



Sistema de gestión de la calidad en la empresa GVC consultores según la norma ISO 9001:2015

Quality management system in the company GVC Consultants according to ISO 9001:2015.

David Xavier Yáñez Flores.¹ *, María García Perdomo Vélez²

Recibido: 12 / 02 / 2021 – Revisado: 21 / 04 / 2021 -- Aceptado: 16 / 06 / 2021

* Autor para correspondencia

Resumen

El objetivo de toda organización es obtener clientes satisfechos, lo cual se basa no solo en el servicio final sino en todas las actividades que influyen directa e indirectamente en su realización. La planeación, el control y la mejora de los procesos que intervienen es importante ya que gracias a ello la organización puede minimizar problemas y agregar valor a sus actividades. La norma ISO 9001 en su versión 2015 busca mejorar todos los procesos de la organización, incluyendo a las partes internas y externas que contribuyen a la elaboración y entrega del producto o servicio. Esto hace que sea un componente perfecto para la reestructuración organizacional y la mejora constante. Este trabajo diseña un sistema de gestión de calidad en GVC Consultores basado en ISO 9001:2015. Se realiza un diagnóstico de la situación actual, se propone un plan de mejora y se mide el impacto del cambio hacia una cultura de calidad. El diagnóstico permite conocer la organización y proponer mejoras. La implementación del sistema ISO 9001:2015 busca reestructurar los procesos, involucrar a toda la organización e inculcar una cultura de mejora continua. El resultado esperado es aumentar la satisfacción del cliente a través de productos y servicios de calidad.

Palabras clave: Sistema, calidad, organización, norma.

Abstract

The objective of any organization is to obtain satisfied customers, which is based not only on the final service but on all the activities that directly and indirectly influence its performance. The planning, control and improvement of the processes involved is important because thanks to this the organization can minimize problems and add value to its activities. ISO 9001 in its 2015 version seeks to improve all processes of the organization, including internal and external parties that contribute to the development and delivery of the product or service. This makes it a perfect component for organizational restructuring and continuous improvement. This work designs a quality management system in GVC Consultants based on ISO 9001:2015. A diagnosis of the current situation is made, an improvement plan is proposed and the impact of the change towards a quality culture is measured. The diagnosis allows us to understand the organization and propose improvements. The implementation of the ISO 9001:2015 system seeks to restructure processes, involve the entire organization and instill a culture of continuous improvement. The expected result is to increase customer satisfaction through quality products and services.

key words: System, quality, organization, standard.

1. Introducción

El objetivo de toda organización es el de obtener clientes satisfechos, lo cual se basa no solo en el servicio final sino en todas las actividades que influyen directa e indirectamente con la realización de estas. La planeación, el control, el mejoramiento de todos los procesos que intervienen es de suma importancia ya que gracias a todo esto la organización puede tomar medidas que ayuden a minimizar problemas y a agregar valor a sus actividades.

La norma ISO 9001 con su nueva versión 2015 busca la mejora de todos los procesos de la organización, como también la inclusión de las partes internas y externas que ayudan a la elaboración y la entrega del servicio o producto que se brinda, haciendo que esta norma sea un componente perfecto para la reestructuración organizacional y la mejora constante. [1]

Por lo tanto, este trabajo de titulación busca diseñar un sistema de gestión de la calidad en la empresa GVC

Consultores basado la norma ISO 9001:2015, realizando un diagnóstico en la organización que nos permita conocer la situación actual de la organización, nos permita realizar una propuesta de mejora y medir el impacto que tiene el cambio a una cultura de calidad. [2]

Gracias al método de observación se pudo diagnosticar que en la empresa GVC Consultores Asociados la mayor problemática gracias a distintos factores es la falta de interés por parte de los clientes en contratar los servicios que ofrece la misma. Los factores son: la falta de coordinación entre departamentos, la falta de procesos definidos, los trabajadores no cuentan con funciones definidas y la demora en contestar al cliente. Todo esto hace que el cliente busque otras alternativas donde la respuesta sea inmediata y donde sus requerimientos sean tratados con prioridad

Debemos tener siempre presente que la organización siempre va a buscar la satisfacción de sus clientes (internos y externos), ya que si los colaboradores de la

¹ Universidad de Guayaquil, david.yanezfl@ug.edu.ec

² Universidad de Guayaquil, maria.perdomov@ug.edu.ec



empresa están comprometidos y son fieles a la misma sus resultados van a ser positivos y la organización va a tener un alto desempeño y esto se verá reflejado en el compromiso [3].

Pudimos determinar que gracias a estas causas se podrá caer en las siguientes consecuencias: Debido a la mala coordinación de los mandos medios con la gerencia se podrá caer en la falta de sincronización de las actividades, la falta de comunicación es una de las principales causas para que el servicio que brinda una empresa sea deficiente; como no se tiene procesos definidos el personal no podrá determinar las actividades que interactúan en el proceso, quién es el dueño del proceso, quién es el responsable del mismo y esto causará un desorden en la organización de la empresa tener definidos los procesos es de suma importancia para que el servicio final sea tal cual el cliente lo requirió; así mismo cuando no se tiene identificadas las funciones los empleados no se responsabilizan por un problema efectuado. Todo esto nos conlleva a que haya retrasos en la respuesta al cliente, la información que recibe no es la más adecuada ni la más confiable y por ende la pérdida de estos. [4]

1.1 Organización

Una organización es una estructura organizada, determinada de funciones, cargos, tareas que forman y ayudan a que los empleados puedan realizar los objetivos de la organización. Hay dos tipos de organizaciones:

- **Formal:** Se dice que una organización es formal cuando la misma está debidamente estructurada y todos los empleados conocen las funciones, procesos, objetivos, procedimientos, valores, etc. y trabajan de manera grupal para un mismo objetivo.
- **Informal:** Se dice que una organización es informal cuando cada persona o departamento trabaja de manera individual por diferentes objetivos.

1.2 Estructura de la organización

Esta se basa en organizar las labores que se ejecutan en la organización y a los empleados en departamentos determinados donde existen procesos y procedimientos que los empleados deben de seguir para alcanzar los objetivos departamentales y a su vez conseguir cumplir los objetivos de la empresa. Se puede estructurar a la organización por diferentes modelos:

- Departamentalización por funciones de la empresa
- Departamentalización por territorio
- Departamentalización por grupo de clientes
- Departamentalización por productos

No hay una manera específica en que la organización debe de estructurarse, todo consiste en el modo en que

los altos mandos desean presentar su organigrama al cliente.

1.3 Comunicación de la Organización

En todas las organizaciones la poca o mala comunicación entre personas, departamentos y jerarquías es el origen de los problemas en la misma, por eso contar con buena capacidad para comunicarse es elemental para alcanzar la transmisión del mensaje correctamente, ya que la misma favorece a los empleados por que les indica cómo deben hacer el trabajo, si están fallando, como podrían mejorar o si están haciendo un buen trabajo.

La comunicación tiene las siguientes direcciones:

- **Comunicación Descendente:** Se basa en la comunicación desde los altos medios hasta el nivel más bajo en la organización. En este tipo de comunicación los altos mandos deben de indicar porque tomaron una decisión y deben de pedir consejos a las personas que están supervisando para que exista un compromiso.
- **Comunicación Ascendente:** Es lo contrario a la comunicación descendente, este tipo de comunicación sirve para que los altos mandos reciban una retroalimentación, para conocer si los empleados están a gusto en el trabajo y también sirve para recibir ideas de cómo mejorar los procesos.
- **Comunicación Lateral:** Se efectúa de manera horizontal, es decir entre personas del mismo nivel jerárquico y ayuda para que haya una coordinación entre los mismos. [5]

1.4 Planeación en la organización

Para que una organización pueda saber cómo va a planificar primero debe de haber especificado cuales son las metas de esta, ya que cuando estas están bien definidas e identificadas se realiza programas y proyectos para alcanzarlas. La planeación es el curso en donde definimos hacia donde se Establecimiento de: Procedimientos Programas Políticas, Retroalimentación, Fijación de: Objetivos Alternativas Políticas, Investigaciones, quiere llegar, como se debe llegar, con qué medios y en cuanto tiempo [6].

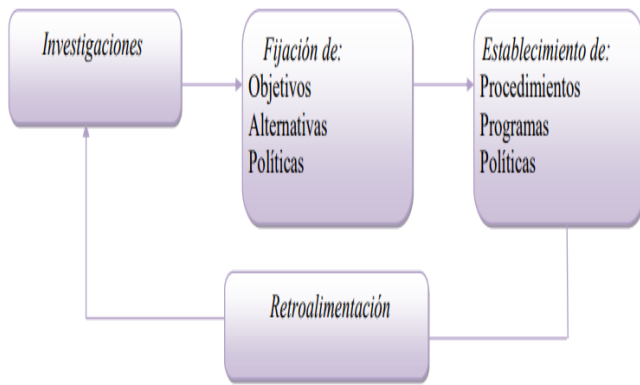


Fig. 1. Aspectos básicos de la planeación.

En la Figura 1 podemos comprender que la planeación tiene métodos y herramientas para poder proyectar orden para la toma de decisiones, nos plantea el camino que tiene que seguir la organización para impedir problemas futuros reservando recursos. Los planes son los bocetos detallados que nos indica que se va a realizar, estos planes están medidos en escala de tiempo y se dividen de la siguiente manera:

- Corto Plazo: Menor o igual a 12 meses.
- Mediano Plazo: Van de 12 a 36 meses
- Largo Plazo: Son mayores a 36 meses. [7]

1.5 Puntos significativos en el cambio organizativo impulsado por el sistema de gestión de la calidad

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización no es algo que se pueda realizar de manera rápida, ya que comúnmente implementar cambios en una organización no es tarea fácil y se va a recurrir al enfrentamiento de tres retos:

1. Modificación Estructural
2. Debido a la modificación estructural el Sistema de Gestión de la Calidad implica que también se debe realizar un cambio cultural.
3. Y como las modificaciones estructurales y el cambio cultural no se crean de la noche a la mañana, se debe de planificar para lograr una coordinación sustentable y sostenible.

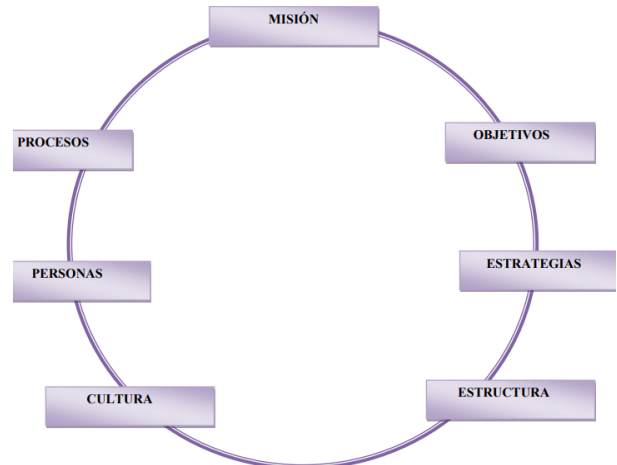


Fig. 2. Puntos significativos en el cambio organizativo impulsado por el sistema de gestión de la calidad

En la Figura 2 podemos observar cómo (Camisión, Cruz, & González, 2006). Definen los 7 aspectos que son claves para el cambio organizativo, los cuales deben estar debidamente alineados.

- Misión: Está enfocada en determinar el origen y la razón de ser de la organización, esta debe ser comunicada a toda la organización para que los empleados estén enfocados.
- Objetivos: Son los frutos que desea conseguir la organización en un lapso determinado.
- Estrategia: Camino de cómo van a realizarse las actividades.
- Estructura: Es el vínculo entre las personas y las actividades (roles, procesos, procedimientos, manuales) que estos aceptan para poder cumplir los objetivos.
- Cultura: Son todos los modelos, valores y creencias que se dan a conocer en la organización para que sean la orientación de cómo los empleados deben trabajar solos y en equipo.
- Personas: Es el recurso humano que se integra con la estructura de la organización, conociendo la cultura de esta para que puedan alcanzar los objetivos.
- Procesos: Son el ordenamiento de las actividades de la organización que se definen en procesos para poder ser controlados.

Un Sistema de Gestión de la Calidad se puede implementar en cualquier organización, sea de servicio o de manufactura, existen varios modelos y normas donde la organización se puede guiar para poder cerciorarse de que se está llevando el cambio de manera correcta, uno de ellos es la Norma ISO 9001:2015 la cual nos ayuda a la implementación del SGC y esta norma es certificable.

1.6 Generalidades de la norma ISO 9001:2015

Cuando una organización dispone implementar un sistema de gestión de la calidad está decidiendo llevar la organización a un nivel más alto, para así tener un producto o servicio tal como el cliente lo requirió e incluso más de lo que esperaba. [8] El provecho que puede conseguir la organización implementando un sistema de gestión de la calidad basado en la norma son los de poder prever futuros riesgos, adquirir procesos bien estructurados, cumplir con los mandatos de los clientes, tener la capacidad de unir las demás normas de gestión, todo esto hace que la organización tenga planes preventivos y correctivos para futuros problemas y estos sean de menor impacto.

Esta norma está basada en el enfoque a procesos que trabaja en conjunto con el ciclo Planea/Hacer/Verificar/Actuar (PHVA), el concepto basado en riesgos y los principios de calidad. [9]

1.7 Principios de la calidad

Enfoque al Cliente: La organización debe de tomar en cuenta al cliente y hacerlo que participe en el proceso de diseño del producto o servicio que solicita.

- **Liderazgo:** En la realización de los objetivos de la organización el liderazgo se cerciora que todos en la organización estén motivados y enfocados en el cumplimiento de estos.
- **Participación del Personal:** Busca que todos los niveles de la organización trabajen en equipo, estén comunicados y se comprometan con la misma.
- **Enfoque Basado en Procesos:** Busca la integración de todos los procesos en la organización, no viéndolos individualmente sino como un sistema para que cumplan con los requisitos [10].
- **Mejora:** Después que todos los procesos han interactuado y el cliente recibe el producto o el servicio se debe realizar acciones que permitan a la organización mejorar sus procesos de manera continua.
- **Toma de Decisiones basada en Evidencia:** Todos los cambios que se realicen deben de ser justificados.
- **Gestión de la Relaciones:** Es la relación entre los 7 principios que tiene la norma. [11]

1.8 Enfoque a procesos

Para que las organizaciones satisfagan a los clientes deben de tener procesos y programas que trabajen en conjunto con los requisitos del cliente. Podemos decir que los procesos son conjunto de actividades que están relacionadas entre sí que transforma entradas en salidas. En toda organización se deben definir los procesos claves

que son los que tienen un considerable impacto en el producto o servicio, son los procesos que le dan competitividad a la organización los mismos que deben de trabajar en conjunto para poder alcanzar las expectativas de la organización. [12]

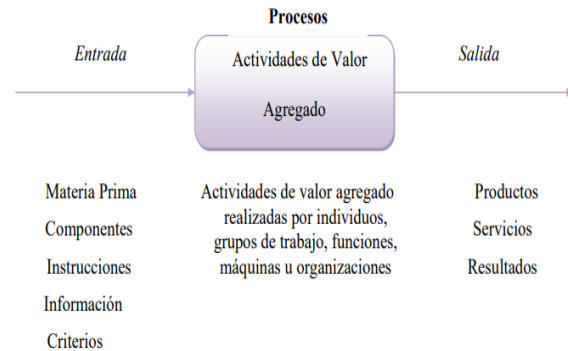


Fig. 3. *Procesos*

1.9 Ciclo PHVA

El ciclo PHVA es conocido como una de las metodologías que prevé problemas y mejora los procesos. Esta metodología fue impulsada por W. Edwards Deming y consiste en un ciclo que ayuda a mejorar los procesos de la organización basado en la mejora continua ya que sin esta los procesos se tornaran viciosos y no virtuosos que es lo que se busca en toda organización. El círculo que nos planteó Deming consiste en 4 fases: planear, hacer verificar y actuar, las cuales en conjunto ayudan a toda la organización a buscar la mejora continua tan ansiada. La fase de planear se basa en identificar los procesos y todo lo que interactúa para que estos se den de manera eficaz en la organización y saber cómo se están llevando los mismos, comprender la perspectiva del cliente, reunir información, identificar las dificultades y plantear acciones correctivas y preventivas. En la fase hacer se implementa un proyecto piloto que ayude a evaluar y obtener datos. En la fase de verificación se determina si el proyecto piloto trabaja de manera esperada a través de evaluaciones de los datos obtenidos y determinar si es necesario adoptar nuevas oportunidades; en ocasiones el proyecto que se planteó no es el más adecuado y se debe de modificar o realizar uno nuevo. En la última fase que es actuar se actualiza el proyecto y piloto y se lo implementa, el mismo que se da a conocer a toda la organización y una vez implementado se dirige nuevamente a la fase de planear para su mejora continua. [13]



Fig. 4. El círculo de Deming

1.10 Gestión basada en riesgos

En el momento que la organización decide planear, uno de los principales elementos que tiene que identificar es la prevención de futuros problemas, a esto se lo llama gestión basada en riesgos. La cual está enfocada en reconocer, estudiar, calcular las posibles soluciones y el control de los posibles riesgos. [14] La meta de la gestión basada en riesgos es de aminorar los probables impactos negativos e incrementar los positivos. La gestión basada en riesgos se la puede describir con los siguientes procesos: Planear la gestión de riesgos donde se define las actividades que se realizarán y se identifica los posibles riesgos, detallar los riesgos donde enlistamos los futuros riesgos y registramos las características, estudiar los análisis (cualitativamente y cuantitativamente) en este proceso se observan los riesgos y se los clasifica por su impacto y por la posibilidad de ocurrencia y por último se monitorean los riesgos ya que en este proceso se pone en marcha las actividades planeadas y se revisa si se dieron los mismos riesgos que se pensó, de no ser ese el caso se reconocen los nuevos riesgos y se determina si la gestión de riesgos es efectiva. Debemos de tener en cuenta que existen riesgos provechosos y los riesgos negativos los cuales se conocen como oportunidades y amenazas, la organización debe de ser comprensiva y tiene que aceptar los riesgos de cada proceso y su gestión basada en riesgo debe ser honesta y clara para evitar problemas mayores. [15]

2. Materiales y métodos

Los métodos que se usaron en este trabajo de titulación fueron los siguientes:

Deductivo: Ya que obtuvimos conclusiones basándonos desde lo general a lo más detallado posible, con las hipótesis usamos el método deductivo.

Inductivo: Ya que al momento de usar la observación como instrumento de investigación obtuvimos información de lo más detallado a lo más general.

2.1 Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas de investigación que se usaron fueron las siguientes:

Encuesta: Donde se realizó un modelo de encuesta como instrumento de investigación para averiguar más sobre la organización y reunir información valiosa para entender la problemática y poder calcular las hipótesis.

Observación: Se usó esta técnica para poder observar el día a día en la organización y así obtener información de cómo se realiza la gestión, usamos la ficha como instrumentos de investigación.

Los instrumentos que se usaron fueron los siguientes:

- Modelo de encuesta.
- Ficha de observación.

2.2 Población

La población u objeto de estudio son los empleados de la empresa GVC Consultores y Asociados y un grupo de clientes corporativo que se describe a continuación:

- **Director General:** Tiene como función principal visitar a los clientes corporativos multinacionales y cerrar negociaciones que van de los 6 meses a 1 año y es el instructor principal.
- **Directora Ejecutiva:** Supervisa la parte comercial, procesos, logística y está presente en los cursos medianos.
- **Gerente de Proyectos:** Supervisa la parte operativa, se reúne con los clientes para cerrar el negocio y está presente en todos los cursos.
- **Jefe de Cuentas Claves:** Se encarga de recopilar datos y hablar directamente con los clientes.
- **Jefe de Procesos:** Se encarga de dar seguimiento a la logística de los cursos y en tema vinculados con los pagos.
- **Asistentes:** Respaldan a todos en la organización.
- **Grupo de clientes corporativos:** Clientes frecuentes que usan el servicio de la empresa GCV Consultores y Asociados.
- **Contadora General:** Se encarga de la parte contable de la empresa.
- La población en forma consolidada es de 20 personas.

3. Resultados

3.1 Preguntas filtro

Tabla 1. Cuadro de datos (genero)

Genero	
Masculino	4
Femenino	7
Total	11



Tabla 2. Cuadro de datos (Ocupación)

Ocupación	
Supervisor de Procesos	1
Ingeniero en Marketing	2
Ingeniera Comercial	1
Estudiantes	2
CPA	1
Ingeniero en Negocios Internacionales	1
Psicóloga Organizacional	3
Total	11

Cuadro de la variable ocupación donde se registra las diferentes Ocupaciones de los empleados de la empresa GVC Consultores.

Encuesta

1. ¿Existe algún tipo de política de calidad en la organización?

Tabla 3.

Sí	10
No	1
Total	11

Se puede deducir que en la organización si existe una política de calidad, pero no es conocida por todos en la organización.

2. ¿Cuánto conoce sobre los sistemas de gestión de la calidad?

Tabla 4.

Nada	1
Lo Suficiente	6
Mucho	4
Total	11

En la organización la mayoría de los empleados tienen conocimientos sólidos sobre el uso y la metodología de los sistemas de gestión de la calidad.

3. ¿Cuál de las siguientes herramientas de calidad se usa?

Tabla 5.

Mapa de Procesos	0
Manual de Procedimientos	0
Plan Estratégico	8
Carta de Servicios	3
Total	11

En la organización no está implementado un sistema de gestión de la calidad, pero si usan herramientas de calidad como el plan estratégico y la carta de servicios, que les ayuden en las actividades diarias.

4. ¿En la organización se realizan encuestas o algún tipo de herramienta para medir la satisfacción del cliente después de entregar el servicio?

Tabla 6.

Sí	11
No	0
Total	11

Se pudo identificar que después de entregar cada servicio se realizan encuestas a los clientes para poder medir la satisfacción sobre el servicio brindado.

5. ¿Por cuál de las siguientes variables el cliente no se ha sentido satisfecho por el servicio brindado?

Tabla 7.

Mala Atención	0
Retrasos en la respuesta al cliente	1
Bajos niveles de calidad	0
Ninguno	10
Total	11

Gracias a las encuestas que se realizan el 9% indico que los clientes no se sienten satisfechos debido a que a veces la organización se retrasa en responder los requerimientos de estos.

6. Considera usted que el servicio que se brinda al cliente es:

Tabla 8.

Malo	0
Regular	0
Satisfactorio	1
Bueno	1
Muy Bueno	9
Total	11

En la organización el 82% piensa que el servicio que se brinda es muy bueno, pero el 18% restante piensa que es bueno y satisfactorio y que hay maneras de que este mejor.

7. ¿Se han definido procesos y manuales de procedimientos en la organización?

Tabla 9.

Sí	2
No	9
Total	11

En la organización el 82% acierte que no se han definido los procesos ni los manuales de funciones en la organización.

8. Marque con una (X) los procedimientos que usted cree importante que deban existir en la organización

Tabla 10.

Procedimiento Control de Documentos	0
Procedimiento Control de Registros	0
Procedimiento Auditoría Interna	0
Procedimiento Control de Servicio No Conforme	6
Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora	5
Total	11

Se pudo identificar que en la organización los procedimientos que se necesitan son los de controlar el servicio o conforme y el implementar acciones correctivas y preventivas.

9. ¿Cree usted que sería de ayuda implementar indicadores de gestión en la organización?

Tabla 11.

Sí	11
No	0
Total	11

También se pudin identificar que todos en la organización están de acuerdo en que el implementar indicadores de gestión los ayudara en el momento de medir su trabajo.

10. ¿Cree usted que implementar un Sistema de Gestión de la Calidad ayude a la organización?

Tabla 12.

Sí	11
No	0
Total	11

Todos en la organización están de acuerdo que el implementar un sistema de gestión de calidad ayudara para la mejora global de la organización.

3.2 Tabulación y análisis de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa GVC

Para poder realizar la propuesta de mejora fue indispensable usar la lista de verificación sobre la norma ISO 9001: 2015 para poder identificar si la organización cumple o no con los enunciados de la norma, a continuación, se mostrará los resultados:

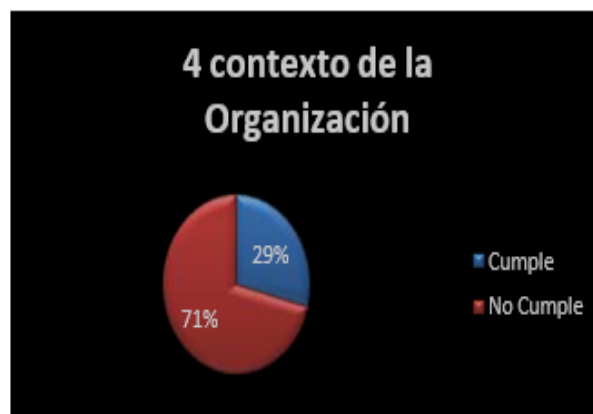


Fig. 5. Información obtenida de la lista de verificación apartado 4

Aunque la empresa GVC Consultores no cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado se usó la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 para poder conocer el grado en que la empresa GVC Consultores cumple con la misma. El apartado 4 de la norma ISO 9001:2015 se basa generalmente en el contexto de la organización, esto quiere decir que este apartado vela por el bienestar de todos los interesados, así como la descripción de todas las actividades sean propias o no de la organización. La organización cumple con el 29% de los requisitos de este apartado mientras que lo incumple con el 71% ya que la empresa GVC Consultores no ha definido su alcance y por ende solo vela por los intereses propios, aunque si tiene identificado quienes conforman las partes interesadas la organización no vela por el bienestar de estas.



Fig. 6. Información obtenida de la lista de verificación apartado 5

El apartado 5 de la norma se basa en el compromiso y liderazgo de los puestos de más alto nivel en la organización con el sistema de gestión de la calidad, debido a que la empresa carece de este sistema de gestión de la calidad incumple con el 57% de este apartado, sin embargo la alta dirección está completamente interesada y comprometida en el mejoramiento de la organización y

tiene una política de calidad que no está documentada pero es conocida en la organización por ende cumple con este apartado en un 43%.

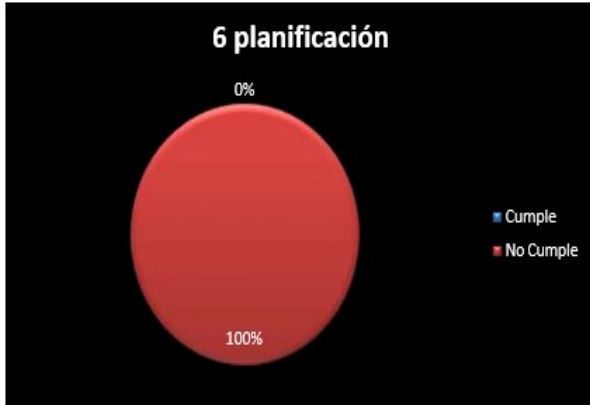


Fig. 7. Información obtenida de la lista de verificación apartado 6

El apartado 6 se centra en la planificación del sistema de gestión de la calidad e identifica todas las actividades que se deben realizar para el éxito del mismo, la empresa GVC Consultores incumple con este apartado al 100% debido a la falta de un sistema de gestión de calidad.



Fig. 8. Información obtenida de la lista de verificación apartado 7

En este apartado la norma manda a que la organización debe de saber que recursos va a necesitar, debe definir si los mismos son internos o externos, debe tener la infraestructura que se necesita para el servicio que brinda y la misma debe estar en perfectas condiciones; la empresa GVC Consultores cumple con esto en un 33% pero incumple con un 67% ya que en este apartado también se tiene en consideración el grado de conocimiento, preparación de los empleados de la organización, se debe de analizar los perfiles de cada uno de ellos, direccionarlos en el puesto de trabajo más acorde según el perfil, hay que realizar evaluaciones constantes, también se debe de documentar, controlar la información y todo esto la empresa no lo cumple.



Fig. 9. Información obtenida de la lista de verificación apartado 8

Este apartado se basa en la realización del servicio en sí y en todos los componentes que intervienen en la ejecución de este, comenzando por la planeación la cual en la empresa GVC Consultores no existe por ende no existe controles que ayuden a este proceso, no hay control a los proveedores externos, lo que genera que se incumpla con el 72% de los requisitos de este apartado y cumpliendo con el 28% ya que si existe una interacción constante con el cliente.



Fig. 10. Información obtenida de la lista de verificación apartado 9

En este apartado la empresa GVC Consultores cumplió con un 15% ya que la misma si se interesa por el cliente y evalúa su grado de satisfacción una vez entregado el servicio, si han tomado medidas para corregir las insatisfacciones, pero este apartado también vela por la realización de auditorías internas, métodos para garantizar la excelencia del servicio, documentar información para su análisis, planificación lo cual la empresa no realiza y su grado de incumplimiento fue del 85%.

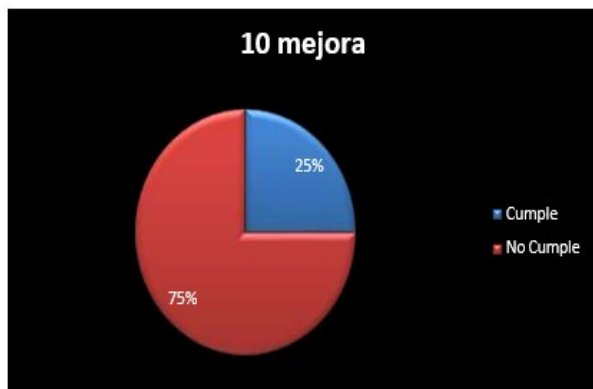


Fig. 11. Información obtenida de la lista de verificación apartado 10

En este apartado la empresa GVC Consultores cumple con el 25% ya que, si realizan encuestas para medir la satisfacción de los clientes una vez entregado el servicio, se han hecho responsables por los incumplimientos y han mejorado, ha incumplido en un 75% por que las mejoras las han realizado para el momento y no de manera constante.

3.3 Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015

Para facilitar la comprensión de la evaluación del sistema de gestión de la calidad se procedió a la consolidación de todos los apartados.

Tabla 13. Consolidado

Apartado	Cumple	No cumple
4	4,14%	10,14%
5	6,14%	8,14%
6	0,00%	14,29%
7	4,71%	9,57%
8	4,00%	10,29%
9	2,14%	12,14%
10	3,57%	10,71%
SGC	Cumple	No cumple
SGC ISO 9001:2015	24,71%	75,29%

Al consolidar el cumplimiento de los apartados se encontró que la organización cumple con el SGC ISO 9001:2015 en un 25% mientras que lo incumple en un 75%, llegando a la conclusión que la organización debe de cambiar y mejorar en muchos aspectos su estructura según lo que se evidencio con la listad y verificación.

4. Conclusiones

Como se pudo observar la empresa GVC Consultores no cuenta con un sistema de gestión de la calidad aplicado en su estructura por ende sus procesos no son controlados ni medidos y el servicio final no siempre es entregado de la manera que el cliente espera.

Gracias a que se pudo aplicar la lista de verificación según la norma ISO 9001:2015 se pudo ver que en la organización hay un vacío grande sobre tener una cultura de calidad y se encontró la falta de documentación, no se llevan registros de nada, no se evalúa al personal de forma constante, mala distribución de recursos, todas estas son varias de las inconformidades que se encontraron y que conllevan a que el servicio que se brinde no sea satisfactorio todo el tiempo y si no se toman medidas que ayuden a que la organización mejore esta caería en problemas más serios como el incremento de los costos de no calidad, que su rendimiento baje, dando como resultado la pérdida de clientes.

También se pudo evidenciar que la alta dirección está muy determinada y comprometida a tomar medidas para que la situación actual de la organización cambie y están enfocados a que el cambio se debe de hacer enfocado a la cultura de calidad que brinda el implementar un sistema de gestión de la calidad por eso nos permitió realizar este trabajo de titulación como punto de partida al cambio deseado

Referencias.

- [1] «bureauveritasformacion .com,» 2020. [En línea]. Available: https://www.bureauveritasformacion.com/Boletin/noticias_home/BVF-bureau-veritas-formacion-nueva-version-de-la-norma-ISO-9001.html.
- [2] Registrars, inc, 2016. [En línea]. Available: <https://www.pjr.mx/standards/iso-90012008/benefits-of-iso-9000>.
- [3] T. L. CARPIO FIGUEROA, L. D. BELTRÁN MESTANZA, F. J. DUQUE-ALDAZ, H. A. PÉREZ BENÍTEZ, J. P. FIERRO AGUILAR y G. W. TOBAR FARÍAS, «Desarrollo de un Balanced Scorecard aplicado a una Universidad en el área de Gestión Social del Conocimiento,» *Espacios*, vol. 40, nº 15, 2019.
- [4] «Escuela Europea de Excelencia,» 19 marzo 2019. [En línea]. Available: <https://www.escolaeuropeaexcelencia.com/2019/03/beneficios-de-una-certificacion-iso-por-que-su-empresa-deberia-obtenerla/>.
- [5] ISO, «ISO 9001:2015,» 2015. [En línea]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>.
- [6] M. A. Rodríguez Gómez, M. A. Suriaga Sánchez, E. Medina Pinoargote, J. Calderón Angulo y J. Duque-Aldaz, *La eficiencia y la eficacia en procesos administrativos*, Guayaquil: Cidepro Editorial S.A, 2019.



- [7] Cideh Impulsa, «Los 4 principales componentes de la planeación estratégica.» 09 04 2018. [En línea]. Available: <https://medium.com/@facilitadorimpulsa/los-4-principales-componentes-de-la-planeaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-86898e9f314f>.
- [8] «smiuaca.files.wordpress.com,» septiembre 2010. [En línea]. Available: <https://smiuaca.files.wordpress.com/2010/09/normas-iso-lectura.pdf>.
- [9] Escuela Europea de Excelencia, «Cláusulas clave de ISO 9001: descripción de los requisitos de la norma para sistemas de calidad,» 02 11 2021. [En línea]. Available: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2021/11/clausulas-clave-de-iso-9001-descripcion-de-los-requisitos-de-la-norma-para-sistemas-de-calidad/#:~:text=Volver%20al%20blog-,CI%C3%A9ulas%20clave%20de%20ISO%209001%3A%20descripci%C3%B3n%20de%20los%20requis.>
- [10] F. J. Duque-Aldaz, H. A. Pérez Benítez, J. P. Fierro Aguilar, E. G. Pazán Gómez y G. W. Tobar Farías, LAS 7 HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD, Guayaquil: Cidepro, 2019.
- [11] Escuela Europea de Excelencia, «¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?,» 25 07 2017. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/#:~:text=Los%20principios%20de%20gesti%C3%B3n%20de,empresa%20no%20se%20debe%20reser.>
- [12] Escuela Europea de Excelencia, «Enfoque basado en procesos,» 2016. [En línea]. Available: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/08/importancia-del-enfoque-basado-en-procesos/#:~:text=Concretamente%2C%20el%20enfoque%20basado%20en,como%20las%20interrelaciones%20entre%20ellos.>
- [13] Asana, «¿Qué es el Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)?,» 28 07 2021. [En línea]. Available: <https://asana.com/es/resources/pdca-cycle>.
- [14] «Unifikas,» 30 marzo 2022. [En línea]. Available: <https://www.unifikas.com/es/noticias/el-enfoque-basado-en-riesgos-en-los-actuales-sistemas-de-gestion/#:~:text=El%20principio%20o%20enfoque%20basado,las%20oportunidades%20que%20puedan%20conllevar.>
- [15] Escuela Europea de Excelencia, «Interpretación del enfoque basado en riesgos en ISO 9001 2015,» 29 08 2016. [En línea]. Available: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/08/interpretacion-enfoque-basado-en-riesgos/>.