

Efecto de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una empresa de servicios

Sindy Daniela Alvarez Cardona^a, Gloria Amparo Botero Pineda^a, Diana Milena García Yepes^a, Yoanna Marcela López González^a

Juan Carlos Franco Montoya^b

^a*Estudiante de Especialización en Alta Gerencia para Sistemas Integrados de Gestión, Universidad Católica de Oriente, Rionegro – Antioquia.*

^b*Profesor, Asesor del Proyecto de Grado, Universidad Católica de Oriente, Rionegro-Antioquia.*

Resumen:

Se realizó un análisis del efecto que ha tenido la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 para la empresa JMD CONSULTING S.A.S., a través de una investigación con enfoque cuantitativo y cualitativo con un alcance descriptivo aplicando técnicas de recopilación de información (entrevista y encuestas) que permitieron evidenciar una percepción positiva de los colaboradores y un alto compromiso de la dirección a cerca de la implementación de este modelo de gestión, a partir de estos resultados y del informe de auditoría interna fue posible identificar el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad y proponer indicadores de gestión estratégicos que le permitan a la organización medir y fortalecer sus procesos.

Palabras claves:

Sistema de Gestión de Calidad, Calidad, Mejora continua, Eficacia, Indicadores clave de desempeño (KPI's), percepción

I. INTRODUCCIÓN

En Colombia la creación de nuevos emprendimientos ha evolucionado, durante el 2022 se crearon 310.731 nuevas empresas, 1% más que en el 2021 cuando nacieron 307.679 unidades productivas; se registró un crecimiento del 3,1% con respecto al año anterior. Para estas nuevas empresas surge otro reto importante y es lograr su supervivencia, según Confecámaras en el estudio realizado con cifras del Registro Único Empresarial y Social (RUES), la tasa de supervivencia es del 33.5% a cinco años, es decir, 98.696 siguieron operando en 2022 con respecto a las 296.896 unidades productivas creadas en 2017 (Confecámaras Red de Cámaras de Comercio, 2016)

La supervivencia de las empresas está asociado a elementos como la capacidad de acceder a mercados internacionales, dinamismo del sector al que pertenece, atracción del capital humano y económico, acceso a créditos, flujo de efectivo y capacidad de atraer capital económico. Implementar un Sistema de gestión de Calidad (SGC) con base en los requisitos de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2015, permite a las empresas operar bajo estándares internacionales.

La empresa JMD CONSULTING S.A.S. - objeto de este estudio-, fue fundada en 2015 como una empresa de consultoría en gestión empresarial, especializada en el diagnóstico, planeación e implementación de la Norma ISO 55001:2014 Sistema de Gestión de Activos, principalmente para los agentes del sector eléctrico: Generador, Transmisor, Distribuidor y Comercializador. Por tanto, la empresa requiere garantizar por medio de la implementación de estándares internacionales su competencia e idoneidad para la prestación de sus servicios que cumplan con los requerimientos de sus clientes por medio de la calidad reconocida de sus servicios. Actualmente la empresa cuenta con 8 colaboradores directos de los cuáles el 75% posee formación en Ingenierías.

JDM CONSULTING S.A.S., hace parte del grupo reducido de empresas que han logrado sobrevivir después de los cinco años de su fundación, sin embargo, para garantizar la continuidad en su crecimiento y permanencia en el mercado es necesario estructurar sus procesos internos de manera adecuada engranando con elementos como la cultura organizacional y la adherencia de los equipos de trabajo a las políticas corporativas; es necesario

contemplar la implementación del sistema de gestión de calidad con base en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Este desafío debe involucrar a todos los integrantes de la organización logrando que comprendan su importancia y participen en la implementación.

Uno de los principales problemas de la consultoría consiste en que ésta no contaba con una herramienta que garantice el cumplimiento de los estándares de calidad que exige el mercado y el reconocimiento que avale la excelencia de sus servicios, que permita mejorar la calidad, eficiencia y competitividad de la empresa.

Es por esta razón que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con base en la NTC ISO 9001:2015, se convierte en una herramienta de gestión empresarial que permite a la empresa establecer metodologías para la mejora continua, lograr la satisfacción de los clientes, sistematizar los procesos de la empresa, cumplir los requisitos legales y regulatorios aplicables al sector, fomentar una cultura de mejora continua en toda la empresa, promover el compromiso de la alta dirección y la participación de los colaboradores. Esto crea un entorno en el que todos los integrantes de la empresa están comprometidos con la calidad y la mejora continua. El Sistema de Gestión de Calidad promueve la recopilación y trazabilidad de la información pertinente, la gestión de los riesgos y permite la toma de decisiones basadas en evidencias.

Como lo plantea la norma ISO 9000:2015 “Un sistema de gestión es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”(ISO 9000, 2015) . “La Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos, necesidades o expectativas establecidas por las partes interesadas pertinentes” (ISO 9000, 2015). En este mismo sentido los sistemas de calidad se definen como un conjunto de características propias que cumplen con las exigencias de los clientes y consumidores, junto con normativas y regulaciones, para vincular las estrategias corporativas y los estándares con el propósito de coexistir en el gremio, reducir los costos operativos y aumentar la producción (Guasch et al., 2008).

La Norma Internacional ISO 9001:2015 aplica el enfoque a procesos, que contiene el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y un pensamiento basado en riesgos. La norma es utilizada cuando una empresa necesita demostrar la capacidad que tiene para satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y regulatorios aplicables a los productos y servicios que ofrece, y aspira aumentar la satisfacción del cliente (NTC-ISO 9001, 2015).

La decisión estratégica de implementar un sistema de gestión de la calidad puede beneficiar a una organización al mejorar su rendimiento general y establecer una base sólida para sus esfuerzos de desarrollo sostenible. Al adoptar el sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001, una organización puede lograr diversos beneficios, como la capacidad de proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente y las normativas legales aplicables. También facilita la mejora de la satisfacción del cliente, aborda los riesgos y oportunidades relacionados con el entorno de la organización y sus objetivos, y permite demostrar la conformidad con los requisitos especificados en el sistema de gestión de la calidad (Sanz, 2016)

El impacto positivo de la implementación y certificación de la norma ISO 9001 en la eficiencia, productividad, competitividad, rentabilidad, el cumplimiento de objetivos en materia de marketing, finanzas y de satisfacción de clientes en organizaciones de algunos países y en Colombia, relacionando la magnitud del impacto al tipo y tamaño de la organización, y según cómo se gestione la calidad. Además, la certificación ISO 9001 se asocia con una mejora en la documentación y el control de los procesos, la reducción de desperdicios y la mejora en la satisfacción de los clientes internos y externos (Rodríguez, 2012)

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 en PYMEs favorece elementos estratégicos, el enfoque orientado al cliente que establece esta norma le permite a este tipo de organizaciones buscar el éxito sostenido y promover la mejora sistemática. La importancia de la búsqueda constante de clientes en diferentes contextos empresariales y en esta estrategia la implementación de la norma ISO 9001:2015 es fundamental, su enfoque en la relación con los clientes y las partes interesadas le permite a las PYMEs ser más competitivas, sin embargo, la realidad económica y los retos que debe asumir una

organización que está naciendo puede ser una de las barreras para que se tome la decisión de implementar el sistema de gestión de calidad y lograr la certificación (Pastor & Otero, 2016).

Es importante que las grandes organizaciones, medianas y pequeñas empresas puedan acogerse al sistema de gestión de calidad e involucrar todos los niveles organizativos, debido a que los escenarios productivos de las empresas han cambiado y requieren la creación de redes de innovación, además generar y difundir nuevos conocimientos que les permita crecer constantemente en un entorno dinámico” (Gutiérrez & Mora, 2021).

Una de las herramientas que aporta al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios es la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, reduciendo el riesgo de sanciones y multas. También, permite mejorar la imagen y reputación de la empresa, aumentar la confianza de los clientes, proveedores, otras partes interesadas y competitividad de la organización (Cruz et al., 2016).

En términos de competitividad, se observa que las empresas certificadas presentan una posición más favorable en el mercado, lo que les brinda ventajas competitivas frente a las empresas que no se encuentran certificadas. Así mismo, se evidencia que la certificación de la NTC ISO 9001:2015 aumentaba la probabilidad de que las empresas incursionen en el mercado internacional y participen en actividades de exportación (Castro & Rodríguez, 2017).

El sistema de gestión de calidad siempre debe ser un proceso continuo, que incluye implementación, mantenimiento y mejora para lograr buenos rendimientos, así mismo, es importante destacar que la calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a todas sus partes interesadas y brinda herramientas prácticas para una gestión integral, debido a que en la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente. En este propósito, las certificaciones para una empresa son una excelente oportunidad para lograr el éxito, gestionar los cambios y acceder a diferentes mercados. Son aspectos esenciales que ayudan a una empresa a aumentar su credibilidad y el prestigio profesional dentro de su campo, con sus clientes potenciales, al implementar proyectos y buscar nuevas oportunidades de negocios (Gutiérrez & Mora , 2021).

El éxito de la implementación de un sistema de gestión de calidad se puede medir mediante la evaluación de los factores de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de la empresa, aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la comunicación interna y externa, reducir los costos y mejorar la toma de decisiones basadas en datos (Michelen & Cabrera, 2011).

La consolidación de las PYMEs en un entorno globalizado y competitivo es un reto importante, lograr la certificación de su sistema de gestión de calidad se convierte en una herramienta fundamental y obedece a una decisión estratégica que desencadenará en beneficios internos y en un impacto social importante gracias a las oportunidades laborales que puede generar, el aporte a la economía del país y la demostración de que las PYMEs también están en capacidad de articular sus procesos, definir estrategias ambiciosas y valerse de herramientas de gestión sólidas para apalancar su operación, ganar participación en el mercado y obtener credibilidad y confianza de las partes interesadas (Alzate, 2017).

Teniendo en cuenta los antecedentes presentados en este artículo, se determinó el efecto de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el grado de cumplimiento de la empresa con base en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y se establecieron indicadores claves de desempeño (KPI's) que apoyen la mejora continua de los procesos de la empresa JMD CONSULTING S.A.S. Igualmente se analizaron las percepciones de los colaboradores acerca de los efectos de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo de sus actividades y el logro de los objetivos planteados.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó una investigación de tipo cualitativo y cuantitativo con un alcance descriptivo, para determinar el efecto de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la NTC ISO 9001:2015, en la empresa JMD CONSULTING S.A.S., localizada en la ciudad de Medellín - Antioquia. Para ello se realizó una verificación del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad, a través del análisis de los resultados obtenidos en el informe de la auditoría interna. Se aplicaron las técnicas de encuestas y entrevistas a los colaboradores para conocer su percepción acerca del efecto del Sistema de gestión de Calidad. Se propusieron indicadores de gestión para los procesos definidos en el alcance del sistema de gestión, que permitan un mayor monitoreo, control y seguimiento a los procesos de esta.

A. *Revisión del Informe de Auditoría*

Se realizó una revisión del Informe final de Auditoría Interna llevada a cabo para todos los procesos de la empresa en el mes de septiembre del año 2023, con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento del SGC con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, identificar las oportunidades de mejora y determinar la eficacia del SGC.

A partir de los hallazgos encontrados, que indican conformidad o no conformidad frente a los criterios de auditoría, se evidenciaron los requisitos o capítulos de la norma que requieren ser priorizados para finalizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, desarrollar los planes de acción correspondientes y prepararse para el proceso de certificación del SGC.

B. *Percepción de los colaboradores*

Para conocer la percepción que tienen los colaboradores de la empresa JMD CONSULTING S.A.S., acerca del efecto que ha tenido el Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo de sus actividades y el aporte para el logro de los objetivos estratégicos planteados, se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevistas.

La encuesta se diseñó con un total de 10 preguntas, de las cuales ocho preguntas tenían respuesta de opción múltiple que le permitía al encuestado seleccionar una de la siguiente lista: Completamente de acuerdo, De acuerdo, Parcialmente de acuerdo o En desacuerdo, y las dos últimas preguntas se realizaron con respuesta abierta. Posteriormente, se comparte el formulario de Google con la encuesta diseñada y se aplica a los ocho colaboradores de la empresa.

La entrevista se construyó con ocho preguntas abiertas que permitieran emitir una respuesta amplia y personal a los entrevistados, los cuales fueron el Gerente General de la empresa y la Líder del Sistema de Gestión de Calidad. Los datos recopilados proporcionaron de manera detallada los aspectos relevantes y la experiencia que han tenido durante el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Activos.

C. *Indicadores de gestión*

La NTC ISO 9001:2015 en el capítulo 9 “Evaluación del desempeño” establece que la empresa debe determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, para evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, y la satisfacción del cliente. Por tanto, se procedió con la construcción de una propuesta de Indicadores de gestión que aporten al cumplimiento de los objetivos estratégicos y el logro de los resultados esperados por los procesos definidos por la empresa.

A partir de los Indicadores de gestión la empresa podrá plantear mejoras, medir el rendimiento y la eficacia de los procesos, además la toma de decisiones estará basada en evidencias y será una herramienta valiosa para monitorear y alcanzar la estrategia planteada por la empresa.

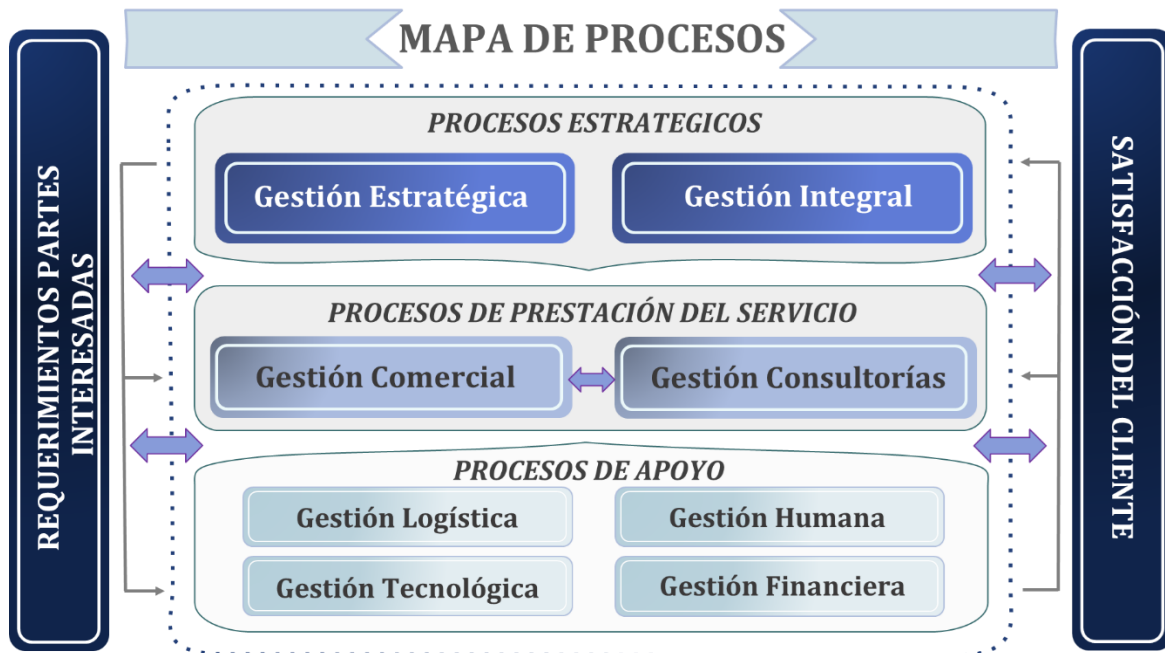
III. RESULTADOS

A. Revisión del Informe de Auditoría

Para el año 2023, se realizó el ejercicio de Auditoría Interna, cuyo alcance se extiende para todos los procesos definidos en el Mapa de Procesos de la empresa evidenciados en la Figura 1, los cuales se clasifican en procesos estratégicos, procesos de prestación del servicio y procesos de apoyo. La actividad económica principal de la empresa se realiza en los procesos de prestación del servicio, que se compone de Gestión Comercial y Gestión de Consultorías, lo cuales impactan directamente al cliente y por tanto pueden ser considerados como críticos. Los procesos estratégicos contienen las directrices y son los responsables de vigilar que todos los procesos están orientados a aportar al cumplimiento de la planeación estratégica, y los procesos de apoyo aportan los recursos necesarios para que la operación se pueda llevar a cabo de manera eficiente y eficaz.

Figura 1

Mapa de Procesos de la empresa JMD CONSULTING S.A.S.



Nota. La figura muestra la definición de los procesos estratégicos, proceso de prestación de servicios y procesos de apoyo realizada por JMD CONSULTING S.A.S.

A partir del informe de auditoría interna los hallazgos encontrados indican conformidad, no conformidad y oportunidades de mejora, los cuales se consolidan por procesos en la Tabla 1. Se debe dar prioridad al tratamiento de las No Conformidades, debido a que se refiere al incumplimiento de un requisito, que es una necesidad o expectativa habitual o una práctica común para la empresa, o está establecido de manera específica en la NTC ISO 9001:2015.

Los hallazgos clasificados como No Conformidad se relacionan con la inadecuada gestión de los cambios relacionados a la incorporación de nuevos softwares a procesos específicos en la empresa, el incumplimiento legal asociado a la ausencia del reglamento interno de trabajo, falta de registro de las competencias de un cargo que está ocupado en la empresa, ausencia de implementación del requisito gestión del conocimiento, deficiencia en la estructura y control de algunos procedimientos, deficiencia en la generación y recopilación de datos para el análisis de indicadores, falta de parametrización de los procesos que están relacionados con la gestión de los tipos de salidas no conformes durante la prestación de los servicios y los criterios a considerar para generar

acciones correctivas, y no se ha realizado la revisión por la dirección que incluya la información del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos legales aplicables a nivel del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tabla 1

Hallazgos de la Auditoría Interna en JMD CONSULTING S.A.S.

PROCESO	CONFORMIDAD	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Gestión Estratégica	9	1	5
Gestión Integral	5	0	5
Gestión Comercial	4	1	1
Gestión Consultorías	4	3	1
Gestión Logística	1	0	1
Gestión Humana	5	3	4
Gestión Tecnológica	2	2	2
Gestión Financiera	4	1	3
Todos los procesos	0	1	0

Nota. La Tabla muestra los hallazgos del informe de auditoría interna realizada por la empresa JMD CONSULTING S.A.S.

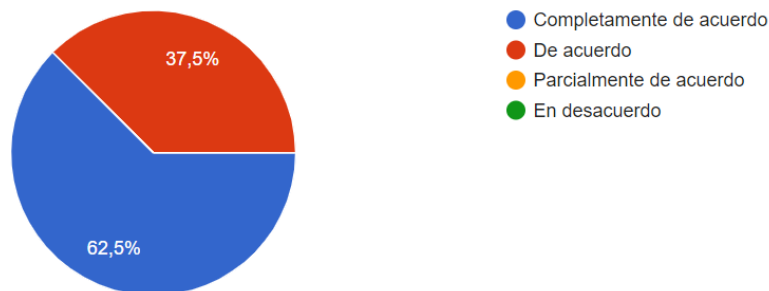
B. Percepción de los colaboradores

Para conocer la percepción sobre el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su impacto en cuanto a sus actividades diarias y los objetivos estratégicos se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista. Para la encuesta se realizaron preguntas específicas que arrojaron los siguientes resultados:

1. ¿El sistema de gestión de calidad ha mejorado la eficiencia y calidad de tú trabajo?

Figura 2

Percepción acerca del efecto de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa JMD CONSULTING S.A.S.



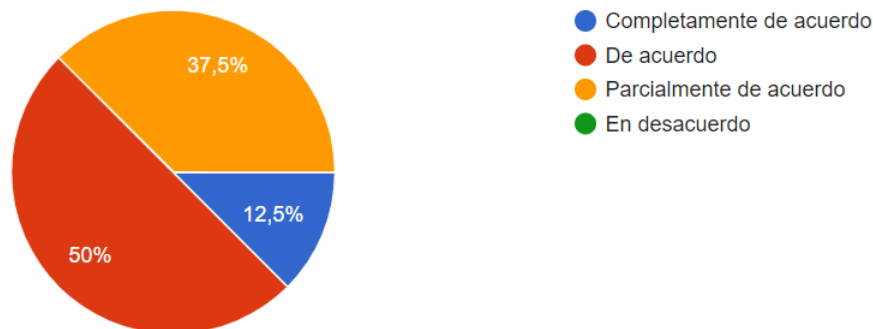
Nota. El gráfico representa la percepción de los colaboradores acerca del efecto de la implementación del sistema de gestión de calidad en aspectos como la eficiencia y la calidad del trabajo.

La primera pregunta de la encuesta con los resultados evidenciada en la Figura 2, se observa que un 62.5% de la población encuestada plantea estar completamente de acuerdo y el 37.5% restante indica estar de acuerdo, estas respuestas permiten evidenciar que hay una percepción positiva en todos los colaboradores sobre el aporte de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la eficiencia y calidad de sus actividades, este resultado permite evidenciar que existe conciencia acerca de su utilidad y su efecto positivo.

2. ¿Consideras que has tenido suficiente capacitación para utilizar correctamente el sistema de gestión de calidad?

Figura 3

Percepción acerca del efecto de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa JMD CONSULTING S.A.S.



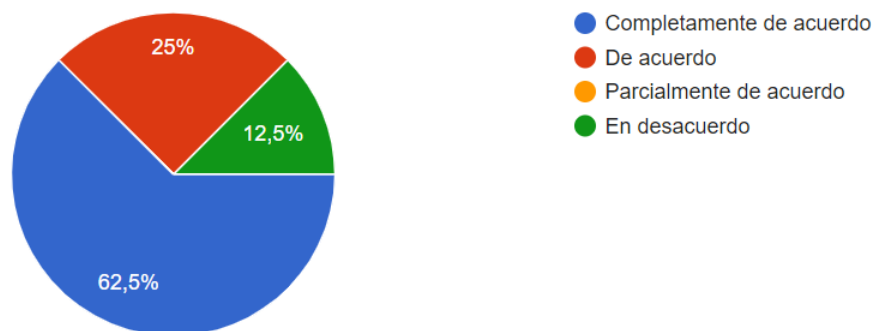
Nota. La figura representa la percepción de los colaboradores encuestados acerca del nivel de capacitación recibido para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La segunda pregunta de la encuesta con los resultados evidenciada en la Figura 3, el 12.5% de las personas encuestadas plantearon estar completamente de acuerdo, el 50% indicaron estar de acuerdo y el 37.5% restante mencionaron estar parcialmente de acuerdo, este resultado permite evidenciar que aunque de manera general existe una percepción positiva sobre la capacitación recibida, un grupo de personas posiblemente considera que no fue suficiente, esto invita a la organización a validar la claridad de la información, la adherencia a los procesos y la necesidad de reforzar los espacios de capacitación para lograr mayor claridad entre todos los colaboradores.

3. ¿Consideras que la implementación del sistema de gestión de calidad aporta a la satisfacción del cliente?

Figura 4

Percepción acerca del efecto de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa JMD CONSULTING S.A.S.



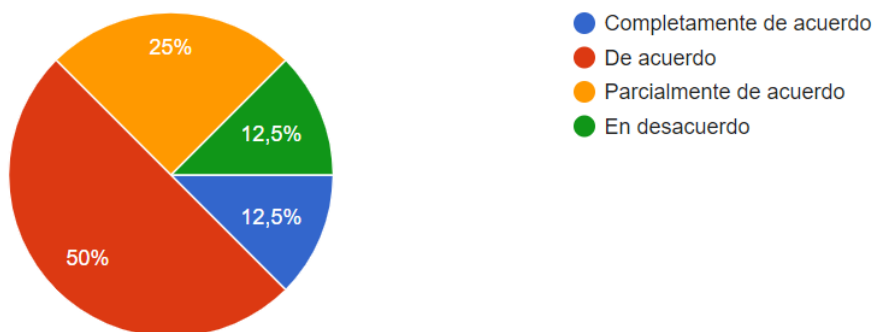
Nota. La figura muestra la opinión de los colaboradores encuestados acerca del aporte de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la satisfacción de los clientes de JMD CONSULTING S.A.S.

La tercera pregunta de la encuesta con los resultados evidenciada en la Figura 4, se observa que con un porcentaje acumulado del 78.12% hay una percepción positiva frente al aporte de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, un 12.5% plantea estar en desacuerdo con esta afirmación, es decir, que para este grupo de colaboradores la implementación del sistema no impacta la satisfacción de los clientes de JMD CONSULTING S.A.S., este resultado hace necesario que la organización plantee acciones que le permitan visualizar el enfoque en el cliente, como uno de los principios de gestión de la calidad, y uno de los principales efectos esperados al implementar el sistema.

4. ¿La implementación del sistema de gestión ha mejorado la comunicación interna y externa?

Figura 5

Percepción acerca del efecto de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa JMD CONSULTING S.A.S.



Nota. La figura representa la opinión de los colaboradores encuestados acerca del aporte del Sistema de Gestión de Calidad en la comunicación interna y externa de la organización.

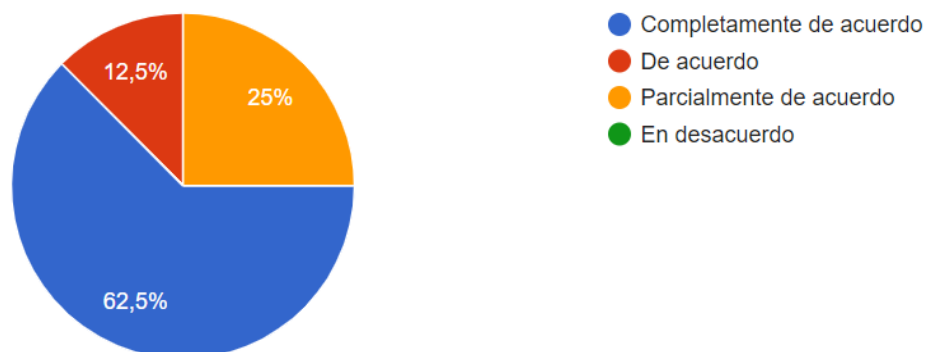
Los resultados de la pregunta cuatro evidenciada en la Figura 5, permite observar opiniones divididas frente a la comunicación interna y externa, el 62.5% de los colaboradores encuestados respondieron de manera positiva, sin embargo, el 25% plantea estar parcialmente de acuerdo y el 12.5% indica estar en desacuerdo, este resultado plantea una oportunidad de trabajo interno para JMD CONSULTING S.A.S., será necesario validar los elementos que han impactado la percepción de la comunicación y las acciones que involucren a los colaboradores para su fortalecimiento.

5. ¿La implementación del sistema de gestión de calidad le permite a JMD CONSULTING S.A.S cumplir su marco estratégico (misión, visión y objetivos)?

Frente al aporte de la implementación del sistema de gestión de calidad en el cumplimiento del marco estratégico de JMD CONSULTING S.A.S., la percepción de la mayoría de colaboradores es positiva, como se evidencia en la Figura 6, un 62.5% menciona estar completamente de acuerdo y un 12.5% indica estar de acuerdo, la organización debe establecer con mayor profundidad la comprensión que tiene el 25% de los colaboradores que manifestaron estar parcialmente de acuerdo en la relación del sistema con el marco estratégico, la alta dirección puede aportar de manera significativa en este aspecto, a través, de espacios de comunicación abiertos y continuos que contribuya a lograr mayor claridad y entendimiento del sistema de gestión de calidad.

Figura 6

Percepción acerca del efecto de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa JMD CONSULTING S.A.S

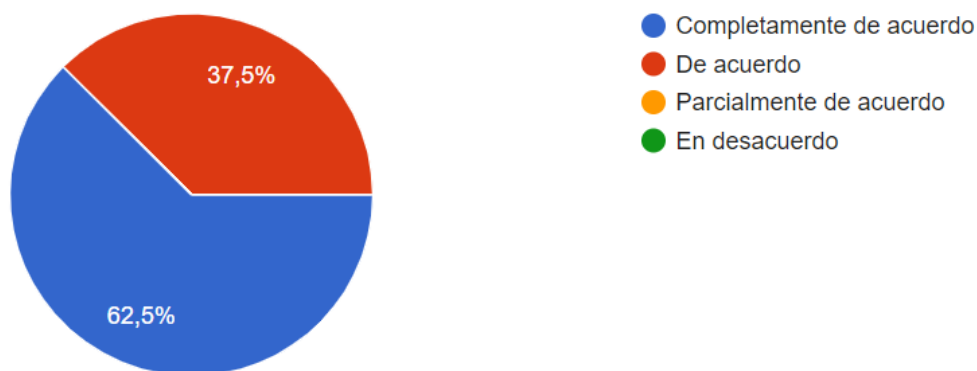


Nota. La figura representa la opinión de los colaboradores encuestados acerca del aporte de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el cumplimiento del marco estratégico de JMD CONSULTING S.A.S.

6. ¿Consideras que para quienes lideran los procesos de JMD CONSULTING S.A.S., será beneficiosa la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?

Figura 7

Percepción acerca del efecto de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa JMD CONSULTING S.A.S.



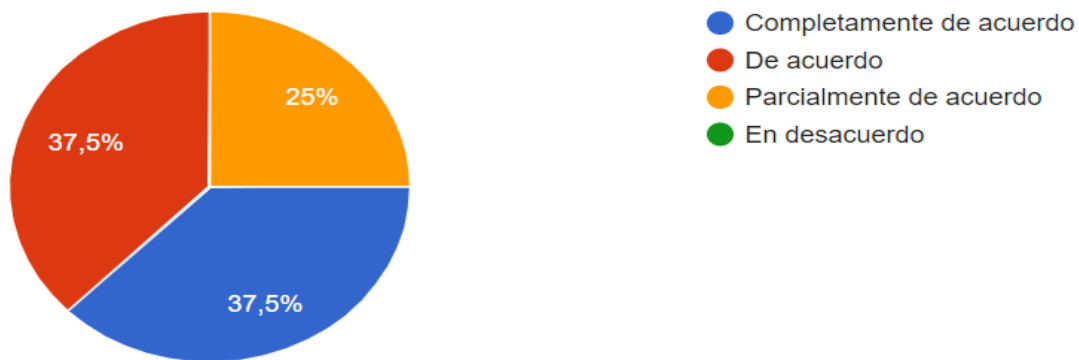
Nota. La figura representa la percepción de los colaboradores encuestados sobre la utilidad de la implementación del sistema de gestión de calidad para los líderes de JMD CONSULTING S.A.S.

En cuanto a la percepción del aporte del Sistema de Gestión de Calidad con respecto a la gestión de los líderes, las respuestas de los colaboradores encuestados (Figura 7) permiten visualizar una percepción positiva, esto constituye una herramienta fundamental para la organización pues las personas reconocen que los líderes podrán realizar una mejor gestión apalancada en los lineamientos del sistema.

7. ¿Todos sus compañeros involucrados en la implementación del sistema de gestión de calidad tienen un nivel de compromiso alto?

Figura 8

Percepción acerca del efecto de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa JMD CONSULTING S.A.S.



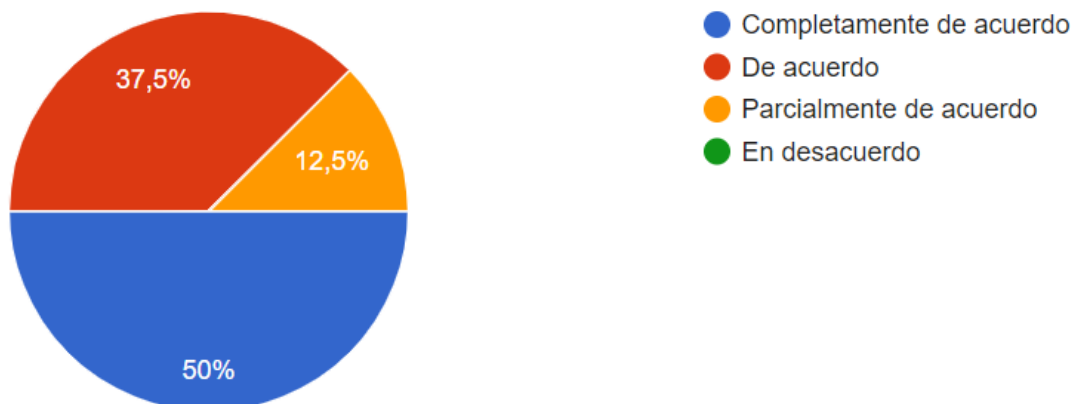
Nota. La figura representa la opinión de los colaboradores encuestados acerca del nivel de compromiso de sus compañeros con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

El compromiso de los colaboradores en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad es un eje fundamental para que el proceso sea exitoso y se adhiera a la cultura de la organización, frente a esta pregunta (Figura 8) la mayoría de los colaboradores tienen una percepción positiva, un grupo reducido está parcialmente de acuerdo, invitando a la organización a validar los factores que pueden estar generando esta opinión y que puede constituir un foco de trabajo para garantizar que todos los colaboradores estén comprometidos con el sistema.

8. ¿El sistema de gestión de calidad ha promovido la participación de todas las áreas y procesos de JMD CONSULTING S.A.S.?

Figura 9

Percepción acerca del efecto de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa JMD CONSULTING S.A.S.



Nota. La figura muestra la percepción de los colaboradores encuestados acerca de la participación de las áreas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la organización.

En relación a la participación de los colaboradores en el Sistema de Gestión de Calidad se evidencia en la Figura 9 una percepción general positiva, con un 50% de personas que plantean estar completamente de acuerdo y un

37.5% de acuerdo, esto muestra que la dinámica de implementación ha involucrado a los colaboradores, sin embargo, un porcentaje reducido (12.5%) manifiesta estar parcialmente de acuerdo, será necesario profundizar los factores que generaron esta respuesta para definir la pertinencia de la implementación de planes de acción.

En lo que respecta a las preguntas abiertas se evidencia una opinión positiva frente al efecto de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se destacan elementos como la estandarización de procesos, organización y la aplicación de métodos de trabajo; es importante considerar planes de acción frente a la percepción del sistema como un generador de mayor documentación, los tiempos de trabajo, la tramitología y la conciencia de las personas en cuanto a la importancia de la implementación.

Al realizar las entrevistas a dos colaboradores de la empresa, el Gerente General y la Líder del Sistema de Gestión Integral, que se compone del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, acerca del efecto de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se efectuaron las preguntas que se encuentran en la Tabla 2.

Tabla 2

Preguntas creadas para la aplicación de la técnica de entrevista

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA
1. ¿Qué desafíos has enfrentado durante la implementación del sistema de gestión de calidad?
2. ¿Cuáles fueron los motivos que llevaron a JMD CONSULTING S.A.S., a implementar el sistema de gestión?
3. ¿Cómo asegura JMD CONSULTING S.A.S., que todos los empleados estén informados y capacitados sobre el sistema de gestión?
4. ¿Cuál es el principal resultado que esperan de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?
5. ¿Cuál crees que es la percepción de los colaboradores acerca de la decisión de certificar a JMD CONSULTING S.A.S., en la norma NTC ISO 9001:2015?
6. ¿Cuál consideras que es el aspecto con mayor oportunidad de mejora en el proceso de certificar a JMD CONSULTING S.A.S., en la norma NTC ISO 9001:2015?
7. ¿Cómo aporta usted desde su proceso a la implementación del sistema de gestión de calidad?
8. ¿Cómo puede la compañía aportar a su proceso para facilitar el cumplimiento de objetivos y metas?

Nota. La Tabla muestra las preguntas que se crearon para aplicar la técnica de entrevista a dos colaboradores de la empresa JMD CONSULTING S.A.S.

De acuerdo con la entrevista aplicada al Gerente General, se identifica que los desafíos significativos que se han presentado durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad son la documentación de los procesos y la movilización del personal, sin embargo, la motivación principal para implementar el modelo de calidad fue la mejora continua y la estandarización de procesos. A través de canales de comunicación y constante divulgación todos los colaboradores están informados. La percepción de los colaboradores sobre la certificación en la NTC ISO 9001:2015 es muy positiva, reflejando interés y dedicación al proyecto.

La oportunidad de mejora fundamental que se presenta es replantear los objetivos estratégicos, que permitan lograr el Direccionamiento Estratégico definido. La Alta Dirección aporta los recursos necesarios para establecer, mantener, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión, y procura demostrar liderazgo y compromiso permanente para facilitar el cumplimiento de objetivos y metas.

Por parte de la Líder del Sistema de Gestión Integral, el principal desafío que se ha presentado durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad es lograr la toma de conciencia y la aceptación del cambio por parte de los colaboradores, y la motivación para implementarlo proviene de la demanda de los clientes y la búsqueda de eficiencia en los procesos. El principal resultado a partir de la implementación del SGC es la estandarización y eficiencia de los procesos. El mayor reto presentado en la empresa está radicado en lograr que los colaboradores se adapten al sistema y la información documentada sea pertinente y acorde a los

procesos. Para movilizar a las personas y generar una oportuna toma de conciencia sobre el SGC, es clave el liderazgo y compromiso de todos los colaboradores de la empresa.

C. Indicadores de gestión

La empresa JMD CONSULTING S.A.S., requiere evaluar el desempeño del Sistema de Gestión Calidad y su adherencia en los procesos de la empresa, a partir de la aplicación de las técnicas de investigación y tomando como referencia el requisito 9.1 “Seguimiento, medición, análisis y evaluación” de la NTC ISO 9001:2015 se identificaron brechas asociadas al seguimiento del sistema y la evaluación de su eficacia y su aporte al cumplimiento del marco estratégico, se realiza una propuesta de indicadores de gestión descritos en la Tabla 3, de manera que aporte en la identificación de las fortalezas y oportunidades de mejora, para el logro de los objetivos trazados.

Tabla 3

Propuesta de Indicadores de gestión para la empresa JMD CONSULTING S.A.S.

Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador
Índice de Satisfacción del Cliente	$\frac{\text{Número de Clientes Satisfechos}}{\text{Número Total de Clientes Encuestados}} * 100$
Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad	$\frac{\text{Requisitos Conformes}}{\text{Total Requisitos Evaluados}} * 100$
	Número de No Conformidades < 6
Cumplimiento de los Planes de Acción	$\frac{\text{Números de Acciones Ejecutadas}}{\text{Número de Acciones Propuestas}} * 100$
Cumplimiento de los Recursos Asignados	$\frac{\text{Recursos Aprobados} - \text{Recursos Invertidos}}{\text{Recursos Aprobados}} * 100$
Eficacia del Plan de Formación	$\frac{\# \text{ Colaboradores que Aprueban la Formación}}{\text{Población Objetivo}} * 100$

Nota. Propuesta de indicadores de gestión para la medición del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de JMD CONSULTING S.A.S.

D. CONCLUSIONES

El Sistema de Gestión de Calidad de JMD CONSULTING S.A.S., presenta fortaleza en el compromiso de la Alta Dirección y su equipo de trabajo, ha desarrollado un reconocimiento del contexto empresarial que le permite enfocar sus prioridades en los servicios y los objetivos estratégicos asociados, apalancado en el uso de herramientas tecnológicas que le permite gestionar su sistema de manera efectiva, y cuenta con un equipo polivalente para abordar actividades en frente de consultoría o de soporte con el mismo recurso humano, sin afectar las capacidades o motivaciones en el trabajo.

El Sistema de Gestión de Calidad es un sistema naciente que está consolidando los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 e impactando criterios de la estrategia, comerciales, operativos y de soporte organizacional para favorecer la productividad, la satisfacción de clientes y la competitividad empresarial, sin embargo, aun requiere la adecuación de requerimientos como la planificación de cambios, la gestión de conocimiento, el control de salidas no conformes, comunicaciones internas y externas y el ajuste de criterios en la prestación del servicio y ciclo de la venta.

El Sistema de Gestión de Calidad presenta una intención marcada de aportar satisfacción, confianza y valor a la prestación de los servicios con los clientes, enfocado en una potencial certificación de la NTC ISO 9001:2015, y en el ordenamiento de los procesos, por lo cual es una iniciativa que resulta de alta conveniencia para la competitividad con clientes y para apertura alianzas con gremios y organizaciones proveedoras.

Existe una percepción positiva de los colaboradores con respecto a los beneficios y cumplir con la satisfacción del cliente al implementar y lograr la certificación de un Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, JMD CONSULTING S.A.S., requiere establecer un Plan de formación para aquellos colaboradores que consideran necesario el cierre de brechas de conocimiento fomentando la participación y el trabajo en equipo de todos los que pertenecen a la empresa. Uno de los retos principales que tiene la empresa para mantener el sistema de gestión será continuar fortaleciendo el nivel de conciencia en los colaboradores sobre su aporte a la satisfacción del cliente que conlleva al cumplimiento del marco estratégico.

E. REFERENCIAS

- Alzate, A. (2017). ISO 9001:2015 Base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22, 80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Castro, H., Rodríguez, F. (2017). Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 18–25.
- Confecámaras Red de Cámaras de Comercio. (2016, May 16). Según estudio de Confecámaras el 33,5% de las empresas del país sobreviven al término de 5 años. Recuperado el 29 de octubre del 2023 de <https://confecamaras.org.co/noticias/884-segun-estudio-de-confecamaras-el-33-5-de-las-empresas-del-pais-sobreviven-al-termino-de-5-anos>.
- Cruz, F., López, A., Ruiz, C. (2016). Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Rev. Ingeniería Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59–69.
- Guasch, J., Racine, J., Sánchez, I., Diop, M. (2008). Sistemas y estándares de calidad hacia la construcción de ventaja competitiva.
- Gutierrez, C., Mora, L. (2021). Desafíos de las pymes en Colombia para certificarse en Gestión de Calidad.
- ISO 9000. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.
- Fernández, E., Cabrera, N. (2011). una experiencia en la implementación del sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicio. *Red de Revistas Científicas de América Latina*, XXXII, 60–68.
- NTC-ISO 9001. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. requisitos*.
- Fernández, A., Otero, M. (2016). Impacto de la norma ISO 9001:2015 en el ámbito de la ingeniería. Integración en las PYMEs. *Aula Dyna*, 91(2), 118–121. <https://doi.org/10.6036/7709>
- Rodríguez, F. (2012). Incidencia de la norma ISO 9000 en Colombia y en algunas empresas en el mundo. In *Revista ciencias Estratégicas* (Vol. 20, Issue 27).
- Sanz, A. (2016). Diseño de una metodología para la certificación del Sistema Integrado de Gestión, bajo las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, para empresas de mantenimiento de obras hidroeléctricas.