

## RAI – Resumen analítico de investigación

**Fecha de elaboración:** 25.05.2023

**Tipo de documento** TID: Obra Creación: Proyecto Investigación: X

**Título** **Análisis de la importancia de la norma ISO 9001:2015 en BPM CONSULTING sector tercerización de procesos (BPO)**

**Autor(es)** **Adriana Trujillo Doncel, Yhon Alexander Cortes Diaz**

**Tutor(es)** **Juan Carlos Guzman Gomez**

**Fecha de finalización** 05.06.2023

**Temática** **Importancia de la norma ISO 9001:2015 en el sector tercerización de procesos (BPO)**

**Tipo de investigación** **Documental: Exploratoria y Explicativa**

### Resumen

La estructura del presente documento contiene cada uno de los elementos que conforman un trabajo de investigación de acuerdo a los lineamientos dados por Unitec, con el fin de dar a conocer al lector el ejercicio de indagación realizado en el sector BPO (Sector de tercerización de procesos) acerca del porque se deben de implementar las normas ISO 9001.

El presente documento utilizará la línea de investigación Diseño y optimización de procesos en las organizaciones (DOPO) dado que se pretende diseñar la implementación de la norma para optimizar los procesos de calidad en la organización, su finalidad es abordar el valor que tiene la norma ISO 9001:2015 en la empresa colombiana BPM CONSULTING específicamente en el sector BPO (Sector de tercerización de procesos).

### Palabras clave

BPO (Sector de tercerización de procesos)

ISO

Norma ISO 9001:2015

Gestión de calidad

Resultados del negocio

Sistemas de calidad

## Planteamiento del problema

En Colombia aún existen empresas de tecnologías de información y comunicación que a la fecha no cuentan con una certificación de calidad, según Colombia Productiva, por otro lado, en el análisis nos indica que el 65,2% de las empresas no cuenta con algún tipo de certificación de calidad. En el 34,8% que sí tiene alguna certificación, se destaca que el 35,1% ha sido avalada con la ISO 9001, la mínima que debe tener una Pyme para ser competitiva.

Estos son cinco de los desafíos de calidad hallados en las pymes colombianas, según el análisis de Colombia Productiva:

### 1. Falta de certificaciones de calidad

La certificación de calidad de una empresa es la demostración de la eficacia de sus sistemas productivos o de sus productos. Pese a su importancia, solo cuatro de cada 10 cuenta con algún tipo de certificación (Colombia Productiva, 2019).

### 2. Desconocimiento de los estándares de calidad

Según el análisis de Colombia Productiva, cinco de cada 10 empresas (50,1 %) no realizan acciones para conocer si los procesos que llevan a cabo les permiten alcanzar los estándares de calidad que requieren sus clientes o los mercados a los que quieren acceder (Colombia Productiva, 2019).

### 3. Falta de herramientas de mejoramiento continuo

Los sistemas de gestión de la calidad y sus respectivos procesos requieren estar en continuo mejoramiento para así garantizar que la calidad de la empresa está en constante evolución y siempre al alza. Sin embargo, cuatro de cada 10 empresas analizadas (41,5 %) no implementan ninguna herramienta de mejoramiento continuo (Colombia Productiva, 2019).

### 4. Falta de medición de resultados de la gestión

De acuerdo con el análisis de la entidad, el 25 % de las empresas no conoce cuánto pierde económicamente por falta de calidad, debido a que no se hace seguimiento a los resultados

de la gestión de calidad o a que lo hacen en un periodo superior a los seis meses, lo que impide encontrar nuevas oportunidades de mejora (Colombia Productiva, 2019).

#### 5. Gerentes desconocen la gestión de calidad de la empresa

Según el estudio realizado a las pequeñas y medianas empresas, ocho de cada 10 gerentes desconocen la gestión de calidad de sus compañías. Este desconocimiento impide a la gerencia de las compañías tomar decisiones estratégicas para mejorar sus metodologías y productos, lo que a su vez imposibilita elevar su productividad y competitividad con otras organizaciones a nivel mundial (Colombia Productiva, 2019).

### Pregunta

¿Cómo incide la norma ISO 9001:2015 en BPM CONSULTING sector tercerización de procesos (BPO)?

### Objetivos

#### Objetivo General

Analizar la importancia de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el numeral cuatro que trata sobre los procesos en la compañía colombiana BPM CONSULTING con el fin de brindar un servicio de calidad y confiabilidad a los clientes.

#### Objetivos específicos

- Listar mediante una matriz los requisitos que se requieren para la certificación de la norma ISO 9001:2015 garantizando la calidad en sus procesos.
- Clasificar los documentos, videos, artículos, publicaciones, encontrados sobre la importancia de la norma ISO 9001:2015.
- Elaborar una propuesta de interpretación descriptiva planteando los beneficios que trae para la compañía la implementación de la norma ISO 9001:2015.

### Marco teórico

Resuma únicamente los principales referentes teóricos o artísticos que siguió su trabajo. Señale los números de las páginas de su documento en los que se encuentra la información completa.

Muchos de los campos de estudio y del ejercicio profesional de los estudiantes de ingeniería en sus diferentes ramas, de administradores de empresas y de otras profesiones, tienen como objetivo diseñar sistemas de calidad, documentar sistemas ya establecidos y asesorar a las empresas en el complejo proceso de la certificación bajo las normas internacionales ISO-9000. El contenido de algunas asignaturas, en diferentes carreras o estudios profesionales, tales como Aseguramiento de la Calidad, Ingeniería de Calidad, Control de Calidad, Gestión de la Calidad, Administración de la Calidad entre otras, que hacen parte de los planes de estudio de esas disciplinas o cursos, están orientados, en gran parte, a enseñar al futuro profesional el uso y aplicación de las normas ISO 9000 como medio para el mejoramiento de la calidad de los productos y sus procesos. (Claret, 2016).

La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad. Los Padres de la Calidad, promovieron sus teorías de renacimiento productivo y aplicación de la calidad con enfoque a sistematización y estandarización de procesos productivos e industriales totales, para obtener mejores productos y servicios. (J.C., 2013) Engloban: el control de la calidad, aseguramiento de la calidad y calidad total (Espacios, 2018).

En un certificado de ISO 9001 de calidad, se puede utilizar métodos creados por gurús de calidad que han desarrollado los principios de gestión de calidad, entre los cuales están:

Walter Shewhart (1891 – 1967): Creó los conceptos de CEP (controles estadísticos de procesos) y PDCA (Pla, Do, Check, Act) o también conocido como ciclo de mejora continua.

Armando V. Feigenbaum (1922 - 2014): En sus aportes a la calidad se destaca el concepto de calidad total y la creación de los 9 factores que afectan la calidad como lo son el dinero, gestión, personas, mercados, motivación, materiales, máquinas, métodos y requisitos de producto y ensamblaje.

William Edwards Deming (1900 - 1993): Desarrollo la teoría de los 14 puntos de Deming de gestión que garantizan la calidad, la productividad y la competitividad, siempre orientando la calidad como filosofía de gestión.

Joseph M. Juran (1904 - 2008) - Diagrama de JMS y Pareto: Difusión del diagrama de Pareto, aplicando el principio de Pareto a problemas de calidad y teoría de Juran donde se proponen 10 medidas para la mejora de la calidad.

Kaoru Ishikawa (1915 - 1989): Introdujo los Diagrama Ishikawa o diagrama de causa u efecto y las Siete herramientas de Ishikawa para el control de la calidad.

Philip B. Crosby (1926 - 2001): Se destacan las 6c de Crosby, comprensión, compromiso, competencia, comunicación, corrección y continuidad (ISO, s.f).

Los números de página asociados a esta sección son 13 y 14.

### **Método**

Resuma únicamente los principales elementos metodológicos que empleó en su investigación. Señale los números de las páginas de su documento en los que se encuentra la información completa.

La metodología que se utilizara para cumplir el objetivo general, será de tipo mixta, la cual está compuesta por el tipo de investigación exploratoria y explicativa, la primera permite obtener información precedente que ayuda a definir el problema y recomendar hipótesis (Kinneer-Taylor, sf), por otro lado, la metodología explicativa, para tener una amplia comprensión del tema y a su vez permite perfeccionar la investigación para aumentar las conclusiones del estudio de otro lado buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto (Fidias, sf).

Los investigadores (Hernández Sampieri Roberto -Fernández Collado Carlos-Baptista Lucio Pilar, 2014), mencionan que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. De la misma manera indican que los estudios explicativos están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables.

Los números de página asociados a esta sección son 14 y 15.

### **Resultados, hallazgos u obra realizada**

Presente el resumen de los principales resultados o hallazgos de su investigación o una sinopsis de la obra creada. Señale los números de las páginas de su documento en los que se encuentra la información completa.

Esta investigación está enfocada a establecer la incidencia que ha generado la implementación y certificación de la norma ISO 9001:2015 en la compañía BPM CONSULTING SAS. Para la evaluación se tomaron como muestra los documentos, libros, publicaciones, artículos e investigaciones ya existentes sobre la implementación de la norma ISO 9001:2015 con fines a obtener una certificación de estándares de calidad. Finalmente, por medio de la aplicación de técnicas de investigación cualitativa se procede a realizar un análisis del material recopilado y se evaluó la incidencia de la certificación en la empresa. El estudio permitió concluir que las empresas colombianas por lograr la certificación de calidad ISO 9001:2015 generan un esfuerzo grande que les genera impactos positivos en su desempeño, específicamente en aspectos como mejoramiento de procesos, planificación, diseño de productos y medición de la satisfacción del cliente. La investigación pretende proporcionar un análisis descriptivo para comprender los beneficios, oportunidades y consecuencias de la implantación y certificación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

Beneficios por la implementando norma ISO 9001:2015 ante el mercado:

- Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.
- Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

Beneficios por la implementando norma ISO 9001:2015 ante los clientes:

- Aumento de la satisfacción de los clientes.
- Eliminar múltiples auditorías.
- Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

Beneficios por la implementando norma ISO 9001:2015 para la gestión de la empresa:

- Servir como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora.
- Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua.
- Aumentar la motivación y participación de personal, así como mejorar la gestión de los recursos.

Podemos concluir que la certificación de la Norma ISO 9001/2015 depende en gran medida del enfoque de las organizaciones, su actividad económica y el mercado en el que se desenvuelven. Sin embargo, lograr una adecuada implementación enfocada en la Norma ISO 9001/2015 traerá grandes beneficios a las empresas, siendo esto factor clave para afrontar los retos venideros en materia económica.

De acuerdo con los testimonios de empresas que se han certificado bajo esta norma, los beneficios más comunes descritos son:

- Cumplimiento de objetivos y requisitos legales.
- Incremento del nivel de satisfacción del cliente.
- Mejor comunicación.
- Mayor competitividad y productividad.
- Disminución de costos.
- Incremento en la participación del mercado.
- Mejora en la calidad de prestación del producto o servicio.

Los números de página asociados a esta sección son 21, 22 y 23.

### **Conclusiones**

Presente el resumen de las conclusiones a las que llegó. Señale los números de las páginas de su documento en los que se encuentra la información completa.

Después de realizar esta investigación de tipo documental y de haber utilizado una metodología cualitativa, se concluye que la importancia y los beneficios sobre la aplicabilidad de la norma ISO 9001:2015 es obtener siempre una mayor rentabilidad a través de un estándar de calidad en sus productos y servicios. Ya que, según los resultados obtenidos en la investigación realizada, la incidencia de la norma en la empresa BPM CONSULTING SAS promueve que se brinden productos y servicios con altos estándares de calidad, que satisfacen los requisitos de sus clientes, por otro lado, esto hace que la compañía sea cada vez más competitiva a nivel local e internacional dado que cuenta con una estructura basada en la norma.

Con base en lo planteado y en las pruebas obtenidas durante la entrevista realizada en la empresa BPM CONSULTING SAS, se puede decir que se verificaron algunos elementos que hacen parte de los beneficios que reciben las organizaciones por tener un sistema de gestión de calidad, tales como: facilita la optimización de los procesos, ayuda a obtener

una mayor participación en los mercados, promueve la fidelización de sus clientes a través de la medición de su satisfacción y finalmente desarrolla una mayor confianza con ellos.

La norma ISO 9001:2015, tomo por sorpresa a las empresas a nivel mundial, dado que ha hecho cambiar la forma de crear o diseñar productos y servicios con altos estándares de calidad, para BPM CONSULTING SAS dada la necesidad de contar con una acreditación de calidad, selecciono por adaptar elementos y modelos en donde se priorice la satisfacción de sus clientes, no obstante, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 mejorando sus procesos de gestión en la organización.

Los números de página asociados a esta sección son 24 y 25.

### Productos derivados

Referencie los artículos, libros, capítulos de libro, ponencias, etc., que fueron resultado de su proceso investigativo.

Arias Fidias. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A.

Baena Guillermina. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Patria.

books.google.com.co. (s.f.). *books.google.com.co*. Obtenido de books.google.com.co:  
<https://books.google.com.co/books?id=gLlnDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+de+implementar+la+norma+iso+9001+2015&hl=en&sa=X&ved=2ahUKewi55-nE98D9AhV1QzABHZjmCPUQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false>

BPO, A. C. (s.f). *Asociación Colombiana de PBO*. Obtenido de Asociación Colombiana de PBO:  
<https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>

BPO, G. (s.f). *GSA BPO*. Obtenido de GSA BPO: <https://www.gsacollections.com/calidad.html>

BUKITBPO. (s.f). *BUKITBPO*. Obtenido de BUKITBPO:  
<https://www.bukitbpo.com/2018/09/10/bukit-bpo-logra-con-exito-el-certificado-de-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-90012015/>

Castro Hugo, R. F. (31 de 05 de 2017). *SciELO*. Obtenido de SciELO:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lang=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lang=pt)

Claret, G. O. (2016). *Universidad Nacional Autónoma de México*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México:

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=079d4213-9acf-4aeb-a379-a277fb6817a5%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=lib.MX001002044786&db=cat02025a>

Colombia Productiva. (11 de 11 de 2019). *Colombia Productiva*. Obtenido de Colombia Productiva: <https://www.colombiaproductiva.com/ptp-comunica/noticias/cinco-desafios-de-calidad-de-las-pymes-para-avanza>

ebooks7-24, U. (sf de sf de sf). *UNITEC ebooks7-24*. Obtenido de UNITEC ebooks7-24: <https://ebooks7-24.com/catalogo-maestro/>

ENCUBEx. (s.f.). *ENCUBEx COLOMBIA*. Obtenido de ENCUBEx COLOMBIA: <https://encubexcolombia.com/norma-iso-9001-2015/>

Espacios, R. (15 de 12 de 2018). *Revista Espacios*. Obtenido de Revista Espacios: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

ESPAÑA, C. D. (21 de 02 de 2017). *CAMARA DE COMERCIO DE ESPAÑA*. Obtenido de CAMARA DE COMERCIO DE ESPAÑA: <https://www.camara.es/blog/innovacion-y-competitividad/la-importancia-de-implementar-normas-de-calidad-en-tu-empresa-iso#:~:text=Gracias%20a%20la%20implantaci%C3%B3n%20de,cliente%20y%20los%20reglamentarios%20aplicables.>

Fidias, A. (sf de sf de sf). *Fidias Arias*. Obtenido de Fidias Arias: <https://tesisplus.com/investigacion-explicativa/investigacion-explicativa-segun-autores/>

Garza Mercado Ario. (1967). *MANUAL DE TECNICAS DE INVESTIGACION PARA ESTUDIANTES DE CIENCIAS SOCIALES*. Monterrey.

Hernández Sampieri Roberto -Fernández Collado Carlos-Baptista Lucio Pilar. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

ISO, n. (s.f). *normes ISO*. Obtenido de normas ISO: <https://iso.cat/es/6-gurus-de-calidad-que-debes-conocer/>

ISOTools Excellence Colombia. (s.f.). Obtenido de <https://www.isotools.com.co/iso-9001-en-las-organizaciones-del-sector-salud-garantia-de-calidad/>

- Kinnear-Taylor. (sf de sf de sf). *Kinnear-Taylor*. Obtenido de Kinnear-Taylor:  
[http://practicasprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana\\_3/Estudiante/HRM558\\_S3\\_E\\_Inv\\_explo.pdf](http://practicasprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana_3/Estudiante/HRM558_S3_E_Inv_explo.pdf)
- Martínez Rojas Alix Belén, L. R. (24 de 10 de 2017). *Universidad Icesi Cali*. Obtenido de Universidad Icesi Cali:  
[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/2599/3487](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2599/3487)
- Mesias, O. (sf de sf de sf). Obtenido de <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2017/03/La-Investigaci%C3%B3n-Cualitativa.pdf>
- Montoya Martinez Martha Doris. (2016).
- Paloma, L. L. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: FC Editorial. Obtenido de <https://elibro-net.biblioteca.unitec.edu.co/es/ereader/corpunitec/114208>
- Project Management Institute Inc. (2017). : *La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK) / Project Management Institute*. Project Management Institute Inc.
- R&D Consulting. (22 de Septiembre de 2020). *R&D Consulting*. Obtenido de R&D Consulting:  
<https://www.rd.com.pa/2020/09/22/estadistica-de-las-normas-iso-mas-implementadas-a-nivel-mundial/>
- Rodríguez Salazar Yolanda. (07 de 11 de 2021). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/41078>
- Rojas Crotte Ignacio Roberto. (1991).
- Rojas Crotte Ignacio Roberto. (2011). Tiempo de Educa. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 279.
- RRHH, O. d. (10 de 04 de 2019). *Observatorio de RRHH*. Obtenido de Observatorio de RRHH:  
[https://www.observatoriorh.com/al-dia/grupo-castilla-consigue-la-certificacion-iso-9001-para-los-servicios-saas-bpo-soporte-y-consultoria.html?fbclid=IwAR0eYrepsj3xjsmYZtZjNiPr-pyU803Xzki0Q-4V474UzENgLignKAOyA\\_4](https://www.observatoriorh.com/al-dia/grupo-castilla-consigue-la-certificacion-iso-9001-para-los-servicios-saas-bpo-soporte-y-consultoria.html?fbclid=IwAR0eYrepsj3xjsmYZtZjNiPr-pyU803Xzki0Q-4V474UzENgLignKAOyA_4)

Sinergias Empresariales. (s.f). *Sinergias Empresariales*. Obtenido de Sinergias Empresariales:  
<https://www.sinergiasempresariales.com/normas-iso-empresas-tecnologicas-y-tics/#:~:text=La%20certificaci%C3%B3n%20en%20ISO%209001,satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20o%20usuario.>

Soto, C. R. (2006). Escribir una novela. *Revista Academica Universitaria*, 38-39.

Tancara Constantino. (s.f). *SciELO*. Obtenido de SciELO:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29151993000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008)

**Trabajo final Seminario de Investigación**

Análisis de la importancia de la norma ISO 9001:2015 en BPM CONSULTING  
sector tercerización de procesos (BPO)

Adriana Trujillo

Cod. 10226067

Yhon A. Cortes

Cod. 10226101

Corporación Universitaria Unitec  
Escuela de Ingeniería  
Programa de Seminario de Investigación II  
Bogotá, Distrito Capital  
25 de mayo de 2023

**Análisis de la importancia de la norma ISO 9001:2015 en BPM CONSULTING  
sector tercerización de procesos (BPO)**

Adriana Trujillo

Cod. 10226067

Yhon Cortes

Cod. 10226101

Guzmán Gomez Juan Carlos

Docente

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de Ingeniería

Programa de Seminario de Investigación II

Bogotá, Distrito Capital

25 de mayo de 2023

## Tabla de contenido

Tabla de Gráficos.....	16
Resumen.....	17
Palabras clave.....	18
Justificación.....	19
Planteamiento del problema.....	20
Pregunta de investigación.....	22
Objetivo general.....	22
Objetivos específicos.....	22
Marco teórico.....	22
Conceptual.....	22
Antecedentes.....	24
Teóricos.....	27
Metodología.....	29
Diseño metodológico.....	29
Enfoque.....	31
Hipótesis.....	32
Técnicas de recolección.....	33
Cronograma.....	33
Presupuesto.....	34
Avances de aplicación de instrumentos y resultados o hallazgos.....	35
Requisitos.....	35
Clasificación del material.....	36
Validación de resultados.....	37
Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	43

Bibliografía ..... 45

## Tabla de Gráficos

Gráfico 1. Cronograma del proyecto .....	34
Gráfico 2. Presupuesto del proyecto .....	35
Gráfico 3. Matriz de trazabilidad de requisitos.....	36
Gráfico 4. Repositorio en Microsoft Team .....	37
Gráfico 5. Beneficios implementación norma ISO 9001 (books.google.com.co, s.f.) .....	41

## Resumen

La estructura del presente documento contiene cada uno de los elementos que conforman un trabajo de investigación de acuerdo a los lineamientos dados por Unitec, con el fin de dar a conocer al lector el ejercicio de indagación realizado en el sector BPO (Sector de tercerización de procesos) acerca del porque se deben de implementar las normas ISO 9001.

El presente documento utilizará la línea de investigación Diseño y optimización de procesos en las organizaciones (DOPO) dado que se pretende diseñar la implementación de la norma para optimizar los procesos de calidad en la organización, su finalidad es abordar el valor que tiene la norma ISO 9001:2015 en la empresa colombiana BPM CONSULTING específicamente en el sector BPO (Sector de tercerización de procesos). De igual manera se busca determinar la incidencia y beneficios que tiene el obtener una certificación de carácter mundial, en donde R&D Consulting

En el mundo hay un total de 883,521 empresas certificadas en el estándar internacional ISO 9001 (Según la encuesta anual ISO Survey hasta el 31 de diciembre de 2019). Esta cantidad representa unas 4,857 empresas más a comparación al año 2018. Este estándar es el que cuenta con la mayor cantidad de empresas certificadas a nivel mundial (R&D Consulting, 2020).

Palabras clave

- BPO (Sector de tercerización de procesos)
- ISO
- Norma ISO 9001:2015
- Gestión de calidad
- Resultados del negocio
- Sistemas de calidad

## Justificación

Esta investigación está encaminada al sector BPO (Sector de tercerización de procesos) dado que estas empresas deben de tener un alto grado de calidad al ofrecer sus servicios a otras entidades y según Sinergias empresariales la norma ISO de Sistemas de Gestión de la Calidad es la más común y reconocida. Define un conjunto de requisitos para gestionar una organización de forma eficaz y con un claro enfoque a la satisfacción del cliente. La certificación en ISO 9001 garantiza a sus clientes que una organización está comprometida con la calidad del servicio, el cumplimiento de requisitos y la máxima satisfacción del cliente o usuario (Sinergias Empresariales, s.f).

La implementación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de las empresas colombianas tiene una gran importancia en el país lo cual ha llevado a ser reconocida internacionalmente implementando el sistema a más de un millón de organizaciones en todo el mundo, muchas de estas que han implementado esta norma se han beneficiado y vienen teniendo un crecimiento favorable en sus negocios y extensión a una globalización, por otro lado esta investigación se centra en mostrar el modelo que debe tener las organizaciones colombianas para tener un proceso de talento humano eficiente con herramientas y sistemas tecnológicos basados en una acreditación de calidad mundial. “Entre los múltiples beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad se puede resaltar la satisfacción de los clientes, disminuir los costos, aumentar los beneficios, controlar y mejorar los procesos, y mejorar el potencial del recurso humano” (Rodríguez Salazar Yolanda, 2021).

Tras un estudio realizado de factores de éxito de la norma ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su área metropolitana, indican que 23 de los 24 criterios evaluados se cumplen en más del 95% de las empresas analizadas, siendo la

mejora continua el factor de mayor impacto; mientras que el 13% de estas revelan que no se han generado proyectos de innovación y desarrollo tras la implementación de un SGC (Martínez Rojas Alix Belén, 2017)

### Planteamiento del problema

Hoy en Colombia aún existen empresas de tecnologías de información y comunicación que a la fecha no cuentan con una certificación de calidad, según Colombia Productiva, por otro lado, en el análisis nos indica que el 65,2% de las empresas no cuenta con algún tipo de certificación de calidad. En el 34,8% que sí tiene alguna certificación, se destaca que el 35,1% ha sido avalada con la ISO 9001, la mínima que debe tener una Pyme para ser competitiva. Estos son cinco de los desafíos de calidad hallados en las pymes colombianas, según el análisis de Colombia Productiva:

#### 1. Falta de certificaciones de calidad

La certificación de calidad de una empresa es la demostración de la eficacia de sus sistemas productivos o de sus productos. Pese a su importancia, solo cuatro de cada 10 cuenta con algún tipo de certificación (Colombia Productiva, 2019).

#### 2. Desconocimiento de los estándares de calidad

Según el análisis de Colombia Productiva, cinco de cada 10 empresas (50,1 %) no realizan acciones para conocer si los procesos que llevan a cabo les permiten alcanzar los estándares de calidad que requieren sus clientes o los mercados a los que quieren acceder (Colombia Productiva, 2019).

### 3. Falta de herramientas de mejoramiento continuo

Los sistemas de gestión de la calidad y sus respectivos procesos requieren estar en continuo mejoramiento para así garantizar que la calidad de la empresa está en constante evolución y siempre al alza. Sin embargo, cuatro de cada 10 empresas analizadas (41,5 %) no implementan ninguna herramienta de mejoramiento continuo (Colombia Productiva, 2019).

### 4. Falta de medición de resultados de la gestión

De acuerdo con el análisis de la entidad, el 25 % de las empresas no conoce cuánto pierde económicamente por falta de calidad, debido a que no se hace seguimiento a los resultados de la gestión de calidad que se hace al interior de la compañía o a que lo hacen en un periodo superior a los seis meses, lo que impide encontrar nuevas oportunidades de mejora (Colombia Productiva, 2019).

### 5. Gerentes desconocen la gestión de calidad de la empresa

Según el estudio realizado a las pequeñas y medianas empresas, ocho de cada 10 gerentes desconocen la gestión de calidad de sus compañías, así este proceso se esté ejecutando satisfactoriamente. Este desconocimiento impide a la gerencia de las compañías tomar decisiones estratégicas para mejorar sus metodologías y productos, lo que a su vez imposibilita elevar su productividad y competitividad con otras organizaciones a nivel nacional e internacional (Colombia Productiva, 2019).

### Pregunta de investigación

¿Cómo incide la norma ISO 9001:2015 en BPM CONSULTING sector tercerización de procesos (BPO)?

### Objetivo general

Analizar la importancia de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el numeral cuatro que trata sobre los procesos en la compañía colombiana BPM CONSULTING con el fin de brindar un servicio de calidad y confiabilidad a los clientes.

### Objetivos específicos

Listar mediante una matriz los requisitos que se requieren para la certificación de la norma ISO 9001:2015 garantizando la calidad en sus procesos.

Clasificar los documentos, videos, artículos, publicaciones, encontrados sobre la importancia de la norma ISO 9001:2015.

Elaborar una propuesta de interpretación descriptiva planteando los beneficios que trae para la compañía la implementación de la norma ISO 9001:2015.

### Marco teórico

#### Conceptual

(ebooks7-24, sf) Sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de los elementos relacionados entre sí y que interactúan con el fin de establecer una política y los objetivos bajo un enfoque a dirigir y controlar las empresas con

referencia a la calidad, de otro lado la norma ISO 9001 está orientada a establecer la gestión de la calidad y tiene las siguientes características, que se puede implantar en cualquier organización, es de carácter internacional y no es de carácter obligatorio, el objetivo principal de la implantación de la norma ISO 9001 es la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Por otro lado, es importante manifestar, que tras más de 25 años de historia (la primera versión de ISO 9001 data de 1987), y más de un millón de certificados en todo el mundo, nadie pone en duda que la norma ISO 9001 es el estándar de referencia para los sistemas de aseguramiento y gestión de la calidad. La norma ISO 9001:2015 fue publicada en septiembre del 2015, trayendo consigo cambios en el enfoque, la estructura, los requisitos e incluso en los términos y definiciones lo que la convierte en una de las revisiones más importantes y significativas de la norma.

Algunos de los objetivos de la norma ISO 9001 son:

- Mayor claridad en la redacción
- Aplicabilidad de la norma
- Enfoque a procesos
- Enfoque basado en el riesgo
- Flexibilidad en la documentación (Paloma, 2015)

Hoy en día los Business Process Outsourcing (BPO), el sector de tercerización de procesos de negocio, se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles. Se divide en:

Front Office

Servicio al cliente, venta, soporte técnico, recobro, cobranza, retención, mesa de ayuda, encuestas de satisfacción.

Back Office

Gestión de recursos humanos, facturación, cartera finanzas, contabilidad, Gestión de compras, Logística analítica de negocio, análisis de información, CRM (BPO A. C., s.f).

### Antecedentes

(ebooks7-24, sf) La organización internacional para la normalización (ISO) es una confederación de países ubicada en Ginebra, Suiza cuya función principal es promover estándares para productos y servicios, esta nace al finalizar la segunda guerra mundial al reactivarse el comercio entre los países, de otro lado ISO a comienzos del año 1980 designa un comité de técnicos con el fin de establecer normas comunes con alcance internacional para la gestión de la calidad que fuesen aceptadas universalmente, el resultado de este trabajo conjunto realizado fue publicado sobre el año de 1987 a través de la familia de normas ISO 9000, a partir de este momento surgieron cambios importantes en la norma cuya razón de ser era la creación de un sistema o un modelo para el aseguramiento de la calidad, basado en el cumplimiento de los requisitos del producto de modo que se crearon 3 modelos ISO 9001, 9002, 9003, estos tres modelos de gestión de aseguramiento de la calidad tenían distintos alcances, sin embargo el único que cumplió los 20 requisitos fue el modelo ISO 9001 dado que su enfoque de aseguramiento de la calidad está dado para el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio, entre los años 2000 y 2015 se realizan grandes cambios en donde paso de un enfoque en los requisitos del productos a un enfoque en los

procesos y se define como norma única la ISO 9001 se eliminan la 9002 y 9003 pudiéndose certificar las empresas solo bajo esta versión de la norma.

Algunas compañías han implementado la norma ISO 9001:2015 con fines estratégicos y mejorar su competitiva en el mercado, entre algunas del sector está el Grupo Castilla ha superado con éxito la auditoría realizada por la entidad certificadora AENOR y como resultado, ha obtenido la certificación de la norma ISO 9001:2015, acreditando la calidad de sus principales procesos de negocio. La norma ISO 9001:2015 tiene una especial importancia para las grandes compañías tecnológicas como Grupo Castilla, puesto que se trata de la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento a nivel mundial. Mediante esta certificación, la compañía acredita su capacidad para el desarrollo de la actividad principal de la empresa (servicios tecnológicos especializados en RRHH) y mejorar la satisfacción y necesidades de los más de 2.200 clientes gestionados (RRHH, 2019).

Entre otras compañías también encontramos a Bukit BPO logra con éxito el Certificado de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, en donde este certificado reconoce la calidad del sistema de gestión conforme con la norma 9001:2015 en el servicio de externalización de procesos de negocio BPO (Business Process Outsourcing) y refleja el compromiso de la compañía por la calidad ofrecida a sus clientes y por la mejora constante de los procesos. Para Bukit BPO, empresa especialista en externalización de procesos de negocio, ha conseguido el Certificado de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 tras superar con éxito las auditorías realizadas por AENOR, para esta compañía la norma ISO 9001 es el modelo más utilizado en las relaciones cliente/proveedor nacionales e internacionales y tiene una gran importancia ya que permite

demostrar la capacidad de una empresa para cumplir con las necesidades de los clientes (BUKITBPO, s.f).

La empresa GSA BPO posee un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo norma ISO 9001:2015 en los procesos de planificación y operación de servicios BPO, telemarketing, cobranzas y atención al cliente, que abarca nuestros sitios Mar del Plata y Buenos Aires. Esta certificación, concedida por una de las agencias más exigentes y de mayor prestigio tanto a nivel nacional como internacional como es TÜV Rheinland, reconoce el alto estándar de calidad alcanzado por nuestra empresa y demuestra el compromiso de GSA BPO con la mejora continua de los procesos, con el fin de lograr la excelencia de sus servicios y la satisfacción del cliente. Para asegurar el cumplimiento de los altos estándares de calidad exigidos por ISO 9001, GSA BPO realiza controles y auditorias periódicas de los servicios destinados a detectar cualquier incidencia y así actuar de manera preventiva (BPO G. , s.f).

(Castro Hugo, 2017) en su investigación establece la incidencia que ha generado la implementación y certificación de la norma ISO 9001 en algunas empresas del departamento de Boyacá - Colombia. Para la evaluación se tomaron como muestra empresas que cuentan con certificación activa y con mínimo dos años de antigüedad; se les aplicó un cuestionario que recopiló información relacionada con el desempeño de las organizaciones en diversos aspectos. Finalmente, por medio de la aplicación de técnicas de análisis estadístico se evaluó la incidencia de la certificación en los resultados de las empresas. El estudio permitió concluir que los esfuerzos de las empresas por lograr la certificación de calidad ISO 9001 provocan impactos positivos en su desempeño, específicamente en aspectos como mejoramiento de procesos, planificación y diseño de productos, y satisfacción del cliente. La investigación pretende ayudar a los practicantes de la

gestión de la calidad a comprender mejor las posibles consecuencias de la implantación y certificación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001.

## Teóricos

Muchos de los campos de estudio y del ejercicio profesional de los estudiantes de ingeniería en sus diferentes ramas, de administradores de empresas y de otras profesiones, tienen como objetivo diseñar sistemas de calidad, documentar sistemas ya establecidos y asesorar a las empresas en el complejo proceso de la certificación bajo las normas internacionales ISO-9000. El contenido de algunas asignaturas, en diferentes carreras o estudios profesionales, tales como Aseguramiento de la Calidad, Ingeniería de Calidad, Control de Calidad, Gestión de la Calidad, Administración de la Calidad entre otras, que hacen parte de los planes de estudio de esas disciplinas o cursos, están orientados, en gran parte, a enseñar al futuro profesional el uso y aplicación de las normas ISO 9000 como medio para el mejoramiento de la calidad de los productos y sus procesos. (Claret, 2016).

La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad. Los Padres de la Calidad, promovieron sus teorías de renacimiento productivo y aplicación de la calidad con enfoque a sistematización y estandarización de procesos productivos e industriales totales,

para obtener mejores productos y servicios. (J.C., 2013) Engloban: el control de la calidad, aseguramiento de la calidad y calidad total (Espacios, 2018).

En un certificado de ISO 9001 de calidad, se puede utilizar métodos creados por gurús de calidad que han desarrollado los principios de gestión de calidad, entre los cuales están:

Walter Shewhart (1891 – 1967): Creó los conceptos de CEP (controles estadísticos de procesos) y PDCA (Pla, Do, Check, Act) o también conocido como ciclo de mejora continua.

Armando V. Feigenbaum (1922 - 2014): En sus aportes a la calidad se destaca el concepto de calidad total y la creación de los 9 factores que afectan la calidad como lo son el dinero, ggestión, personas, mercados, motivación, materiales, máquinas, métodos y requisitos de producto y ensamblaje.

William Edwards Deming (1900 - 1993): Desarrollo la teoría de los 14 puntos de Deming de gestión que garantizan la calidad, la productividad y la competitividad, siempre orientando la calidad como filosofía de gestión.

Joseph M. Juran (1904 - 2008) - Diagrama de JMS y Pareto: Difusión del diagrama de Pareto, aplicando el principio de Pareto a problemas de calidad y teoría de Juran donde se proponen 10 medidas para la mejora de la calidad.

Kaoru Ishikawa (1915 - 1989): Introdujo los Diagrama Ishikawa o diagrama de causa u efecto y las Siete herramientas de Ishikawa para el control de la calidad.

Philip B. Crosby (1926 - 2001): Se destacan las 6c de Crosby, comprensión, compromiso, competencia, comunicación, corrección y continuidad (ISO, s.f).

## Metodología

La metodología que se utilizara para cumplir el objetivo general, será de tipo mixta, la cual está compuesta por el tipo de investigación exploratoria y explicativa, la primera permite obtener información precedente que ayuda a definir el problema y recomendar hipótesis (Kinneer-Taylor, sf), por otro lado, la metodología explicativa, para tener una amplia comprensión del tema y a su vez permite perfeccionar la investigación para aumentar las conclusiones del estudio de otro lado buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto (Fidias, sf).

Los investigadores (Hernández Sampieri Roberto -Fernández Collado Carlos-Baptista Lucio Pilar, 2014), mencionan que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. De la misma manera indican que los estudios explicativos están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables.

## Diseño metodológico

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos específicos, objetivos generales y planteamiento del problema, la metodología que se utilizara será de tipo documental, dado que según (Rojas Crotte Ignacio Roberto, Tiempo de

Educa, 2011) indica que este tipo de investigación se orientan a trabajo con información contenida en soportes documentales como impresos, grabaciones o relacionada con computadoras y redes virtuales; o técnicas de campo, cuando se trabaja con personas, con lugares o con aparatos.

Por otro lado (Rojas Crotte Ignacio Roberto, 1991), describe “documentales” a las técnicas utilizadas para extraer información de fuentes escritas.

De igual manera (Garza Mercado Ario, 1967), menciona la técnica documental como el caso en que el investigador manipula libros para estudiarlos como objeto del conocimiento, no como medios de información.

También (Montoya Martinez Martha Doris, 2016), establece que el tipo de investigación documental propone una metodología de tipo descriptivo, explicativo y cualitativo, caracterizada por la recopilación y ubicación del material bibliográfico existente, necesario para elaborar el recorrido longitudinal en el tiempo de los procesos educativos de los sordos. A través de la revisión de documentos como libros, tesis, artículos de revista y digitales, publicaciones certificadas y decretos ministeriales a cerca de procesos educativos de la comunidad sorda, en las diferentes fuentes, o centros como bibliotecas, instituciones reconocidas y buscadores electrónicos.

De acuerdo a (Fidias, sf) la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Por último, el artículo del licenciado (Tancara Constantino, s.f) define la investigación documental como una serie de métodos y técnicas de búsqueda,

procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico, en segunda instancia. De este modo, no debe entenderse ni agotarse la investigación documental como la simple búsqueda de documentos relativos a un tema.

### Enfoque

De acuerdo al tipo de investigación, se establece que el enfoque es cualitativo, ya que como lo menciona (Montoya Martinez Martha Doris, 2016) el método de análisis de contenido cualitativo, es una metodología que realiza una sistematización ordenada del contenido de los documentos, para lograr clasificar la información que emerge; este método busca descubrir la significación de un mensaje, de manera que consiste en analizar, clarificar y/o codificar los diversos elementos del mensaje o la información en categorías y subcategorías con el fin de hacer evidente su verdadero significado. De otra manera dicho por (Soto, 2006) La cualitativa, por su parte, da profundidad a los datos, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente. Pero, definitivamente, de todo proceso; su definición nos posibilita el planteamiento del problema y en su definición es fundamental identificar la pregunta que se quiere responder. Expresarla claramente, identificar sus variables, determinar los objetivos, son todos elementos indispensables para que los procesos de investigación nos lleven a descubrir, plantear o adquirir un nuevo conocimiento.

En síntesis, se podría definir a la investigación cualitativa como una actividad sistemática, de carácter interpretativo, constructivista y naturalista que incluye diversas posturas epistemológicas y teóricas orientadas a la comprensión

de la realidad estudiada y/o a su transformación y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimientos (Mesias, sf)

### Población y muestra

De acuerdo a la metodología utilizada no se tendrá una población y una muestra, dado que según (Baena Guillermina, 2017) la investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos. Entendamos por documento, como refiere Maurice Duverger, todo aquello donde ha dejado huella el hombre en su paso por el planeta. Una clasificación documental sería:

Libros.

Publicaciones periódicas: periódicos, revistas.

Impresos: folletos, carteles, volantes, trípticos, despleables, Documentos de archivo.

### Hipótesis

Según (Arias Fidias, 2012) define la hipótesis como una suposición que expresa la posible relación entre dos o más variables, la cual se formula para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación.

El grupo de investigación realiza la creación de tres hipótesis propias.

La cultura organizacional se ve afectada por la no aplicación del capítulo cuatro de la norma ISO 9001:2015.

Los procesos de las organizaciones se ven afectados negativamente por la no implementación de los elementos que contempla ISO 9001:2015.

La implementación de la norma ISO 9001:2015 en las organizaciones genera un impacto positivo dado que genera beneficios económicos para la compañía.

### Técnicas de recolección

Entre las diferentes técnicas utilizadas por los distintos métodos de investigación cualitativa se destacan: Técnicas Documentales y Textuales, en donde se acude a los textos de toda índole donde realiza el análisis del contenido y su discurso ahí inmerso. (Mesias, sf)

**Instrumento** fichas bibliográficas, cuadro registro de revisión y clasificación.

**Herramienta registro** computador, libreta.

### Cronograma

El cronograma para la elaboración de la investigación del seminario es el siguiente:

i	Modo de	Nombre de tarea	Duración	Trabajo	Comienzo	Fin	Prec	% complet.	Nombres de los
✓		➤ <b>Análisis de la importancia de la norma ISO 9001:2015 en BPM CONSULTING sector tercerización de procesos (BPO)</b>	760 horas	281 horas	lun 05/09/22	lun 13/03/23		100%	
✓		➤ <b>Fase 1</b>	24 horas	48 horas	lun 05/09/22	sáb 10/09/22		100%	
✓		Análisis del tema del trabajo	24 horas	48 horas	lun 05/09/22	sáb 10/09/22		100%	Adriana;Yhon
✓		➤ <b>Fase 2</b>	28 horas	84 horas	lun 10/10/22	dom 16/10/22		100%	
✓		Análisis del marco teórico	28 horas	84 horas	lun 10/10/22	dom 16/10/22	3	100%	Adriana;Yhon
✓		➤ <b>Fase 3</b>	48 horas	96 horas	mar 08/11/22	sáb 19/11/22		100%	
✓		Análisis de la metodología	48 horas	96 horas	mar 08/11/22	sáb 19/11/22	5	100%	Adriana;Yhon
✓		➤ <b>Fase 4</b>	752 horas	53 horas	mié 07/09/22	lun 13/03/23		100%	
✓		Realizar análisis del caso con equipo de trabajo	4 horas	8 horas	jue 09/02/23	jue 09/02/23	7	100%	Yhon; Adriana
✓		Realizar cronograma de actividades	8 horas	8 horas	lun 27/02/23	mar 28/02/23	9	100%	Adriana
✓		Crear repositorio en Team	2 horas	2 horas	mar 28/02/23	mar 28/02/23		100%	Yhon
✓		Realizar búsqueda de la norma ISO 9001:2015	1 hora	1 hora	mar 28/02/23	mar 28/02/23		100%	Yhon
✓		Realizar búsqueda de documentos, videos, fotos, artículos, revistas	8 horas	16 horas	mié 01/03/23	jue 02/03/23		100%	Adriana; Yhon
✓		Clasificación de material	4 horas	8 horas	vie 03/03/23	vie 03/03/23	13	100%	Adriana;Yhon
✓		Validar los resultados obtenidos	4 horas	8 horas	sáb 04/03/23	sáb 04/03/23	14	100%	Adriana;Yhon
✓		Actualización de material en el repositorio	1 hora	1 hora	mié 07/09/22	mié 07/09/22	14	100%	Yhon
✓		Realizar entrevista a gerente BPM Consultine	1 hora	1 hora	lun 13/03/23	lun 13/03/23	14	100%	Yhon

Gráfico 1. Cronograma del proyecto

## Presupuesto

El costo aproximado de este proyecto de investigación es de \$15.504.615, a continuación, se detalla la gestión del presupuesto.

Descripción/Director de proyectos	Unidad	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total	Cuenta	
Análisis del tema del trabajo	Yhon/Adriana	Horas	\$ 50.000	48	\$ 2.400.000	Costos de ventas
Análisis del marco teórico	Yhon/Adriana	Horas	\$ 50.000	56	\$ 2.800.000	Costos de ventas
Análisis de la metodología	Yhon/Adriana	Horas	\$ 50.000	96	\$ 4.800.000	Costos de ventas
Realizar análisis del caso con equipo de trabajo	Yhon/Adriana	Horas	\$ 50.000	8	\$ 400.000	Costos de ventas
Realizar cronograma de actividades	Adriana	Horas	\$ 50.000	8	\$ 400.000	Costos de ventas
Crear repositorio en Team	Yhon	Horas	\$ 50.000	2	\$ 100.000	Costos de ventas
Realizar búsqueda de la norma ISO 9001:2015	Yhon	Horas	\$ 50.000	1	\$ 50.000	Costos de ventas
Realizar búsqueda de documentos, videos, fotos, artículos, revistas	Yhon/Adriana	Horas	\$ 50.000	16	\$ 800.000	Costos de ventas
Clasificación de material	Yhon/Adriana	Horas	\$ 50.000	8	\$ 400.000	Costos de ventas
Validar los resultados obtenidos	Yhon/Adriana	Horas	\$ 50.000	8	\$ 400.000	Costos de ventas
Actualización de material en el repositorio	Yhon	Horas	\$ 50.000	1	\$ 50.000	Costos de ventas
Realizar entrevista a gerente BPM Consulting	Yhon	Horas	\$ 50.000	1	\$ 50.000	Costos de ventas
Compra equipo computo	Maquinaria	Fijo	\$ 1.500.000	1	\$ 1.500.000	Gastos administrativos
Depreciación de equipo de computo	Material	Fijo	\$ 150.000	1	\$ 150.000	Gastos administrativos
Fotocopias	Material	Fijo	\$ 100	50	\$ 5.000	Gastos administrativos
Impresiones	Material	Fijo	\$ 200	50	\$ 10.000	Gastos administrativos
Papelería y Útiles	Material	Fijo	\$ 100.000	1	\$ 100.000	Gastos administrativos
Gastos	Internet	Fijo	\$ 50.000	4	\$ 200.000	Gastos administrativos
Gastos	Energía	Kws	\$ 700	359	\$ 251.300	Gastos administrativos
<b>SubTotal</b>					<b>\$ 14.866.300</b>	
<b>Imprevistos (5%)</b>					<b>\$ 743.315</b>	
<b>Total</b>					<b>\$ 15.609.615</b>	

Gráfico 2. Presupuesto del proyecto

## Avances de aplicación de instrumentos y resultados o hallazgos

### Requisitos

Con el fin de conocer los requerimientos de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa BMP CONSULTING se establece la siguiente matriz de trazabilidad de los requisitos. “La implementación de una matriz de trazabilidad de requisitos ayuda a asegurar que cada requisito agrega valor del negocio, al vincularlo con los objetivos del negocio y del proyecto” (Project Management Institute Inc, 2017).

Matriz de Trazabilidad de Requisitos									
Nombre del proyecto: RECERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN BPM CONSULTING									
ID	Descripción del requisito	Fecha	Solicitado por	Objetivo	Prioridad (A-Alta, M-Media, B-Baja)	Estado(A-Aprobado, C-Cancelado, T-Terminado, E-En proceso, N-No iniciado)	Entregable	Criterio de aceptación	Responsable
1	Divulgación de la norma ISO 9001:2015 general de todos los empleados para que conozcan en que consiste la presente certificación.	sep-22	BPM CONSULTING	Permitir a los empleados conocer el proceso de la norma ISO 9001:2015.	M	E	Capacitación al personal.	Los auditores internos esten capacitados y certificados acerca de la norma ISO 9001:2015.	BPM CONSULTING
2	Auditorías internas para monitorear el proceso de calidad, por parte de los auditores internos certificados de la empresa BPM	sep-22	BPM CONSULTING	Validar que los procesos cumplan con lo establecido por la norma.	A	E	Reuniones equipo de trabajo.	Los auditores internos esten capacitados y certificados acerca de la norma ISO 9001:2015.	BPM CONSULTING
3	Verificación de los formatos y entregables completamente diligenciados de los procesos a certificar por parte de los auditores internos.	sep-22	BPM CONSULTING	Verificar que los formatos esten completos y debidamente diligenciados.	A	E	Reuniones equipo de trabajo.	Los auditores internos esten capacitados y certificados acerca de la norma ISO 9001:2015.	BPM CONSULTING
4	Solicitud de auditoria externa de bureau veritas para renovar el certificado.	sep-22	BPM CONSULTING	Obtener la recertificación de la norma ISO 9001:2015 para la empresa.	A	N	Obtener el certificado de la renovación de la certificación de la norma ISO 9001:2015.	La empresa que realice la auditoria debe estar acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC)	BUREAU VERITAS

Gráfico 3. Matriz de trazabilidad de requisitos

### Clasificación del material

Se crea un repositorio en Microsoft Team con la información relacionada a la importancia de la norma ISO 9001:2015.

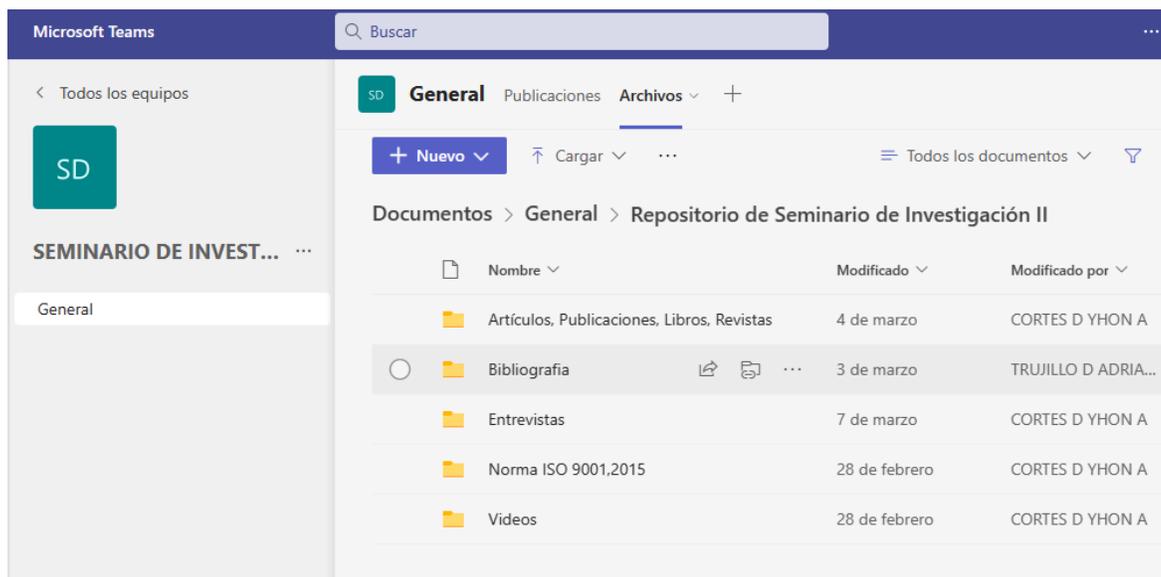


Gráfico 4. Repositorio en Microsoft Team

Fuente: [Repositorio de Seminario de Investigación II](#)

Ver Anexo 1: Anexo1\_Avances de aplicación de instrumentos y resultados o hallazgos\_ARTICULOS, LIBROS, PUBLICACIONES.docx

### Validación de resultados

Esta investigación está enfocada a establecer la incidencia que ha generado la implementación y certificación de la norma ISO 9001:2015 en la compañía BPM CONSULTING SAS. Para la evaluación se tomaron como muestra los documentos, libros, publicaciones, artículos e investigaciones ya existentes sobre la implementación de la norma ISO 9001:2015 con fines a obtener una certificación de estándares de calidad. Finalmente, por medio de la aplicación de técnicas de investigación cualitativa se procede a realizar un análisis del material recopilado y se evaluó la incidencia de la certificación en la empresa. El estudio

permitió concluir que las empresas colombianas por lograr la certificación de calidad ISO 9001:2015 generan un esfuerzo grande que les genera impactos positivos en su desempeño, específicamente en aspectos como mejoramiento de procesos, planificación, diseño de productos y medición de la satisfacción del cliente. La investigación pretende proporcionar un análisis descriptivo para comprender los beneficios, oportunidades y consecuencias de la implantación y certificación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

Palabras clave: norma ISO 9001:2015; gestión de calidad; resultados del negocio; sistemas de calidad.

Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015, la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables (ESPAÑA, 2017).

Entre otras ventajas, ofrece la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados, aumentar la posibilidad de incrementar sus ventas en la Unión Europea, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una mayor confianza entre proveedores y clientes.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, basado a su vez en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar).

**Beneficios por la implementando norma ISO 9001:2015 ante el mercado:**

- Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.
- Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

**Beneficios por la implementando norma ISO 9001:2015 ante los clientes:**

- Aumento de la satisfacción de los clientes.
- Eliminar múltiples auditorías.
- Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

**Beneficios por la implementando norma ISO 9001:2015 para la gestión de la empresa:**

- Servir como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora.
- Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua.
- Aumentar la motivación y participación de personal, así como mejorar la gestión de los recursos.

Por otro lado, por parte de (ENCUBEx, s.f.) En un estudio realizado a 53 empresas de diferentes sectores del país, por medio de la recolección de percepciones de los gerentes, se observó que la mayoría evidenciaron una

disminución en sus costos, incremento de ingresos y mejoras notables en la comunicación. En menor proporción, un 40% de ellos estimaron que la certificación ISO 9001/2015 influyó positivamente en su participación en el mercado.

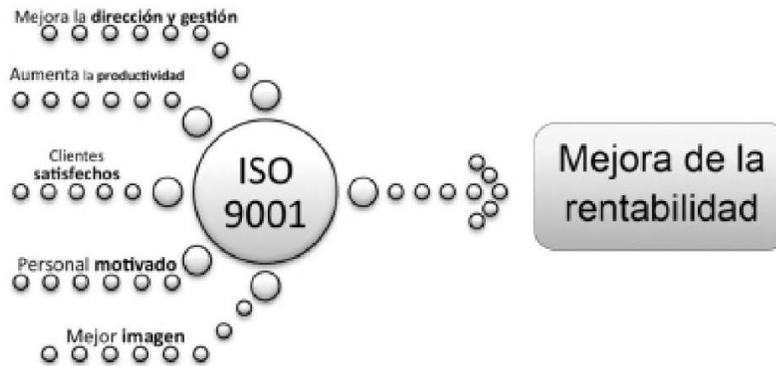
Por otra parte, el 62% de los empresarios consideran que la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad, mejora, a su vez, la calidad del bien o servicio ofrecido. En términos generales, esta tendencia permite considerar que las empresas obtienen resultados de éxito a corto, mediano y largo plazo cuando obtienen la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la ISO 9001/2015.

Podemos concluir que la certificación de la Norma ISO 9001/2015 depende en gran medida del enfoque de las organizaciones, su actividad económica y el mercado en el que se desenvuelven. Sin embargo, lograr una adecuada implementación enfocada en la Norma ISO 9001/2015 traerá grandes beneficios a las empresas, siendo esto factor clave para afrontar los retos venideros en materia económica.

De acuerdo con los testimonios de empresas que se han certificado bajo esta norma, los beneficios más comunes descritos son:

- Cumplimiento de objetivos y requisitos legales.
- Incremento del nivel de satisfacción del cliente.
- Mejor comunicación.
- Mayor competitividad y productividad.
- Disminución de costos.

- Incremento en la participación del mercado.
- Mejora en la calidad de prestación del producto o servicio.



Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad

Gráfico 5. Beneficios implementación norma ISO 9001 (books.google.com.co, s.f.)

## Conclusiones

Después de realizar esta investigación de tipo documental y de haber utilizado una metodología cualitativa, se concluye que la importancia y los beneficios sobre la aplicabilidad de la norma ISO 9001:2015 es obtener siempre una mayor rentabilidad a través de un estándar de calidad en sus productos y servicios. Ya que, según los resultados obtenidos en la investigación realizada, la incidencia de la norma en la empresa BPM CONSULTING SAS promueve que se brinden productos y servicios con altos estándares de calidad, que satisfacen los requisitos de sus clientes, por otro lado, esto hace que la compañía sea cada vez más competitiva a nivel local e internacional dado que cuenta con una estructura basada en la norma.

La norma ISO 9001:2015 define los lineamientos para que una organización tenga un estándar de calidad certificado, en donde se definen los requisitos mínimos para llevar a cabo a la implementación de esta norma basados en la satisfacción del cliente interno y externo.

Con base en lo planteado y en las pruebas obtenidas durante la entrevista realizada en la empresa BPM CONSULTING SAS, se puede decir que se verificaron algunos elementos que hacen parte de los beneficios que reciben las organizaciones por tener un sistema de gestión de calidad, tales como: facilita la optimización de los procesos, ayuda a obtener una mayor participación en los mercados, promueve la fidelización de sus clientes a través de la medición de su satisfacción y finalmente desarrolla una mayor confianza con ellos.

La norma ISO 9001:2015, tomo por sorpresa a las empresas a nivel mundial, dado que ha hecho cambiar la forma de crear o diseñar productos y servicios con altos estándares de calidad, para BPM CONSULTING SAS dada la necesidad de contar con una acreditación de calidad, selecciono por adaptar elementos y modelos en donde se priorice la satisfacción de sus clientes, no obstante, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 mejorando sus procesos de gestión en la organización.

De acuerdo a los objetivos planteados del proyecto se puede concluir que tras una búsqueda de material relacionado con la calidad de la norma ISO 9001:2005 en el sector tercerización de procesos (BPO), clasificación y validación del mismo sobre la importancia que esta tiene para la empresa, concordamos que

esta certificación es indispensable para toda organización que desee crecer, ser competitiva y hacerse visible en el mercado.

Finalmente, se puede concluir que al realizar este trabajo de grado durante las asignaturas Seminario de Investigación I y Seminario de Investigación II, aprendimos las pautas para realizar un trabajo de investigación de grado, teniendo en cuenta las técnicas y herramientas que se pueden utilizar para llevar a cabo esa actividad, de igual manera conocimos los lineamientos para realizar el trabajo utilizando las normas apa.

### Recomendaciones

Establecidas las conclusiones de esta investigación se recomienda, continuar con la indagación sobre implementación de la norma ISO 9001:2015 en las empresas colombianas con entes que acrediten la calidad a nivel mundial, pues esto incide de manera positiva para el crecimiento de las organizaciones, dado que ayuda a mejorar su competitividad y rentabilidad, por otro lado, se da una descripción encontrada en cada documento y material consultado durante la exploración.

Para este tipo de investigaciones documentales, se plantea tener una herramienta sistemática que permita mediante modelos de inteligencia artificial consolidar la información y que esta a su vez la traduzca o provea análisis sistémicos que faciliten ilustrar un mayor conocimiento del tema.

Para los proyectos de investigación documental sería recomendable que existiera un software o base de datos únicamente para esta línea, que permitiera validar a través de algunas palabras claves, la documentación existente en todos los libros o bibliotecas que maneja UNITEC, ya que se ahorraría bastante trabajo en la búsqueda de la información, y las referencias serían seguras.

Día tras día, se observa que la mayoría de personas buscan la manera de seguir educándose a través del estudio, realizando un pregrado, especialización o maestría que les permita mejorar y adquirir nuevos conocimientos, y de esta manera puedan mejorar sus ingresos económicos. Debido a la pandemia, se ve la necesidad de que muchas personas opten por estudiar de manera virtual, por lo que UNITEC es una institución que satisface a gran demanda esa necesidad que muchas de las personas como nosotros buscábamos para llevar a cabo nuestra especialización, además de ofrecer oportunidades de pago acordes a la situación económica que se vive hoy en día en el país.

## Bibliografía

Arias Fidas. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A.

Baena Guillermina. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Patria.

books.google.com.co. (s.f.). *books.google.com.co*. Obtenido de books.google.com.co:  
<https://books.google.com.co/books?id=gLlnDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+de+implementar+la+norma+iso+9001+2015&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwi55-nE98D9AhV1QzABHZjmCPUQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false>

BPO, A. C. (s.f). *Asociación Colombiana de PBO*. Obtenido de Asociación Colombiana de PBO:  
<https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>

BPO, G. (s.f). *GSA BPO*. Obtenido de GSA BPO: <https://www.gsacollections.com/calidad.html>

BUKITBPO. (s.f). *BUKITBPO*. Obtenido de BUKITBPO:  
<https://www.bukitbpo.com/2018/09/10/bukit-bpo-logra-con-exito-el-certificado-de-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-90012015/>

Castro Hugo, R. F. (31 de 05 de 2017). *SciELO*. Obtenido de SciELO:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lang=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lang=pt)

Claret, G. O. (2016). *Universidad Nacional Autónoma de México*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México:  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=079d4213-9acf-4aeb-a379-a277fb6817a5%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=lib.MX001002044786&db=cat02025a>

Colombia Productiva. (11 de 11 de 2019). *Colombia Productiva*. Obtenido de Colombia Productiva:  
<https://www.colombiaproductiva.com/ptp-comunica/noticias/cinco-desafios-de-calidad-de-las-pymes-para-avanza>

ebooks7-24, U. (sf de sf de sf). *UNITEC ebooks7-24*. Obtenido de UNITEC ebooks7-24:  
<https://ebooks7-24.com/catalogo-maestro/>

ENCUBEx. (s.f.). *ENCUBEx COLOMBIA*. Obtenido de ENCUBEx COLOMBIA:  
<https://encubexcolombia.com/norma-iso-9001-2015/>

- Espacios, R. (15 de 12 de 2018). *Revista Espacios*. Obtenido de Revista Espacios:  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- ESPAÑA, C. D. (21 de 02 de 2017). *CAMARA DE COMERCIO DE ESPAÑA*. Obtenido de CAMARA DE COMERCIO DE ESPAÑA: <https://www.camara.es/blog/innovacion-y-competitividad/la-importancia-de-implementar-normas-de-calidad-en-tu-empresa-iso#:~:text=Gracias%20a%20la%20implantaci%C3%B3n%20de,cliente%20y%20los%20reglamentarios%20aplicables.>
- Fidias, A. (sf de sf de sf). *Fidias Arias*. Obtenido de Fidias Arias: <https://tesisplus.com/investigacion-explicativa/investigacion-explicativa-segun-autores/>
- Garza Mercado Ario. (1967). *MANUAL DE TECNICAS DE INVESTIGACION PARA ESTUDIANTES DE CIENCIAS SOCIALES*. Monterrey.
- Hernández Sampieri Roberto -Fernández Collado Carlos-Baptista Lucio Pilar. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- ISO, n. (s.f). *normes ISO*. Obtenido de normas ISO: <https://iso.cat/es/6-gurus-de-calidad-que-debes-conocer/>
- ISOTools Excellence Colombia. (s.f.). Obtenido de <https://www.isotools.com.co/iso-9001-en-las-organizaciones-del-sector-salud-garantia-de-calidad/>
- Kinnear-Taylor. (sf de sf de sf). *Kinnear-Taylor*. Obtenido de Kinnear-Taylor:  
[http://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana\\_3/Estudiante/HRM558\\_S3\\_E\\_Inv\\_explo.pdf](http://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana_3/Estudiante/HRM558_S3_E_Inv_explo.pdf)
- Martínez Rojas Alix Belén, L. R. (24 de 10 de 2017). *Universidad Icesi Cali*. Obtenido de Universidad Icesi Cali:  
[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/2599/3487](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2599/3487)
- Mesias, O. (sf de sf de sf). Obtenido de <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2017/03/La-Investigaci%C3%B3n-Cualitativa.pdf>
- Montoya Martinez Martha Doris. (2016).
- Paloma, L. L. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: FC Editorial. Obtenido de <https://elibro-net.biblioteca.unitec.edu.co/es/ereader/corpunitec/114208>

- Project Management Institute Inc. (2017). : *La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK) / Project Management Institute*. Project Management Institute Inc.
- R&D Consulting. (22 de Septiembre de 2020). *R&D Consulting*. Obtenido de R&D Consulting: <https://www.rd.com.pa/2020/09/22/estadistica-de-las-normas-iso-mas-implementadas-a-nivel-mundial/>
- Rodríguez Salazar Yolanda. (07 de 11 de 2021). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/41078>
- Rojas Crotte Ignacio Roberto. (1991).
- Rojas Crotte Ignacio Roberto. (2011). *Tiempo de Educa. Sistema de Información Científica Redalyc*, 279.
- RRHH, O. d. (10 de 04 de 2019). *Observatorio de RRHH*. Obtenido de Observatorio de RRHH: [https://www.observatoriorh.com/al-dia/grupo-castilla-consigue-la-certificacion-iso-9001-para-los-servicios-saas-bpo-soporte-y-consultoria.html?fbclid=IwAR0eYrepsj3xjsmYZtZjNiPr-pyU803Xzki0Q-4V474UzENgLignKAOyA\\_4](https://www.observatoriorh.com/al-dia/grupo-castilla-consigue-la-certificacion-iso-9001-para-los-servicios-saas-bpo-soporte-y-consultoria.html?fbclid=IwAR0eYrepsj3xjsmYZtZjNiPr-pyU803Xzki0Q-4V474UzENgLignKAOyA_4)
- Sinergias Empresariales. (s.f). *Sinergias Empresariales*. Obtenido de Sinergias Empresariales: <https://www.sinergiasempresariales.com/normas-iso-empresas-tecnologicas-y-tics/#:~:text=La%20certificaci%C3%B3n%20en%20ISO%209001,satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20o%20usuario.>
- Soto, C. R. (2006). *Escribir una novela. Revista Academica Universitaria*, 38-39.
- Tancara Constantino. (s.f). *SciELO*. Obtenido de SciELO: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29151993000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008)

## **Anexo**

### **Avances de aplicación de instrumentos y resultados o hallazgos**

Para la presente investigación que es de tipo documental la cual propone una metodología de tipo descriptivo, explicativo y cualitativo. En donde según el autor (Montoya Martinez Martha Doris, 2016) se caracteriza en la ubicación y recopilación de material bibliográfico con el fin de llevar a cabo un análisis, crítica e interpretación de los datos.

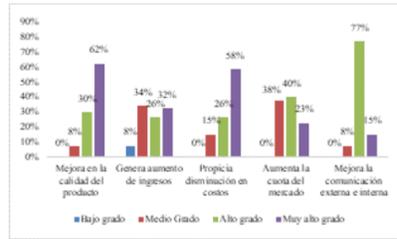
(UNITEC) Técnica y Herramienta de tipo cualitativa, También hay otras técnicas como recolectar documentos durante la investigación: diarios, cartas, correos electrónicos, reportes planes estratégicos de empresas, documentos públicos, libros, periódicos, etc. Hoy día se puede tener acceso a otro tipo de herramientas como fotos, videos, tweets, páginas de Facebook, mensajes de Whatsapp, sonidos, artículos personales, objetos de culto, podcasts, entre otros.

### **Soportes de la investigación**

(<http://www.scielo.org.co/>, s.f.)

Estudiantes | Corporación | UNITEC | Campus Viri | Curso: 20233 | 25 | B | Curso: 20233 | 25 | B | 20233 21101 10117 5 | Incidencia de la certifi...  
No seguro | scielo.org.co/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1909-83672017000200018#:-:text=Aproximadamente%2040%25%20al%2077%25%20de%20y%2...

Los resultados ilustrados en la **Fig. 2**, muestran que solamente el 62% de los empresarios considera que la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad, mejora la calidad del producto. En cuanto a sí la certificación ha generado aumento en los ingresos, el 8% considera que de ninguna manera, los restantes empresarios están igualmente distribuidos en sus apreciaciones de medio y alto grado de incidencia. Aproximadamente 40% al 77% de los empresarios han estimado que la certificación en la norma ISO 9001 ha influido positivamente en su participación en el mercado, lo mismo ocurre en su percepción relacionada con la disminución de costos y mejora en la comunicación.



**Fig. 2** Grado de incidencia en mejora calidad del producto, aumento de ingresos, disminución de costos, cuota del mercado y en la comunicación externa e interna

(revistas.uis.edu.co, 2012)

Estudiantes | UNITEC | Carr | Curso: 20233 | Curso: 20233 | 20233 21101 | WhatsApp | 6 Gurús de co | Vista de Inicio |  
revistas.uis.edu.co/index.php/revistaingenierias/article/view/215-225/4369

Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y rentabilidad en empresas de zona franca-Barranquill...

## 6. CONCLUSIÓN

En el Análisis Discriminante desarrollado en esta Investigación para la construcción del modelo se utilizaron 11 empresas de la Zona Franca de Barranquilla, el modelo presentó una efectividad buena en la clasificación. En la muestra original la precisión del modelo en el 2008 es 18,2 %, en el 2010 del 18,2 % para un promedio total de clasificación del 81,8 % de las empresas, lo que demuestra la confiabilidad para predecir el comportamiento de los indicadores financieros en el sector a futuro.

De los resultados y la discusión de ésta investigación se puede concluir que existen diferencias significativas en los indicadores de los dos periodos estudiados. También existe evidencia estadística de la incidencia de los procesos de certificación en ISO 9001 en el mejoramiento de los indicadores de productividad y rentabilidad seleccionados para esta investigación. éste trabajo se constituye en un referente para desarrollar otras investigaciones que evalúen no solo variables e indicadores financieros, sino otras variables internas y externas en diferentes sectores que permitan medir eficiencia, eficacia, productividad y competitividad. De igual forma la investigación permitió establecer una función objetivo para las empresas evaluadas en la Zona Franca de Barranquilla, con lo que se puede estudiar y analizar que indicadores discriminan mejor y así poder tomar acciones teniendo en cuenta el cálculo y estudio de los indicadores seleccionados a futuro. Se recomienda para futuros estudios incrementar el número de indicadores financieros e incorporar indicadores financieros y de competitividad; y se invita a analizar el comportamiento de otros sectores empresariales.

(ESPAÑA, s.f.)

imara.es/blog/innovacion-y-competitividad/la-importancia-de-implementar-normas-de-calidad-en-tu-empresa-iso#:~:text=Gracias%20a%20la%20implantación%20d...



LA CÁMARA DE ESPAÑA | QUÉ TE OFRECEMOS | SALA DE PRENSA | [BLOG](#)

[Sede electrónica](#)

[Transparencia](#)



[Inicio](#) / [blog](#) / [innovación y competitividad](#)



La importancia de implementar normas de calidad en tu empresa: ISO 9001

Gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001, la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Entre otras ventajas, ofrece la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados, aumentar la posibilidad de incrementar sus ventas en la Unión Europea, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una mayor confianza entre proveedores y clientes.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, basado a su vez en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar).

Beneficios ante el mercado:

- Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.
- Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

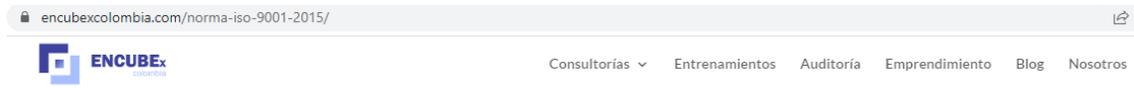
Beneficios ante los clientes:

- Aumento de la satisfacción de los clientes.
- Eliminar múltiples auditorías.
- Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

Beneficios para la gestión de la empresa:

- Servir como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora.
- Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua.
- Aumentar la motivación y participación de personal, así como mejorar la gestión de los recursos.

(ENCUBEx, s.f.)



## NORMA ISO 9001/2015, IMPORTANCIA DE CERTIFICAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA

La supervivencia de las organizaciones en el entorno actual depende de sus capacidades para reinventarse e implementar diferentes metodologías y estrategias que les ayuden a mantenerse en el mercado actual y futuro, situación que implica dejar de lado las técnicas de gestión tradicionales y adaptarse a los nuevos enfoques contemporáneos. En este último grupo se encuentra el enfoque por procesos, que consiste en la implementación de metodologías basadas en técnicas de **calidad** para generar ventaja competitiva.

Además, es fundamental, permitiendo disminuir la probabilidad de incurrir en errores y desviaciones de calidad, las empresas deben tomar decisiones estratégicas para mejorar su desempeño y generar confianza en sus consumidores. Por lo tanto, la **Norma ISO 9001/2015** técnica colombiana brinda los principios básicos y los requisitos necesarios para certificarse en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

### ¿Qué es la Norma ISO 9001/2015?

Es un reconocimiento internacional que proporciona los recursos necesarios para que las organizaciones sean más eficientes en sus procesos, a través de un enfoque de cuatro etapas principales: planificar, hacer, controlar y actuar (Ciclo PHVA). De este modo, las empresas mejoran sus resultados, sus condiciones laborales y su imagen corporativa, además, de manera simultánea incrementan las ventas y el nivel de satisfacción de sus clientes.

Mediante la certificación ISO 9001/2015, la empresa garantiza a todas las partes interesadas el cumplimiento de una serie de requisitos que le permiten constatar sobre su correcta planificación y mejora, de la mano con una adecuada estructura de sus procesos. En este sentido, para las empresas es importante certificar su Sistema de Gestión de Calidad porque les permite **fideliar a sus clientes e incrementar la eficiencia de los procesos** que se ejecutan en las diferentes áreas de la organización.

### Evolución de la Norma ISO 9001/2015 en Colombia

A lo largo de los últimos años, Colombia ha presentado un incremento paulatino de certificaciones en normas ISO 9001/2015, emitidas por los organismos acreditados según el Foro Internacional de Acreditaciones – IAF. Esto evidencia una tendencia de aumento en cuanto a las empresas que han decidido implementar y certificar su Sistema de Gestión de Calidad en el país.

Para el año 2019, según la página oficial de la ISO, Colombia se ubicaba en el 2 lugar de los países con más certificaciones de **América Latina**, después de Brasil. Con un promedio de más de diez mil certificaciones por año, Colombia representaba aproximadamente el 20% de las acreditaciones del

encubexcolombia.com/implementacion-del-sgc/



Consultorías ▾ Entrenamientos Auditoría Emprendimiento Blog Nos

## Norma ISO 9001: 2015

Esta norma creada por la organización internacional de estandarización ISO, da reconocimiento internacional a las organizaciones en cumplimiento de los requisitos mínimos para conformar un **SGC**, además de proporcionar un rasgo diferenciador a estas para que sean más eficientes en sus procesos, a través de un enfoque de cuatro etapas: planificar, hacer, controlar y actuar (PHVA). Y lo mejor es que puede ser aplicada a todo tipo de empresa.

### Importancia de implementar un sistema de Gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015

El número de empresas que han decidido certificarse bajo esta norma en **LATINOAMERICA**, ha aumentado significativamente debido a los beneficios de mejora de sus procesos y competitividad tanto a nivel local como internacional.

De acuerdo con los testimonios de empresas que se han certificado bajo esta norma, los beneficios más comunes descritos son:

- Cumplimiento de objetivos y requisitos legales.
- Incremento del nivel de satisfacción del cliente.
- Mejor comunicación.
- Mayor competitividad y productividad.
- Disminución de costos.
- Incremento en la participación del mercado.
- Mejora en la calidad de prestación del producto o servicio.

### Implementación del SGC en una empresa de SNACKS en Colombia bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015

En esta oportunidad hablaremos de una experiencia recientemente ejecutada por nuestro equipo consultor, donde se realizó la implementación de un **SGC en una empresa colombiana del sector alimentos**, la cual se dedica a la fabricación y comercialización de SNACKS, distribuyendo sus productos en tiendas y en grandes superficies reconocidas a nivel nacional.

(books.google.com.co, s.f.)

Estudiantes | Corpora... | UNITEC | Campus Viri... | Curso: 20233 | 25 | BC... | Curso: 20233 | 25 | BC... | 20233 21101 10117 5... | Novedades ISO 9001:...

books.google.com/books?id=gLnDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+de+implementar+la+norma+iso+9001+2015&hl=en&sa=X&ved=2ahU...

Google importancia de implementar la norma iso 9001 2015

**Books** Add to my library Write review Contents

**BUY EBOOK - COP 89,094.00**

Get this book in print

★★★★★  
0 Reviews  
Write review

**Novedades ISO 9001:2015**  
By Paloma López Lemos

Search in this book Go

About this book

- My library
- My History

Books on Google Play

Terms of Service

Published by FC EDITORIAL. Copyright.

**2.2.4. Ventajas y beneficios de implementar ISO 9001**

Como hemos visto, son legión las empresas que han implementado y certificado un sistema de gestión de calidad según ISO 9001.

Pero implementar una ISO 9001 supone un **coste** para las empresas. Al gasto que supone la auditoría de certificación más la contratación de las empresas de consultoría especializada —si se desea contar con ellas—, se debe sumar el tiempo y esfuerzo de toda la organización en su conjunto con el equipo directivo al frente de todo el proyecto.

Pero, **¿cuáles son los beneficios? ¿Por qué invertir en implementar ISO 9001?**

Gracias a la larga experiencia que existe ya con este estándar, existen múltiples estudios y análisis sobre los beneficios reales que aporta su implementación en una organización.

Aunque existen muchos casos en que empresas certificadas han abandonado tanto la certificación como el sistema, lo cierto según la información que proporcionan las propias empresas, **el esfuerzo vale la pena.**

Algunos de los beneficios, tanto directos como indirectos de la implementación de un sistema de gestión se muestran

Estudiantes | Corpora... | UNITEC | Campus Viri... | Curso: 20233 | 25 | BC... | Curso: 20233 | 25 | BC... | 20233 21101 10117 5... | Novedades ISO 9001:...

books.google.com/books?id=gLnDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+de+implementar+la+norma+iso+9001+2015&hl=en&sa=X&ved=2ahU...

Google importancia de implementar la norma iso 9001 2015

**Books** Add to my library Write review Contents

**BUY EBOOK - COP 89,094.00**

Get this book in print

★★★★★  
0 Reviews  
Write review

**Novedades ISO 9001:2015**  
By Paloma López Lemos

Search in this book Go

About this book

- My library
- My History

Books on Google Play

Terms of Service

Published by FC EDITORIAL. Copyright.

a continuación.

- Mejora en la gestión y dirección de la organización:** la norma ISO 9001 exige la implicación total del equipo directivo en la implementación del sistema y su mejora continua, la revisión sistemática de los datos, el establecimiento de objetivos y la toma de acciones encaminadas a la consecución de los mismos. Como consecuencia de la implementación, el equipo de dirección dispone de **más datos** sobre el funcionamiento de la organización —y datos más objetivos— lo que permite tomar mejores decisiones y llevar a cabo una mejor planificación y gestión de la empresa.
- Aumento de la productividad:** la implementación del sistema supone una revisión profunda de todos los procesos y, en muchos casos, su rediseño. **Cuellos de botella**, procesos **ineficientes**, escasez de recursos, personal con **insuficientes competencias** para el trabajo que se les ha asignado... Estas y otras carencias salen a reducir en esta evaluación de procesos —la etapa preliminar del proceso de implementación— y permiten a la organización establecer medidas correctoras que redundan directamente en un aumento de la eficiencia de los procesos, y por ende, una disminución del consumo de recursos y un **aumento de la productividad.**
- Cientes satisfechos:** una de las claves del éxito de los sistemas de gestión es el enfoque a los clientes y grupos de interés de la compañía. Evaluar su grado de satisfacción, tratar de identificar sus expectativas, contar con su opinión en el desarrollo del producto o del servicio, gestionar adecuadamente sus propuestas, ideas o quejas... todas estas acciones llevan directamente a un

Estudiantes | Corpora... | UNITEC | Campus Viri... | Curso: 20233 | 25 | BC... | Curso: 20233 | 25 | BC... | 20233 21101 10117 5... | Novedades ISO 9001... | +

books.google.com.co/books?id=gLnDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+de+implementar+la+norma+iso+9001+2015&hl=en&sa=X&ved=2ahU...

Google importancia de implementar la norma iso 9001 2015

Books

BUY EBOOK - COP 89,094.00

Get this book in print ▼

★★★★★  
0 Reviews  
Write review

**Novedades ISO 9001:2015**  
By Fabiana López Lemos

Search in this book Go

About this book

- My library
- My History
- Books on Google Play
- Terms of Service

Published by FC EDITORIAL. Copyright.

aumento de su grado de satisfacción para con la organización, lo que permite una mayor fidelización y simplifica el proceso de captar nuevos clientes.

- Personal motivado:** la norma exige que el personal de la organización conozca sus funciones y responsabilidades dentro de la misma, así como que tenga las competencias necesarias para desempeñarlas eficazmente, lo que supone que la organización se preocupa de la formación continua y el reciclaje de su personal lo que unido a un entorno de trabajo mejor gestionado redundará muy favorablemente en el nivel de motivación del personal interno.
- Mejora de la imagen:** una certificación ISO 9001 en sí misma es un distintivo de calidad y una excelente carta de presentación para la empresa. En muchos casos, es el billete para poder entrar a determinados mercados u optar a proyectos concretos en los que se exige esta certificación como primer paso a cumplir como proveedor de productos o de servicios.

Es cada vez más frecuente que las administraciones públicas incluyan en sus pliegos de condiciones cuando licitan una obra o un servicio que los solicitantes estén certificados en ISO 9001, y en algunos sectores —como la construcción o el transporte— se ha convertido prácticamente en requisito imprescindible para mantenerse en el mercado.

Estudiantes | Corpora... | UNITEC | Campus Viri... | Curso: 20233 | 25 | BC... | Curso: 20233 | 25 | BC... | 20233 21101 10117 5... | Sistemas de Gestión... | +

books.google.com.co/books?id=RhkWdWAAQBAJ&pg=PT56&dq=importancia+de+implementar+la+norma+iso+9001+2015&hl=en&sa=X&ved=2ahUKewi55-nE...

Google importancia de implementar la norma iso 9001 2015

Books

BUY EBOOK - COP 91,074.00

Get this book in print ▼

★★★★★  
1 Review  
Write review

**Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)**  
By José Manuel Cortés Sánchez

Search in this book Go

About this book

- My library
- My History
- Books on Google Play
- Terms of Service

Published by ICB Editores. Copyright.

**INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD.  
HISTORIA I**

La historia de la humanidad está ligada directamente con la calidad desde los tiempos más remotos. Ya el hombre primitivo, al construir herramientas, armas, elaborar alimentos, confeccionar la vestimenta, etc., observaba las características del producto en busca continua de mejoras que le proporcionarían ventajas competitivas. Esta búsqueda de la calidad provocó el derrumbamiento de unas culturas y el florecimiento de otras. El hierro se impuso al bronce en la fabricación de armas, el carro a la infantería; y así sucesivamente.

Esta búsqueda de la calidad supuso de hecho, la aparición de los primeros y arcaicos métodos de verificación de la misma. El primero de ellos, posiblemente se remonta a épocas anteriores al nacimiento de Cristo. En el año 2150 A.C., en la antigua Babilonia, la calidad en la construcción de casas era verificada y sancionada en el Código de Hammurabi, cuya norma 229 establecía que "si un constructor

## Entrevista a gerente en la compañía BPM Consulting Lina Castillo

Microsoft Teams

**Anexo2\_Avances de aplicación de instrumentos y resultados o hallazgos\_ENTREVISTA\_BPM\_CONSULTING\_SAS.**

ANEXO 2 ENTREVISTA DIRECTA A GERENTE DE CALIDAD EMPRESA BPM CONSULTING SAS.

**NOMBRE: Lina Castillo**

¿CÓMO INCIDE LA NORMA ISO 9001:2015 EN BPM CONSULTING SECTOR TERCERIZACIÓN DE PROCESOS (BPO)?

Para BPM Consulting SAS. tener implementado el sistema de gestión de calidad es algo imprescindible para el correcto desarrollo en el monitoreo y registro de las interacciones de los responsables del servicio con los clientes. Además, mediante los elementos de organización implementados en el sistema permite obtener los respectivos indicadores para conocer la experiencia del cliente e índice de satisfacción del cliente

¿QUÉ BENEFICIOS HA TRAI DO PARA BPM CONSULTING IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001:2015?

Algunos de los beneficios que esta norma ha traído para BPM Consulting SAS. son:

Microsoft Teams

**Anexo2\_Avances de aplicación de instrumentos y resultados o hallazgos\_ENTREVISTA\_BPM\_CONSULTING\_SAS.**

actividades que se emplean en el proceso de cada servicio.

¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS QUE SE HAN PLANTEADO AL IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001:2015 EN BPM CONSULTING SAS?

Algunos de los objetivos que se han planteado son: incremento en la satisfacción de los clientes para mantener su fidelidad con nuestros servicios, procesos de mejora continua en la prestación de servicios y medir el desempeño de cada servicio.

¿CUÁLES SON LOS CAMBIOS SUSTANCIALES QUE SE PREVEEN O QUE SE HAN REALIZADO AL IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001:2015 EN BPM CONSULTING SAS?

Algunos de los cambios que se han presentado en BPM Consulting SAS. son: prácticas aceptadas y reconocidas para la gestión de la calidad, poseer lenguaje común para trabajar con clientes y proveedores en todo el mundo, modelo para abordar oportunidades y riesgos de manera estructurada.

## Bibliografía

- books.google.com.co. (s.f.). *books.google.com.co*. Obtenido de books.google.com.co:  
<https://books.google.com.co/books?id=gLnDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+de+implementar+la+norma+iso+9001+2015&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwi55-nE98D9AhV1QzABHZjmCPUQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false>
- ENCUBEx. (s.f.). *ENCUBEx*. Obtenido de ENCUBEx: <https://encubexcolombia.com/norma-iso-9001-2015/>
- ESPAÑA, C. D. (s.f.). *CAMARA DE COMERCIO DE ESPAÑA*. Obtenido de CAMARA DE COMERCIO DE ESPAÑA: <https://www.camara.es/blog/innovacion-y-competitividad/la-importancia-de-implementar-normas-de-calidad-en-tu-empresa-iso#:~:text=Gracias%20a%20la%20implantaci%C3%B3n%20de,cliente%20y%20los%20reglamentarios%20aplicables.>
- <http://www.scielo.org.co/>. (s.f.). <http://www.scielo.org.co/>. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/>:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-83672017000200018#:~:text=Aproximadamente%2040%25%20al%2077%25%20de,y%20mejora%20en%20la%20comunicaci%C3%B3n.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672017000200018#:~:text=Aproximadamente%2040%25%20al%2077%25%20de,y%20mejora%20en%20la%20comunicaci%C3%B3n.)
- Montoya Martinez Martha Doris. (2016).
- revistas.uis.edu.co. (15 de 12 de 2012). *revistas.uis.edu.co*. Obtenido de revistas.uis.edu.co:  
<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistausingenierias/article/view/215-225/4369>
- UNITEC. (s.f.). *UNITEC TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS CUALITATIVAS*. Obtenido de UNITEC TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS CUALITATIVAS: [https://indd.adobe.com/view/publication/fdd04b5a-7680-4727-b715-dfd9867a6115/1/publication-web-resources/pdf/SemInvII2021\\_LS3y4.pdf](https://indd.adobe.com/view/publication/fdd04b5a-7680-4727-b715-dfd9867a6115/1/publication-web-resources/pdf/SemInvII2021_LS3y4.pdf)

## Cesión de derechos

Por intermedio del presente documento en nuestra calidad de autores o titulares de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjuntamos, titulada Análisis de la importancia de la norma ISO 9001:2015 en BPM CONSULTING sector tercerización de procesos (BPO), autorizamos a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que nos corresponden como creadores o titulares de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entendemos que podemos solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar nuestra obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decidimos.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de nuestros derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podremos utilizar y explotar la obra de la manera que mejor consideremos. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifestamos que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizamos sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de nuestra exclusiva autoría o tenemos la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiremos toda la responsabilidad, y saldremos en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmamos, como aparece a continuación.

Firma



---

Adriana Trujillo Doncel  
CC. 1.074.486.410

Firma



---

Yhon Alexander Cortes Diaz  
CC. 1.022.331.120