridad, por medio de la inspección y pautas de entrenamiento.

La competencia entre Japón y los Estados Unidos, a través del siglo XX, avivó la importancia del implementar la calidad a los procesos, creando a finales del siglo los sistemas de gestión de calidad, se constituyeron como la base que ha continuado en el siglo XXI, contextualizados

a las nuevas necesidades, incorporando aspectos como la sustentabilidad y la responsabilidad social.

Para empezar, es importante hablar sobre el término calidad, Edward Deming, es considerado el padre de la Calidad Total (Total Quality Management) y la creación del ciclo PHVA, también conocido como ciclo de Deming, el cual es una metodología para la mejora.

A continuación, se presenta en la Figura 2 el Ciclo Deming.

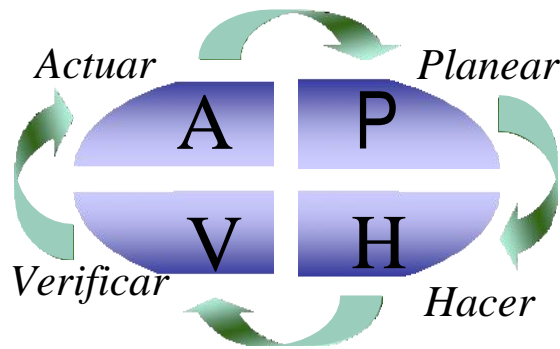


Figura 2. Ciclo PHVA

Fuente: Tomado de Metodología PHVA (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación -ICONTEC, 2015)

La mejora continua puede lograrse aplicando el ciclo PHVA en todas las áreas de la institución.

Sistema de gestión de calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad, está definido como todas las actividades encaminadas a establecer los objetivos que deben ser alcanzados por medio de procesos, procedimientos y actividades y que son implementados para dar atención a los requerimientos que los clientes, para alcanzar los fines propuestos.

El Sistema de Gestión de Calidad está basado en la Norma ISO 9001:2015, aplicando la metodología PHVA, anteriormente mencionada, por medio del enfoque en procesos las organizaciones, pueden medir su capacidad; su control de las actividades, para finalmente

entregar en el mercado productos que llenen con los requerimientos de los clientes, para lograr su satisfacción, acorde a lo establecido en la ley.

Para lograr el posicionamiento en el mercado, se pretende a través de la implementación del sistema de forma eficaz y eficiente y los procesos de mejora continua, generar en el cliente la satisfacción al 100%.

El Sistema de Gestión de Calidad, tiene como objetivo principal establecer metodologías acordes con el tipo de empresa, “todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tiempo, tamaño y producto o servicio suministrado” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, 2015, pág. 05)

Requisitos Generales, Sistema de Gestión de Calidad. La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, 2015)

Para esto debe, de acuerdo con (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, 2015):

- Identificar los procesos que posibiliten llevar a cabo la misión.
- Establecer la secuencia que llevan los procesos.
- Estipular los criterios para garantizar que el control de los procedimientos sea eficaces y eficiente(indicadores)
- Hacer seguimiento y análisis de los procesos.
- Aplicar operaciones para mantener la mejora continua.

En un mundo globalizado como el de hoy, con el manejo de las TIC, el manejo de las redes sociales, la comercialización en línea es necesario contar con herramientas y una planeación estratégica que permita posicionarse en el mercado y competir en el mercado, es por eso, que se hace necesario contar con procesos y procedimientos eficaces y eficientes que garanticen una alta calidad operativa y administrativa.

Actualmente las normas permiten estipular los grados de calidad en los procedimientos que se realizan en una empresa, estas son las Normas ISO 9001; estas normas permiten a la empresa pequeña y mediana ubicarse en un nivel más alto, con la implementación de procesos más organizados, con eficiencia y eficacia.

Con la aplicación de un sistema de gestión de calidad se logran los siguientes beneficios ante el mercado:

- Favorecer su desarrollo tanto en el campo productivo, satisfacción de los clientes, como también a nivel profesional.
- Lograr el posicionamiento en el territorio.
- Optimizar la calidad de los servicios ofertados.
- Aumento de clientes satisfechos
- Dar inicio a los procesos de mejora continua.
- Incentivar la motivación y el compromiso del equipo de trabajo de la empresa.

En el momento de implementar la norma ISO 9001:2015 es importante tener en cuenta estas definiciones de las siguientes normas ISO (ICONTEC, 2020) más utilizadas en las empresas:

ISO 9000 de 2015 – Sistemas de Gestión de Calidad.

Contiene los Principios y el Vocabulario de los sistemas Fundamental para la implementación de un sistema de gestión

ISO 14001 – Sistemas de Gestión de Medio Ambiente.

Frente a la situación ambiental que vive el mundo, como el calentamiento global, el mal manejo de los residuos sólidos, entre otros. Las normas avanzan para la protección empresarial y de los seres humanos, proponiendo un sistema de gestión ambiental, que propenda por la reducción de todos los impactos.

Son normas internaciones utilizadas para la Gestión de Sistemas Ambientales. Busca facilitar a las organizaciones del mundo, de forma voluntaria, implementar acciones necesarias para

contribuir a la medición de los impactos ambientales generados durante el desarrollo de los procesos; ayudar a la prevención de la contaminación, como resultado del desarrollo empresarial, para que este guarde armonía con el medio ambiente. En el estándar internacional ISO-14001, se especifican los requisitos que tiene que cumplir un Sistema de Gestión Ambiental.

ISO 27001 – Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

Es una norma internacional acorde con el mundo globalizado, que utiliza para todos los aspectos las redes y las TIC, permite la confidencialidad de los datos, habilita el uso de las herramientas de gestión de la información, protegiendo la integridad de la información para la organización.

Con la implementación del sistema de gestión de seguridad de la información, en una organización, se consolida como una herramienta eficaz para la comunicación entre la alta dirección, los responsables de gestión, encargados de la información y los clientes.

Enfoque basado en procesos

Este enfoque expresa que “se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente” (ISO 9000:2015, p. 08).

Este enfoque en un Sistema de Gestión de Calidad permite:

- ⇒ Coherencia en el acatamiento de los requisitos.
- ⇒ Obtener de forma eficaz desempeño del proceso.
- ⇒ La mejora continua de los procesos con base en el análisis y la evaluación de los datos.

La Norma ISO 9001:2015 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación -ICONTEC, 2015, pág. 02) “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos”, establece, dentro de su apartado 0.3.1: “Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo con los requisitos del cliente”

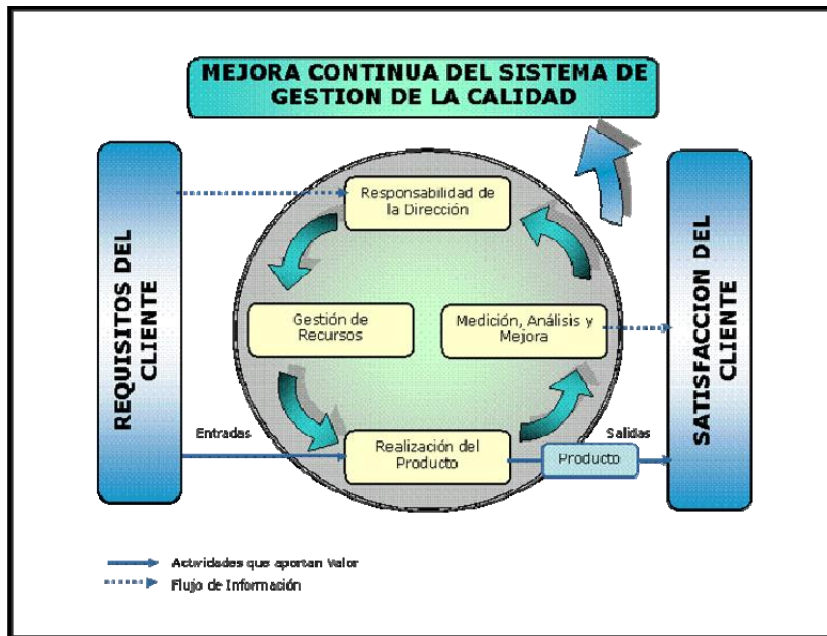


Figura 3. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos.
Fuente: Tomado de (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación -ICONTEC, 2015)

4.2 Marco conceptual

A continuación, definiciones pertinentes para el desarrollo de la propuesta con base en las normas NTC ISO 9000:2015 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, 2015), descritas a continuación:

Actividad: Es la unidad estructural más simple para la ejecución de trabajos dentro de una organización.

Acción preventiva: Actividad dispuesta para evitar que un efecto potencial adverso se presente con relación a un resultado esperado para determinado proceso, procedimiento o actividad.

Acción correctiva: Actividad dispuesta para evitar que un efecto potencial adverso se vuelva a presentar con relación a un resultado esperado para determinado proceso, procedimiento o actividad.

Alta dirección: Está conformado por una persona o un grupo que se encarga de tomar las decisiones directivas en torno a los procesos instaurados para ejecutar el SGC dentro de la organización, también delega responsabilidades y asigna recursos.

Auditoría interna: La auditoría interna debe alimentarse del proceso de evaluación interno y externo de la organización.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos y con las necesidades de los clientes.

Clientes: Los clientes pueden ser personas o grupos organizacionales, los cuales reciben los productos o servicios dados por una organización.

Conformidad y no conformidad: Se refiere cuando determinado objeto cumple o no con los requerimientos planteados.

Efectividad: Medición del impacto de la gestión para el logro de las metas trazadas.

Eficacia: Grado en el que se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado obtenido y los medios utilizados.

Estrategia: Planeación desarrollada en la consecución de objetivos organizacionales en general pensada a largo plazo.

Gestión: Grupo de actividades determinadas para controlar y ejecutar los procesos desarrollados en una organización o parte de esta.

Gestión de la calidad: Grupo de actividades encaminadas a determinar la política de calidad, objetivos y procesos de calidad.

Información documentada: Información especial que tiene que documentarse, mantenerse y controlarse en cualquier tipo de medio para su disposición, dispuesta así por su importancia.

Mejora y mejora continua: Actividad realizada para mejorar el desempeño organizacional, esta se efectúa luego de revisar los datos para el control de los procesos.

Misión: Es la razón por la cual se creó la empresa, debe ser estipulada por la alta dirección.

Objeto: Entidad capaz de ser percibida, esta puede ser material o inmaterial, por ejemplo, los productos, servicios, procesos, planes organizacionales y metas son objetos.

Objetivos de la calidad: Resultados a los que se quieren llegar por medio de la ejecución de procesos en la organización, estos establecen la manera de materializar el direccionamiento previsto en las políticas de calidad.

Organización: Es una combinación de un grupo de personas que establecen relaciones, autoridades, actividades y rangos para la consecución de unos objetivos planteados. Este término es sinónimo de institución, establecimiento, empresa, sociedad, entre otros.

Política de calidad: Es el direccionamiento general que rige las intenciones organizacionales, esta puede ser compatible con las políticas generales de la organización.

Proceso: Es un grupo interrelacionado de procedimientos establecidos para la consecución de objetivos.

Procedimiento: Es la unidad estructural de los procesos, está constituido por varias actividades interrelacionadas, varios procedimientos se realizan sucesivamente para la realización de un proceso.

Proyecto: Se define como un conjunto de actividades dispuestas para cumplir con los objetivos dispuestos para ciertos requisitos y en los que se necesitan definir los plazos de tiempo, costos y recursos relacionados a este.

Requisito: Es una condición obligatoria que satisfacer para determinado objeto, que puede ser personal o grupal, una entidad gubernamental, una norma, etc.

Sistema de información: Vías establecidas para la comunicación dentro de una organización, estas son diseñada y dispuesta ordenadamente.

Trazabilidad: Se refiere cuando se hace un seguimiento del comportamiento observado a través del tiempo para determinado producto, servicio, proceso, marcador del desempeño, persona, organización, o cualquier objeto susceptible de percepción.

Visión: Es los que la empresa quiere llegar ser en un futuro, son sus aspiraciones más altas en referencia con su objeto empresarial, esta es establecida por la alta dirección.

5. FUNCIONES A DESARROLLAR EN LA PRÁCTICA

Tabla 2. Actividades a desarrollar

Actividades convencionales	Apoyo en gestión administrativa y documental. Realizando seguimiento y control de los documentos de todo tipo, recibidos y generados, de acuerdo con lo establecido en la empresa y aportando ideas para el mejoramiento del proceso de recepción y archivo de los mismos.
	Apoyo gestión y seguimiento de contratos
	Apoyo al encargado de la contratación en el seguimiento técnico, administrativo, y contable.
	Apoyo en la gestión por procesos, orientadas en la secuencia de procesos estipulados en la empresa
	Seguimiento de trazabilidad en compras y gastos, apoyo y seguimiento a proveedores desde la solicitud hasta la entrega de las compras.
Actividades propuestas en el proyecto	Revisión de la norma de calidad, adaptando los recursos pertinentes, de acuerdo con los elementos de la misma que aporten y beneficien a la empresa OIL HARBOR COMPANY, durante la práctica, como parte de la propuesta.
	De acuerdo con los requisitos de la norma colombiana NTC ISO 9001:2015, realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades, falencias y logros de la organización, teniendo en cuenta lo nueva en el mercado.
	Propuesta: esquema de recomendaciones.

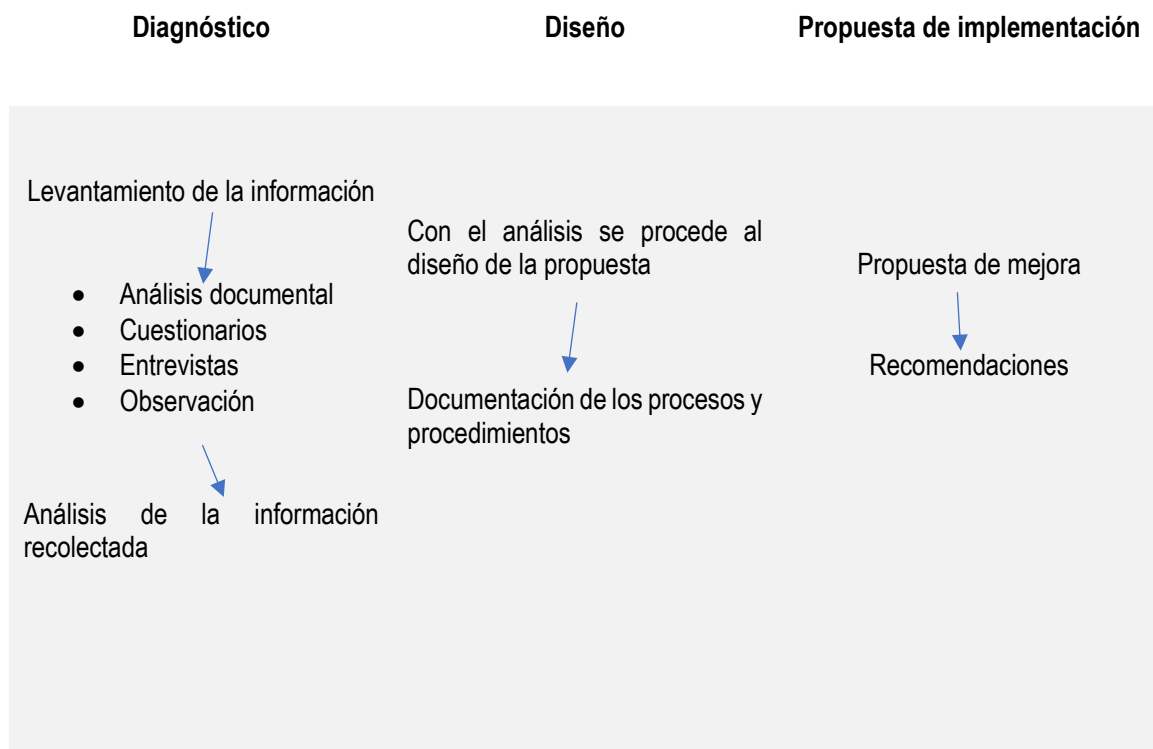
Fuente: Elaboración propia

6. METODOLOGÍA

6.1 Características metodológicas

Para la elaboración del diseño de la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015- en la compañía OIL HARBOR COMPANY SAS, ubicada en Barrancabermeja-Santander, se tendrá en cuenta los distintos requerimientos de la norma en general que siguen este ciclo aplicado a las actividades de la organización, iniciando por un diagnóstico organizacional, mapeo actual de la empresa donde se pueda evidenciar el estado actual, con la información obtenida plantear una opción de mejora, documentando los procesos, para su posterior implementación, descrito brevemente de la siguiente manera:

Tabla 3. Metodología a implementar



Fuente: Elaboración propia

6.2. Población y muestra

La población de estudio es el personal de la empresa OIL HARBOR COMPANY SAS, ubicada en Barrancabermeja-Santander, consta de una junta directiva compuesta por diez profesionales y cinco trabajadores indirectos “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, Sampieri, Fernández, Collado , & Baptista Lucio , 1991)

Para seleccionar el grupo de personas o subgrupo es importante entender que “La muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Sampieri, Fernández, Collado , & Baptista Lucio , 1991)

Los estudiosos anteriormente mencionados en su libro sobre la Metodología de la Investigación, básicamente categorizan las muestras así: muestras probabilísticas y muestras no probabilísticas. Las muestras probabilísticas tienen en cuenta todos los elementos de la población y se escogen, por medio de un mecanismo de análisis de las unidades.

Las muestras no-probabilísticas, la elección depende del juicio del investigador. Este tipo de muestra es la seleccionada en este trabajo, por cuanto, se da por conveniencia “Consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo.” (Hernández, Sampieri, Fernández, Collado , & Baptista Lucio , 1991)

En este tipo de muestreo la selección se hizo de modo relativo, el acceso al personal es continuo, es una población con la que se ha venido trabajando, es un grupo pequeño el que conforma la organización, la muestra seleccionada es un grupo de 10 empleados; los cuales participaran proporcionando la información completa y descriptiva del objeto de estudio, por medio de las técnicas e instrumentos aplicados. Se aplicaron 5 entrevistas semi estructurada y 5 encuestas.

En la Tabla 5, se relacionan las personas que participaron en la recolección de la información para la realización del diagnóstico, se tomaron jefes de área concedores y fundadores de la

empresa, los cuales llevan trazándose objetivos y metas para el crecimiento y posicionamiento de la organización. También participaron los profesionales de apoyo de las diferentes divisiones.

Tabla 4. Muestra

Nombre			Cargo	Tiempo de vinculación	Instrumento
Marco Andrés Corredor	Masculino		Gerente	2017	Entrevista- encuesta
Javier Caro Zúñiga	Masculino		Interventor de obra	2017	
Jenny Caro Bayona	Femenino		División administrativa y financiera	2017	Entrevista
Imelda Arroyo Viana	Femenino		Profesional de apoyo – División administrativa	2018	Encuesta
Betty Solano	Femenino		División Jurídica- Abogada	2018	Entrevista
Juan Darío Carvajal	Masculino		Profesional de apoyo- geólogo	2018	Encuesta
Martha Mirley Díaz	Femenino		Profesional de apoyo- Administradora	2017	Encuesta
Fabian Acevedo	Masculino		Profesional de apoyo- ingeniero	2017	Encuesta
Julián Pérez Medina	Masculino		Tecnólogo de Apoyo- Electromecánica		Entrevista
Luis Alvis Flórez	Masculino		Tecnólogo de Apoyo- Electromecánica.		Entrevista

Fuente: Elaboración propia

6.3. Variables e indicadores de medición

En esta propuesta, los indicadores de gestión, son de vital importancia en la presente propuesta, los cuales “permiten identificar los distintos aspectos de la organización, objetivos estratégicos, productivos y de seguimiento” (Camejo, 2012) .

Tabla 5. Indicadores

Indicadores	Dimensión
Conocimiento	Conocimiento sobre los sistemas de calidad en las empresas.
Procesos	Conocimiento sobre el enfoque de procesos y la debida documentación, para la prestación del servicio con calidad.
Cobertura	Disponibilidad de la empresa para atender un mayor número de clientes y satisfacer sus necesidades, con calidad en los productos.
Tiempo	Se cumple con los tiempos de entrega a los clientes.
Calidad	Los servicios prestados cumplen con los requerimientos del cliente.
Constancia	La calidad del servicio prestado mantiene el mismo nivel para todos los clientes.
Eficiencia	Los Servicios que presta están coordinados para que no se presenten errores.

Fuente: Elaboración propia

6.4. Técnicas de Recolección de información

Observación Participante: Según Pourtois y Desmet (2015)“la observación participante se considera como una técnica que permite el registro de las acciones perceptibles en el contexto natural y la descripción de una cultura desde el punto de vista de sus participantes”. La observación tiene un enfoque cualitativo, tiene el objetivo de comprender los imaginarios de las personas en su contexto.

La observación participante permitió llevar un registro permanente de las actividades, la actitud de los participantes antes, durante y después de los procesos, los aspectos positivos y negativos, que contribuyen a la construcción de propuestas para mejorar y afianzar los procesos

en la compañía, todos estos registros de las observaciones hechas se llevaron en un Diario de Campo (Anexo A).

Durante la realización de las observaciones se contó con la aceptación del personal, en el entendido, que se tomaban estos registros para la construcción del diagnóstico, cuyos resultados permitirían determinar falencias, para después plantear posibles soluciones.

Entrevista: se define como la conversación de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger informaciones en relación con una determinada finalidad” (Grawitz, 1984)

Con la entrevista se busca identificar las fallas en los procesos de la empresa, como base para el diagnóstico para dar cumplimiento a la primera fase. El guion de la entrevista (Anexo B) cuenta con trece preguntas, cada entrevista tuvo una duración de 20 minutos, las preguntas propiciaron que el entrevistado hiciera aportes y propuestas, durante la entrevista se tomaron evidencias fotográficas y se grabaron con el celular, para contar con la información para el respectivo análisis.

La Encuesta: “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (García, Ferrando. , 2003).

Con la encuesta (Anexo C) se busca establecer los aspectos fundamentales que ocasionan la problemática de estudio. La encuesta consta de ocho preguntas para indagar el nivel de conocimiento sobre el tema de calidad y fue realizada en papel, por cuanto, el tamaño de la muestra es pequeña, durante el horario de oficina al igual que las entrevistas de forma ordenada y coordinada, para no interferir en el desarrollo de los procesos.

7. CRONOGRAMA PROPUESTO DE ACTIVIDADES

Tabla 6. Cronograma

Objetivos/Actividades	Mes 1.				Mes 2.				Mes 3.				Mes 4			
	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
Objetivo 1. Revisar la norma de acuerdo a los elementos de la misma que aporten a la empresa OIL HARBOR COMPANY. (30 días).																
Actividad 1. Revisar los documentos existentes si se ajustan a las necesidades de la organización.																
Actividad 2. Proponer el diseño de nuevos documentos, requeridos por la entidad para su funcionamiento.																
Objetivo 2. Realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades, teniendo en cuenta los requisitos de la norma colombiana NTC ISO 9001:2015. (45 días)																
Actividad 1. Se aplicarán los instrumentos a la muestra seleccionada para recoger la información sobre el estado actual del área de la empresa.																
Actividad 2. Analizar la información que permita realizar el diagnóstico Construir la metodología para la elaboración y el control de los documentos y registros																
Actividad 3. Revisar los espacios, luminosidad y equipos.																
Objetivo 3. Proponer un esquema de recomendaciones con base en las fortalezas y debilidades de la empresa con relación a la norma NTC ISO 9001:2015. (45 días)																
Actividad 1. Socialización de las directrices de las normas y del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.																
Actividad 2. Realización de las recomendaciones para el diseño, soporte documental de los procesos y capacitación al personal., para su implementación.																

Fuente: Elaboración propia

8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS


Las actividades desarrolladas se dieron siguiendo los criterios de Planificación, Organización, Dirección, Control y seguimiento de los procesos.

8.1 REVISAR LA NORMA DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA MISMA QUE APORTEN A LA EMPRESA OIL HARBOR COMPANYY.

Se realizó la documentación existente y se presentó la propuesta para implementarlos de forma estandarizada para todos los procesos, de tal forma, que se pueda identificar las características y funciones sobre cualquier tarea a desarrollar, para cualquier empleado dentro de la compañía, cumpliendo los requisitos de calidad para un óptimo desempeño de los procesos.

Se diseño dentro la propuesta, la siguiente estructura para dar inicio a la fase de documentación, atendiendo los procesos que durante el tiempo de práctica se alcanzaron a apoyar:

Los documentos estarán encabezados de la siguiente manera (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación -ICONTEC, 2015):

	OIL HARBOR COMPAÑY S.A.S	CÓDIGO:
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN:
		PÁGINAS: 78

Nombre: Título del manual, procedimiento, registro o formato a documentar

Logo: Espacio para el logo de la institución.

Código: Es la asignación que se le da a cada documento de acuerdo a los parámetros establecidos.

Versión: refleja el consecutivo de modificaciones que se han aplicado al documento y que han sido debidamente estudiadas y aprobadas con anterioridad.

Páginas: establece la numeración de páginas de todo el documento

Control de Aprobaciones: se encuentra en el pie de página y muestra la actualización de aprobación de cada modificación evaluada y aceptada

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación:
Firma:	Firma:	Firma:	

Control de Cambios: Registro de cambios realizados al documento debidamente aceptados y aprobados.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA DE APROBACIÓN
01	Emisión Inicial	

A continuación, listado de documentos necesarios:

- ✓ Órdenes de compra
- ✓ Facturación
- ✓ Cotizaciones
- ✓ Ordenes de servicio
- ✓ Listado de proveedores externos aprobados
- ✓ Listados de asistencia a capacitaciones
- ✓ Autorización de pagos.
- ✓ Formato control de gastos.
- ✓ Manual de funciones
- ✓ Manual de procesos y procedimientos
- ✓ Control visitas de obra
- ✓ Evaluación de desempeño
- ✓ Verificación de compras
- ✓ Registro de proveedores

8.2 Realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades, de acuerdo con los requisitos de la norma colombiana NTC ISO 9001:2015.

El tema del proyecto es: Diseño de la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa OIL HARBOR COMPANY SAS, el objetivo principal es diseñar la propuesta de implementación de la norma, mediante un diagnóstico implementando instrumentos de recolección de información al personal y realizando una lista de chequeo determinada por la norma, con los resultados obtenidos realizar la propuesta de documentación que permita mejorar los procesos actuales, que contribuya al desarrollo organizacional de la empresa, en forma organizada y eficiente.

Se realizó un diagnóstico y análisis sobre el estado actual de la empresa, para estipular los factores que influyen en la problemática; se presenta la información recolectada mediante los instrumentos aplicados a los 10 empleados. Se realizó la observación a las instalaciones de la empresa de forma periódica a los procesos y a las instalaciones de la empresa. Llevando el registro de lo encontrado en el diario de campo.

Tabla 7. Resultados diarios de campo

Resultados observaciones
La empresa cuenta con buena luminosidad y espacios para el desarrollo de las tareas.
Los equipos de oficina son rápidos y actualizados.
Se cuenta con un espacio cafetería y una zona libre para la realización de pausas activas.
Los escritorios y las sillas son ergonómicas.
Se cuenta con sala de espera para los clientes y una sala de reuniones, con facilidad para proyectar las presentaciones.
La empresa cuenta con una buena conectividad.
La empresa mantiene todo en orden y limpio.

Fuente: Elaboración propia

La empresa OIL HARBOR, es nueva en el mercado, necesita desde su comienzo una planificación y una aplicación de métodos que le permita mejorar su productividad.

En la Tabla 8, se muestra una matriz resumen de las entrevistas realizadas:

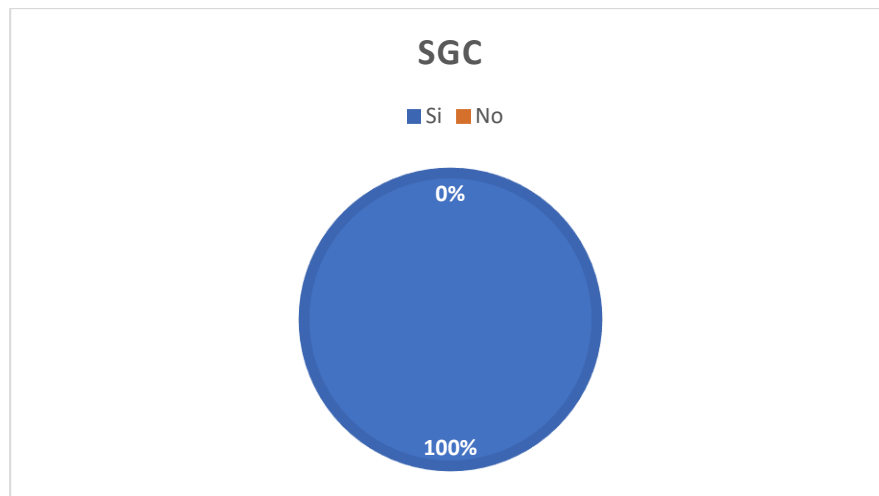
Tabla 8. Matriz respuestas entrevistas

MOMENTO	RESULTADOS
CONTENIDO	Todos los participantes respondieron de forma positiva y confirmando lo importante que es para una empresa la implementación de un SGC, por cuanto, contribuye al desarrollo de los procesos con calidad.
	Se necesita mayor capacitación para todos los integrantes de la compañía, pero, aclaraban que no sólo en el tema de calidad, sino en todos los temas de actualidad para el manejo de una empresa, que busca alcanzar las metas trazadas.
	Los participantes contestaron que conocen el enfoque de procesos y la debida documentación, por cuanto, otras empresas afines la implementan y OIL HARBOR como cliente, ha seguido procesos con la documentación que exige la norma.
	La empresa no cuenta con una base de proveedores y el proceso como tal no está documentado.
	En su mayoría, respondieron afirmativamente, por cuanto, la empresa tiene un recurso humano idóneo y capacidad para atender requerimientos del mercado, pero, para el mejor desarrollo de la organización, consideran pertinente adoptar cambios, más planeación y más organización, que faciliten la ampliación de los clientes y poder satisfacer sus necesidades, con calidad.
	Los procesos realizados en los proyectos tienen enfoque de prevención y mitigación de los impactos ambientales, indispensable para el tema de la ingeniería y la interventoría.
	No hay un orden específico, para cada actividad, falta más planeación. Mejorar la planeación de las actividades, contratación de más personal.
	Tenemos reuniones una vez a la semana. También se utilizan los medios tecnológicos para las reuniones con el personal, teleconferencias, video llamadas, comunicación telefónica y correo electrónico. Siempre es importante que todo el personal este familiarizado con las actividades de la empresa, esto hace que no solo una persona conozca el proceso si no que todos interactúen y brinden oportunidades de mejora. Se vive un buen ambiente laboral con los compañeros, cada uno es proactivo en su cargo
CIERRE	Los más positivo de la empresa es el clima laboral, la oportunidad de aportar ideas, vivimos en constante interacción, compartimos conocimientos, nos gusta lo que hacemos y queremos que la empresa se empodere en el mercado.
	Flexibilidad en la ejecución de las tareas.

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante el desarrollo de las encuestas, realizado en las instalaciones de I departamento a división administrativa de la empresa OIL HARBOR, en los primeros días de marzo, para recoger información de los empleados de la organización.

¿Sabe usted qué es un sistema de gestión de calidad?



Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados sabe que es un SGC.

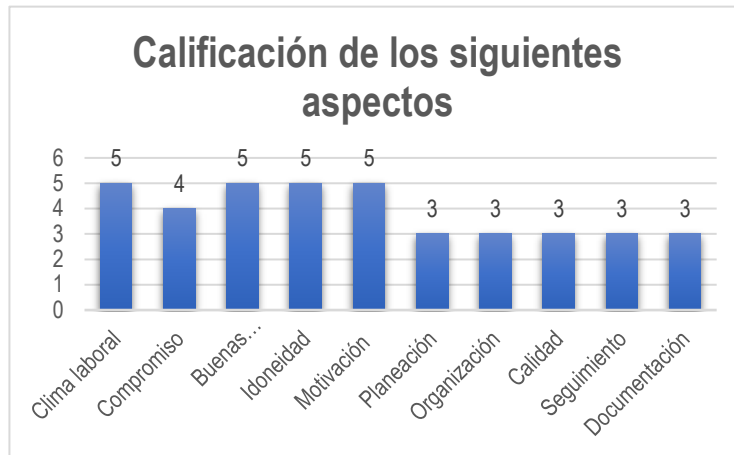
¿Sabe usted que es calidad?



Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados sabe que es calidad y la importancia que actualmente tiene esto a nivel de organizaciones.

¿Qué calificación les da a los siguientes aspectos en su organización?



Fuente: Elaboración propia

El personal considera que en la empresa se vive un excelente clima laboral, instalaciones, idoneidad para atender el desarrollo de las tareas y califica como muy bueno el compromiso laboral.

Los aspectos como clima laboral, organización, calidad, seguimiento y documentación lo califican regular con tres puntos.

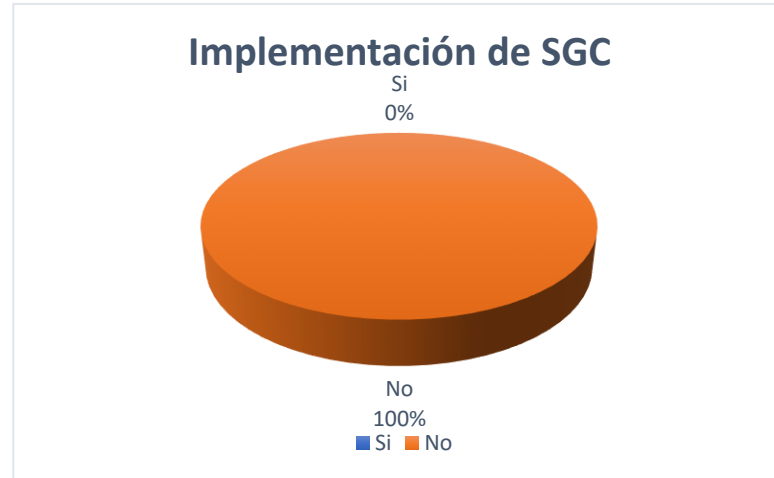
¿Recibe capacitación continua en su empresa?



Fuente: Elaboración propia

El 60% expresa que recibe capacitación, pero solicita sea más continua sobre temas pertinentes a la organización de las tareas de la organización.

8. ¿Le parece complicado implementar un proceso para acreditar la empresa en calidad?



Fuente: Elaboración propia

El 100% considera de suma importancia y necesidad se implemente un SGC en la empresa, por cuanto, son conscientes del valor agregado que les daría a los procesos, a los clientes y por supuesto a ellos como beneficiarios directos.

Considerando la información obtenida a través de los instrumentos de recolección sobre la percepción de los empleados sobre el tema de calidad, las observaciones sobre las actividades y la necesidad de una mayor planificación de los procesos, se puede concluir lo siguiente:

El personal necesita una mayor capacitación en todas las áreas. Los entrevistados y encuestados, consideran que se da un buen clima laboral, todos están entusiastas y proponen cosas para que la empresa crezca y poder seguir aportando al bienestar de sus familias.

Para mejorar los tiempos de entrega se hace necesario, contar con la documentación que establezca un orden a los procesos y se logre la satisfacción del cliente.

Los participantes están convencidos de la importancia de un SGC, pero también, que se hace necesario crear una mesa de trabajo que encauce las acciones pertinentes para su desarrollo, implementación, actualización mediante revisiones periódicas.

La comunicación interna es muy satisfactoria, se cuenta con una buena conectividad, que les permite estar al tanto de las actividades.

Después de realizada la primera parte del diagnóstico para conocer sobre la percepción de calidad que tienen los empleados de la empresa OIL HARBOR, se continúa con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, para hacer un análisis.

El diagnóstico es fundamental, por cuanto, teniendo la información del estado actual, se realizará la propuesta de recomendaciones para el diseño del sistema de Gestión de Calidad de la organización. El punto de partida seleccionado como instrumento de verificación es la Lista de chequeo, relacionando todos los requisitos establecidos en la norma. A continuación, en la Figura 4, se puede ver el aplicativo implementado para la elaboración del diagnóstico inicial:

Figura 4. Lista de chequeo Norma ISO 9001:2015

CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				0
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0

Fuente: Elaboración propia

A continuación, los criterios de calificación de acuerdo con las opciones de respuesta:

Tabla 9. Criterios de evaluación para los requisitos de las Normas ISO 9001

CRITERIOS DE EVALUACION	CALIFICACION	PUNTAJE
No aplica	-	-
No definido	1	0% - 24%
Identificado	2	25% - 49 %
Diseñado y no implementado	3	50 %- 74%
Diseñado e implementado	4	75% - 99%
Evaluado y mejorado	5	100%

No aplica: El requisito no es aplicable en el sistema de gestión de calidad, según los parámetros de exclusión de ISO 9001.

No definido: Requisito aplicable, no establecido

Identificado: Requisito aplicable, Establecido, no diseñado y no implementado.

Diseñado y no implementado: Requisito aplicable diseñado y no implementado.

Diseñado e implementado: Requisito aplicable diseñado e implementado.

Evaluado y mejorado: Requisito aplicable, implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo.

El diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad busca identificar áreas o procesos deficientes de la organización y aquellas que ofrecen mayor potencial. En la actualidad la empresa no cuenta con un sistema óptimamente documentado, por tal motivo, el diagnóstico arroja la siguiente información evaluándose de la siguiente manera: la valoración es de 100% cuando cumple los criterios y 0% cuando su desarrollo es nulo.

En la Tabla 10 se muestra los resultados cuantitativos del diagnóstico inicial para el sistema de gestión de calidad de OIL HARBOR

Tabla 10.Resultados cuantitativos del estado de la norma SGC.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	22%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACIÓN	0%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	0%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	1%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	0%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN	3%	
CALIFICACION GLOBAL EN LA GESTIÓN DE CALIDAD	BAJO	

De acuerdo, con lo requerido por la norma, se dan los siguientes puntos:

Tabla 11. Análisis cualitativo de los resultados

Nº	REQUISITO	OBSERVACIONES
4.2	Requisitos de la documentación	No hay evidencia de los procesos obligatorios requeridos por la norma. Ningún proceso está documentado.
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	La directiva muestra total interés y determinación para cumplir con los requisitos de la norma.
5.1	Compromiso de la dirección	La Gerencia está interesada en implementar el SGC, capacitar al personal en lo que respecta a la norma y así mismo aplicar talleres para una mejor adopción. El Gerente cumple con los objetivos trazados, está pendiente de la entrega del producto.
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La empresa no cuenta con política ni objetivos de calidad. La directiva no ha plasmado en su plan estratégico la teleología empresarial, aún no cuenta con indicadores que ayuden al control y verificación de su ejecución. La dirección es consciente de la importancia de la satisfacción del cliente. Están establecidas las responsabilidades pero no se han documentado.

Continuación Tabla 11

N °	REQUISITO	OBSERVACIONES
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	La Junta Directiva designó al Director General, como el encargado de la implementación del SGC. La empresa cuenta con excelentes medios de comunicación interna. Es urgente documentar y estandarizar este procedimiento.
5.6	Revisión por la dirección	La empresa no cuenta con una metodología para el desarrollo de esta actividad.
6.1	Acciones para abordar riesgos	Es indispensable la formulación de este procedimiento y su puesta en marcha.
6.2	Planificación	Cuentan con cierta planificación, pero necesitan una real planeación y organización en la prestación de servicios.
7.0	Apoyo recursos	No existe una metodología para el tratamiento de quejas y reclamos del cliente. Se debe documentar esta actividad. No tiene documentado el proceso de compras, ni de proveedores. La empresa debe mejorar su presentación en el portafolio donde se ofrecen los servicios.
8.1	Planificación y control operacional	Se planifican algunas tareas falta una mayor coordinación y seguimiento, no se ha identificado mecanismos de medición ni a ha diseñado su respectivo control.
8.2	Requisitos para los productos y servicios	Se da cumplimiento a los requisitos legales. Pero nada está documentado. La comunicación con los clientes sobre los productos y servicios es permanente. Se confirman y se resuelven las diferencias con los clientes.
8.3	Control del producto no conforme	No hay un procedimiento documentado sobre las no conformidades durante los procesos. No hay metodología para dar solución, a las no conformidades, en muchos casos, se dan soluciones rápidas y de momento.
8.4	Control de los procesos	No existe un plan de acciones preventivo ni correctivo.
9.0	Evaluación del desempeño	La empresa no tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad. La empresa no realiza evaluaciones de desempeño.
10.0	Mejora	La empresa no tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto, no hay iniciativas de mejora continua.

Fuente: Elaboración propia.

Los datos arrojan la necesidad de implementar un SGC, la Dirección está dispuesta a asumir nuevos retos para el bien del desempeño de su personal y de los clientes, en estos momentos la organización, no cuenta con una política de calidad, control y seguimiento.

Un aspecto positivo en la empresa es el buen clima laboral y los canales de comunicación al día, importante para la interacción entre sus empleados.

En la empresa el diagnóstico de acuerdo con la norma del SGC, en los numerales 6,7,9 y 10, tienen una calificación de 0%, no están definidos, no hay criterios de cumplimiento, por cuanto, no existe documentación de los procesos, no hay manual de calidad. Es por eso, que la empresa, su Junta directiva, está dispuesta a dar inicio a documentar e implementar un SGC.

Cabe anotar, que la empresa OLI HARBOR, cuenta con fortalezas como la infraestructura y su talento humano, personal, altamente capacitado e idóneo, con varios años de experiencia en los temas de ingeniería, para este aspecto se hace necesario realizar la documentación para su buen ejercicio dentro del sistema de gestión de calidad.

La empresa no cuenta con un portafolio donde se encuentran evidenciados todos los proyectos y servicios, para brindar información y satisfacción al cliente en la realización del servicio, es necesario ejecutar la documentación de los servicios que se ofrecen, para abarcar las expectativas del cliente y dar cumplimiento a los objetivos de la organización.

La empresa cuenta con los perfiles de los cargos, pero no hay documentación y frente a los cambios requeridos, no se han registrado en el organigrama.

Falta la implementación del PQR, no hay procedimientos para tener en cuenta las recomendaciones o quejas de los clientes. No se da medición de la satisfacción del cliente.

Por último, la organización no cuenta con el procedimiento de compras, ni de selección de proveedores, bien estructurado. También hace falta determinar los indicadores de gestión que registren seguimiento de los procesos. El resultado obtenido da muestra de lo observado, ya que la empresa apenas está iniciando su proceso de calidad, desde la documentación hasta la implementación dirigido desde la gerencia.

8.3 Proponer un esquema de recomendaciones con base en las fortalezas y debilidades de la empresa con relación a lo que establece la NTC ISO 9001:2015, en cuanto a la documentación

Teniendo en cuenta, los resultados anteriores, efecto de la investigación aplicada mediante la recolección de información sobre la percepción sobre calidad y la lista de chequeo, sobre la situación actual de la norma ISO 9001:2001, se hacen las siguientes recomendaciones y la propuesta de documentación para el diseño del SGC.

Tabla 12. Recomendaciones

Recomendaciones
Diseño e Implementación del SGC
Diseño e implementación de indicadores: para realizar una medición de los distintos procesos que se desarrollan.
Elaboración del mapa de procesos. Importante para la empresa para definir las áreas y constituir de acuerdo con el contexto.
Caracterizar los procesos y procedimientos generales de la empresa.
Priorizar los procedimientos para ser documentados y socializados.
Elaborar los perfiles de la empresa
Elaborar un manual de funciones
Acciones de corrección o mejora orientando a la búsqueda de mejores resultados
Documentación de todos los procesos, actividades y tareas.

Fuente: Elaboración propia

Se presentó a la Dirección el diseño del Logo empresarial:



Figura 5. Logo empresa OIL HARBOR COMPANY

Fuente: Elaboración propia

Igualmente, se elaboró parte de la teleología empresarial, así:

MISION

Grupo humano cualificado de Ingeniería, consultoría e interventoría de obras civiles, petroleras y ambientales que evoluciona y busca proporcionar soluciones a las necesidades del sector petrolero, gas y construcción. Con pautas de calidad para el desarrollo de las actividades, ambientalmente consciente, al servicio de la sociedad, el crecimiento sostenible y actuación transparente.

VISION

Con innovación, practicas sostenibles y un gran respeto por el medio ambiente y nuestros clientes, seremos una de las empresas más grandes del departamento de Santander en el 2022, con servicios de ingeniería posicionados como efectivos y eficaces en los mercados que atendemos.

PILARES CORPORATIVOS

- Orientación al cliente: Nuestras acciones buscan responder a los requerimientos de nuestros clientes.
- Equipo autónomo: Nuestro equipo humano se encuentra capacitado y por ende queremos que sean proactivos y tengan autonomía en la toma de decisiones
- Sostenibilidad: Seguridad, transparencia y consciencia ambiental en cada uno de los procesos

Figura 6. Teleología empresa OIL HARBOR COMPANY

Fuente: Elaboración propia

En cada caracterización de un proceso se debe describir:

- Objetivo del Proceso a seguir
- Alcance del Proceso a seguir
- Proveedores: entes externos que suministran insumos y materiales, entre otros
- Entradas: información necesaria para la realización de las tareas
- Actividades: las acciones o tareas a realizar
- Salidas: Resultados alcanzado en las actividades de cada proceso
- Clientes: los beneficiarios de los procesos

Las actividades de cada proceso deben quedar plasmados en el manual de calidad de la empresa. Los siguientes son los procesos que se deben caracterizar, de acuerdo con los resultados obtenidos en la lista de chequeo: Misión gerencial, gestión contable, gestión comercial, programas de capacitación, seguimiento y evaluación, compras, recursos humanos, recursos físicos.

En el manual de procedimientos debe quedar detallada cada tarea o subproceso para una excelente realización. Cada procedimiento de acuerdo a los requerimientos de la norma debe incluir: objetivos, condiciones generales, formatos y sus respectivos responsables.

- Responsable: Persona a cargo del proceso
- Recursos: Medios utilizados para la ejecución del proceso
- Procesos de Apoyo: Procesos que interactúan en la ejecución de las actividades.
- Seguimiento: Indicadores de gestión y/o auditorías internas que evalúan al proceso
- Documentos y Registros: Evidencia de soporte del proceso.
- Requisitos: Numerales de la norma a cada proceso

Tabla 13. Actividades revisadas por la Dirección

Nº ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	La dirección debe planificar la reunión para la revisión del resultado de las auditorías internas, y convocar a la misma a los miembros de la empresa.	Director General
2	Revisar los informes presentados por cada uno de los responsables de los procesos.	Convocados en la actividad 1.
3	Para mejorar la eficacia del sistema de gestión, definir y registrar acciones a tomar..	Convocados en la actividad 1.
4	Seguimiento a las acciones tomadas en la actividad 3..	Convocados en la actividad 1.
5	Revisar el cumplimiento de los requisitos del SGC de cada área o proceso, determinando conclusiones sobre los resultados.	Convocados en la actividad 1.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 14 se presenta la propuesta para documentar los procesos en la empresa OIL HARBOR COMPANY:

Tabla 14. Propuesta Documentación

IDENTIFICACIÓN	TIPO		RECUPERACIÓN	PROTECCIÓN
NOMBRE	FÍSICO	MÁGNETICO	SECUENCIA	RESPONSABLE
CONTROL DE LLAMADAS POR PROYECTO		X	Proyecto y fecha	Recepcionista
IMPACTO PUBLICITARIO	X		Por Medio Publicitario	Recepcionista
LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS	X		NOMBRE	Coordinador de calidad asignado
LISTA DE REGISTROS	X		NOMBRE	Coordinador de calidad asignado
LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS		X	NOMBRE	Coordinador de calidad asignado
SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO	X		POR NOMBRE PROYECTO	Coordinador de calidad asignado
ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA		X	FECHA	Coordinador de calidad asignado
	X		FECHA	Coordinador de calidad asignado

Continuación Tabla 14

IDENTIFICACIÓN	TIPO		RECUPERACIÓN	PROTECCIÓN
	FÍSICO	MÁGNETICO	SECUENCIA	RESPONSABLE
HERRAMIENTA DE INDICADORES		X	POR NOMBRE	Coordinador de calidad- asignado
SOLICITUD CREACION, MODIFICACION Y ELIMINACION DE DOCUMENTOS	X		POR FECHA	Director General y División Administrativo
CONTROL DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	X		POR FECHA Y ACTIVIDAD	Coordinador de calidad- asignado o Director General
AUDITORIAS	X		FECHA DE REALIZACIÓN	Coordinador de calidad asignado
PLAN DE AUDITORIAS	X		FECHA DE REALIZACIÓN	Coordinador de calidad asignado
VERIFICACION DE AUDITORIA	X		FECHA DE REALIZACIÓN	Coordinador de calidad asignado
INFORME DE AUDITORIA	X		FECHA	Coordinador de calidad asignado
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	X		FECHA	Coordinador de calidad asignado
ESTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS		X	FECHA	Coordinador de calidad asignado
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	X		POR NOMBRE	Coordinación
ENTREVISTA DE SELECCIÓN DE PERSONAL	X		FECHA	Director General y División Administrativo

Continuación Tabla 14

IDENTIFICACIÓN	TIPO		RECUPERACIÓN	PROTECCIÓN
	FÍSICO	MÁGNETICO	SECUENCIA	RESPONSABLE
LISTADO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	X		Por fecha	Director General
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		X	POR NOMBRE	Director General
PLAN DE EMERGENCIAS		X	NA	Director General
RIESGOS		X	Por Nombre	Director General
CLIMA ORGANIZACIONAL	X		Por fecha	Director General
ENTREVISTA DE INGRESO		X	POR FECHAS	RECEPCIÓN
INFORME REVISION POR LA DIRECCION	X		POR FECHA	DIRECTOR GENERAL
LISTADO DE PROVEEDORES		X	POR NOMBRE DE SUMINISTROS	División administrativa
ORDEN DE COMPRA	X		POR FECHA	División administrativa
VERIFICACION DE COMPRAS	X		FECHA Y No. CONSECUTIVO	División administrativa
REGISTRO DE PROVEEDORES	X		POR NOMBRE ALFABETICAMENTE	División administrativa
SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE PROVEEDORES		X	POR NOMBRE	División administrativa

Continuación Tabla 14

IDENTIFICACIÓN	TIPO		RECUPERACIÓN	PROTECCIÓN
	FÍSICO	MÁGNÉTICO	SECUENCIA	RESPONSABLE
REEVALUACION DE PROVEEDORES		X	POR FECHA Y NOMBRE	División administrativa
HOJAS DE VIDA PERSONAL	X		Personal	División administrativa
CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	X		Nombre	Instalaciones
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO	X		Por fecha	División de operaciones
MANUAL DE EQUIPOS	X		Por fecha	División de operaciones
REMISION	X		Por nombre	División de operaciones
COTIZACIÓN	X		Por fecha	División de operaciones

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Durante la práctica, se hacen varias recomendaciones a la empresa como, la necesidad de adoptar un SGC, contextualizado a los requerimientos de la empresa OIL HARBOR COMPANY, con alcance en todo el ámbito de trabajo y sobre todos los trabajadores sin importar el tipo de vinculación laboral.

Hacer la práctica en un entorno adecuado facilita emplear los conocimientos obtenidos a lo largo del estudio de la carrera profesional, es una gran oportunidad, es el camino fundamental para encauzar la proyección como Administradora de empresas, ya que se convierte en la posibilidad para reforzar los conocimientos académicos en la práctica.

La empresa OIL HARBOR COMPANY, se dio la gran oportunidad de aportar a la organización pautas en el tema de organización y calidad en el trabajo como proceso lógico en beneficio de la empresa. La gerencia mostró un gran interés por conocer los pasos para implementar el SGC, que les permitiría certificarse y, por tanto, ganar reconocimiento en el mercado con procesos de calidad que redunden en beneficio de los clientes.

El diagnóstico final realizado evidenció la necesidad de diseñar e implementar en la empresa OIL HARBOR, un SGC basado en la norma ISO 9001:2015. Con los resultados obtenidos es importante establecer los perfiles en la organización, crear espacios de socialización para poner en contexto al personal, realizar capacitaciones periódicas sobre el sistema de calidad y mantener una constante revisión y actualización de la documentación.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones para la empresa OIL HARBOR COMPANY, son:

- Es importante que desde la dirección se propenda por una actitud positiva al cambio, ajustando los procesos de acuerdo a los requerimientos de la normativa de calidad, recomendable para la empresa que se está abriendo campo en el sector.
- El interés la motivación y compromiso por parte de la dirección de asumir un SGC, se cumpla y se haga la implementación, para dar continuidad al proceso iniciado y se viva a nivel organizacional un ambiente de calidad por medio de la aplicación del SGC basado en la norma ISO 9001.
- Se recomienda la elaboración e implementación de la documentación, de acuerdo con las sugerencias dadas.
- Se recomienda a la empresa considerar los hallazgos obtenidos en el diagnóstico, para atender las fallas y encauzar todas las fortalezas hacia el posicionamiento en el mercado local, regional y nacional.

BIBLIOGRAFÍA

Cámara de Comercio de Barrancabermeja. (2018). Dinámica Socioeconómica del Área de Influencia de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja. Barrancabermeja.

Cámara de Comercio España. (2017). Cámara de Comercio. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de <https://www.camara.es/blog/innovacion-y-competitividad/la-importancia-de-implementar-normas-de-calidad-en-tu-empresa-iso>

Camejo, J. (2012). Definición y características de los indicadores de gestión empresarial. Recuperado el 28 de marzo de 2020, de <http://www.grandespyemes.com.ar>

Coaguila Gonzales, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Recuperado el 25 de Marzo de 2020, de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf

ECURED. (2019). Ciclo de Deming. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de https://www.ecured.cu/Ciclo_de_deming

Ferrando, M., & Granero, J. (2005). Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia. España: FC editorial.

García, Ferrando, M. (2003). El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de investigación. Madrid: Alianza Universidad.

Grawitz, M. (1984). Métodos y técnicas de las ciencias sociales. México: Editia mexicana.

Hernández, Sampieri, R., Fernández, Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1991). Metodología de la Investigación. México.: MCGRAW-HILL.

ICONTEC. (2020). icontec.org/eval. Recuperado el 25 de marzo de 2020, de https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación -ICONTEC. (2015). NTC-ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad: Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Pourtois, J., & Desmet, H. (2015). Epistemología e instrumentación en ciencias humanas. Herder S. A. Editorial.

ANEXOS

DIARIO DE CAMPO # ____

Estudiante: _____

FECHA DE OBSERVACIÓN: _____

TITULO DEL TRABAJO: DISEÑO DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA OIL HARBOR COMPANY SAS

<u>OBSERVACIÓN</u>	<u>REFLEXIÓN</u>

Anexo B. Guion entrevista

CARACTERIZACIÓN DE LA ENTREVISTA			
Entrevista N. °	E000	Fecha:	
Lugar			
Objetivo:	Dentro de la presente entrevista, se exponen una serie de preguntas orientadas a la recolección de información, para identificar la situación actual de la empresa OIL HARBOR COMPANY SAS		
A continuación, le haré una serie de preguntas sencillas sobre su labor dentro de la compañía, para lo cual, le agradezco sus respuestas sean totalmente honestas y reales. Gracias.			
Entrevistador		Entrevistado	
Tiempo estimado	00:20 minutos		
MOMENTO	PREGUNTAS ORIENTADORAS		
INICIO	¿Cuál es su nivel de estudios?		
	¿Cuál es su cargo?		
	¿Qué actividades realiza?		
CONTENIDO	¿ Tiene conocimiento sobre los sistemas de calidad en las organizaciones?		
	¿Hay capacitación continua al personal en la empresa?		
	¿ Conoce el enfoque de procesos y la debida documentación, para la prestación del servicio con calidad.?		
	¿Cuenta la empresa con una base de proveedores y tienen documentado el proceso de compras?		
	¿ Cuenta la empresa con los medios disponibles para atender un mayor número de clientes y satisfacer sus necesidades, con calidad en los productos.?		
	¿Los procesos realizados en los proyectos tienen enfoque de prevención y mitigación de los impactos ambientales?		
	¿Lleva un orden previo a cada actividad?		

	¿En su área de trabajo se realizan reuniones periódicas para la planeación de los procesos?
	¿Sus opiniones son tenidas en cuenta, en el momento de planear los procesos?
CIERRE	A modo de reflexión ¿Qué aportes, iniciativas o propuestas brindaría para el proceso de calidad de la empresa?
	¿Desea agregar algo más?, Nuevamente muchas gracias, quiero recordarle que la información que usted me acaba de suministrar es totalmente confidencial y por lo tanto, su uso será exclusivo para el trabajo investigativo y académico.
OBSERVACIONES:	

Anexo C. Encuesta

A continuación, encontrará una serie de preguntas que permitirán realizar una investigación acerca de la percepción sobre calidad en los procesos, en la empresa OIL HARBOR COMPANY

Agradecemos su colaboración para dar respuesta de manera objetiva. Señale la respuesta que considere.

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo:

Masculino

Femenino

¿Sabe usted. qué es un sistema de gestión de calidad? *

Si

No

¿Sabe usted que es calidad?

Si

No

6.. ¿Qué calificación le da a los siguientes aspectos en su empresa?

Dando una calificación de 1 a 5, donde 5 es excelente,4 Muy bueno, 3 es regular , 2 es malo y 1 es muy malo.

7. ¿Recibe capacitación continua en su empresa? *

Si

No

8. ¿Le parece complicado implementar un proceso para acreditar la empresa en calidad? *

si

no

¿Por qué? _____

Anexo D. Resultados de la Norma 9001.

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
<p>CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</p>					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.				
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?				
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestion de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				
11	Se mantiene y conserva informacion documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				
		SUBTOTAL			
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			

5. LIDERAZGO				
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL				
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			
5.1.2 Enfoque al cliente				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			
5.2 POLITICA				
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			
5.2.2 Comunicación de la política de calidad				
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			
		SUBTOTAL		
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		
6. PLANIFICACION				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS				
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?			
4	Se mantiene informacion documentada sobre estos objetivos			
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS				
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			
		SUBTOTAL		
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		
7. APOYO				
7.1 RECURSOS				
7.1.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medicion				
7.1.5.1 Generalidades				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			
7.2 COMPETENCIA				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			
7.4 COMUNICACIÓN				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.			
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			
7.5.2 Creación y actualización				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			
7.5.3 Control de la información documentada				
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			
		SUBTOTAL		
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		

8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provision de servicios.			
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios				
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.			
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios				
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada perteniente a estos cambios.			
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.3.1 Generalidades				
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			
0				
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1 Generalidades				
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			
35	Se conserva información documentada de estas actividades			
8.4.2 Tipo y alcance del control				
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			
8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			
52	Se controla la designación de personas competentes.			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			
8.5.2 Identificación y trazabilidad				
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			
67	Considera los requisitos del cliente.			
68	Considera la retroalimentación del cliente.			
8.5.6 Control de cambios				
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			
SUBTOTAL				
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)				
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO				
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION				
9.1.1 Generalidades				
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.			
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			
9.1.2 Satisfacción del cliente				
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			
9.2 AUDITORIA INTERNA				
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.			
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			

9.3 REVISION POR LA DIRECCION				
9.3.1 Generalidades				
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			
22	Considera los resultados de las auditorías.			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			
24	Considera la adecuación de los recursos.			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			
26	Se considera las oportunidades de mejora.			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			
29	Incluye las necesidades de recursos.			
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			
SUBTOTAL				
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)				
10. MEJORA				
10.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.			
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			
10.3 MEJORA CONTINUA				
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			
SUBTOTAL				
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)				
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD				
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
5. LIDERAZGO				
6. PLANIFICACION				
7. APOYO				
8. OPERACIÓN				
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO				
10. MEJORA				
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION				
Calificacion global en la Gestion de Calidad				

