

Incidencia de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los indicadores de gestión de la empresa Halcón s.a. 2018

Impact of the application of ISO 9001: 2015 on the management indicators of the company Halcón s.a. 2018

Félix Ruiz Vásquez*

Escuela de pos grado Ciencias Económicas Universidad Nacional de Trujillo Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

* Autor correspondiente: felixruiz_21@hotmail.com (F. Ruiz)

DOI: [10.17268/rev.cyt.2020.03.05](https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.05)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer como incide la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los indicadores de gestión de la Empresa Halcón S.A. Para tal motivo se utilizó la revisión bibliográfica como antecedente documental, la experiencia laboral, teniendo como muestra a los 40 colaboradores internos de la Empresa, el método que se utilizó fue el inductivo dado que se tuvo que revisar la norma ISO 9001: 2015 para obtener los resultados, conclusiones y recomendaciones, la metodología que se utilizó para desarrollar el presente trabajo de investigación fue hojas de cálculo Excel 2013, varianza, para llegar a obtener el alfa de Cronbach de 0,7974 que nos da un grado de confiabilidad en nuestra investigación. La técnica utilizada en nuestra investigación fueron las encuestas, entrevistas y la observación directa a las diversas áreas de trabajo de la Empresa Halcón S.A. Se concluye que la no adecuada aplicación del SGC no tiene una incidencia significativa en la gestión de la Empresa. Se recomienda la implementación de la norma ISO 9001:2015 ya que esta permitiera incidir en la mejora de la gestión de calidad de la Empresa en investigación.

Palabras clave: norma ISO9001:2015; gestión de calidad; Empresa; colaboradores

ABSTRACT

The purpose of this research work was to establish how the application of the ISO 9001: 2015 standard affects the management indicators of Empresa Halcón S.A. For this reason, the bibliographic review was used as a documentary antecedent, the work experience, taking as a sample the 40 internal collaborators of the Company, the method used was inductive since the ISO 9001: 2015 standard had to be revised to obtain the results, conclusions and recommendations, the methodology that was used to develop the present research work was Excel 2013 spreadsheets, variance, to obtain the Cronbach's alpha of 0.7974, which gives us a degree of reliability in our research. The technique used in our research were surveys, interviews and direct observation of the various areas of work of Empresa Halcón S.A. It is concluded that the inappropriate application of the SGC does not have a significant impact on the Company's management. The implementation of the ISO 9001: 2015 standard is recommended since it will allow to influence the improvement of the quality management of the Research Company.

Keywords: ISO9001: 2015 standard; quality management; Company; collaborators

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la competitividad de las empresas es que surge la necesidad de realizar este trabajo sobre como la aplicación de norma ISO 9001:2015 puede incidir de forma favorable en los indicadores de gestión de la empresa HALCON S.A.

La empresa en estudio pertenece al sector metalmeccánico ubicado en el centro poblado el Milagro del distrito de Huanchaco al norte de la ciudad de Trujillo, la cual nace como alternativa para cubrir un nicho en la producción de vehículos para carga pesada, de tal manera que con el transcurrir de más de veinte años de existencia ha logrado consolidarse en el mercado ante la dura competencia de los informales, los altos costos de apalancamiento financiero, y tributario.

La empresa en su largo camino de seguir creando valor para sus accionistas es que ve la necesidad de implementar la Norma ISO 9001:2015 a fin de poder mejorar los procesos de calidad en la empresa de tal manera que le permita mejorar la productividad, para continuar consolidándose en el mercado local, regional y nacional y así poder lograr la internacionalización. Tal como concluye en su tesis Valencia. (2015) “La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de las empresas constituye el primer paso en la puesta en marcha este tipo de sistema que le permitirá a la empresa una mejora global en todos sus procesos y el cumplimiento de los requisitos del cliente”.

En este trabajo de investigación se utilizó las teorías, conceptos y normas del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, y así poder determinar la gestión de calidad en la empresa HALCON S.A.

La investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el sistema de gestión de calidad de la empresa en mención. Para lograr los objetivos planteados se utilizó técnicas de investigación como el cuestionario, las entrevistas directas entre otras para determinar la incidencia del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015 en la empresa HALCON S.A.

La gestión de calidad es de suma importancia en las empresas actualmente dentro del mercado competitivo. Tal como lo indica Calso. y Pardo. (2018) “el sistema de gestión es un conjunto de elementos interrelacionados que nos permiten desarrollar nuestro negocio. Por negocio se entiende la ocupación a la que se dedica la organización, ya sea esta pública, privada, con o sin fines de lucro. Tanto las entidades públicas como las privadas se organizan en torno a un sistema de gestión mediante el cual generan para sus clientes o usuarios los productos y servicios demandados.”

Para las pequeñas empresas en nuestro país es un obstáculo lograr ser eficientes y competitivos, para de esta manera crecer y lograr valor para la sociedad y sus accionistas, es que en este contexto, primero tienen que analizar en qué momento se encuentran y luego pasar a aplicar un diseño de gestión de calidad que les permita ordenarse, reducir costos, para luego lograr una mejor calidad en sus productos, y poder seguir creciendo en el mercado en que se encuentran. Tal como en su tesis lo señala. Meléndez. (2015) “El objetivo de esta investigación es el de analizar la situación actual en la que se encuentra la empresa y en base a ello diseñar el sistema de gestión de calidad que permita garantizar la calidad de los productos, aumentar la productividad y la satisfacción del cliente interno y externo.”

Esto se refuerza con las conclusiones de la tesis de Arribas. (2015) “que la aplicación del SGC ISO aporta resultados de mejoras en los indicadores de gestión, lo que hace sustentable la aplicación de la norma ISO 9001:2015.”

Para las pequeñas empresas dentro del sector metal mecánico, que tienen que competir con el mercado formal e informal es de suma importancia ser competitivos de ahí que es importante la implementación de un SGC que les permita crecer en forma ordenada y lograr ser competitivos.

Para Méndez. (2009) “establecer un diseño del sistema de gestión de la calidad basados en los requisitos de la norma ISO9001 para que la empresa pueda tener una organización basada en procesos, y que a mediano plazo pueda implementarse y llegar a obtener una certificación de la calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para poder mantenerse en el mercado.”

El problema de las pequeñas empresas del sector metalmeccánico en el Perú es que la mayoría tienen dificultades en poder ser eficientes y competitivas, para continuar creciendo e internacionalizarse, entonces ante esta situación es que se plantea dentro de nuestra investigación la aplicación de norma ISO 9001:2015, esto se ve reforzado con el bajo porcentaje de empresas en el Perú que aplican esta norma en sus procesos de gestión.

En el desarrollo de la presente investigación se planteó el siguiente problema ¿Cómo incide la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los indicadores de gestión de la empresa Halcón s.a. 2018?

Para esto se planteó como objetivo general determinar cuál es la incidencia de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los indicadores de gestión de la empresa Halcón s.a.2018 en cuanto a los componentes de la estructura de la misma.

El presente trabajo de investigación se sustentó en los siguientes trabajos:

Arribas. (2015) “Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos”, tesis para el grado de doctor en la Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid-España, sostiene que los SGC ISO contribuye a la mejora de la organización y de sus resultados. Esto lo hace sustentable en la institución, y es aconsejable su utilización en otras organizaciones.

Meléndez. (2015) “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO: 2015”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el grado de ingeniero industrial, sostiene que la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015: va a mejorar indudablemente la imagen de la organización. Lo que le dará una ventaja competitiva sobre otras empresas del mercado, ya que en la actualidad en muchas homologaciones se está exigiendo dentro de los requisitos contar con la certificación del SGC basado en la en la ISO 9001.

Álzate. (2017) sostiene que la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la ISO 9001 debe ser una decisión estratégica orientada a enfrentar los desafíos de la economía global, y el modelo proporciona las directrices necesarias para la mejora de los procesos, productos y servicios, con el fin de facilitar la participación de las organizaciones de países emergentes en los procesos de integración económica, y compartir en el mercado global.

Calso. y Pardo. (2018) sostiene que un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados que nos permiten desarrollar nuestro negocio. Por negocio se entiende la ocupación a la que se dedica la organización, estas se organizan en torno a un sistema de gestión mediante el cual generan para sus clientes o usuarios los productos o servicios demandados.

Coaguila (2017) sostiene que se debe tomar conciencia en el desarrollo de una gestión por procesos con el soporte de la implementación de un sistema de gestión de calidad, no marca el fin del objetivo sino el principio de un proceso de mejora continua que involucra el compromiso de todos y cada uno de los miembros de la empresa.

López (2016) sostiene que el objetivo de la norma ISO 9001:2015 es crear documentos que proporcionan requisitos, especificaciones, directrices o características que se pueden utilizar para garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito.

Vinca (2018) sostiene que las empresas y organizaciones de todo el mundo, grandes o pequeñas deben tener todo un sistema de calidad con base en las normas ISO serie 9001. De esta manera, verifican su capacidad para proveer productos y servicios que atienden las necesidades de sus clientes, así como requisitos legales y reglamentarios aplicables, para poder aumentar la satisfacción del cliente mediante mejoras del proceso y evaluación de la conformidad.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

La población estuvo conformada por 40 colaboradores entre administrativos y personal operativo que en este caso se tomó muestra en su totalidad. El método utilizado fue el inductivo dado que se tuvo que revisar la norma ISO 9001:2015, para obtener los resultados, conclusiones y recomendaciones, la metodología que se utilizó para desarrollar el presente trabajo de investigación fue hojas de cálculo Excel 2013, varianza, para llegar a obtener el alfa de Cronbach de 0,7974 que nos da un grado de confiabilidad en nuestra investigación.

La técnica utilizada en nuestra investigación fueron las encuestas, entrevistas y la observación directa a las diversas áreas de trabajo de la empresa Halcón S.A.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La norma ISO 9001:2015 consta de 10 capítulos los cuales a su vez se desagregan, los resultados fueron analizados en función de nuestros objetivos planteados al inicio de nuestra investigación. Para poder obtener la información se aplicaron dos cuestionarios, el primero para determinar qué nivel de información tienen los colaboradores al respecto de la norma, y el segundo para determinar qué nivel de aplicación tiene la empresa respecto a la norma ISO 9001:2015. Al respecto podemos decir que los resultados podemos evidenciarlos en los cuadros mostrados al respecto.

a) Comprensión de la Organización y de su contexto (38%)

El resultado demuestra que la organización cuenta con una matriz FODA, pero se encuentra en una fase de aplicación y determinación de las fases externas e internas que permita mejorar la dirección estratégica y el propósito de la misma, y a pesar de que los colaboradores claves conocen de su aplicación no han sido tomados en cuenta el desarrollo de dicho sistema de gestión.

b) Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (25%)

Solo se ha identificado a los clientes y no se ha tomado en cuenta a las partes interesadas, determinado los requisitos de algunos clientes. Se realiza un seguimiento parcial a la información de las partes interesadas.

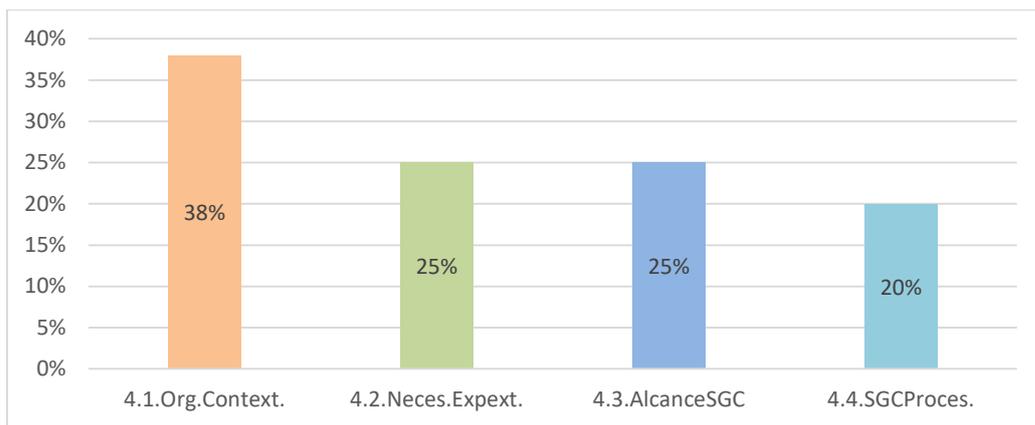


Figura 1. Nivel de cumplimiento requisitos capítulo 4 (33%)

c) Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad (25%)

La organización cuenta con incipiente SGC, por lo tanto, aún no define bien el alcance del mismo.

d) Sistema de gestión de la calidad y sus procesos (20%)

Si bien se conocen algunos procesos que participan en la gestión de calidad no cuenta con un mapa de procesos definido, que permita concientizar sobre su importancia y aplicación en la organización. Existe alguna documentación de apoyo, pero no encontramos mucha evidencia del uso de esta información.

En esta parte de la norma la empresa no cuenta con un mapa de procesos adecuado que le permita mejorar, contar con un mapa de procesos dentro de la organización y sus evidencias en la parte documentaria incidirá significativamente en la gestión de calidad de la empresa.

En este capítulo se determina que la organización a pesar que cuenta con una matriz FODA esta no se encuentra difundida entre sus colaboradores y menos se aplica en forma permanente, de tal manera que permita estar conectada la parte interna y externa de la organización, el SGC aún está en una etapa incipiente de implementación, todo esto conlleva a que una aplicación e implementación de estas permitirá mejorar la gestión de calidad dentro del proceso productivo, de acuerdo a lo que se determino en la investigación y aplicación de esta norma anterior en otras empresas, y relacionando con nuestro objetivo de como incide la aplicación de la norma en la gestión de la empresa, diremos que da respuesta a nuestra hipótesis que la no adecuada aplicación del SGC no tiene una incidencia significativa en la gestión de la empresa. Todo esto concuerda con el análisis que realiza Morales, N. (pag.58) que nos dice que las cuestiones internas y externas pueden modificar la organización por tanto se debe revisar periódicamente para poder lograr una mejor gestión en la empresa, esto se ve reforzado con la conclusión que obtiene Meléndez, A. en su tesis mejora del sistema de calidad de una industria pesquera, Universidad católica del Perú.

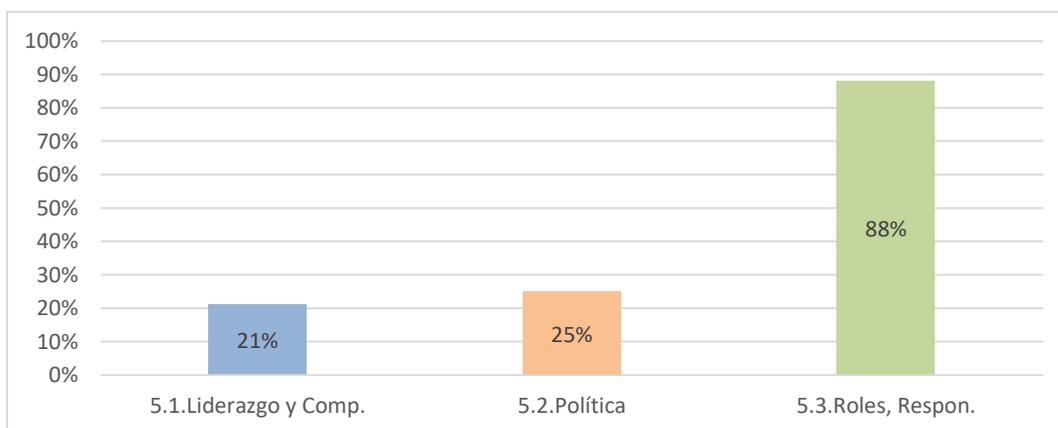


Figura 2. Nivel de cumplimiento requisitos del capítulo 5 (39%)

Liderazgo y compromiso (21%)

Las reuniones se realizan en ocasiones muy esporádicas para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados, los cuales muy poco o casi nada se comunican a los colaboradores de la organización.

De esto solo tiene conocimiento la jefatura de producción y muy escaso a los mandos inferiores. La organización aun no promueve el enfoque basados en procesos ni en riesgos.

a) Política (25%)

Se ha trazado una política de calidad, pero sus objetivos no se encuentran determinados, de tal manera que no incluye todos los puntos que señala la norma, de tal manera que se aplique a todos los niveles de la empresa, y menos se encuentra documentado en un alto porcentaje.

b) Roles, responsabilidad y autoridades en la organización (88%)

Se cuenta con un organigrama a la vista y esta actualizado para conocimiento de los colaboradores de la empresa.

Faltando implementar responsabilidades a algunas partes del organigrama, de tal manera que permita mejorar en la calidad de los logros de los objetivos planteados por la empresa.

En este capítulo referente al liderazgo en la empresa no promueve ni mantiene un liderazgo que le permita tener una eficacia del SGC y que esto identifique y evalúe los riesgos y oportunidades de la empresa, ya que esto permitirá determinar cuál es la incidencia de la aplicación de la norma en la gestión de la empresa de manera significativa, como en algunos trabajos de investigación realizados con la aplicación de la anterior norma ISO. Esto concuerda con lo que dice Morales, N. (pag.80) que el liderazgo y compromiso debe estar presente en todos los procesos de la organización, ya que esto es el motor que permite mejorar la gestión con la implementación del PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar)

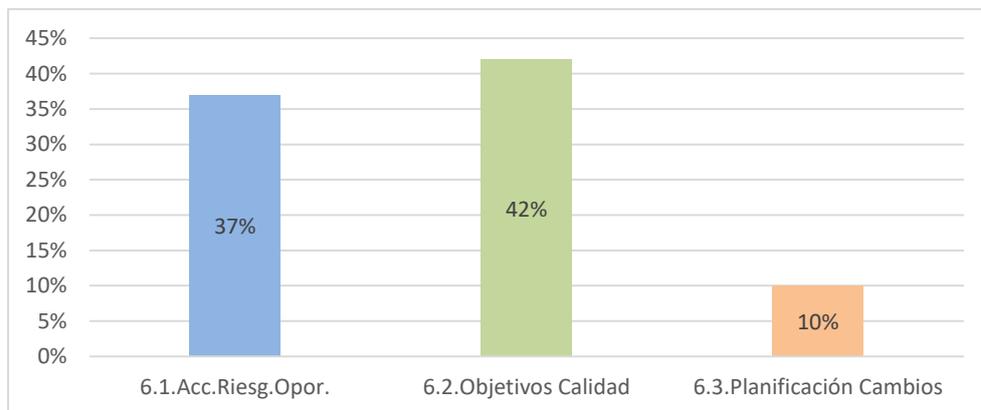


Figura 3. Nivel de cumplimiento requisitos del capítulo 6 (35%)

a.-Acciones para abordar riesgos y oportunidades (37%)

La empresa tiene una identificación de riesgos y oportunidades muy bajo, por tanto, no promueve una política basado en riesgos.

De todo esto podemos determinar que ante la poca implementación de acciones de riesgos y oportunidades por parte de la organización limita en la incidencia de la gestión de calidad de dicha organización.

b.-Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (42%)

Los objetivos de calidad se encuentran en una etapa de implantación junto a la política, pero no se encuentran documentados, comunicando solo a los jefes y muy poco a los operarios, en cuanto a los objetivos se establecen para los momentos y están poco determinados al producto o servicio, determinándose algunos responsables mas no recursos y plazos para cumplirlos.

En cuanto al bajo porcentaje de la aplicación de la norma en cuanto trazar objetivos de calidad, planificación y documentación es determinante en buena gestión de calidad de la organización.

c.-Planificación de los cambios (10%)

En esta parte de la norma diremos que prácticamente no existe una metodología para realizar un registro en los cambios en la planificación.

El no contar con una metodología para realizar cambios en la planificación es un limitante en una buena gestión de calidad de la organización en un contexto integrado.

En esta parte de la norma referente a la planificación los resultados que hemos obtenido es que existe un porcentaje bastante bajo en su aplicación, que concuerda con nuestra hipótesis que nos dice que su aplicación incide significativamente en los indicadores de gestión. La planificación refiere a las acciones para abordar riesgos y oportunidades en la organización, y la planificación de estos cambios.

Esto concuerda con lo referido por Morales, N. (pág. 148), que nos dice “que la planificación y control de los cambios puede afectar a cualquiera de los procesos del sistema integrado de gestión”.

Nivel de cumplimiento requisitos del capítulo 7 (35%)

a.-Recursos (25%).

En esta parte en principio diremos que no existe un presupuesto para la implementación del sistema de calidad, y la organización diremos que no tiene una metodología para la incorporación de nuevos colaboradores, asimismo se cuenta con una base de datos de los equipos y recursos de trabajo, pero falta su actualización constante, los equipos se les realiza un mantenimiento solo cuando estos empiezan a fallar.

Referente a los controles para el ambiente de trabajo recién se está tratando de identificar estos de tal manera que permitan mejorar los procesos y la conformidad de los productos, aun no se cuenta con equipos de medición que permitan mejorar la calidad del producto, la organización no tiene un registro completo de los conocimientos con los que debe contar cada colaborador en cada uno de sus puestos, existiendo una mínima evidencia de ello, cuando ingresa un nuevo colaborador los conocimientos son informados, pero estos no son evaluados y por tanto no existen evidencias que estos se actualicen.

b.- Competencia (38%).

En esta parte en referencia a competencia se puede determinar que se cuenta con una descripción reducida de los distintos puestos, estas no se encuentran documentadas menos actualizadas. En cuanto a la inducción al personal se realiza, pero no se cuenta con registro del mismo. También podemos encontrar que no existe una metodología para identificar necesidades de formación de los colaboradores, por tanto, no se encuentra documentación para poder tener una evidencia de la competencia de los colaboradores, existe solo documentos de cv de cada colaborador.

c.- Toma de conciencia (25%).

Con respecto a la concientización diremos que no existe un programa redactado y establecido en la organización para establecer la política de calidad que contribuya en la eficiencia del sistema de gestión de calidad, existiendo solo de forma verbal por lo tanto no existen evidencias documentadas.

d.- Comunicación (25%).

En esta parte del capítulo siete respecto al establecimiento de un proceso de comunicación externa e interna sobre el sistema de gestión de calidad, encontramos que no existe un proceso de comunicación definido, realizándose el que, cuando, quien, como y a quien se comunica se realiza en forma espontánea según como se presenten las situaciones en el día.

e.- Información documentada (46%)

Respecto a la información documentada en la organización solo existe información en forma aislada en algunas áreas, pero no se realiza un seguimiento a todas por tanto no queda una evidencia de que se aplique a todas las áreas, así mismo no existe una metodología para la creación, identificación, revisión, aprobación y actualización de la información documentada, de tal manera que no se puede determinar información interna y externa que la organización considera necesaria.

En este capítulo referente al soporte se puede ver que existe una asignación de recursos muy limitada para la implementación del apoyo o soporte de esta norma y se relaciona con nuestra hipótesis sobre su incidencia significativa en los indicadores de gestión, porque esta mejora en el soporte mejoraría en la infraestructura, control, competencia, y una documentación integrada. Todo esto se ve reforzado con lo que nos indica en su libro Morales, N. (pág.155) “la organización debería contar con los recursos necesarios para establecer, implementar de forma efectiva, mantener y mejorar el sistema integrado de gestión”. A estos resultados llega en su investigación Meléndez, A. en sus tesis mejora del sistema de calidad de una industria pesquera, Universidad católica del Perú

Nivel de cumplimiento requisitos del capítulo 8 (44%)

a.-Planificación y control operacional (40%)

En referencia a la planificación de los requisitos para la elaboración de los productos, se cuenta con criterios de los procesos y aceptación de los productos, pero los recursos asignados no son los suficientes o en todo caso muy limitados, por lo que las evidencias son escasas de los aspectos de la producción, y lo que los supervisores llevan a cabo no se encuentran actualizados, en cuanto a los cambios realizados respecto a lo planificado si se realizan, pero no existe mayor control de esto y menos la evidencia.

b.- Requisitos para los productos y servicios (63%)

En esta parte del desarrollo de la norma se aprecia que, si existe un proceso de comunicación con el cliente en relación con la información relativa a los productos elaborados en la organización, enmarcándose con los aspectos legales, pero careciendo de una metodología adecuada. El proceso de comunicación es través de teléfono/ o e-mail, y una página web, la misma que no se encuentra actualizada, no existiendo un procedimiento de atención o comunicación con el cliente. Si bien la empresa cuenta con requisitos para elaboración de los productos, las evidencias son escasas de los mismos.

c.- Control de los procesos, productos y servicios siniestrados externamente (38%)

Respecto a este a este componente del capítulo 8 diremos que si bien se cuenta con una base de datos de los proveedores estos son de un número bastante reducido, faltando ser ampliada, por tanto, no existe una metodología para su selección y calificación, no permitiendo mantener un control a los servicios suministrados externamente. En un porcentaje reducido se realiza las compras con formatos llenados detalladamente, pero existen pocas evidencias que tal uso se ha continuado. Al proveedor externo solo se le comunica sobre el producto a suministrar, mas no sobre el SGC a seguir.

d.- Producción y prestación del servicio (29%)

Si bien es cierto se cuenta con una descripción casi verbal de los procesos para realizar los productos requeridos, pero las evidencias de los mismos son escasos. El control que se realiza es mayormente visual, faltando ser más profundo para comprobar que los requisitos del producto se cumplen, por tanto, no se cuenta con una metodología que permita identificar tal información. En cuanto a la documentación que permitan establecer las actividades para la preservación de los productos son deficientes y escasas. En cuanto al, alcance de las actividades posteriores a la entrega (pos venta), por falta de una logística son limitadas y falta de metodología y de información documentada al detalle.

e.- Liberación de los productos y servicios (50%)

Si se cuenta con una liberación documentada y visual, pero la metodología es deficiente y la información documentada no está ordenada que permita un fácil acceso, utilizando los medios tecnológicos actuales.

f.- Control de las salidas no conformes (50%)

Esta parte se relaciona con el anterior existiendo información de las salidas no conformes, pero no se sigue una metodología que permita un mayor orden, utilizando para ello la tecnología actual de tal manera que la información permita un seguimiento más rápido a tales documentos en bien de la organización.

En este capítulo en cuanto a la parte operacional sumamente importante para la parte de la planificación adolece de una adecuada planificación y control de las salidas, marcando una limitación para una adecuada implementación de un SGC, esto concuerda con nuestra hipótesis sobre la aplicación de norma ISO 9001:2015 en que tiene una incidencia significativa en los indicadores de gestión en la empresa Halcón S.A.,

el mismo que se ve reforzado con lo que indica en su libro Morales, N. (pág. 215) “desde el punto de vista de la integración, la planificación y control operacional se ha clasificado como requisito del mismo nombre presente en las tres normas y el requisito control de la producción y de la provisión del servicio presente en la norma ISO 9001:2015”.

Nivel de cumplimiento requisitos del capítulo 9 (34%)

a.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación (21%)

En análisis de este capítulo sobre la evaluación del desempeño se determina que la empresa no cuenta con una metodología que permita medir el SGC con información documentada y actualizada, solamente se realiza en forma aislada, y menos se actualiza, de tal manera que permita evaluar el desempeño, en la parte interna y externa a nuestros clientes. Esto no permite realizar un análisis de datos y menos un análisis.

b.- Auditoria interna (44%)

En cuanto a la auditoria interna si bien se realiza a los pocos documentos actualizados encontramos que no se cuenta con una metodología y un programa respectivo, esta auditoria lo realizan dos o tres colaboradores de la parte administrativa, pero en forma desordenada, y no contando con una metodología no se encuentra una información documentada sobre el SGC.

c.- Revisión por la dirección (50%)

Se realizan reuniones para verificar avances de lo proyectado, o las tareas a realizar, pero sin orden o planificación o a intervalos establecidos, manteniendo los resultados en forma verbal en gran mayoría, manteniendo muy poca información documentada sobre el SGC.

Esta parte de la norma es consecuencia de haber cumplido con los anteriores capítulos, es decir es la evaluación de desempeño, que por cierto es bastante reducido en cuanto a seguimiento, medición, análisis y evaluación de la aplicación de norma del SGC, que se relaciona de manera afirmativa con nuestra hipótesis en relación que la aplicación de esta debe incidir significativamente en los indicadores de gestión en la empresa Halcón. Esto refuerza con lo manifestado en su libro por Morales, N. (pág. 271) “a través del seguimiento y medición (la medición es un tipo de seguimiento que se realiza generalmente a través de indicadores) se pretende saber si las pautas de control operacional asociadas a los procesos del sistema integrado de gestión se están realizando según lo planificado, y conocer cuál es el resultado que se está obteniendo de dichos procesos para concluir si el sistema está funcionando eficazmente...”

Nivel de cumplimiento requisitos del capítulo 10 (50%)

a.- Generalidades (50%)

La empresa si bien identifica las oportunidades de mejora hacia el cliente estos solo se realizan en forma verbal, manteniendo poca información documentada que permitan realizar un seguimiento de las acciones tomadas, por tanto, no cuenta con una metodología establecida.

b.- No conformidad y acción correctiva (50%)

Al tener procedimientos mayormente verbales la empresa no cuenta con un procedimiento organizado escrito que permitan tener evidencias de la eficacia de las acciones tomadas en cuanto a las correcciones realizadas del SGC. Debemos agregar que existen documentos, pero de manera aislada y poco organizada siguiendo una metodología.

c.- Mejora continua (50%)

Debido a la poca información documentada de manera organizada es que todo lo que se implementa mayormente es verbal, por lo tanto, no permite tener evidencia del seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC.

Finalmente, en el capítulo 10 la mejora, es la parte del SGC que debe realizarse en base a lo que se aplica, pero mostrando evidencias y esa parte es la que no cuenta la empresa para así tener un historial de lo realizado, esto corrobora a nuestra hipótesis en cuanto una mejora en el SGC tendra una incidencia significativa en los indicadores de gestión de la empresa Halcón. Así lo indica en su libro Morales, N. (pág.

299) “la mejora continua es uno de términos comunes y definiciones esenciales de las normas de sistema de gestión ISO, que definen desempeño como resultado medible. Por tanto, la mejora continua se logrará mediante la realización de aquellas actividades que impliquen una mejora en los resultados”.

4. CONCLUSIONES

Respecto al Capítulo 4 debemos indicar en el contexto de la organización a pesar de contar con una matriz FODA está aún no se encuentra implementada y menos difundida entre los colaboradores, a su vez no se realiza la revisión periódica, menos existe una planificación para realizarla.

De lo investigado respecto al objetivo general sobre el contexto de la organización se determina que se encuentra en un porcentaje reducido de aplicación de esta norma, y su mejoramiento permitirá incidir positivamente en la gestión de calidad de la organización. Por lo tanto, esto nos lleva a la aplicación del objetivo específico que es la recomendación de la aplicación de la norma de SGC.

En relación al capítulo 5 encontramos que no se realizan reuniones frecuentes para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.

La gerencia solo encarga a los mandos superiores, mas no a los mandos inferiores las responsabilidades de la gestión de calidad.

En cuanto al organigrama de la empresa con el que cuenta, no está difundida en plenitud entre los colaboradores.

Continuando con los capítulos 6, 7, 8, 9, y 10 que mantienen un promedio del 39 % de la aplicación de la Norma de SGC, porque debemos recordar que en esta empresa investigada se está tratando de aplicar la norma ISO 9001:2015 pero no está auditada, por lo tanto se concluye que la aplicación de dicha norma es muy reducida para los estándares que se requiere, en cuanto apoyo, operación evaluación y mejora, esto se relaciona a la aplicación de nuestros objetivos como es que la aplicación va incidir positivamente en la gestión de la empresa Halcón s.a.

Realizado el análisis de la implementación de los capítulos de la norma ISO 9001:2015 se concluye que esta implementada en un porcentaje bastante reducido y esto nos relaciona en cuanto a nuestro objetivo específico en el análisis previo de diagnóstico, ante este reducido porcentaje de implementación es que a la empresa no le permite obtener gestión de calidad en todos sus departamentos que le permita ser competitiva con sus productos dentro del mercado metalmecánico, entonces una mejora en la aplicación de toda la norma ISO 9001:2015 incidirá en un incremento de la gestión de la empresa Halcón s.a. ,como lo planteamos en nuestro objetivo general de nuestra investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álzate, A. 2017. ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes revista venezolana de gerencia, 22(80): 576-592
- Arribas, J. 2015. Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos, tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España. 653 pp.
- Calso, N.; Pardo, A. 2018. Guía práctica para la integración de sistemas de gestión ISO 9001, ISO14001 e ISO 45001 editorial AENOR internacional, S.A.U. Madrid, España. 308 pp.
- Coaguila, A. 2017. Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. tesis título ingeniero industrial, Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú. 358 pp.
- ISO 9000 – Traducción oficial 2015. Sistema de Gestión de la Calidad- fundamentos y vocabulario- Ginebra, Suiza: Grupo de trabajo Spanish Translación Task Force. 49 pp. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO 9001 – Traducción Oficial 2015. Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos. Ginebra, Suiza: Grupo de trabajo Spanish Translation Task Force. 23 pp. Disponible en: http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso90012015esp_rev.pdf
- López, P. 2016. novedades ISO 9001:2015 editorial: Fund. Confemetal. Madrid, España. 153 pp.

- Meléndez, A. 2015. Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO: 2015 tesis título ingeniero industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú. 118 pp.
- Valencia, M. 2015. Actualización del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa: Colectivos del café Ltda. A la Norma ISO 9001:2015 tesis título ingeniero industrial, Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. 36 pp.
- Vinca, LL. 2018. Estructura de la norma ISO 9001:2015. Disponible en:
<https://www.normas9000.com/content/estructura-de-la-norma-ISO-90012015.aspx>

ANEXOS

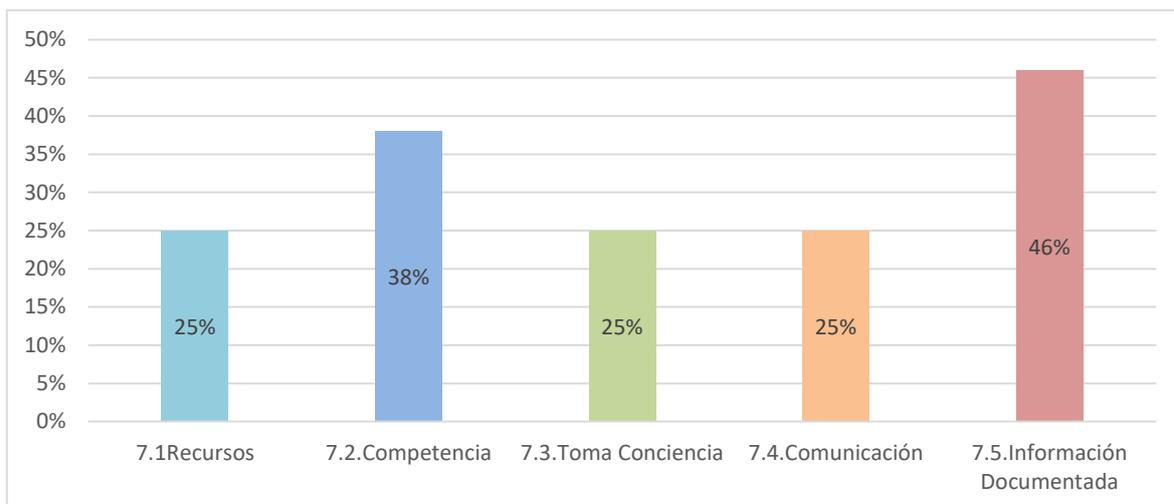


Figura 4. Nivel de cumplimiento requisitos del capítulo 7 (35%)

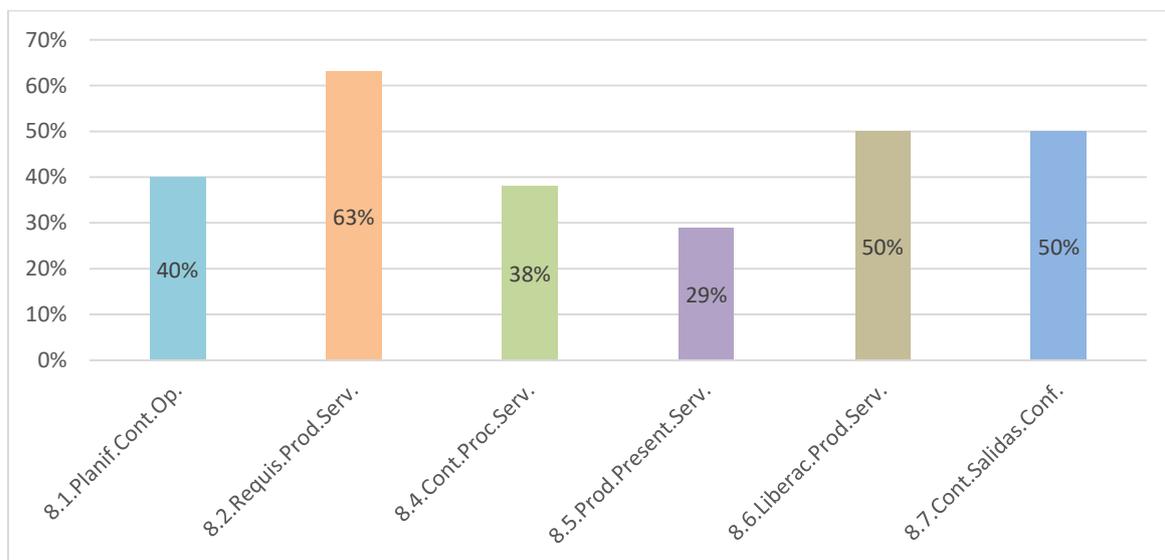


Figura 5. Nivel de cumplimiento requisitos del capítulo 8 (44%)

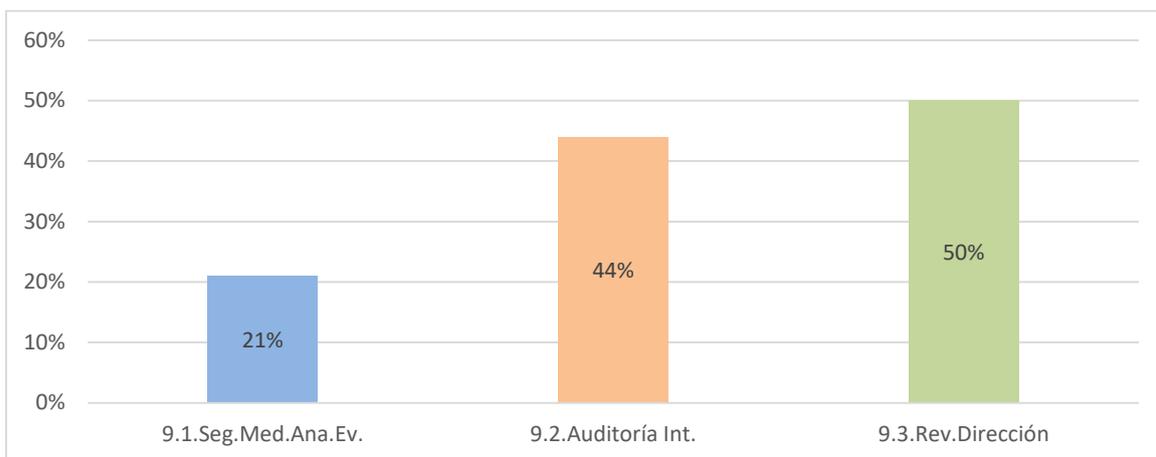


Figura 6. Nivel de cumplimiento requisitos del capítulo 9 (34%)

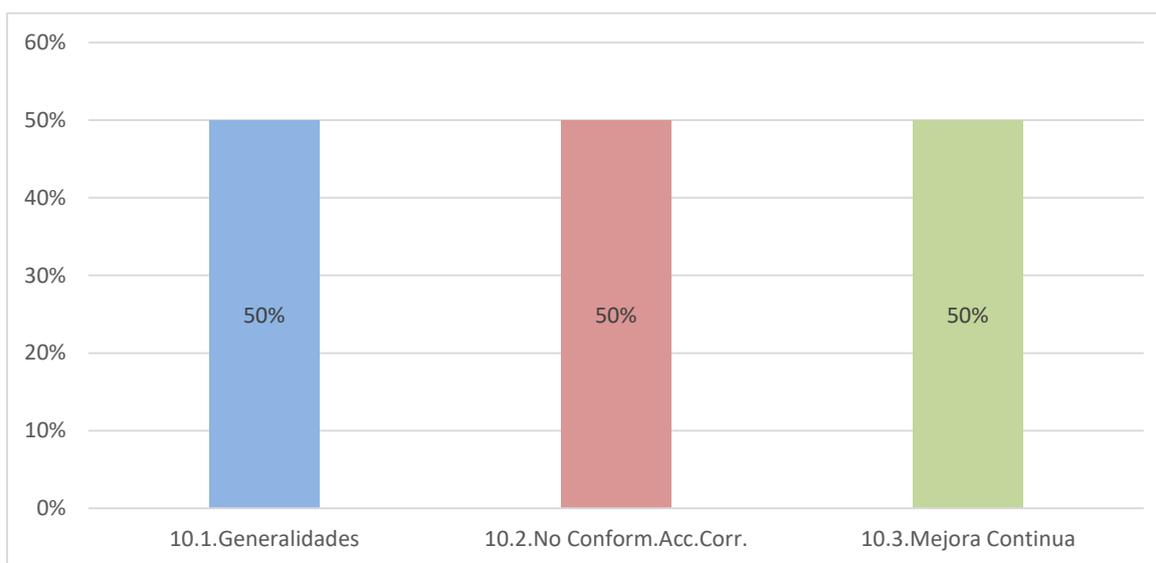


Figura 7. Nivel de cumplimiento requisitos del capítulo 10 (50%)