



Diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Rulay Empresarial.

Karen Dayanna Moreno Suárez
CC. 1.193.076.846

Hilda Mendoza Luna
C.C. 37.863.143

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga, 2022



Diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Rulay Empresarial.

Karen Dayanna moreno Suárez
CC. 1.193.076.846

Hilda Mendoza Luna
C.C. 37.863.143

**Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogo en Producción Industrial**

**DIRECTOR
Mayra Alejandra Jaimes Carrillo**

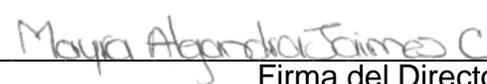
UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga, 2022

Nota de Aceptación

Aprobado



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

El presente proyecto va dedicado a mis padres que han sido fuente de inspiración, han sido mi apoyo y mi motivación en cada proceso de mi vida, de igual forma y muy especial a mi hijo, siendo mi gran motor de vida y mi mayor orgullo.

Hilda Mendoza Luna

Con todo mi amor dedico este proyecto a mis padres, quienes me han apoyado constantemente y han sido mi fortaleza, así mismo a mis hermanos quienes con sus consejos y amor me han sabido guiar en cada paso de mi vida.

Karen Dayanna Moreno Suarez

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos a nuestra querida Institución Educativa, quien nos brindó los conocimientos y las bases para formarnos como tecnólogas, así mismo a todos los docentes quienes nos han guiado en este maravilloso proceso.

A nuestras familias, padres, hijos y amigos les agradecemos por culminar junto a nosotras con éxito este proceso en nuestras vidas, gracias infinitas a cada persona que nos fortaleció en el camino para poder culminar con éxito nuestra tecnología en Producción Industrial.

Karen Dayanna Moreno Suárez

Hilda Mendoza Luna

Tabla de contenido

<u>RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>10</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>12</u>
<u>1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA</u>	<u>13</u>
<u>2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA</u>	<u>14</u>
<u>3. ANTECEDENTES</u>	<u>15</u>
<u>4. JUSTIFICACIÓN</u>	<u>16</u>
<u>5. OBJETIVOS</u>	<u>18</u>
5.1. OBJETIVO GENERAL	18
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
<u>6. MARCO TEÓRICO</u>	<u>19</u>
6.1. SISTEMA DE GESTIÓN.....	19
6.2. CALIDAD.....	19
6.3. PROCESOS DE CALIDAD	20
6.4. NORMA ISO 9001:2015.....	20
6.5. MATRIZ DOFA.....	21
6.6. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	21
6.7. CICLO PHVA.....	23
<u>7. DISEÑO METODOLÓGICO</u>	<u>25</u>
7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
7.2. FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
<u>8. RESULTADOS</u>	<u>27</u>
8.1. DIAGNÓSTICO INICIAL	27
<u>9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</u>	<u>30</u>

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
 FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

VERSIÓN: 1.0

<u>10. MEJORA</u>	<u>30</u>
<u>TOTAL DE RESULTADOS</u>	<u>30</u>
<u>CALIFICACIÓN GLOBAL</u>	<u>30</u>
8.1. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS	46
8.1.1. GENERALIDADES	46
8.1.2. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	46
8.1.3. ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO.....	47
8.1.4. PROVEEDORES	48
8.2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO.....	51
8.3. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	52
<u>POLÍTICA DE CALIDAD</u>	<u>52</u>
<u>OBJETIVOS DE CALIDAD</u>	<u>52</u>
<u>VISIÓN</u>	<u>53</u>
<u>MISIÓN</u>	<u>53</u>
<u>9. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</u>	<u>54</u>
9.1. ALCANCE	54
9.2. MISIÓN Y VISIÓN.....	54
9.3. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	55
<u>10. CONCLUSIONES</u>	<u>56</u>
<u>11. RECOMENDACIONES</u>	<u>57</u>
<u>12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</u>	<u>58</u>

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de Calificación	28
Tabla 2. Acciones a realizar	28
Tabla 3. Resultados Diagnóstico Inicial.....	29

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo PHVA.....	26
Figura 2. Resultados diagnóstico inicial lista de chequeo	32
Figura 3. Organigrama	34
Figura 4. Resultado del capítulo contexto de la organización	35
Figura 5. Mapa de procesos.....	37
Figura 6. Proceso de adquisición de materia prima.....	38
Figura 7. Resultado del capítulo de liderazgo.....	39
Figura 8. Manual de funciones asesor de ventas	40
Figura 9. Manual de funciones jefe de producción	41
Figura 10. Manual de funciones auxiliar de producción.....	42
Figura 11. Manual de funciones domiciliario	43
Figura 12. Resultado del capítulo planificación	43
Figura 13. Resultado del capítulo apoyo	44
Figura 14. Resultado del capítulo operaciones.....	45
Figura 15. Planta física Rulay Empresarial.....	46
Figura 16. Proceso de planificación del diseño y desarrollo	48
Figura 17. Resultado del capítulo evaluación del desempeño.....	50
Figura 18. Resultado capítulo de mejora	51
Figura 19. Matriz Dofa.....	52

RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO DE GRADO

TITULO:	Diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa Rulay Empresarial.
AUTOR(ES):	Karen Dayanna Moreno Suarez Hilda Mendoza Luna
PROGRAMA:	Tecnología en Producción Industrial
DIRECTOR(A):	Mayra Alejandra Jaimes Carrillo

RESUMEN

El presente proyecto se realiza con el fin de diseñar y documentar el Sistema de Gestión de Calidad conforme a la ISO 9001:2015 en la empresa Rulay Empresarial ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Santander, para tal fin se realiza un diagnóstico inicial por medio de la aplicación de una lista de chequeo con los requisitos de la norma, el cual arroja porcentajes en cuanto al cumplimiento de los requisitos y las acciones estipuladas para su corrección y mejora. Posteriormente se realiza un análisis y creación de los aspectos en términos de requisitos para la normativa se estipulan las recomendaciones para su futura implementación.

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión ISO 9001:2015, Calidad Diagnostico, Mejora continua.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Design and documentation of the Quality Management System in accordance with the ISO 9001: 2015 Standard in the Rulay Empresarial Company.

AUTHOR(S): Karen Dayanna Moreno Suarez
Hilda Mendoza Luna

FACULTY: Tecnología en Producción Industrial

DIRECTOR: Mayra Alejandra Jaimes Carrillo

ABSTRACT

This project is carried out in order to design and document the Quality Management System in accordance with the ISO 9001: 2015 in the Rulay Empresarial company located in the city of Bucaramanga, Santander, for this purpose an initial diagnosis is made through of the application of a checklist with the requirements of the standard, which yields performance in terms of compliance with the requirements and the actions stipulated for its correction and improvement. Subsequently, an analysis and creation of the aspects in terms of requirements for the regulations are carried out and the recommendations for their future implementation are stipulated.

KEYWORDS: Management System, ISO 9001: 2015, Quality, Diagnosis, Continuousimprovement.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones con los debidos procesos de calidad estipulados logran un mayor alcance para los objetivos propuestos, partiendo de los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 la cual se toma como base fundamental en la estandarización de los controles de calidad.

La empresa base de estudio, Rulay Empresarial es una microempresa ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Santander, la cual desea implementar el Sistema de Gestión de calidad mencionado anteriormente, y lograr a mediano plazo una certificación, la cual les generaría ventajas competitivas sobre las demás empresas del sector relacionado, una mayor aceptación por parte de los clientes ante la adquisición de sus productos.

Así mismo, en el presente proyecto se realiza el diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015, desarrollándose mediante fases, el primer paso fue la realización del diagnóstico de la organización mediante una lista de chequeo acompañada de una entrevista y visita a la empresa, lo cual permitió analizar el entorno y la funcionalidad interna de la misma. Posteriormente se realizó el diseño y la documentación del SGC para mejorar el desempeño de los procesos mediante la utilización del ciclo PHVA, creando listas de funcionalidades, mapas de procesos y funciones.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Actualmente, Rulay Empresarial tiene su punto de despacho de pedidos en la ciudad de Bucaramanga, Santander; y hacen envíos nacionales en Colombia, mediante las plataformas en redes sociales como Instagram o WhatsApp Business.

Se orienta hacia la venta de productos al por mayor para pequeñas, medianas, grandes empresas o particulares, como souvenirs y obsequios personalizados con marca y logo. Dentro de los productos ofrecidos por la empresa se destacan los siguientes:

- Aceites Hidratantes
- Gel Antibacterial
- Chicles miniatura
- Exfoliantes a base de yogurt
- Jabones artesanales
- Alcohol
- Agua de Rosas
- Bálsamos de aromas
- Splash corporal

Es importante destacar que, se encuentra bajo la dirección del Maryluz Monsalve, quien se encarga de los procesos de captación de pedidos, toma de pedidos, producción, empaque y envío; así mismo trabajan cuatro auxiliares en producción, empaque y distribución.

Esta empresa mantiene productos en stock, manejar gran variedad de productos y personalizar cada souvenir o detalle con el logo de la empresa que lo requiera.

2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad las empresas necesitan adaptarse al mercado, aquellas que no manejen un factor diferenciador para generar impacto en el mercado verán afectados los procesos de calidad, las herramientas de satisfacción y el cumplimiento de los estándares propuestos (Contreras, 2013).

La empresa Rulay Empresarial inició como un emprendimiento familiar, maneja 4 empleados fijos y realiza ventas promedio mensuales de \$10'000.000 COP, al ser una tienda virtual no tiene punto físico de atención o comercialización, debido a la cantidad de productos que despachan, se hace compleja la organización de los mismos y no se tiene en cuenta la satisfacción del cliente durante el proceso de venta y compra.

Desde el punto de vista de calidad, Rulay Empresarial ha generado fallas en los procesos internos como retrasos en los tiempos de entregas, bajo control en la elaboración de los productos, mal manejo de las finanzas en términos de contabilidad mensual y falta de capacitación o asesorías al personal; por tanto, estas debilidades internas ponen el riesgo la actividad central de la empresa y su sostenibilidad en el tiempo debido a la falta de organización en los procesos de calidad.

Para lo cual, se llega a la siguiente pregunta de investigación ¿Qué elementos centrales debe tener una empresa para la elaboración y documentación del sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015?

3. ANTECEDENTES

La correcta realización de un SGC, asegura que las empresas y organizaciones logren un reconocimiento en controles de calidad internos; en este sentido, la calidad es un concepto indispensable para las empresas, debido a que estas se deben adaptar a las necesidades del mercado.

En el año 2020 se realizó un proyecto enfocado al diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad para el laboratorio de psicometría de la Universidad Pontificia Bolivariana en la ciudad de Bucaramanga, el cual se desarrolló mediante la realización de un diagnóstico inicial por medio de una lista de chequeo, el diseño, documentación de los procesos, la implementación y socialización del plan; dicho proyecto se realizó debido a las inconsistencias en los procesos y la necesidad del laboratorio en estandarizarse.

El anterior estudio de caso, se relaciona directamente con el presente proyecto, debido a que se realiza en un ámbito geográfico local, así mismo, se plantea un diagnóstico inicial y se procede con la exploración de los lineamientos establecidos por la norma para que una empresa sea verificada según se dictamina. En este mismo sentido, la calidad es un concepto indispensable para las empresas, se deben adaptar a las necesidades del mercado en general, un sistema de gestión de calidad satisface las expectativas de los clientes.

En la ciudad de Bogotá se realizó una implementación de dicho sistema, el cual se basó en la Norma ISO 9001:2015 de la empresa comercializadora Norquimicos Ltda. que se enfoca en la venta de productos de aseo y limpieza personal; para ello lo primero que se realizó fue un análisis del contexto mediante la aplicación de la DOFA y su respectivo estudio, luego se realizó el mapa de procesos y la

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

VERSIÓN: 1.0

caracterización de los procesos mencionados, a partir del cual se brindaron alternativas en cuanto a cuestiones internas de mejora en la empresa, lo cual brindó un crecimiento exponencial en tiempos de elaboración, esclarecimiento de dudas en clientes y empleados y un alto índice de satisfacción en las ventas posteriores (Sarmiento, 2016).

En la ciudad de Cartagena, Colombia se realizó un proyecto enfocado a diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la Normativa ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L, para el cual se estudió a profundidad los manuales internos y los aportes necesarios para su mejora, un diagnóstico actualizado de los procesos y así mismo, se gestionó la socialización con todos los empleados sobre los objetivos del nuevo sistema.

Así mismo, el ámbito nacional se desarrolló un diseño del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 para la empresa Hidra-Constructores S.A.S. el cual consistió en la realización de un diagnóstico inicial de la empresa para corroborar estructura interna, entorno y objetivos planteados, luego se realizó el diseño mediante la metodología del ciclo PHVA identificando la misión, visión y valores corporativos, posteriormente se estandarizaron procesos y se realizaron manuales de funciones para brindar a la empresa todas las herramientas básicas para satisfacer en términos de calidad las necesidades de los clientes (Bravo, García y Quiceno, 2018).

Se toma como referencia el anterior estudio y proyecto desarrollado, debido a su gran implicación en la estructura interna de la empresa estudiada, y las características fundamentales que se obtienen al desarrollar manuales, valores, misión y visión en cuanto al enfoque que se debe tener en la compañía, con el fin de determinar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

La Norma ISO 9001:2015 recomienda que se debe evidenciar, realizar y conservar un SGC en las empresas, para ello las organizaciones deben definir la forma de organizar los procesos para cumplir con los lineamientos, los criterios y métodos para su control y eficacia, así mismo asegurar los recursos en la operación y el seguimiento del proceso y velar por el mejoramiento continuo de los mismos.

4. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad para las empresas dedicadas a la venta de productos y aquellas prestadoras de servicios es de vital importancia gestionar calidad y cumplir las expectativas en cuanto al producto ofrecido y la alta competitividad del mismo.

El presente proyecto centra su estudio en el diseño y documentación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 con el fin de obtener beneficios como el desarrollo de una estructura organizacional, y la implementación basada en los procesos y procedimientos bajo parámetros que ofrecen la mejora de la calidad en los procesos.

La creación y el diseño de este sistema permite que se tenga un control en cuanto al desglose de los procesos internos, así mismo si se tiene como base la Norma ISO 9001:2015 se va a optimizar la gestión de los recursos internos y por consiguiente la mejora del producto y servicio, así mismo unos canales de comunicación más fluidos, un aumento de las competencias y la confianza del cliente al certificarse (Vásquez, y Laguna, 2016).

De igual forma, según un estudio realizado por la Universidad ICESI en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, se evidencia que un 99,5% de las empresas que implementan el SGC realizan una correcta gestión de las actividades productivas, administrativas y auxiliares internas de la organización, además de un alto alcance en los objetivos planeados a corto y mediano plazo (Martínez, Laguado, y Flórez, 2018).

La empresa Rulay Empresarial se orienta a la venta al por mayor de productos de alta calidad y elaboración de los mismos para eventos, festividades y recordatorios, dentro de los productos ofertados se encuentran aceites hidratantes, gel antibacterial, exfoliante, jabón artesanal de rosas, alcohol, agua de rosas, bálsamos y splash corporal, entre otros. Su público directo son los emprendedores, pequeñas, medianas y grandes empresas.

Con lo anterior mencionado, se puede evidenciar que la empresa Rulay Empresarial maneja variedad en productos y servicios así mismo; el público adquiere los productos mediante un proceso virtual de compra y especificación, para lo cual se requiere un énfasis detallado en la calidad del producto y servicio ofertado, lo cual genera confianza en los clientes y buen manejo de los lineamientos normativos bajo la orientación de la Norma ISO 9001:2015.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Diseñar y documentar el Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Rulay Empresarial.

5.2. Objetivos Específicos

Realizar el diagnóstico de la situación actual de la organización con el fin de identificar el estado de la calidad de los procesos con respecto a lo requerido para la Norma ISO 9001:2015.

Analizar el contexto interno y externo de Rulay Empresarial para identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades y a partir de este sugerir planes de mejoramiento.

Elaborar la documentación del sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Rulay Empresarial.

6. MARCO TEÓRICO

Rulay Empresarial busca adherirse al nuevo sistema bajo la Norma ISO 9001:2015, por tanto, la investigación sobre los diferentes conceptos que conciernen para su buena aplicabilidad es de vital importancia para el presente proyecto.

6.1. Sistema de Gestión

Es una herramienta que beneficia a las empresas para la obtención de un mejor desempeño interno, una de las principales ventajas de estos sistemas son la organización y el posicionamiento que genera una buena aplicación del mismo; al tener automatizadas y controladas las obligaciones de una empresa, se va a generar la facilitación en toma de decisiones y análisis de control interno (Antúnez, 2016). Formoso et al (2011) concluyeron que “Un sistema de Gestión forma parte de una racionalidad en tres elementos de un conjunto que interactúan y se relacionan para formar dicha política y objetivos en particular” (p.48)

6.2. Calidad

Cuando se hace referencia a calidad, se desglosa el término de satisfacción, por tanto, la calidad se concentra en la capacidad de un producto o servicio en cumplir las expectativas, los requisitos y las cualidades de quien lo requiere; calidad en el ámbito de las organizaciones se refiere específicamente en ofrecer al cliente el producto o servicio exacto para sus requerimientos (Sanabria, Romero y Flórez, 2014).

6.3. Procesos de calidad

Cuando una compañía implementa procesos de mejora interna, se ven especificados los procesos de calidad, estos ayudan a generar una cultura organizacional para que los ambientes entre empleados, proveedores y clientes puedan ser exitosos; precisamente porque se debe tener presente la satisfacción del cliente y buscar una mejora continua mediante las responsabilidades delegadas, la visión al logro y el cumplimiento de todos los estándares de calidad (Antúnez, 2016).

Los procesos son acciones que buscan satisfacer las finalidades en cuanto a mejora y calidad, tienen diversidad de características como lo son la orientación a resultados, así mismo responden a la misión y visión de la organización, crean un valor añadido y dan respuesta a los objetivos de la empresa.

6.4. Norma ISO 9001:2015

Esta norma es la que rige todos los sistemas de calidad en las empresas, su principal enfoque es lograr que los clientes tengan total satisfacción de los productos o servicios que brinda una empresa, desde su imagen, su confianza, sus trabajadores, su cultura y sus procesos de venta; cuando una empresa se certifica con esta normatividad, se ubica en un status mayor respecto a su competencia

debido a su organización y aumento de productividad (Sanabria, Romero y Flórez, 2014).

6.5. Matriz DOFA

El análisis DOFA es aquella investigación a profundidad realizada para observar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de una empresa, todo esto mediante la implementación de estrategias de recolección de información, con el fin de estudiar a profundidad la situación de la organización y generar estrategias de mejora continua (Ponce, 2007).

Es importante la realización de un diagnóstico sobre los factores externos, para poder realizar un proyecto más completo y especificar los alcances del mismo, la observación directa en sitio, y las entrevistas son parte fundamental para su creación, debido a la poca información que se encuentra en documentos de la empresa, por su temprana creación y falta de organización en la gerencia empresarial.

Ramírez (2009) afirmó que un diagnóstico DOFA “ayuda en la recopilación del perfil de operación de la empresa en cierto momento dado y ayuda en la elaboración de un diagnóstico en el diseño de estrategias” (p. 54).

6.6. Principios de la gestión de la calidad

Contemplando la Norma ISO 9001, se estipulan 8 principios que son fundamentales para la gestión de la calidad:

Enfoque al cliente

Comprender las necesidades de los clientes es fundamental para poder satisfacerlas, así mismo se deben cumplir sus expectativas (Nueva ISO 9001:2015, 2017).

Liderazgo

Entender que los líderes establecen los propósitos y la orientación de la empresa es fundamental para lograr obtener los objetivos de la empresa, y mantener un ambiente laboral estable (Nueva ISO 9001:2015, 2017).

Participación del personal

Los fundamentos básicos del personal son el compromiso y la motivación, por tanto, se debe trabajar en la participación activa del personal dentro de la empresa (Nueva ISO 9001:2015, 2017).

Enfoque a procesos

Buscar la interrelación de procesos ayuda a gestionar las actividades internas de la organización, esto ayuda a obtener mejores resultados y mantener alineados los objetivos con la gestión de los recursos y la planificación (Nueva ISO 9001:2015, 2017).

Mejora

Un enfoque hacia la mejora continua logra mantener el desempeño y crear nuevas estrategias en cuanto a la obtención de beneficios como la satisfacción del cliente, mejora del desempeño y visión de innovación (Nueva ISO 9001:2015, 2017).

Toma de decisiones basada en la evidencia

Mantener un control en cuanto al análisis, verificación y procesos internos, contribuye en la medición y el control de las decisiones para el crecimiento de la organización (Nueva ISO 9001:2015, 2017).

Gestión de las relaciones

El éxito de una organización se basa en gestionar adecuadamente las relaciones con proveedores obteniendo beneficios que logren satisfacer las necesidades de las relaciones con los clientes (Nueva ISO 9001:2015, 2017).

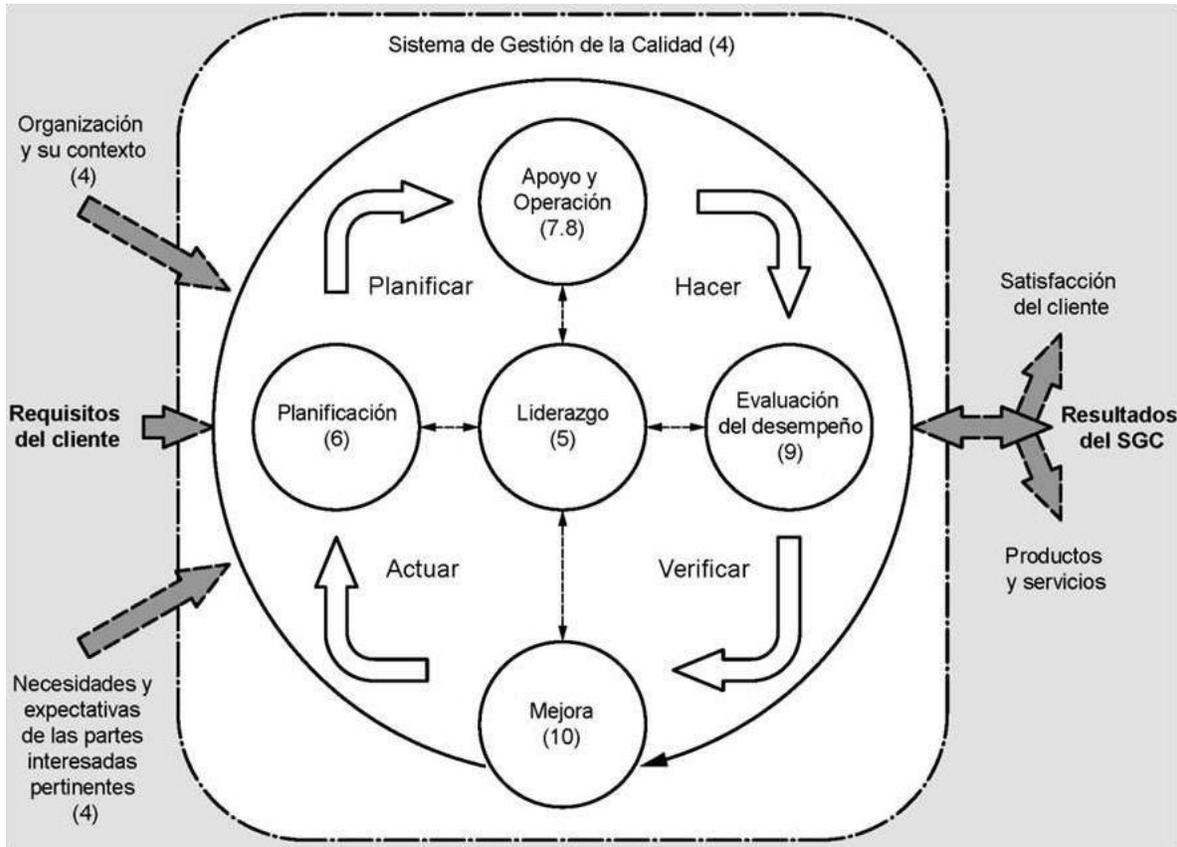
6.7. Ciclo PHVA

Es aquel que permite a una organización asegurar que los procesos implementados cuenten con los respectivos recursos y se puedan gestionar adecuadamente. En la normativa se describe la metodología PHVA y otorga el cumplimiento de la misma para ser aplicada en los diferentes procesos (Castillo, 2019).

Se destaca que, planificar es establecer cuáles son los objetivos y los procesos para llegar a resultados satisfactorios; Hacer se refiere a gestionar e implementar los procesos; verificar es el seguimiento de los procesos, las políticas y los objetivos planteados Actuar se refiere a la realización de mejoras en cuanto al desempeño (Castillo, 2019).

Figura 1.

Ciclo PHVA



Nota: Extraída del Libro de la ISO 9001:2015

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Realizar el diagnóstico inicial ayudará en el proyecto para verificar el estado actual de la empresa Rulay Empresarial, así mismo a partir de este diagnóstico inicial se dará inicio con el diseño y documentación en la empresa anteriormente mencionada, y los planes de mejoramiento.

A continuación, se presenta el tipo de investigación planteada y las diferentes fuentes de investigación utilizadas para recolectar documentación y datos correspondientes.

7.1. Tipo de Investigación

El presente proyecto tiene una metodología cualitativa, la cual basa sus resultados en la recopilación de información y conceptos, para generar resultados y conclusiones mediante la interpretación de los mismos (Núñez, 2017). La investigación se considera de tipo descriptiva debido a que se documentarán los procesos realizados internamente, para brindar un diagnóstico inicial y realizar un análisis del estado actual de los mismos conforme a la Norma.

La información recibida se obtiene mediante la lista de chequeo, las entrevistas realizadas a los empleados de Rulay Empresarial y la observación directa de los procesos realizados en la empresa, a partir de lo anteriormente mencionado se establece el diseño y documentación del SGC para que la empresa cumpla con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.

7.2. Fuentes de la Investigación

Fuentes Primarias: Toda la información que es recopilada mediante la aplicación de la lista de chequeo, las entrevistas a los empleados y la observación directa en sitio.

Fuentes Secundarias: Toda la información que es recopilada mediante la investigación de artículos en bases de datos y diferentes proyectos relacionados.

8. RESULTADOS

La empresa Rulay Empresarial fue creada el 02 de septiembre del año 2020, y legalmente constituida frente a la cámara de comercio en febrero del año 2021 en la ciudad de Bucaramanga, Santander; y actividad económica 7310 conocida como la venta de comercio al por menor y distribución de productos por medio de Internet.

Por tanto, se realiza el Diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 para ayudar en mejorar los procesos y controles en la producción y entrega de los productos ofrecidos por la empresa Rulay Empresarial.

Para iniciar con el proyecto, se realizó una reunión presencial con Maryluz Monsalve -Gerente y su equipo de trabajo, se aplicó la lista de chequeo, socializando los numerales expuestos y evaluando el estado inicial de la empresa, para dar como resultado conforme a lo expuesto un diagnóstico inicial.

8.1. Diagnóstico inicial

La lista de chequeo, de autoría propia y creada basándose en la Norma ISO 9001:2015 se diseñó mediante la herramienta Excel (*APENDICE A*) en la cual se relacionaron los numerales del 4 al 10 de la Normativa y se clasificaron criterios de evaluación para poder calificar y brindar resultados conforme al sistema actual de gestión que maneja Rulay Empresarial.

Tabla 1.

Criterios de Calificación

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
0	No cumple (No se ha establecido, no se ha implementado y no se mantiene)
3	Establecido (se ha establecido, pero NO se ha implementado)
5	Si cumple parcialmente (se ha establecido, se ha implementado, pero No se mantiene)
10	Si cumple totalmente (se ha establecido se ha implementado y se mantiene)

Nota: Tabla elaborada por los autores

Para la evaluación y revisión de la los numerales, se utilizó una escala de intervalo con el fin de brindar orden y catalogar la evaluación según corresponde; estas escalas de intervalo ayudan en el ámbito del análisis de datos para la obtención de resultados claros. Teniendo en cuenta los valores anteriores; durante la realización de la entrevista y la lista de chequeo, se califican los numerales de cada capítulo y de acuerdo a los resultados se definen las acciones a realizar en cada uno según su porcentaje.

Tabla 2.

Acciones a realizar

%	ACCIÓN
Menor 50 %	Se deben diseñar los requerimientos del numeral establecido.

$\geq 51\%$	Se debe Mejorar lo que se está realizando en los requerimientos del numeral.
$\geq 80\%$	Se debe Mantener lo que se está realizando en los requerimientos del numeral.

Nota: Tabla elaborada por los autores

En la siguiente tabla, se pueden observar los resultados obtenidos conforme a cada numeral y requerimiento según los criterios que fueron evaluados:

Tabla 3.

Resultados Diagnóstico Inicial

RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DECALIDAD ACTUAL EN LA EMPRESA RULAY EMPRESARIAL		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO	ACCIONES A REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	26%	DISEÑAR
5. LIDERAZGO	55%	MEJORAR
6. PLANIFICACION	17%	DISEÑAR
7. APOYO	18%	DISEÑAR
8. OPERACIÓN	14%	DISEÑAR

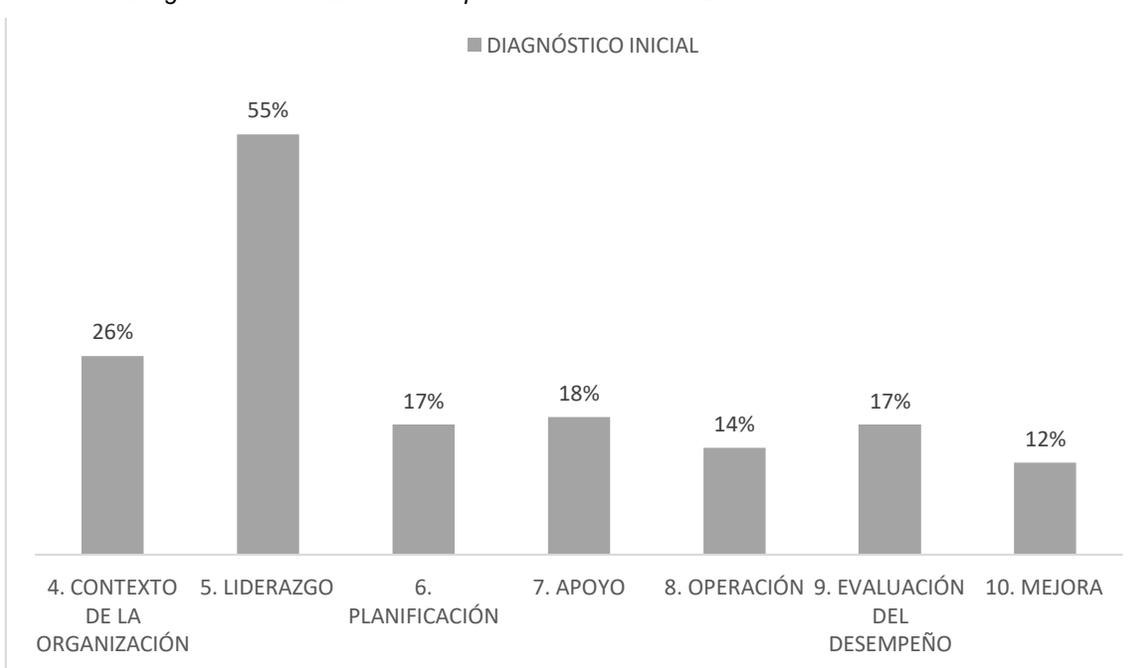
9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	17%	DISEÑAR
10.MEJORA	12%	DISEÑAR
TOTAL, DE RESULTADOS	24%	
CALIFICACIÓN GLOBAL	BAJO	

Nota: Tabla elaborada por los autores

Por tanto, el diagnóstico inicial según la aplicación de la lista de chequeo genera una calificación baja entorno a los lineamientos establecidos por la Norma, de igual manera, en la siguiente gráfica se especifican los porcentajes obtenidos del diagnóstico inicial.

Figura 2.

Resultados Diagnóstico Inicial Lista de chequeo Norma ISO 9001:2015



Nota: Figura elaborada por los autores a partir de los resultados obtenidos en la lista de chequeo.

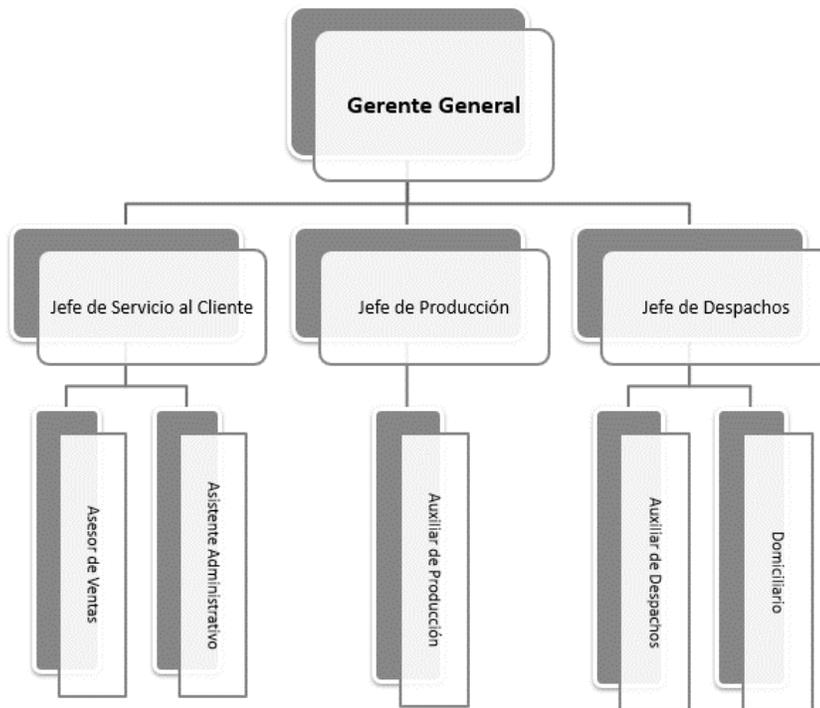
Según la figura 2 se puede observar el porcentaje de cumplimiento de requisitos que exige la norma en cada uno de los capítulos que la componen. Los capítulos 4, 6, 7, 8, 9 y 10 se encuentran por debajo del 50% y el capítulo 5 se encuentra por encima del 50%, en este caso ningún capítulo sobrepasó los porcentajes de 80% de forma favorable.

A partir de los resultados obtenidos, en colaboración de las entrevistas y observación directa en sitio, se realiza una retroalimentación del diagnóstico estipulado y unas anotaciones a tener en cuenta en el presente proyecto.

Inicialmente, tener una estructura detallada y organizada de la empresa va a generar mejores resultados en cuanto a rendimiento interno, para esto es indispensable la creación de un organigrama, el cual es un gráfico que representa la estructura de una organización y se debe construir para la gestión adecuada de una empresa, el cual representa gráficamente los niveles de jerarquía y la división del trabajo en cuanto al personal de la organización; al mismo tiempo el organigrama permite que se conozca información relevante en cuanto al funcionamiento de la empresa para ser indicador en cuanto al crecimiento de la misma (Brume, 2019,p.42-43).

Figura 3.

Organigrama



Nota. Figura elaborada por los autores.

CAPITULO 4. Contexto de la organización

Figura 4.

Resultado del capítulo de Contexto de la organización

ITEMS	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
	Cuestiones	Cumplimiento	
		Sí	No
1	¿La organización maneja procesos enfocados al mejoramiento interno y externo?		x
2	¿Se maneja un manual enfocado a la correcta realización de los productos?		x
3	¿La organización cuenta con recursos económicos, físicos y tecnológicos para abordar satisfactoriamente los procesos?	x	
4	¿Se tienen identificados los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?	x	
5	¿Se han implementado acciones de mejora en los procesos de la organización?	x	
	100% - 50 PUNTOS	13 PUNTOS	

Nota: Porcentaje de cumplimiento del capítulo 4.

La empresa Rulay Empresarial no cumple con los procesos enfocados al mejoramiento interno, debido a la falta de organización y especificación de los procesos, de igual forma no se maneja un manual enfocado a la correcta realización de los mismos. Por este motivo se crean los manuales de procesos de Rulay Empresarial.

Se destaca de la misma, que cuenta con los recursos económicos suficientes para abordar los procesos de producción, según el gerente se reciben mensualmente en ganancias netas \$10'000.000 COP, también se cuenta con recursos físicos y tecnológicos para la producción de los souvenirs empresariales.

Dentro de los pasos que maneja la empresa para entregar un producto al cliente, se pudo dejar claro durante la entrevista que se establecen de la siguiente manera:

Toma de Pedidos: Mediante redes sociales (Instagram o WhatsApp Business)

Verificación de existencia: Productos en stock.

Producción: Proceso de creación y diseño del producto, materia prima, mano de obra, insumos.

Empaque y conteo: Personalizar cada producto, materia prima necesaria, mano de obra.

Verificación: Contacto directo con el cliente.

Envío: Domicilio, entrega en sitio.

También, las acciones de mejora que ha implementado la empresa hasta el momento, no han tenido consistencia, no se han evaluado y no se han planificado; por lo tanto, existe la idea, pero no la han podido convertir en lineamiento.

Los procesos que involucra la gestión de calidad dentro del conjunto del sistema, no han sido explicados a los empleados, por tanto, es de vital importancia que sean partícipes en los cambios y mejoras estratégicas.

Dentro de los requerimientos y las necesidades estipuladas en el momento de ofertar los productos, se evidencia una falta de organización, por tanto, es importante la creación de un mapa de procesos.

Figura 5.

Mapa de Procesos



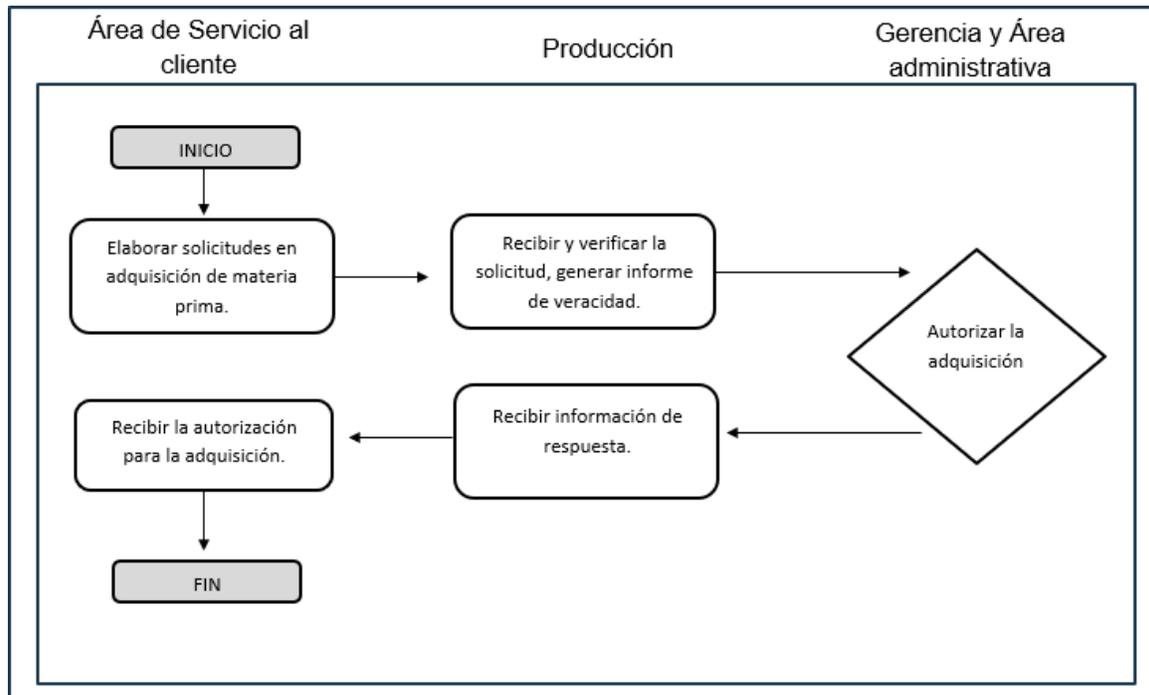
Nota: Ilustración elaborada por los autores.

Así mismo, es importante ejecutar una observación de los aspectos que evalúa la matriz en la empresa, por tal motivo se realiza una matriz Dofa.

Para la identificación de los canales de compra y el proceso de la adquisición de los productos necesarios, se identifica y se realiza según la siguiente gráfica.

Figura 6.

Proceso de adquisición de materia prima



Nota: Ilustración elaborada por los autores.

CAPITULO 5. Liderazgo

Figura 7.

Resultado del capítulo Liderazgo

5. LIDERAZGO			
Cuestiones		Cumplimiento	
		Si	No
6	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto a la gestión de la calidad, proporcionando los recursos necesarios para la ejecución de las operaciones?	x	
7	¿Se mantiene un enfoque basado en los riesgos de la organización?		x
8	¿Se realiza la determinación de los requisitos del cliente?	x	
9	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades de cada proceso?	x	
10	¿Estas responsabilidades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	x	
11	¿Los objetivos están asociados a un indicador y son medibles?		x
100% - 60 PUNTOS		33 PUNTOS	

Nota: Porcentaje de cumplimiento del capítulo 5

El porcentaje de cumplimiento según el requerimiento de liderazgo se establece; en un 55% por tanto, es importante la mejora de los procesos existentes y estipulados dentro de la organización. Todos los empleados son partícipes de las mejoras y los cambios por los que debe pasar Rulay Empresarial para obtener mejores resultados en los procesos, y sistemas de calidad. Por este motivo se debe mejorar su enfoque en servicio al cliente, aplicar constantemente encuestas de satisfacción a los usuarios en cada compra realizada y generar indicadores de rendimiento.

Así mismo, la política de calidad no se encuentra establecida, se debe plantear propósitos y objetivos medibles, para ser compartidos con todos los miembros de la empresa de forma pública y así poder identificar los roles internos. de esta manera se establecen responsabilidades y funciones para cada empleado.

La política de calidad, misión y visión de la empresa se establecen conforme al pilar fundamental de cumplir las expectativas de los clientes y garantizar la calidad de los productos ofrecidos, dicha política de calidad se encuentra. Por lo tanto, se crea el formato de perfil de cargos o Manual de Funciones para el talento humano que requiere la organización, a continuación, se observan.

Figura 8.

Manual de funciones "Asesor de ventas"

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del puesto	ASESOR DE VENTAS	Localización	BUCARAMANGA- SANTANDER
Departamento	SERVICIO AL CLIENTE	Superior	GERENTE
Tipo de jornada laboral	COMPLETA	Nº de titulares	
Horario	L-V 9:00 AM - 6:00PM S - 9:00AM - 12:00M	Nº de personas a cargo	1
OBJETIVO DEL PUESTO			
<p>Brindar asesoría profesional a los clientes actuales y potenciales, para generar ventas efectivas y cumplir con los objetivos de ventas fijados por la empresa; siguiendo un proceso a través del cual, prospecta clientes, identifica necesidades, diseña una propuesta de servicios a la medida, brinda seguimiento y servicio post venta que garantice la fidelización de los clientes.</p>			
RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES			
Preparar ofertas: Aumentar y brindar seguimiento a la carpeta de clientes			
Presentación de Portafolio: Lograr ventas efectivas.			
Responder mensajes de clientes por medio de WhatsApp Business e Instagram			
Verificar disponibilidad de productos en stock y fabrica			
Verificar pagos y mantener orden en las finanzas			
Informar con anterioridad y hacer un reporte sobre las ventas al área de producción			
Realizar informes mensuales de ventas y productos			
TAREAS COMPLEMENTARIAS			
Seguimiento a clientes y realización de encuestas de satisfacción.			
EXPERIENCIA		COMPETENCIAS	
1 AÑO EN CARGOS SIMILARES, SE VALORA EXPERIENCIA EN VENTAS ONLINE Y CANALES VIRTUALES DE REDES SOCIALES		LIDERAZGO	
		COMUNICACIÓN ASERTIVA	
		CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
		ORGANIZACION Y PLANIFICACIÓN	
FORMACIÓN		F.COMPLEMENTARIA	
ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN O CARRERAS AFINES. TECNICOS O TECNÓLOGOS		NO APLICA	

Nota: Figura realizada por los autores

Figura 9.

Manual de funciones "jefe de producción"

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del puesto	JEFE DE PRODUCCIÓN	Localización	BUCARAMANGA- SANTANDER
Departamento	PRODUCCIÓN	Superior	GERENTE- ASESOR DE VENTAS
Tipo de jornada laboral	COMPLETA	Nº de titulares	
Horario	L-V 9:00 AM - 6:00PM S - 9:00AM - 12:00M	Nº de personas a cargo	2
OBJETIVO DEL PUESTO			
Realizar todas las actividades establecidas para la producción de souvenirs y detalles empresariales, manejo de redes sociales para gestionar distribuidores, ver disponibilidad de materia prima, corte y empaquetado de los productos, impresión de logos y empaste, verificación de disponibilidades en inventario. Especificar las tareas al auxiliar y mensajero, mantener contacto directo con el asesor de ventas para gestionar entregas y tiempos.			
RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES			
Gestionar convenios para la adquisición de materia prima			
Presentación de Portafolio			
Verificación de inventario en stock y fabrica			
Informes sobre producción y procesos establecidos			
Calcular costos de productos y costos de venta al publico			
Informar al gerente sobre cualquier anomalía.			
TAREAS COMPLEMENTARIAS			
Empaquetado, corte, conteo y distribución de productos			
EXPERIENCIA		COMPETENCIAS	
1 AÑO EN CARGOS SIMILARES		LIDERAZGO	
		SERVICIO AL CLIENTE	
		COMUNICACIÓN ASERTIVA	
		CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
		ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	
FORMACIÓN		F.COMPLEMENTARIA	
ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD, ECONOMÍA O CARRERAS AFINES. TECNICOS, TECNÓLOGOS		NO APLICA	

Figura 10.

Manual de funciones "auxiliar de producción"

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del puesto	AUXILIAR DE PRODUCCIÓN	Localización	BUCARAMANGA- SANTANDER
Departamento	PRODUCCIÓN	Superior	GERENTE-ASESOR DE VENTAS
Tipo de jornada laboral	COMPLETA	Nº de titulares	
Horario	L-V 9.00 AM - 6.00PM S - 9.00AM - 12.00M	Nº de personas a cargo	0
OBJETIVO DEL PUESTO			
Realizar todas las actividades establecidas para la producción de souvenirs y detalles empresariales, manejo de redes sociales para gestionar distribuidores, ver disponibilidad de materia prima, corte y empaquetado de los productos, impresión de logos y empaste, verificación de disponibilidades en inventario.			
RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES			
Gestionar distribuidores			
Inventario de productos en stock y fabrica			
Corte y empaquetado de los productos			
Procesos de impresión a gran escala			
Conteo final de productos y revisión final			
Trabajar en conjunto con el asesor de ventas para gestionar los tiempos específicos de entrega del producto.			
TAREAS COMPLEMENTARIAS			
Auxiliar de gerencia y servicio al cliente cuando se requiera.			
EXPERIENCIA		COMPETENCIAS	
1 AÑO EN CARGOS SIMILARES, SE VALORA CONOCIMIENTOS EN CORTE, EMPAQUETADO, CONTEO DE INVENTARIOS Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS.		LIDERAZGO	
		COMUNICACIÓN ASERTIVA	
		CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
		ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	
FORMACIÓN		F.COMPLEMENTARIA	
NO APLICA		NO APLICA	

Figura 11.

Manual de funciones "domiciliario"

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Nombre del puesto	DOMICILIARIO	Localización	BUCARAMANGA- SANTANDER
Departamento	SERVICIO AL CLIENTE	Superior	ASESOR DE VENTAS
Tipo de jornada laboral	COMPLETA	Nº de titulares	
Horario	L-V 9:00 AM - 6:00PM S - 9:00AM - 12:00M	Nº de personas a cargo	0
OBJETIVO DEL PUESTO			
Distribuir los productos, utilizando los medios adecuados, para cumplir con la entrega inmediata de los mismos.			
RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES			
Entregar los productos encargados a la persona referenciada			
Emisión de recibos y facturas			
Dar mantenimiento preventivo al vehículo bajo su responsabilidad			
TAREAS COMPLEMENTARIAS			
Auxiliar complementario de producción.			
EXPERIENCIA		COMPETENCIAS	
6 MESES EN CARGOS SIMILARES		PUNTUALIDAD	
		RESPONSABILIDAD	
		SERVICIO AL CLIENTE	
		ORGANIZADO	
FORMACIÓN		F.COMPLEMENTARIA	
NO APLICA		NO APLICA	

CAPITULO 6. Planificación

Figura 12.

Resultado del Capítulo Planificación

6. PLANIFICACIÓN				
Cuestiones			Cumplimiento	
			Sí	No
12	¿La empresa cuenta con análisis de riesgos y oportunidades?			X
13	¿Se han establecido objetivos relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?		X	
14	¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?			X
100% - 30 PUNTOS			5 PUNTOS	

Nota: Porcentaje de cumplimiento del capítulo 6

El requisito de planificación se encuentra en 17% de cumplimiento, por lo cual, primeramente, se deben identificar los riesgos y las oportunidades mediante un análisis y conforme a los resultados plantear los objetivos.

De igual forma, la creación de una matriz de riesgos y oportunidades de la empresa Rulay empresarial se evidencia de la siguiente manera.

CAPITULO 7. Apoyo

Figura 13.

Resultado del Capítulo Apoyo

7. APOYO			
Cuestiones		Cumplimiento	
		Si	No
15	¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?	x	
16	¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?	x	
17	¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?		x
18	¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?		x
19	¿La empresa tiene documentada la información de sus procesos?		x
20	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas?		x
21	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	x	
		100% - 70 PUNTOS	
		13 PUNTOS	

Debido a que no se han planificado las actividades para la conservación del

adecuado ambiente de trabajo, no se tienen documentados los procesos y no se han determinado las competencias de cada cargo.

Rulay Empresarial cuenta con un ambiente de trabajo de cooperación y responsabilidad enfocados a los objetivos misionales de la empresa. En relación a la competencia del personal, la empresa actualmente no capacita a sus empleados faltando así que se socialicen los objetivos de calidad.

El procedimiento de selección del personal no se rige bajo ninguna propuesta de cargo, por lo tanto, la creación de los puestos, habilidades y objetivos del cargo serán parte fundamental para dirigir este proceso.

CAPITULO 8. Operación

Figura 14.

Resultado del capítulo Operaciones

8. OPERACIONES			
Cuestiones		Cumplimiento	
		Si	No
22	¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?		x
23	¿Se controlan los procesos contratados externamente?		x
24	¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	x	
25	¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?	x	
26	¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?		x
27	¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?		x
28	¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	x	
29	¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?		x
100 % - 80 PUNTOS		11 PUNTOS	

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

VERSIÓN: 1.0

Rulay Empresarial tiene clara la planificación de los procesos, pero se realiza empíricamente, no existe un manual de procesos establecidos y los trabajadores no conocen dichos procesos, por tanto, no se desarrollan satisfactoriamente.

Con respecto a la comunicación con el cliente, falta la realización de los procesos de retroalimentación en cuanto a satisfacción, no existe el correcto canal de quejas y reclamos con acciones correctivas.

Figura 15.

Planta Física Rulay Empresarial



Nota: Elaborado por los autores

El proceso de producción de Rulay Empresarial se maneja dentro de un espacio de 120m², el cual cuenta con espacio para gerencia y contabilidad, servicio al cliente, centro de despacho y almacenamiento, bodega y área de producción.

El área de producción de la empresa se encuentra organizada por la fabricación de los productos, la coordinación de obra de mano, el uso de materia prima, la revisión final de los productos y su entrega para la comercialización al cliente.

Es necesaria la realización de una base de datos de clientes, con los debidos requerimientos y datos relevantes para la verificación, satisfacción y seguimiento de los mismos, por este motivo en apéndices se evidencia la base de datos a tener en cuenta para el proceso.

8.1. Diseño y desarrollo de los productos

8.1.1. Generalidades

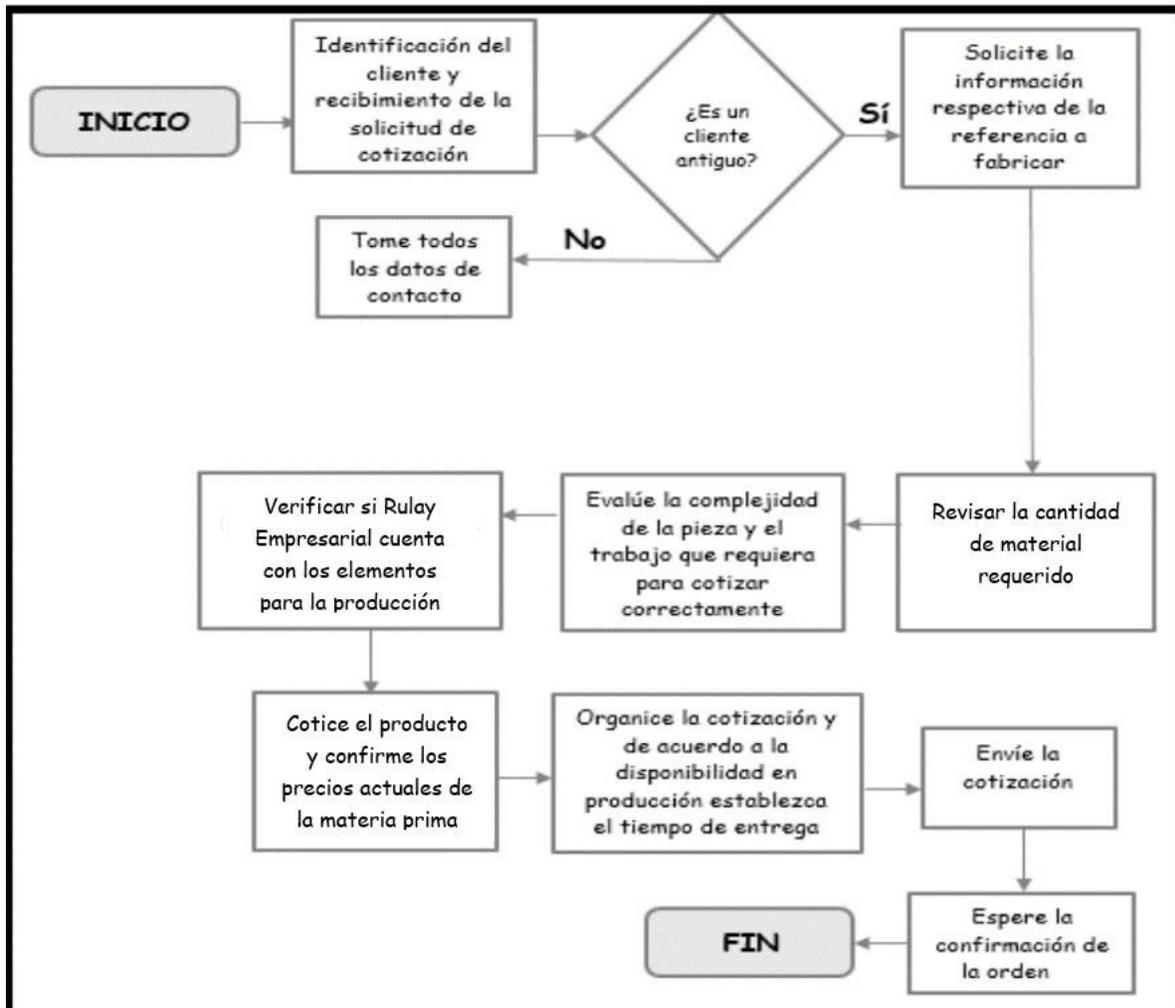
Rulay Empresarial se dedica a la venta de productos como souvenirs personalizados para empresas y clientes particulares, para lo cual se establecen diferentes procedimientos los cuales permiten gestionar los pasos, las técnicas y el personal que lo realiza.

8.1.2. Planificación del diseño y desarrollo

Se realiza con el fin de asegurar la calidad en la prestación de los servicios y el producto. El responsable de este proceso es la Gerencia y Área de Producción, quienes verifican la salida de los productos.

Figura 16.

Proceso de planificación del diseño y desarrollo



8.1.3. Entradas para el diseño y desarrollo

Es necesario conocer toda la información sobre los productos a realizar, todos los datos conforme a cantidades, personalización y entregas son brindados mediante las vías de atención al usuario y se procede a realizar la cotización.

Los productos ofrecidos por la empresa son de carácter personalizable, así mismo en este punto se brindan con claridad todos los aspectos relevantes sobre el mismo para su producción.

8.1.4. Proveedores

Rulay Empresarial maneja proveedores establecidos con los cuales se han realizado alianzas estratégicas entorno a captación de materia prima.

La empresa “Plásticos la Concordia” provee a Rulay Empresarial de toda la materia prima relacionada con empaques, frascos y bolsas requeridas para la producción, desde al año 2021 se realizó una alianza con dicha empresa ubicada en la calle 50 # 18 - 63 en la ciudad de Bucaramanga.

Así mismo, dentro de los proveedores para la fabricación de los productos se destacan la empresa “Químicos y Sabores” ubicada en la calle 33 # 26 - 86 de la ciudad de Bucaramanga la cual provee de materia prima para la elaboración de jabones antibacteriales, splash, aceites hidratantes y exfoliantes; también un proveedor ocasional es la empresa “Multiquímicos” ubicada en la calle 45 # 25 - 03 con la cual se adquieren productos como alcohol y materia prima de bálsamos.

CAPITULO 9. Evaluación del Desempeño

Figura 17.

Resultado del capítulo Evaluación de desempeño

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
Cuestiones		Cumplimiento	
		Si	No
30	¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	x	
31	¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?		x
32	¿Se realizan auditorías internas de forma planificada?		x
100% - 30 PUNTOS		5 PUNTOS	

Se deben implementar los procesos establecidos; no se realiza ningún seguimiento o encuestas de satisfacción a los clientes, no se miden los indicadores de mejora ni debilidades encontradas; por tanto, aunque existan fallos en los procesos al no manejar una continuidad en el fortalecimiento de los mismos, no se puede realizar una medición en cuanto a porcentaje.

La auditoría interna es uno de los requisitos de la norma, y es realizado directamente por la empresa, se deben tener en cuenta los objetivos planteados y todo el sistema para obtener reglamentaciones e indicadores de calificación.

Tener en cuenta los clientes, mediante la encuesta de satisfacción en uno de los puntos más importantes a tener en cuenta en la norma, por tal motivo se establecen sus indicadores, como calidad del producto, atención prestada, tiempos de espera y personalización.

CAPITULO 10. Mejora

Figura 18.

Resultado capítulo de Mejora

10. MEJORA			
Cuestiones		Cumplimiento	
		Sí	No
33	¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?		x
34	¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?		x
35	¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	x	
36	¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?		x
		100% - 40 PUNTOS	5 PUNTOS

Se debe implementar las acciones correspondientes; es importante documentar las acciones de mejora, poder generar informes de las partes del proceso y verificar los controles sobre los mismos. En este punto se realiza un formato de informe para cada área y puesto de trabajo, con el fin de generar un seguimiento de las actividades correspondientes.

8.2. Análisis del contexto Interno y Externo

En referencia a la revisión y análisis del contexto interno (debilidades y fortalezas) y del contexto externo (amenazas y oportunidades) de la empresa Rulay Empresarial, se realizó una entrevista a directivos y empleados de la misma, detallando los puntos específicos de la normativa a ser utilizada para el presente estudio; la Dofa como punto de partida para el entendimiento de los procesos y el desarrollo de los mismos en la organización es detallada a continuación, en la Figura 19.

Figura 19. Matriz Dofa

<p>Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de la marca Diversificación Personalización de productos Capital Humano Estrategia de marketing Proveedores Fijos 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de personal Manejo de base de datos y seguimiento a clientes Proveedores e insumos Manuales y Funciones Estructura organizacional Planeación Estratégica
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Competencia en aumento Riesgo comercial 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>Aprovechar las fortalezas de la empresa como el reconocimiento de marca, el capital humano y el liderazgo gerencial para mitigar las amenazas del entorno.</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>Mediante la visión de mejora en los servicios ofrecidos y la calidad, disminuir los riesgos, debilidades y amenazas encontradas.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> Plataformas Web Estrategias multi-proveedor Ampliación del mercado Crecimiento de la Empresa 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>Aprovechar las oportunidades del sector de ventas y las ventajas que caracteriza a Rulay Empresarial como diversificación, personalización y reconocimiento de marca.</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>Superar debilidades de la empresa, apoyándose en las oportunidades que está ofreciendo el sector de ventas como la utilización de plataformas web, la creación de estrategias multi-proveedor y el mercado local.</p>

Conforme a la Matriz Dofa obtenida, se realiza el respectivo análisis en cuanto a debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, así mismo el cruce de variables y las estrategias esclarecidas.

Estrategia de crecimiento FO.

- Aprovechar las oportunidades del sector de ventas y las ventajas que caracteriza a Rulay Empresarial como diversificación, personalización y reconocimiento de marca.

La estrategia FO se crea mediante las oportunidades como los son las nuevas tecnologías para la captación de clientes, los sistemas de compra online, las asociaciones con proveedores y las fortalezas como los son clientes fidelizados y la diversificación de productos ofertados.

Estrategia DO.

- Superar debilidades de la empresa, apoyándose en las oportunidades que está ofreciendo el sector de ventas como la utilización de plataformas web, la creación de estrategias multi-proveedor y el mercado local.

La estrategia DO se basa en las debilidades evidenciadas como la falta de personal, la nula base de datos de clientes, la falta de claridad en los procesos internos y las oportunidades que logran maximizar el potencial de la empresa como lo son las nuevas tecnologías para la captación de clientes y la generación de nuevos sistemas de compra, así mismo las asociaciones con empresas.

Estrategia FA.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

VERSIÓN: 1.0

- Aprovechar las fortalezas de la empresa como el reconocimiento de marca, el capital humano y el liderazgo gerencial para mitigar las amenazas del entorno.

La estrategia FA se logra identificar mediante las fortalezas como la trayectoria de la empresa y los clientes fidelizados para minimizar aquellas amenazas como los nuevos emprendimientos relacionados en la misma categoría de productos.

Estrategia de salida DA.

- Mediante la visión de mejora en los servicios ofrecidos y la calidad, disminuir los riesgos, debilidades y amenazas encontradas.

La estrategia DA, intenta destacar las cualidades de la empresa, minimizando las debilidades y amenazas como la falta de organización y control en las entregas y el riesgo existente en la creación de nuevos modelos de negocio mediante la visión de mejora y los procesos de calidad establecidos.

A continuación, según lo realizado, se describen en el presente documento aspectos importantes que se deben crear tras el análisis del diagnóstico inicial.

8.2. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Para brindar cumplimiento a lo estipulado en la normatividad, es indispensable la creación del Manual de Calidad junto a los documentos adyacentes del mismo, por tal motivo se realizó conforme a la descripción de la empresa, lo relacionado a política de calidad, objetivos, misión y visión de Rulay Empresarial.

POLÍTICA DE CALIDAD

Rulay Empresarial, se encuentra comprometida con la mejora de todos los procesos internos y los servicios que ofrece a los clientes, observados mediante la visión y misión propias, con la finalidad de satisfacer las expectativas del mercado, posicionar la marca y de esta manera brindar un producto de calidad, con los mejores insumos y mediante canales seguros de distribución.

Por tal motivo, se enfoca la calidad también hacia el trato de los empleados y la socialización de todos los procesos estandarizados para que el resultado final satisfaga las expectativas de los clientes.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Ofrecer productos de calidad y enfocados hacia la satisfacción de los clientes, teniendo en cuenta los requerimientos de los mismos.

Mejorar la atención a los compradores para disminuir inconformidades y reclamos.

Realizar seguimiento correspondiente a los compradores mediante encuestas de satisfacción.

VISIÓN

Para el año 2025 seremos una empresa líder a nivel nacional en productos de souvenirs y detalles empresariales al por mayor, manteniendo las expectativas y los requerimientos de los clientes, cumpliendo tiempos y horarios de entrega establecidos, culminando los procesos con satisfacción y evaluando las acciones a mejorar durante el proceso, de esta manera garantizar la calidad en productos y servicios ofrecidos.

MISIÓN

Rulay Empresarial es una empresa comprometida con los clientes para brindarles alternativas de souvenirs y detalles empresariales al por mayor con la facilidad de personalizar cada uno de ellos, así mismo generar confiabilidad y garantizar la mejor atención al detalle, cumpliendo con las necesidades especiales de cada cliente en los plazos acordados.

MANUAL DE CALIDAD

Describe y explica claramente la estructura del Sistema de Gestión de RULAY EMPRESARIAL, a través del presente documento y se puede evidenciar el compromiso de la empresa en mejoras de sus procesos internos y el abordaje integral en servicio y producto.

Propósito del Manual de Calidad

Evidenciar todo el cumplimiento en cuanto a los lineamientos exigidos por la Norma ISO 9001:2015, describiendo documentalmente y exponiendo los manuales y estrategias de mejora a ser aplicados en RULAY EMPRESARIAL y que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.

9. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Rulay Empresarial pretende dar cumplimiento a la norma por medio del desarrollo de los diferentes formatos creados a partir del presente proyecto, para ello se definen los siguientes ítems.

9.1. Alcance

Venta de diversidad en productos de souvenirs, excelente atención al cliente mediante las vías y medios establecidos (WhatsApp e Instagram), satisfacción del cliente con el producto final y cumplimiento en cuanto a los tiempos y horarios de entrega en producción.

9.2. Misión y visión

Ya se encuentran contempladas en el presente proyecto y pueden ser socializadas a la empresa en general.

9.3. Desarrollo del sistema de gestión de la calidad

Mantener una visión de mejora continua, teniendo como base el compromiso de los funcionarios y empleados de la empresa, mediante el buen liderazgo se logra el cumplimiento de los objetivos y el buen seguimiento de las situaciones internas de la empresa.

Se estipula como un compromiso de los funcionarios, documentar, realizar y enviar a gerencia correctamente los informes mensuales en cuanto a cumplimiento de objetivos y dificultades obtenidas, de esta manera se logra identificar las falencias y crear estrategias a tiempo de soluciones.

En cuanto a los términos de inventario, compra y ventas de productos, utilizar adecuadamente y diariamente la base de datos general establecida en el manual del sistema de gestión de calidad, efectuando tiempos correctos en ventas, contabilizando inventario, creando base de datos de clientes y aplicando encuestas de satisfacción.

Implementar correctamente los manuales, procesos e instructivos establecidos va a lograr complacer a los clientes y poder brindar calidad en el servicio y el producto ofertado al mismo.

10. CONCLUSIONES

En la empresa base de estudio “Rulay Empresarial” se evidenció al inicio del estudio la falta de organización interna en cuanto a procesos y estipulaciones, por tanto, la creación del manual de calidad para la misma, brindó nuevas alternativas de mejora en cuanto a los factores referentes a servicio, entregas, producción y calidad de los productos ofrecidos a los clientes y potenciales compradores.

La empresa se compromete a implementar el manual de calidad y los documentos adyacentes al mismo en sus procesos internos, verificando mediante fases y evaluaciones periódicas un seguimiento en las acciones llevadas a cabo de sus empleados, así mismo, capacitaciones y controles de calidad; todo esto para continuar con la mejora organizacional.

Es así que, se comprueba la importancia del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO9001:2015 y su correcta aplicación en las organizaciones, tomando en cuenta la intención de mejora de la empresa y su esfuerzo por brindar servicios y productos estandarizados acorde a los requerimientos de los clientes y de la misma normativa.

Por último, el presente estudio sirve de base teórica y práctica para futuras investigaciones que deseen profundizar conocimientos y aplicarlos en diferentes áreas del sector productivo y empresarial.

11. RECOMENDACIONES

A RULAY EMPRESARIAL estar siempre en búsqueda de la calidad y el cumplimiento en cuanto a la satisfacción de los clientes, teniendo como bases los procedimientos estipulados y que sean requeridos para su correcto funcionamiento.

Cumplir con los requerimientos mencionados e implementar el Sistema de Gestión de Calidad conforme a los procesos documentados durante el presente proyecto.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Antúñez, V. (2016). Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n2/cofin01216.pdf>

Arraut, L., (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. Revista EAN, 20-41. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>

Bravo, B., García, M., Quiceno, J. (2018). Diseño del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de las normas: NTC ISO 9001-2015, NTC ISO 14001 Y OSHAS 18001 para la empresa Hydra- Constructores S.A.S. [Tesis de Pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/4936/2/Dise%C3%B1o%20del%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad.pdf>

Brume, M. (2019). Estructura organizacional. Institución Universitaria Itsa. <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>

Castillo, L. (2019). El modelo Deming PHVA como estrategia competitiva para realizar el potencial administrativo. [Tesis de Pregrado, Universidad Militar nueva granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ponce, H. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Vásquez, A., y Laguna, K. (2016). Importancia de la implementación de un manual de atención al cliente en la empresa de materiales de construcción y ferreteros CONSTRUNORTE en la ciudad de Estelí en el segundo semestre del año 2015. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional autónoma de nicaragua] <https://core.ac.uk/download/pdf/53104347.pdf>

Martínez, A., Laguado, R., y Flórez, E. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su área metropolitana. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21256159009/html/index.html>

Benjumea, A., & Moncada, L. (2017). Plan de mejoramiento para el área comercial de la empresa Fusiopulpas ubicada en la comuna 17 de la ciudad Santiago de Cali. (Tesis de Pregrado). Fundación universitaria Católica Lumen Gentium, Cali, Valle del Cauca. https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1691/PLAN_MEJORAMIENTO_PARA_%C3%81REA%20COMERCIAL_MPRESA_FUSIOPULPAS_UBICADA_COMUNA_17_CIUDDAD_SANTIAGO_CALI.pdf?sequence=1

Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento y Gestión*. (35), 152-181. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>

Formoso et al, (2011). La integración de los sistemas de gestión, necesidad de una nueva cultura empresarial. *Scielo*, 78 (167), 44.49. <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v78n167/a05v78n167.pdf>

García Rodríguez, María. (2000). La importancia de mantener la fidelidad de los clientes como un activo estratégico de gran valor para la marca. *Esik Market*,

37-53.

https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060130_676593_E.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2017).

Metodología de la Investigación.

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Ramírez, J., (2009). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

Sanabria, P., Romero, V., Flórez, C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad.

<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>

Sarmiento, M. (2016). Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en una empresa comercializadora.

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7001/1/07061509398-2016-II-GC.pdf>

APENDICES

[APÉNDICE A. Lista de Chequeo.](#)

[APÉNDICE B. Manual de Calidad.](#)

[APÉNDICE C. Matriz de Riesgos y Oportunidades.](#)

[APÉNDICE D. Procedimiento de Planeación estratégica.](#)

[APÉNDICE E. Procedimiento de Gestión Comercial.](#)

[APÉNDICE F. Procedimiento de Producción.](#)

[APÉNDICE G. Procedimiento de Facturación.](#)

[APÉNDICE H. Procedimiento para compra.](#)

[APÉNDICE I. Procedimiento para ventas.](#)

[APÉNDICE J. Procedimiento Talento Humano.](#)

[APÉNDICE K. Procedimiento Gestión de Calidad y Mejora.](#)