

**1. Guía de implementación con base en la Norma ISO 9001-2015
para micro y pequeñas empresas en la ciudad de Pereira**

Luis Enrique Gallego & Jenny Andrea Martínez.

Universidad Católica de Manizales

Especialización en Gerencia de la Calidad

Trabajo de grado: Investigación, desarrollo y emprendimiento

Pereira

Marzo de 2019

**Guía de implementación con base en la Norma ISO 9001-2015
para micro y pequeñas empresas en la ciudad de Pereira**

Luis Enrique Gallego & Jenny Andrea Martínez.

Director:

Erik Marcelo Sepúlveda

Universidad Católica de Manizales

Especialización en Gerencia de la Calidad

Trabajo de grado: Investigación, desarrollo y emprendimiento

Pereira

Marzo de 2019

Tabla de contenido

Introducción	1
1. Planteamiento del problema	3
2. Antecedentes.....	5
3. Justificación	8
4. Objetivos General	10
4.1 Objetivos específicos.....	10
5. Impacto social.....	11
6. Referente teórico.....	12
7. Diseño metodológico	18
8. Referencias	29

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz marco lógico.....	18
-----------------------------------	----

Introducción

La realización de este proyecto de creación y aplicación de una guía básica basada en la norma ISO 9001-2015, está enfocado y diseñado para las micro y pequeñas empresas que están ubicadas en la ciudad de Pereira y se tendrán en cuenta algunas experiencias que han tenido dichas organizaciones, relacionadas con procesos de calidad realizados principalmente de forma empírica.

Cuando se habla del concepto de calidad y más sobre la norma ISO 9001, inmediatamente se piensa en un valor de inversión alto al cual las micro y pequeñas empresas no tiene acceso debido a que la implementación de estos procesos tiende a volverse un ‘gasto’, pues se debe contratar personas que conozcan y trabajen el tema, se debe capacitar al personal interno de la organización, se debe evaluar de una forma distinta a los proveedores y hacer diferentes modificaciones a la forma en que actualmente funciona la empresa.

La guía de implementación basada en la ISO9001-2015, busca que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pereira de todos los sectores económicos, conozcan el concepto de calidad y tengan una herramienta que les dirá cómo implementar los numerales más relevantes de la norma ISO 9001-2015, con el fin de llevar a cabo procesos y procedimientos estandarizados, haciendo que los productos y servicios que recibirán los clientes finales sean de calidad. La evidencia de productos y servicios con altos estándares de calidad, permitirán que las organizaciones se vuelvan competitivas frente a empresas grandes que están ubicadas en la ciudad, así como aquellas que llegan a incursionar en el mercado, esto basado en la investigación realizada donde encontramos que las micro y pequeñas empresas aportan en gran manera a la economía de la ciudad, se pueden ver como mercado potencial para la implementación de esta

guía basada en los estándares básicos de la norma ISO 9001-2015, que aportará al crecimiento y sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas de la ciudad, logrando así disminuir el producto o servicio no conforme que se presenten actualmente, disminuyendo los reprocesos que se encuentran al no contar con unos lineamientos básicos de funcionamiento de las mismas, aportando al desarrollo de las empresas y mejorando sus ingresos.

Para la realización de esta guía de implementación se trabajará una prueba piloto la cual será aplicada a una empresa del sector inmobiliario de la ciudad de Pereira, teniendo en cuenta que este sector económico aporta en gran manera al desarrollo económico de la ciudad, y por lo tanto de la región. Pero el sector a pesar de ser tan importante para la economía de la ciudad, no cuenta con procesos de calidad que permitan mejorar el servicio prestado y no se realizan la trazabilidad a los mismos, por lo cual no es posible tomar decisiones que lleven a mejorar el servicio prestado a los usuarios o clientes finales, es de decir que actualmente no cuenta con procesos de mejora continua que aporten al crecimiento de las empresas, del mercado y les permita competir directamente con las grandes y medianas empresas que están posicionadas o se está posicionando en la región.

Por esta razón resulta ser un sector atractivo para revisar la funcionalidad de la guía, determinar cuál será su impacto para una de empresas inmobiliarias de la ciudad y establecer si es pertinente su aplicación en otras micro y pequeñas empresas.

1. Planteamiento del problema

El ritmo acelerado del mundo actual, ha traído consigo la creación constante de micro y pequeñas empresas que llegan a competir con organizaciones, que por su tamaño y/o trayectoria, cuentan con ventajas comparativas frente a estas. Si nos situamos en la ciudad de Pereira, podemos determinar que las Microempresas se han convertido en uno de los pilares de su economía, teniendo en cuenta el gran número de estas y la diversidad de sectores, y sin lugar a dudas una de las principales razones radica en el ubicación geográfica privilegiada que tiene el eje cafetero y el posicionamiento de la región frente al país. Según un informe presentado en el diario La República el 29 de julio de 2018, se crearon 19.289 empresas en el eje cafetero durante ese último año, donde Risaralda tuvo un crecimiento del 4.3%, contando con 30.916 compañías registradas para esa fecha. Algunos de los sectores que presentan una mayor participación son los de comercio, inmobiliarias, transporte, construcción, industria manufacturera y actividades agropecuarias. Otra cifra importante revelada en este informe es que el 42.9% de los nuevos empresarios registrados son emprendedores, los que nos lleva a determinar que el surgimiento de micro y pequeñas empresas es inminente.

Lo anterior genera la necesidad de crear herramientas que permitan poner a las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pereira en un nivel competitivo, con la utilización de la estandarización y normalización, para generar procesos estructurados y medibles, la realización de planeación estratégica y el conocimiento de sus partes interesadas, a través de un enfoque en procesos de calidad, enmarcados dentro de la utilización de sistemas de gestión. Sin embargo, dichas herramientas deben estar alineadas a la disponibilidad de recursos, que resulta ser uno de los principales limitantes, si tenemos en cuenta que la implementación de un sistema de gestión

de calidad puede llegar a necesitar la inversión de tiempo, recurso humano y dinero, y el pensamiento que hay en este tipo de empresas es utilizar sus recursos especialmente en el aumento de la producción o en la prestación del servicio, pasando a un segundo plano aquellas actividades que no generen de forma inmediata un resultado “tangible” y que por el contrario puedan requerir un esfuerzo adicional.

De acuerdo a lo anterior será necesario generar estrategias que conlleven a realizar aportes a las micro y pequeñas empresas con el objetivo de potenciarlas, aumentando la posibilidad de que sean más prosperas y que puedan aportar aún más al desarrollo de la región. Para esto resulta pertinente considerar el auge que están teniendo la implementación de los sistemas de gestión en el sector empresarial, para traer altos niveles de satisfacción a los clientes, aumento en la demanda de producto y mejora en las relaciones con proveedores y el sector productivo al que pertenecen, es por esto que se desarrollará una guía práctica basada en la norma ISO 9001-2015, con la cual las micro y pequeñas empresas podrán comprender cuales son los estándares básicos necesarios para trabajar con un enfoque en calidad y los instrumentos necesarios aplicables a sus procesos.

2. Antecedentes

Para el desarrollo de este proyecto realizamos una investigación en cuanto al número de micro y pequeñas empresas que existen en la ciudad y como es su participación con respecto al desarrollo de la economía de la ciudad de Pereira.

Durante la investigación con la cámara de comercio de la ciudad de Pereira, la cual conocimos mediante una lectura pudimos evidenciar que:

Durante el año 2017 en la ciudad de Pereira solo se crearon 43 pequeñas empresas.

En cuanto al valor de las empresas creadas durante este mismo año en el departamento de Risaralda, se toma como referencia los activos reportados cuando se realizó la creación del registro mercantil, el valor total de las empresas creadas en el 2017 tiene un valor aproximado de \$273.000.000., de los cuales aproximadamente \$250.000.000 corresponden a las empresas creadas como sociedades y el restante es decir \$23.000.00 corresponden a personas naturales. De este valor total de capital el 98,5% corresponde a la ciudad de Pereira, es decir que aproximadamente \$268.965.539,136, por esta razón es importante tener en cuenta que las micro y pequeñas empresas mueven gran parte de la economía de la ciudad por lo tanto se deben crear programas donde se empiece a trabajar bajo el concepto de calidad, que potencialice la productividad y competitividad con respecto a las empresas grandes que cuentan con recursos y trayectoria para establecer y mantener su propio sistema de gestión de calidad.

Pereira está ubicada en el eje cafetero lo cual es un punto estratégico para la comercialización y logística de las empresas que se encuentran en el sector, lo que significa que en la ciudad se presenta alto nivel de inversión extranjera directa, turismo corporativo y

comercio exterior, debido a que la ciudad cuenta con acceso al 60% de la población económicamente activa y con el 75% del comercio del país, ya que a su alrededor de tan solo 200 kilómetros de la ciudad, entre ellas Medellín, Bogotá, Cali, Buenaventura, entre otras. Estadísticamente el departamento de Risaralda cuenta con la mejor conectividad hacia los mercados nacionales e internacionales razón por la cual la ciudad de esta posicionando como uno de los centros logísticos más importantes del país.

Gracias a esta posición estratégica con la que cuenta la ciudad se pueden encontrar micro y pequeñas empresas que se dedican a sector metalmecánico el cual es uno de los que ha tenido más crecimiento en la región en los últimos años, por lo tanto si de alguna manera se logra crear lineamientos básicos de calidad que aporten al desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas de este sector específico se puede lograr que las empresas del sector metalmecánico se vuelva competitivo con respecto a las empresas grandes que se dedican a la misma actividad económica como ABB, Magnetrón, entre otros. De la misma manera en el sector construcción se cuenta con un crecimiento significativo con respecto al crecimiento del mercado de la región por lo tanto el sector inmobiliario también cuenta con un crecimiento importante que aporta a la económica del municipio de Pereira.

Al crear una guía de implementación con base en la Norma ISO 9001-2015 para micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pereira, el cual hace que estas trabajen con unos lineamientos básicos de calidad, que generan orden, trazabilidad y parámetros básicos para competir con grandes empresas que trabajan bajo un modelo de franquicia y cuentan con modelos de calidad implementados que hacen que las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario como otros sectores estén en desventaja con respecto a los grandes competidores que están ingresando constantemente a la región. Por lo tanto es importante tener en cuenta que esta guía creará apoyo

para que las micro y pequeñas empresas que existen y trabajan en la región puedan ampliar sus portafolio de clientes dejando de competir únicamente con las micro y pequeñas empresas y empezar a competir directamente con las empresas grandes, ampliando sus mercados y generando mejores ingresos que las puedan hacer más sostenibles en el tiempo.

Cuando se cuenta con unos procedimientos que apoyan la trazabilidad de los procesos, se reduce el producto o servicio no conforme, se crean acciones correctivas, planes de mejora, entre otros, la organización tendrá un desarrollo significativo porque se empieza a trabajar bajo unos parámetros que están basados en el planear, hacer, verificar y actuar, la cual genera crecimiento, y sostenibilidad.

La guía podrá ser aplicada a cualquier micro y pequeña empresa, teniendo en cuenta que se basará en lineamientos básicos, pero relevantes, de la norma ISO9001-2015 y que no tendrá un alto costo.

3. Justificación

La participación que tienen las micro y pequeñas empresas para la economía de la ciudad de Pereira, hace que sea pertinente potencializar sus capacidades para competir con empresas de mayor tamaño e ingresar a nuevos mercados, es por esto que con la realización de una guía de implementación basada en la norma ISO 9001-2015, se busca determinar cuáles son los estándares básicos de calidad, que pueden ser aplicados para cualquier tipo de micro y pequeñas empresas, con el fin de estandarizar, medir, evaluar y mejorar continuamente sus procesos. Lo anterior a través de la generación de lineamientos concretos que contribuyan organizar y optimizar los recursos. Esta herramienta será de fácil aplicación y no requerirá de una gran inversión de dinero ni de tiempo, lo que permitirá trabajar bajo el concepto de calidad, sin necesidad de realizar la implementación total del sistema de gestión de calidad, pero teniendo como premisa la satisfacción del cliente y la mejora continua. Lo que a su vez generará ventajas competitivas que pondrán a las micro y pequeñas empresas a la vanguardia, siendo esta guía el punto de partida para la creación de un sistema de gestión en el futuro.

De igual manera para las micro y pequeñas empresas crecen sus posibilidades productivas y comerciales por que se abren nuevos mercados, compitiendo con estándares de calidad con los que cuentan las grandes y medianas empresas de la ciudad. Aportando al crecimiento de la economía Regional, Nacional e Internacional.

Al implementar procesos de calidad en la ciudad hace que los estándares de competencia, prestación de servicio, creación de productos y mejora continua crezcan con respecto a los que llevan a cabo el día de hoy, adicionalmente hace que las empresas trabajen bajo procesos de estandarización que les permite conocer exactamente el estado en el que se

encuentran las empresas y apoya a la toma de decisiones basados en datos reales con respecto a los procesos internos y externos que afectan negativa o positivamente a la empresa.

La guía de implementación con base en la Norma ISO 9001-2015 para micro y pequeñas empresas en la ciudad de Pereira, se basará en la identificación de los estándares mínimos que se deben poseer para trabajar bajo el concepto de calidad, satisfacción del cliente y mejoramiento continuo, y será el punto de partida para prestar servicios de asesoría e implementación de instrumentos como formatos, registros e indicadores, los cuales están basados en la norma ISO 9001-2015 y bajos los conceptos y estándares del ciclo PHVA, que permitan a la micro o pequeña empresa tener una ventaja competitiva con respecto al mercado, sin necesidad de implementar de forma completa la norma.

Para revisar la factibilidad de esta guía será necesario realizar la aplicación de una prueba piloto, en un micro empresa de la ciudad de Pereira, del sector inmobiliario, teniendo en cuenta que esta micro empresa pertenece a un sector económico de la región que está en constante crecimiento y cuenta con competidores importantes como multinacionales porque tienen algunos procesos y procedimientos definidos ya sea bajo la norma ISO 9001-2015, o a procesos internos de las mismas.

4. Objetivos General

- Diseñar una guía de implementación con base en la norma ISO 9001-2015 para micros y pequeñas empresas de la ciudad de Pereira.

4.1 Objetivos específicos

- Determinar los cuales son los estándares básicos de la norma ISO 9001-2015 que puedan ser implementados a micros y pequeñas empresas.
- Generar unos lineamientos específicos para realizar planeación estratégica y crear los formatos, registros y documentos necesarios para la implementación de los estándares básicos de la norma ISO 9001-2015.
- Generar un conjunto de indicadores estándar que permitan hacer una medición de los procesos, para tomar acciones de mejora continua.

5. Impacto social

De acuerdo a la investigación desarrollada, se puede evidenciar que la implementación de la guía con base en la norma ISO 90001 -2015, para las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pereira, aporta para que se empiece a trabajar bajo el concepto de calidad, potencializando los estándares de producción y comercialización de los productos o servicios prestados por las micro y pequeñas empresas. Evitando los reprocesos que se generan actualmente y teniendo una estandarización de los mismos.

Este tipo de guía también aporta positivamente al mercado porque eleva los índices de calidad exigidos y entregados a los clientes o consumidores finales, se mantiene los precios y la competencia se vuelve equitativa en cuanto a las empresas medianas y grandes. Porque hace que las micros y pequeñas empresas organicen sus procesos y procedimientos internos, para manejarlos de forma adecuada bajo unos parámetros mínimos creados y divulgados por la alta dirección y por cada uno de sus colaboradores.

Las micro y pequeñas empresas aportan en gran parte al desarrollo económico de la ciudad, por esta razón al implementar una guía que mejore los estándares de calidad se cambia el concepto que tienen los directivos acerca de la calidad, volviéndolos competitivos con respecto a los productos y servicios ofertados en el mercado nacional e internacional.

6. Referente teórico

El ingreso en nuevos mercados globales y locales cada vez es más exigente, por esta razón se convierte en una necesidad que predomina para las nuevas, micro o pequeñas organizaciones, estar en constante innovación en la creación de sus procesos, procedimientos, servicios y productos, potencializar su productividad y así lograr ser más competitivos con relación a los que ya cuentan con una buena trayectoria en el entorno comercial, todo esto con el fin de lograr y además asegurar la conformidad en sus clientes y que los productos y servicios finales generen satisfacción en los mismos.

Es importante tener en cuenta que las ideas de negocio donde su finalidad era únicamente generar ganancia está obsoleta, la cual se basaba en el pensamiento administrativo de Carro (2012) en la cual la mano de obra era considerada por las empresas como máquinas de producción, que se tenía como finalidad llenar el mercado, con una oferta de los servicios y productos que tuvieran factores diferenciales era nula o escasa, en los nuevos tiempos es totalmente importante trabajar por la satisfacción del cliente, esto como propuesta de sostenibilidad comercial en el tiempo, la cual este basada en crear nuevos métodos de administración eficientes y eficaces, proyectándose a un futuro, con programas de mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos y finalmente sobre sus productos o servicios, al lograr llegar a estos procesos de mejoramiento continuo se logra posicionar la organización en el mercado, por lo tanto creciendo y mejorando económicamente.

Para poder alcanzar la satisfacción de los clientes, para los consumidores y clientes finales del nuevo milenio, se realiza a través de la implementación de sistemas de gestión de

calidad o sistemas integrados de gestión que se planean, aplican, verifican y se documentan según los parámetros establecidos por las normas ISO 9000.

Sin embargo, cuando se habla acerca de implementar sistemas de gestión de calidad bajo las normas ISO 9000, se percibe como algo costoso, y que solo puede ser aplicado por las organizaciones grandes, sin tener en cuenta que cuando se habla de calidad de producto o servicio, es algo que va más allá de ser una organización certificada o competitiva.

Cuando se habla de calidad y específicamente calidad de un producto o servicio (como hace referencia en Sánchez, 2016) el cual dice “un producto de calidad es sencillamente aquel que satisface las expectativas del cliente al menor coste”. En esta cita se puede ver la satisfacción del cliente como factor relevante, viéndolo como punto importante para el desarrollo final del producto o servicio, adicionando los deseos o expectativas que tiene el cliente o consumidor final, teniendo en cuenta que estas tienden a ser igual de importantes para el enfoque de satisfacción, de aquí es donde parten los procesos y procedimientos que se toman como referencia para medir y aplicar en las normas ISO 9000, porque no solo se basan en el conocimiento externo de las organizaciones, sino también interno, porque de esta manera se puede llevar a cabo la implementación del concepto de calidad en los productos o servicios prestados por la organización

El día de hoy, en todos los sectores que aportan al desarrollo de la economía de los más de 200 países, más de un millón de las empresas se encuentran certificadas con la norma ISO 9001, teniendo a Brasil y China como pioneros y primero en estos procesos de certificación. En Colombia sin embargo se evidencia el crecimiento y tendencia en incremento de organizaciones certificadas, estando en el cuarto lugar de países en procesos de certificación. Teniendo como norma guía la ISO 9001, que busca paramétrica el concepto de calidad, su seguridad y

características de los productos y servicios cuyo fin es ofrecerle a los clientes simplificación, orientación, unificación y coordinación de los parámetros que se llevan a cabo en las organizaciones y empresas, con el fin de bajar los costos, aumentando la efectividad de las mismas.

La norma ISO 9001, cuenta con unos principios de gestión, que se utilizan como marco de referencia que apoya el trabajo conjuntamente, porque así la alta dirección puede guiar a la organización a mejorar continuamente sus procesos y procedimientos. Adicionalmente las organizaciones al implementar los principios de las normas ISO 9000, pueden obtener algunos beneficios, como conseguir aumentar sus ingresos, conocer la misión y visión de la organización, fidelizar a sus clientes, motivación y participación activa de los colaboradores aumentando su desempeño, se logra el ahorro de recursos como el tiempo y el dinero, mejorando los resultados, creando ventajas competitivas con respecto a los competidores, decisiones basadas en datos que hacen que sean más acertadas, entre otros (Pardo 2017).

Teniendo en cuenta la implementación del ciclo PHVA, como métodos de mejora continua el cual se debe implementar adicional a los principios de gestión, para las organizaciones que son mencionados y que a su vez recomienda la norma.

La gestión de los procesos son considerados por la norma como un todo, relacionando todo el sistema, aunque el ciclo hace que se realice una planificación sobre lo que se va a hacer, teniendo en cuenta las experiencias vividas, demostrando y generando estándares para decisiones futuras, apoyando de esta manera a la solución de problemas que se puedan presentar al interior de la organización (Anderi 2015).

De esta manera, tomando como base la mejora continua que se aplica constantemente como proceso de retroalimentación, y gracias a estos beneficios, se pueda llegar a implementar una norma como es la ISO 9001, es importante tener en cuenta que la decisión de implementación de la norma es fácil, pero no al momento de hacerlo en una micro o pequeña empresa, ya que se debe tener en cuenta la inversión y costos que genera esta, y esto se puede evidenciar desde las versiones anteriores de la norma, tal como fue mencionado por Erazo y Cols (como se citó en Erazo, 2015), al decir que si se implementa un sistema de gestión de calidad es un propósito complejo el cual requiere de inversiones y necesita de personal especializado y participación activa de la alta dirección, lo cual hace que el proceso de implementación de una norma se vuelva difícil al momento de hablar de las micro y pequeñas empresas, porque estas no cuentan con la capacidad financiera y humanas que se requieren, y por el contrario, hoy se enfrentan a diferentes retos para sobrevivir y crecer.

Aparte del tema de la inversión y no menos importante se encuentra un desconocimiento total acerca de la norma, y una falsa creencia donde se dice que si se implementa la norma, esto implica atarse las manos para el proceso de crecimiento como minoría, ya que al ser micro o pequeña empresa no se cuenta con los mismos recursos, por lo tanto no se puede tener los mismos ingresos y gastos que tendría una empresa grande con potencial humano calificado para un proceso de certificación y recursos financieros más fuertes.

Basado en la información del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), las mypymes (micro, pequeñas y medianas empresas) aportan con el 28% del PIB (Producto Interno Bruto), generando el 67% del empleo del mismo y adicionalmente aporta el 80% al sector productivo de Colombia (Dinero 2016), De estos datos estadísticos, no se tiene conocimiento de cuantas organizaciones se encuentran certificadas baso la norma ISO 9001,

aunque se tiene en cuenta que es un número que tiende al crecimiento gracias a que los consumidores actuales han aumentado su nivel de exigencia, la competencia actual de los mercados, sin embargo el 66% de las empresas realizaron algún tipo de mejora con respecto a la calidad de sus procesos en capacitación del personal según un estudio realizado en el 2015, aunque también se pudo evidenciar que las empresas cuentan con poco interés para la introducción de un sistema de gestión de calidad, contando solo con un 23% que hable acerca de crecimiento planeado para estas organizaciones.

Teniendo en cuenta algunos datos arrojados en el año 2017, en la ciudad de Pereira se abrieron 43 pequeñas nuevas empresas. Lo cual nos muestra que las micro y pequeñas empresas mueven en gran parte el desarrollo de la economía de la ciudad, es por esto que se deben crear programas que apoyen al desarrollo de procesos de calidad que puedan volver competitivos los servicios y productos prestados por estas empresas, porque de esta manera se potencializa el crecimiento del mercado y recursos económicos de la región, trabajando sobre todos los sectores económicos de la región.

Para el desarrollo de la implementación de la guía con base en la norma ISO 9001-2015, se realizará una prueba piloto para una empresa que tiene como base económica la prestación de servicios inmobiliarios, teniendo en cuenta que este es uno de los sectores que ha mostrado mayor crecimiento y posicionamiento en la región, porque la posición de la ciudad se está generando gran demanda de nuevas empresas que quieren ubicar su centro logístico en la ciudad para lograr distribuir en los menores tiempos posibles a las principales ciudades del país, adicionalmente muchas de las personas que trabajaban en grandes ciudades y ahora son pensionados, buscan ciudades tranquilas para mejorar su calidad de vida.

Por este y otros factores como que las inmobiliarias que existen en la ciudad de Pereira son aproximadamente 150, decidimos aplicar la prueba piloto en este sector para mejorar el servicio prestado por la inmobiliaria en la ciudad.

7. Diseño metodológico

Tabla 1. Matriz marco lógico.

RESUMEN NARRATIVO	META PROGRAMADA	TIEMPO PLANEADO	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACION	FACTORES EXTERNOS	
Propósito general	Diseñar una guía de implementación con base en la norma ISO 9001-2015 para micros y pequeñas empresas	Al finalizar este proyecto, se tendrá una guía con base en la norma ISO 9001-2015, con la aplicación de una prueba piloto en una micro o pequeña empresa	6 meses	Porcentaje de implementación de la guía básica al interior de la empresa, como prueba piloto en una micro o pequeña empresa	Número de procesos que se encuentren estandarizados en la organización	Existe disposición de los directivos para implementar y sostener la guía con base en la norma ISO 9001-2015
Resultado N1	Determinar cuales son los estándares	Realizar un análisis de la norma ISO	1 mes	Los numerales de la norma ISO	Documento de desarrollo de la	Nueva actualización de

	básicos de la norma ISO 9001-2015 que puedan ser implementados a micros y pequeñas empresas	9001-2015 para evidenciar cuales son los puntos básicos a tener en cuenta para que las micro y pequeñas empresas puedan trabajar bajo el concepto de calidad		9001-2015 sobre los cuales se va a realizar la guía	verificación de la norma, donde se evidencien los numerales a trabajar.	la norma, durante el proceso de verificación
Resultado N2	Generar unos lineamientos básicos específicos para apoyar a la empresas al momento de	Crear un modelo con estándares básicos específicos para ayudar a las micro y pequeñas empresas a realizar su planeación estratégica	1 mes	Porcentaje de implementación y cumplimiento del modelo con estándares básicos específicos con	Tabla de registro de formularios vs número de formularios diligenciados del modelo con estándares básicos	Nueva actualización de la norma, durante el proceso de creación y difícil acceso a la

realizar	respecto a la	de planeación	información de la
planeación	planeación	estratégica	empresa
estratégica	estratégica en la	aplicado	
	micro o pequeña		
	empresa como		
	prueba piloto		

Resultado N3	Crear formatos	Realizar los formatos	1 mes	Crear la tabla	Los estándares	Nueva
	estándares que	mínimos necesarios		base de	básicos	actualización de
	puedan ser	para la		formatos, e	determinados para	la norma, durante
	aplicados a	implementación de la		implementar los	la guía basada en	el proceso de
	cualquier micro y	guía básica bajo la		instructivos	la Norma ISO	verificación
	pequeña empresa	norma ISO 9001-		generados para la	9001-2015, Vs	
		2015.		implementación	formatos	
				de la guía básica	generados para la	
				bajo la norma	implementación y	
				ISO 9001-2015		

para las micro y pequeñas empresas. (Son los adicionales a la planeación estratégica).
 evaluación de la guía básica

Resultado N4	Generar un conjunto de indicadores estándar que permitan hacer una medición de los procesos.	Al finalizar el proyecto se espera contar con un método (guía) de medición de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo al interior de las micro y pequeñas empresas	1 mes	Seguimientos de los procesos y procedimientos de la empresa y porcentaje de cumplimiento y/o crecimiento de los indicadores	Registro de los indicadores de medición y estandarización de los procesos y procedimientos de las micro y pequeñas empresas.	El comportamiento de los colaboradores bajo las mediciones a los procesos.
--------------	--	---	-------	---	--	--

Actividad/Resultado	Determinar los cuales son los estándares básicos de la norma ISO 9001-2015 que puedan ser implementados a micros y pequeñas empresas					
A01	Realizar una revisión y estudio de la norma ISO 9001-2015	En el primer mes se realizará una revisión y estudio de toda la norma ISO 9001-2015 con los términos y conceptos que se manejan	1 mes	% inicial de los posibles conceptos básicos a tener en cuenta para la guía.	Documento de informe inicial de los datos arrojados en el estudio.	Nueva actualización de la norma o información de difícil acceso.
A02	Analizar cuáles son los estándares más importantes para implementar en la guía	En el mes siguiente se revisarán los numerales de la norma que consideremos más importantes para la	2 mes	Número de puntos a implementar en la guía	Indicador que evidencie el número de ítems a implementar en la guía.	Poco conocimiento de los diferentes sectores

		implementación de la guía.				
A03	Realizar los instructivos necesarios para la aplicación de la guía básica sobre la norma ISO 9001-2015	En el mes siguiente se realizarán los instructivos necesarios para la implementación de la guía básica y sus formatos.	3 mes	Evaluación de los instructivos sobre el trabajo de campo en la prueba piloto	% de implementación de la guía básica al interior de las micro y pequeñas empresas	Acceso a la información de la empresa a aplicar la prueba piloto y entendimiento de los mismos.
Actividad/Resultado	Generar unos lineamientos específicos para realizar planeación estratégica y crear los formatos, registros y documentos necesarios para la implementación de los estándares básicos de la norma ISO 9001-2015.					
A01	Analizar el numeral 6 de la norma ISO 9001- 2015	Obtener la información de los puntos más importantes a tener en cuenta para un	1 mes	Numero de conceptos a tener en cuenta para la creación del modelo	% de ítems a implementar en el modelo.	Nueva actualización de la norma, y/o difícil acceso a la información de la

		proceso planeación estratégica				empresa para aplicar prueba piloto.
A02	Realizar formatos que permitan identificar riesgos y oportunidades en las micro o pequeñas empresas en las cuales se va a implementar la guía	Creación de una herramienta que permita realizar la planeación estratégica de las micro o pequeñas empresas basados en el ciclo PHVA	1 mes	% de cumplimiento de los indicadores y metas planeadas VS % ejecutado	Registro de planeación estratégica	Difícil acceso a la información de la empresa para aplicar prueba piloto.
Actividad/Resultado	Crear formatos estándares que puedan ser aplicados a cualquier micro y pequeña empresa					
A01	Realizar un análisis de la	En 2 meses se crearán lo formatos para la	2 meses	Número de registros creados	% de numerales a implementar en la	Nueva actualización de

	norma ISO 9001-2015 y extraer la información básica para la implementación de la guía	implementación de la guía básica bajo la norma ISO 9001-2015		como formatos para la implementación de la guía	guía, bajo la norma ISO 9011-2015	la norma, y/o difícil acceso a la información de la empresa para aplicar prueba piloto.
A02	Realizar instructivos que complementen la creación e implementación de formatos de guía básica de calidad	En 2 meses se crearán los instructivos, que complementan los formatos y aportaran a la implementación de los mismos	2 meses	Plan de seguimiento a la implementación de la guía	% de la guía implementada al interior de la empresa piloto	Nueva actualización de la norma, difícil acceso a la información de la empresa para aplicar prueba piloto.
Actividad/Resultado	Generar un conjunto de indicadores estándar que permitan hacer una medición de los procesos para tomar acciones de mejora continua.					

A01	Según los formatos creados realizar un análisis de los procesos que se quieren cuantificar según la guía básica bajo la norma ISO 9001-2015	En 2 meses se realizará análisis y seguimiento a los formatos, para evaluar los puntos que se van a medir bajo la implementación de la guía básica bajo la norma ISO 9001-2015	2 meses	% procesos a medir al interior de las micro y pequeñas empresas	Informe de crecimiento de la capacidad instalada de la empresa	Difícil acceso a la información de la empresa para aplicar prueba piloto.
A02	Crear los indicadores que apoyen la medición y seguimiento de	En 2 meses se crearán e implementarán los indicadores que evalúen los procesos de las micro y	2 meses	% de crecimiento económico de la empresa, % de evaluación de proveedores, %	Informe de balance General, evaluación para escoger los	Difícil acceso a la información de la empresa para aplicar prueba piloto.

los procesos	pequeñas empresas,	de eficiencia de	proveedores
internos de las	aplicados a la	los procesos, %	contratados
micro y pequeñas	empresa piloto para	de crecimiento	Eficiencia de la
empresas,	su implementación	en el mercado	organización
sirviendo como			Crecimiento de la
base para			empresa.
desarrollar			
acciones de			
mejora continua			

En el desarrollo de este marco lógico se puede evidenciar los pasos que se van a llevar a cabo para la creación de la guía de implementación con base en la Norma ISO 9001-2015, para las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Pereira, teniendo en cuenta los procesos y actividades que se van a llevar a cabo para lograr crear el plan de lineamientos y conceptos básicos que se van a tener en cuenta para hacer que las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pereira, puedan obtener un crecimiento y estándares competitivos con respecto a las medianas y grandes empresas.

Para la implementación de esta guía se va a realizar una prueba piloto, la cual se llevará a cabo en una micro empresa de la región que pertenece al sector inmobiliario, teniendo en cuenta que este es uno de los sectores que ha presentado un mayor crecimiento y sostenibilidad en la Región y específicamente en la ciudad de Pereira. En el cual se encuentran grandes competidores como multinacionales que cuentan con procesos y procedimientos muy definidos que hacen que las micro y pequeñas empresas que se dedican a la misma actividad económica se puedan ver afectadas con respecto a la competencia y sostenibilidad de las medianas y grandes empresas de la ciudad.

8. Referencias

- Anderi, S. *Implantación y gestión de la norma ISO 9001:2015*.
- Cámara de comercio de Pereira (enero de 2018). *Estudio Económico vigencia 2017, Presentado ante la superintendencia de industria y comercio, Centro de Estudio investigaciones socioeconómicas*. Recuperado de https://s3.pagegear.co/s3/contents/2018/leydetransparencia/estudio_economico_2017-pdf
- Carro, F. (2012). *La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada*. La plata, Argentina. p.9.
- Erazo, L. (2010). *Guía para la implementación de un sistema de gestión de calidad en pymes. SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*. Bogotá, Colombia.
- Pardo, S. (2017). *Métodos de Apoyo para la Implementación de ISO 9001:2015 en las Organizaciones*. Bogotá, Colombia.
- Revista Dinero (2016, 14 de abril). *Mipymes generan alrededor del 67% del empleo en Colombia*. Recuperado de <https://www.dinero.com/edicion-impres/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>
- Sánchez, R. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L Cartagena, Colombia*.