



**Creación de una Propuesta de Mejora para la Implementación del Sistema de Gestión de
Calidad en la Microempresa BEE Basado en la Norma ISO 9001 2015**

Sergio Augusto Rojas Simbaqueva

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Soacha (Cundinamarca)

Especialización en Gerencia de Proyectos

Abril 2023

Sistematización Creación de un Sistema de Gestión de Calidad Microempresa BEE



Creación de una Propuesta de Mejora para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Microempresa BEE Basado en la Norma ISO 9001 2015

Sergio Augusto Rojas Simbaqueva

Trabajo de opción de grado para otorgar título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Soacha (Cundinamarca)

Especialización en Gerencia de Proyectos

Abril 2023

Dedicatoria

A mi familia, por que son el motor de mi vida, todos los esfuerzos son para que crezcamos juntos.

Agradecimientos

A mi familia, por el apoyo, el compromiso, el respaldo en este proceso académico que ha sido gratificante pero que ha requerido mucho esfuerzo. Que los logros obtenidos sean para el beneficio de todos. A mis tutores por el esfuerzo y la dedicación con la que impartieron la enseñanza y me dieron oportunidades de mejorar.

Nota de Aceptación

Jurado

Jurado

Jurado

Soacha, mayo 2023

Tabla de contenido

Resumen.....	11
Palabras Clave	11
Abstract	12
Keywords.....	12
Introducción	13
Capítulo 1: Metodología de la Sistematización.....	15
Objetos.....	15
Preguntas de la sistematización	17
Objetivos	18
Justificación.....	19
Diseño Metodológico.....	21
Aplicación de las entrevistas a funcionarios	22
Capítulo 2: Descripción de la Experiencia	26
Descripción de la sistematización según las sub líneas de investigación.	26
Contexto de la experiencia desde la innovación productiva y/o social.....	28
Antecedentes	29
Descripción del proyecto con énfasis en innovación productiva y/o social	32
Descripción del producto de la sistematización innovación productiva y/o social.....	33
Capítulo 3: Recuperación del Proceso	34
Aportes conceptuales	34
Análisis del contexto organizacional.....	37
Diagnóstico de la Implementación Norma ISO 9001de 2019	43
Análisis del impacto esperado de la sistematización	44
Capítulo 4: Análisis y Reflexión	46
Resultados de la experiencia.....	46
Evaluación de impactos	47

Sistematización Creación de un Sistema de Gestión de Calidad Microempresa BEE	7
Lecciones aprendidas.....	48
Recomendaciones	49
Conclusiones	50
Bibliografía	51

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Entrevistas a funcionarios Confecciones BEE</i>	22
Tabla 2 <i>Historia de la industria Textil</i>	31
Tabla 3 <i>Productos Confecciones BEE</i>	40
Tabla 4 <i>Matriz DOFA Confecciones BEE</i>	42
Tabla 5 <i>Matriz Diagnóstico Implementación ISO 9001_2015 Confecciones BEE</i>	43

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Historia de la ISO 9001</i>	30
Figura 2 <i>Localización microempresa de Confecciones BEE</i>	37
Figura 3 <i>Logo de la Empresa de Confecciones BEE</i>	38
Figura 4 <i>Producción - Área de Costura Confecciones BEE</i>	39
Figura 3 <i>Logo de la Empresa de Confecciones BEE</i>	61

Lista de Anexos

Anexo 1 Formato de Entrevista.....	53
Anexo 2. Matriz ISO 9001 2015 Confecciones BEE.....	54
Anexo 3 Manual de Calidad Confecciones BEE	55

Resumen

La presente sistematización está orientada en definir e introducir un sistema de control y gestión de calidad en una empresa dedicada a la fabricación de ropa deportiva, se hará un recorrido sobre la funcionalidad de la empresa, debido a la importancia de fortalecer los procesos y mantener altos estándares de calidad en los productos, se decide implementar el sistema de control y gestión de calidad para el mejoramiento de las capacidades de la empresa en la prestación de sus servicios, de tal modo que se logre alcanzar un mejor y mayor desempeño, lo cual permitirá fidelizar clientes y posicionar la empresa en el mercado.

Actualmente la organización objeto de estudio está en proceso de fortalecimiento en términos generales. La microempresa está ubicada en el municipio de Sibaté (Cundinamarca), su principal enfoque es el diseño, confección y elaboración de prendas deportivas tanto masculinas como femeninas y más específicamente en el área del ciclismo de ruta y montaña a nivel aficionado y recreo deportivo en un área local.

Debido a la participación del sector confección en el Producto Interno Bruto nacional, esta empresa cuenta con un gran potencial de crecimiento, pero para lograr un buen posicionamiento es necesario tener altos estándares de calidad, esto se logra mediante el establecimiento de procesos y macroprocesos, los cuales son definidos en la norma ISO 9001 de 2015.

Palabras Clave

Sistematización – Calidad - Plan de emprendimiento – Manual – Procesos - Procedimientos.

Abstract

This document is oriented in a systematization process to define and introduce a quality control and management system in a company dedicated to the manufacture of sportswear, there will be a tour of the functionality of the company, due to the importance of strengthening the processes and maintain high quality standards in the products, it is decided to implement the quality control and management system to improve the company's capabilities in providing its services, in such a way that a better and greater quality can be achieved. performance, which will allow customer loyalty and position the company in the market.

Currently, the organization under study is in the process of strengthening in general terms. The microenterprise is located in the municipality of Sibaté (Cundinamarca), its main focus is the design, manufacture, and production of both male and female sportswear and more specifically in the area of road and mountain biking at an amateur level and sports recreation in a local area.

Due to the participation of the clothing sector in the national GDP, this company has great growth potential, but to achieve a good position it is necessary to have high quality standards, this is achieved through the establishment of processes and macro-processes, which are defined in the ISO 9001 standard of 2015.

Keywords

Systematization - Quality - Entrepreneurship Plan - Manual - Processes - Procedures

Introducción

La ISO 9001 se enfoca en la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o Sistema de Gestión de la calidad (SGC) (ISO, 2015). El sistema de gestión de calidad busca que las empresas adopten procesos estandarizados orientados en garantizar a sus clientes la calidad y mejora continua de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad, lo que genera una ventaja competitiva para las organizaciones. (ISOTOOLS, s.f.)

La clave para el éxito empresarial es disponer de un control de calidad bien definido. Siempre ofreciendo a los clientes productos y servicios de entera confianza que cumplan o superen los estándares de calidad establecidos, dándole la seguridad al cliente de que si adquiere el producto con la empresa con seguridad tendrá lo que busca o hasta se sorprenda gratamente. (NQA, s.f.)

En este sentido, es de saber que las empresas con mayor participación en el Producto Interno Bruto nacional están alineadas con las normas ISO, aún más cuando buscan realizar procesos de fortalecimiento y crecimiento o porque no decirlo, expandirse al mercado internacional.

Respecto a esto en Colombia, el sector confecciones aporta el 9.4% sobre el Producto Interno Bruto y se ha documentado que cerca 1.200 empresas de este sector han logrado posicionamiento a nivel internacional, exportando sus productos a más de 100 países. (Investincolombia, s.f.)

Esto es un buen panorama para las microempresas de confecciones que han tomado este modelo de negocio y buscan posicionarse en el mercado local con grandes intenciones de crecimiento. Una empresa que ha sido creada y constituida en el 2019 es la empresa de Confecciones BEE, que se encuentra en el municipio de Sibaté Cundinamarca, y se dedica a la confección y comercialización de prendas deportivas para el ciclismo.

Se puede decir que esta microempresa tiene todo el potencial dada su ubicación estratégica en la región metropolitana a tan solo 27 kilómetros de la capital Bogotá. Esta población es reconocida a nivel nacional por su gran variedad de cultivos, la riqueza cultural y turística, que ha servido de escenario para la Clásica de Ruta, en múltiples ediciones.

Es por esto, que, teniendo las condiciones a favor para un crecimiento positivo, la empresa debe diseñar un sistema de gestión de calidad que fortalezca la documentación de sus procesos y los defina de manera clara, para garantizar la calidad en la producción y comercialización de sus productos.

Buscando el éxito empresarial, la microempresa de Confecciones BEE, apuesta por el fortalecimiento de procesos de calidad y la documentación en un manual, que permita a los funcionarios de la empresa tener un compromiso y apego con las buenas prácticas de manufactura y el desarrollo de un excelente producto, acompañado de un servicio que fidelice los clientes actuales e incremente el posicionamiento de la marca en la región.

Capítulo 1: Metodología de la Sistematización

La metodología se escoge de acuerdo con el proceso que se va a llevar, en este caso se busca sistematizar el sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 de 2015, para la empresa de confecciones BEE, que se encuentra en su proceso inicial de constitución. El propósito es implementar los procesos y procedimientos en la emergente empresa, para que sus productos sean de calidad y satisfagan las necesidades del cliente y esto haga parte de su ventaja competitiva.

Objetos

Objetivo de sistematización

Diseñar un sistema de control y gestión de la calidad para la empresa BEE, la cual se dedica a la confección y comercialización de prendas deportivas, en específico para el ciclismo. En la Fase I se desarrolló la puesta en marcha del emprendimiento, la idea de negocio fue constituida y se encuentra en etapa de inicio y crecimiento.

Delimitación del objeto

Se realizará la sistematización a la microempresa BEE, la cual desempeña sus funciones en el municipio de Sibaté Cundinamarca, desde el año 2019. El objeto social de la empresa es la confección de ropa deportiva para ciclistas, los productos insignia son las chaquetas rompe vientos y jersey. Para que la empresa sea preferida por los clientes objeto, será necesario tener procesos y macroprocesos definidos para garantizar estándares de calidad que garanticen el valor agregado a las prendas.

Crterios para elección de objeto

Se hará una sistematización sobre la marcha, puesto que la empresa ya se encuentra en funcionamiento, en este proceso se delimitarán las áreas esenciales de la empresa y se estandarizarán los procesos mediante una cadena de valor que describa el desarrollo de las actividades de la organización que genera valor al producto final. Esto permitirá que todas las áreas sepan de qué manera le aportan al objetivo común de la institución, buscando dar cumplimiento a las indicaciones de la norma ISO 9001 de 2015.

Preguntas de la sistematización

El documento actual responde a un proceso de sistematización para la empresa BEE, que se encuentra en proceso de inicio y crecimiento como emprendimiento productivo, se analizará el desarrollo de un sistema de control y gestión de calidad, con la siguiente pregunta como eje del proceso:

¿Cómo proponer y formular un sistema de control y gestión de calidad a medida para la microempresa BEE, estructurando de manera eficaz y eficiente los procesos de la empresa para que los productos satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes?

Preguntas Secundarias

Las preguntas que se han definido a continuación enmarcan la importancia que tiene el proceso de sistematización en la empresa, puesto que al ser una empresa nueva aun no cuenta con procedimientos estandarizados y se tendería a pensar que no es necesario aún implementar un sistema de calidad.

- ¿Como mejorará la calidad de los productos, la productividad de la empresa y la satisfacción del cliente, identificar los procesos y documentarlos?
- ¿Sera posible identificar aspectos a mejorar en el proceso productivo de la empresa durante el diseño y la implementación de formatos del manual de calidad?
- ¿En qué medida, cumplir con los planteamientos descritos del manual de calidad como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, mejorará la calidad de la empresa y satisfará las necesidades y/o expectativas del cliente?

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001 de 2015 que formalice los procesos de la empresa en busca de la mejora continua y la satisfacción de los clientes con los productos de alta calidad.

Objetivos específicos

- Interpretar los lineamientos descritos en la norma ISO 9001 de 2015
- Analizar el sistema de gestión de calidad existente en la microempresa objeto de estudio
- Elaborar el Manual de Calidad, definiendo las políticas para la empresa de Confecciones BEE, definiendo el direccionamiento estratégico mediante la política y objetivos de calidad.

Justificación

El sector de la confección ha crecido significativamente, posicionándose como un referente a nivel latinoamericano. Investing Colombia dice al respecto “Colombia se ha posicionado como el primer exportador de confecciones en tejido plano en Suramérica en productos como sostenes, jeans, fajas y ropa de control. La industria de la moda colombiana representa el 9,4% sobre el total del PIB industrial y emplea alrededor de 600 mil personas. En 2019, las ventas de prendas de vestir y calzado en el país, alcanzaron un valor de USD 8 mil millones y más de 1.200 empresas colombianas de esta industria exportaron sus prendas a más de 100 países.” (Investincolombia, s.f.)

Aprovechando esta tendencia la microempresa BEE ha sido ideada, creada, constituida y puesta en marcha como una respuesta a una idea de emprendimiento que busca generar rentabilidad y posicionamiento en el sector textil, específicamente en la elaboración de ropa de ciclismo. La microempresa se encuentra ubicada en el municipio de Sibaté Cundinamarca, municipio abanderado de esta disciplina deportiva, escenario de la Clásica de Ruta que para febrero de 2023 disputó la 15 edición. (Ciclismo, 2023).

Esta microempresa elabora y confecciona prendas personalizadas para ciclistas, específicamente chaquetas rompen vientos y jersey, buscando continuamente innovar y ofrecer prendas de excelente calidad a los clientes, que no solo satisfacen sus necesidades, sino que se conviertan en objetos de alta preferencia debido a los estándares de calidad con los que se fabrican y comercializan.

En este sentido, se hace necesaria la formulación de un sistema de calidad diseñado a medida, teniendo en cuenta la norma ISO 9001 de 2015, con el fin de establecer procesos y macroprocesos que sirvan de guía y se establezcan las buenas prácticas para competir con

excelente calidad, permitiendo así que la empresa pueda incrementar sus ganancias y posicionarse en el sector textil de la región.

La norma ISO 9001 de 2015, fundamenta la adopción de un sistema de gestión de la calidad, siendo este estratégico para una organización en la medida que puede aportar en el mejoramiento del desempeño general y funciona como base para desarrollar propuestas de desarrollo sostenible. “Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.” (ISO, 2015)

Por lo tanto, se presentará la propuesta de sistematización diseñada para la empresa, de acuerdo con un diagnóstico inicial que se ha realizado, en el que se identificaron las falencias y serán objeto de mejora con el establecimiento de un sistema de gestión de calidad, que busca mejorar los niveles de calidad en todo el ciclo productivo y la comercialización de los productos elaborados por la microempresa BEE.

Diseño Metodológico

Se realizará un diagnóstico a la microempresa de Confecciones BEE, a la luz de la norma ISO 9001 de 2015, generando un análisis al detalle de los procesos que se ejecutan en la empresa, lo cual permitirá conocer las mejoras a realizar, de manera que se ajusten a la normatividad.

Mediante un estudio descriptivo que “consiste en explicar fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Sampieri, 2014), se darán a conocer los procesos de la empresa y la norma ISO 9001 de 2015.

Se tendrán en cuenta las fuentes primarias como lo son los funcionarios de la empresa que describirán su quehacer diario para que de esta manera se puedan estandarizar los procesos de manera que se alineen con la normatividad.

También un proceso de observación directa para identificar las diferentes áreas de la empresa, su proceso productivo, las instalaciones, el personal y la dinámica en general que se desarrolla en esta unidad de negocio, con esta información se procederá a realizar el diagnóstico organizacional.

Aplicación de las entrevistas a funcionarios**Tabla 1***Entrevistas a funcionarios Confecciones BEE*

1	Cargo:	Gerente General	Operaria Maquina Plana	Jefa de producción, operaciones y temas de secretaria administrativa
2	Funciones Realizadas:	<p>Planear: Analizando los entornos a fin de estructurar los objetivos de la empresa</p> <p>Organizar: Definiendo todo un conjunto de partes ordenadas a fin de llegar a un fin específico.</p> <p>Dirigir: Implemento estrategias laborales a fin de influir positivamente en cada proceso de la empresa</p> <p>Controlar: En este paso evaluó y hago mediciones a fin de identificar posibles anomalías en la empresa</p>	<p>Mis funciones generales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confección del producto • Revisión de estándares de calidad del producto terminado • Embalaje de las prendas para su distribución final los clientes 	<p>Mis funciones generales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compra de materias primas • Diseño de prendas • Cote para la elaboración de los productos • Confección del producto • Revisión de estándares de calidad del producto terminado • Embalaje de las prendas para su distribución final los clientes

3 Describe brevemente su quehacer diario dentro de la empresa:	Mi modelo de gestión está planteado en la dirección y control de las actividades de los colaboradores de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de maquinaria y equipo • Validación y verificación de los materiales de los productos que se tienen planteados para su elaboración 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizo la verificación de pedidos pendientes por entregar • Verificación de maquinaria y equipo • Validación y verificación de los materiales de los productos que se tienen planteados para su elaboración • Verificación y pagos de servicios públicos
4 ¿Está clara la misión de la empresa e inspira a contribuir con un mejor trabajo?	Mi misión en esta empresa es llevar al equipo de trabajo a lograr los objetivos, que se logre implementar modelos con los que se logren diseños administrativos sólidos en pro de la empresa, colaboradores y finalmente el cliente cuando compra nuestros productos.	Mi misión en esta empresa es elaborar productos conforme indicaciones previas y trabajo para ello, mi contribución es dar respuesta positiva en cuanto los productos ya terminados	Mi misión es clara en cuanto al propósito por el cual estamos trabajando; queremos elaborar y desarrollar prendas deportivas que sean cómodas y amigables para nuestros clientes. Mi inspiración es lograr y proyectarme en hacer crecer mi empresa que seamos reconocidos por nuestra calidad y diseño.

5	¿El trabajo de su área está bien organizado?	Se plantean modelos ofimáticos a fin de controlar procesos administrativos como compras, ventas, gastos, costos etc. Claro está, que es de mencionar que no tenemos planteados y documentados nuestros procesos y se entiende que esto es un sistema de mejora interna que nos lleva a desarrollar mejor nuestras funciones.	Organizo mi área, reviso mi máquina y hago pausas periódicas para reorganizar en el transcurso de mi jornada	Damos una organización física de materiales para elaboración, productos terminados y maquinara, pero identificamos que tenemos una oportunidad de mejora en cuanto la documentación de nuestros procesos.
6	¿Sus funciones y responsabilidad es están definidas? ¿sabe claramente lo que se espera desde su cargo?	A mi cargo busco lograr los objetivos de la empresa, ejecutando las actividades planteadas en cada proceso. Mis actividades dentro de un quehacer diario las ejecuto, mas no las tengo descritas bajo manuales especificativos a cada cargo o al mío.	Mis funciones son claras por el desarrollo de mis actividades diarias, pero podemos mejorar documentando y estableciendo modelos documentales	Mis funciones son claras por el desarrollo de mis actividades diarias, pero podemos mejorar documentando y estableciendo modelos documentales
7	¿Ha sido capacitado en el último año?	Soy administrador de empresas y estoy por culminar mi especialización en gerencia de proyectos.	Mi trabajo es netamente empírico y no cuento con capacitaciones o	Por iniciativa propia he tomado cursos en el SENA de confección de ropa deportiva.

			estudios relacionados con confección	
8	¿Requiere algún tipo de capacitación específico para desempeñar mejor su cargo?	Si me gustaría abarcar temas específicos en textilería o a fines.	Si me gustaría capacitarme en temas relacionados con el desempeño a mi cargo, pues conocería aspectos más técnicos y me certificaría mejorando mi hoja de vida.	Considero que siempre la capacitación es un plus en la mejora continua tanto operativa como administrativa
9	Si la empresa genera un manual de procesos, ¿estará de acuerdo con alinear sus actividades para cumplir con lo que se defina, esto con el fin de mejorar la calidad de la empresa y los productos ofertados?	Es más que indispensable la creación de un manual de procesos en la empresa, debemos definir y documentar nuestras actividades bajo un sistema técnico, se deben dar pasos que nos llevan a mejorar.	No conozco mucho de manuales o procesos de empresas, pero si esto es para llevar a la empresa a lograr sus objetivos me sumo a este proceso	Al establecer un manual en nuestros procesos estamos dando un orden, de tal modo podemos llegar a nuestros objetivos más organizadamente.

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo 2: Descripción de la Experiencia

Actualmente la organización objeto de estudio está en proceso de fortalecimiento en términos generales. La microempresa llamada “BEE” es una empresa ubicada en el municipio de Sibaté (Cundinamarca), especializada en la fabricación de ropa deportiva de ciclismo específicamente de prendas como jersey, chaqueta rompe viento y chaleco.

BEE se dio a conocer en el año 2019 presentando sus primeras ventas en una línea de producto de chaquetas rompe viento para un grupo específico de ciclistas del municipio de Sibaté, se identificó en esta primera etapa de proceso el confort que tuvieron los clientes, dando pie a la creación de más productos del sector confección como lo son jersey, chaqueta rompe viento y chaleco estos exclusivamente para deportistas que practican el ciclismo.

Descripción de la sistematización según las sub líneas de investigación.

Innovación productiva. “La innovación parte de la construcción social del tejido productivo y, a la vez, el resultado de la articulación entre capacidades humanas, desarrollo de productos y mercados.” (Cardona & Escobar, 2012) Mediante la estandarización de los procesos se fortalecerá el proceso productivo de la empresa, por lo cual el diseño de un Manual de Calidad será de vital importancia para el fortalecimiento de la empresa en su posicionamiento.

Para lograrlo se tiene en cuenta el servicio de calidad siendo un conjunto de acciones y mecanismos que permitan al cliente recibir un producto o servicio de calidad en todas las situaciones de uso, continuando con un proceso de calidad manejando los mecanismos y técnicas utilizadas por la empresa para garantizar un producto y servicio de calidad durante todo el ciclo de producción, teniendo claro una organización de calidad en la estructura, el

funcionamiento y las condiciones de trabajo que permiten a la empresa mantener el control y la seguridad en el cumplimiento de las normas de calidad, para finalizar con la gestión de calidad mediante el cual la empresa califica, gestiona, monitorea y mejora la calidad de sus productos, servicios, procesos y organizaciones, y así poder identificarse para la ejecución y el correcto desarrollo de un emprendimiento son indispensables las bases académicas, proyecciones y fundamentos que aporten criterios de peso a fin de fortalecer sistemas y cualidades internas en la empresa.

Bajo esta premisa, tanto el sector público, como el privado (tanto en su búsqueda de generación de riqueza como en la búsqueda del bienestar de la sociedad), demandan el desarrollo de proyectos de manera eficiente, teniendo como base las restricciones de recursos y tiempo para el logro de los objetivos.

El mejoramiento continuo de los procesos mantendrá un sistema firme pero dinámico que se acopla en pro de los clientes y sus necesidades de vestir y sentirse cómodos con cada una de las diferentes prendas que mantendrán siempre un valor agregado enfocado a la mejora continua.

Contexto de la experiencia desde la innovación productiva y/o social.

La competitividad empresarial es un indicador de la rentabilidad de las empresas, ser competitivos ayuda a mejorar continuamente, mantener crecimiento y desarrollo dentro del sector económico en el que se encuentre la empresa. Es una característica deseable para que un producto o una empresa perdure en el tiempo y se consolide como una marca confiable.

La competitividad estructural es cuando una empresa tiene claridad en la estructura propia de los procesos que debe desarrollar para que sus productos sean de buena calidad ante el cliente y satisfagan las necesidades. “Una empresa que tenga problemas con la línea de producción, la asignación de roles, mala distribución de productos o una deficiente atención a clientes será un negocio con mala competitividad estructural y, por lo tanto, verá afectadas sus ventas, convenios e interacciones dentro del mercado.” (Clavijo, 2023)

En este sentido, la empresa de confecciones BEE, está interesada en ser competitiva en el sector de las confecciones de ropa deportiva, por lo que busca la formalización de sus procesos y el seguimiento de un manual de calidad para que se pueda garantizar el producto que se está sacando al mercado.

Antecedentes

A continuación, se relaciona un breve relato de los antecedentes de la norma ISO 9001 de 2015 y del proceso textil son base para esta sistematización, estos muestran algunos cambios a través de la historia que son relevantes para este proceso de sistematización.

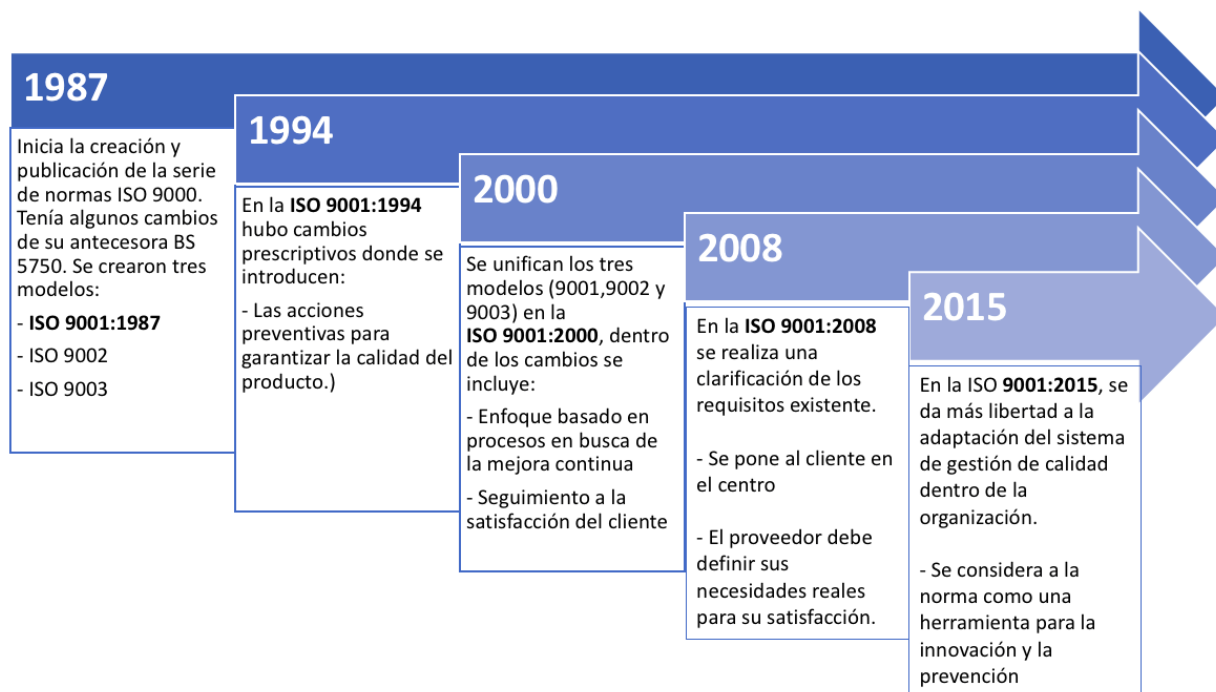
Antecedentes ISO 9001 de 2015

La norma ISO 9001 ha sido elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, en ella se encuentran los requisitos para que las empresas establezcan un buen sistema de gestión de calidad. Desde 1987 se inicia la creación de normas ISO 9000. “Para 1994 a la ISO 9001:1994 se introducen acciones preventivas para garantizar la calidad del producto. En el año 2000 se unificaron los tres modelos (9001,9002 y 9003) en la ISO 9001:2000; dentro de los cambios se busca de la mejora continua y el seguimiento a la satisfacción del cliente. En 2008 (ISO 9001:2008) se aclaran los requisitos existentes, se pone al cliente en el centro y el proveedor debe definir las necesidades reales del cliente para su satisfacción; esta certificación garantiza la calidad de los productos y servicios de la organización.” (Pardo, 2018)

El último cambio a la norma fue en 2015 (ISO 9001:2015) dando más adaptación del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la organización. Esta norma se convierte una herramienta para la innovación y la prevención. Busca que las empresas Gestionen de forma integral los riesgos, conociendo el entorno interno y externo de la organización como entrada del direccionamiento estratégico y la gestión de los riesgos. Se debe proceder con la alineación del direccionamiento estratégico y el plan operativo con el Sistema de Gestión de Calidad. Entonces se gestionan los cambios para medir y planear su impacto y costo-beneficio, se gestiona la información de la organización a favor para garantizar la continuidad del negocio. (Pardo, 2018)

Figura 1*Historia de la ISO 9001*

La siguiente tabla muestra desde el inicio de las normas ISO 9000 que son un conjunto de normas orientadas para el control y gestión de la calidad, se pueden aplicar en cualquier organización y han sido ajustadas para ser oportunas a los tipos de organizaciones y sean una herramienta de fortalecimiento empresarial.



Fuente: Extraído de kawak.net (Pardo, 2018)

Antecedentes del sector de confecciones en Colombia

“Colombia cuenta con una de las industrias textiles más antiguas del continente. La historia empezó a escribirse en pequeños talleres y comercios hacia 1870. En 1907, nació Coltejer, coronándose como la primera gran empresa textil del país, que no ha cesado actividad en sus 110 años.” (Litman, 2016)

La industria textil colombiana ha sobresalido en número de empresas a nivel internacional, planes del gobierno dirigidos al sector, inclusión en programas de transformación productiva y creación de un sector de clase mundial.

Tabla 2

Historia de la industria Textil

La historia de la Industria Textil en Colombia muestra el fuerte crecimiento que tiene el sector en el PIB nacional, a través de los años este sector de la economía se ha fortalecido cada vez más, estructurado y normatizado. Cada día la imagen del país en la industria de la moda internacional es mejor, como bien muestra la siguiente tabla.

AÑO	HECHOS REPRESENTATIVOS		
1907	Creación Primeras Empresas de Tejidos	Fabricato-Tejicondor	
1956	Marcas producto Terminado	Leonisa	
1960	Nuevas Empresas	Caribú, Everfit, Paños Vicuña y Pepalfa.	
1980	Planes económicos y políticos para el sector	Niveles de Calidad	Incursión Mercado internacional
1987	Creación de Inexmoda		
1989	Creación de Colombiamoda		

1990	Promoción a la competitividad (César Gaviria, 1990-1994)	Soporte a la competitividad (Andrés Pastrana, 1998-2002)	
2000´s	Promoción y diversificación de exportaciones (Álvaro Uribe, 2002-2010).	Tratados de Libre Comercio	
Actualmente	Clúster	Transformación Productiva	Certificación de origen

Fuente: Elaboración Propia – Información Extraída de www.sectorial.co (Sectorial, 2022)

Descripción del proyecto con énfasis en innovación productiva y/o social

La empresa de confecciones BEE, es un emprendimiento que se constituyó y puso en marcha en el año 2019 en el municipio de Sibaté Cundinamarca, mediante este emprendimiento se produce ropa deportiva para ciclistas, ofrece empleo a varias personas de la zona, por lo cual es muy importante realizar acciones que propendan por el fortalecimiento y crecimiento de la unidad de negocio.

A este respecto, se busca mejorar los procesos y procedimientos de la empresa mediante el direccionamiento que da la norma ISO 9001 de 2015, formulando la estandarización de las diferentes áreas de la organización en procura de la mejora continua.

El presente documento será la sistematización de dicha normatividad en la empresa iniciando con un diagnóstico, continuando con la formulación de un manual de calidad el cual será entregado a Confecciones BEE, para que puedan iniciar con la implementación y se

hagan procesos de control y seguimiento periódicos que permitan lograr el crecimiento deseado.

Descripción del producto de la sistematización innovación productiva y/o social

De acuerdo con la metodología planteada y aplicando el instrumento de recolección de información, en este caso se ha definido un modelo de entrevista para aplicar a los funcionarios de la empresa y la observación directa, se pretende conocer y diagnosticar a la luz de la norma ISO 9001 de 2015, los procesos y procedimientos que deben estandarizarse para mejorar los niveles de calidad de la empresa de Confecciones BEE.

Esta información servirá como base para diseñar de un manual de calidad a medida para la empresa, lo cual mediante la aplicación de los procesos y procedimientos buscan mejorar la calidad de los productos, incrementando el valor diferencial de la empresa ante la competencia y esto propenderá por mejorar el posicionamiento en el sector.

Capítulo 3: Recuperación del Proceso

Aportes conceptuales

Se describe la terminología necesaria para desarrollar un manual de calidad:

Calidad: calidad de un producto viene se determina por las características que defina el cliente, las que le dan ese sentimiento de satisfacción frente a una necesidad que tiene. De acuerdo con la norma es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.” (ISO org, 2005)

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus expectativas y requisitos frente a un producto o servicio. Puede ser subjetiva de acuerdo con las múltiples percepciones de la individualidad colectiva. Emprender es llevar a cabo una obra o negocio propuesto. Es un proceso complejo que tiene varias etapas que inician en la ideación y con esta, diferentes acciones de planeación, estructuración, organización, revisión, viabilidad, entre otros.

Emprendimiento: El emprendimiento un proceso complejo que implica la ideación el diseño, lanzamiento, puesta en marcha de una pequeña empresa o una emergente, ofreciendo a la venta un producto, servicio o proceso.

Un emprendedor requiere un espíritu dinámico, activo, creativo, que continuamente se encuentre buscando una oportunidad de negocio. Asimismo, es indispensable tener conocimientos no solo sobre el tipo de negocio que se quiere crear, sino también sobre emprendimiento y procesos de creación y formalización de empresas. De ser necesario el

financiamiento, se requiere conocimiento de manejo de las finanzas básicas y conocimientos requeridos para acceder a créditos bancarios.

Sector textil y confección: es uno de los sectores manufactureros de mayor importancia para el desarrollo de la economía nacional, por sus características y potencial constituyente una industria altamente integrada, altamente generadora de empleo y que utiliza los recursos naturales del país. (Asparrin, s.f.)

Diseño de prendas: número de pasos necesarios para la elaboración de una prenda definiendo características y variables como: inspiración, mercado objetivo, tipo de textil, tallaje, cantidad de cortes, proceso de personalización e insumos (Lafayette Sports, 2020).

Características del diseño de ropa deportiva:

Elasticidad: Para favorecer la flexibilidad son prendas con elastano en su composición.

Ligereza: Prendas ligeras, de poco peso que no suponen una carga extra en los movimientos.

Transpirabilidad: Esta transpirabilidad se consigue con tecnologías de confección que dispersen el sudor mediante micro perforaciones en zonas estratégicas como la espalda en camisetas, o la entrepierna en pantalones.

Rápido secado: Telas con sistema de secado rápido que son útiles en actividades deportivas.

Anti-roces: Es importante que las costuras del cuello estén cubiertas con una cinta suave, o que las etiquetas, en la medida de lo posible, estén impresas sobre el tejido en lugar de ser piezas cosidas. (Colecciones, 2020)

Ciclo (PHVA): Conjunto de etapas para mejorar los procesos administrativos de una empresa. **Planear:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de

acuerdo con los requisitos del cliente (interno o externo) y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos o actividades, mediante la capacitación como requisito para seguir adelante con el ciclo. **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados. **Actuar:** Ejecutar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. (Madriz, 2005)

Sistema: conjunto de acciones o elementos relacionados que llevan al cumplimiento de unos objetivos propuestos.

Política de la Calidad: es la orientación de una organización a la calidad, generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. (ISO org, 2005)

Competitividad: “es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales” (Labarca, 2007)

Productividad: La productividad consiste en la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados, por unidad de tiempo, con el propósito de aumentar la capacidad de producción a partir de una cantidad dada de trabajo del hombre y de las máquinas, mediante la intensificación del trabajo del hombre, la introducción de máquinas, y el mejoramiento de la capacidad administrativa. (Fajardo, s.f.)

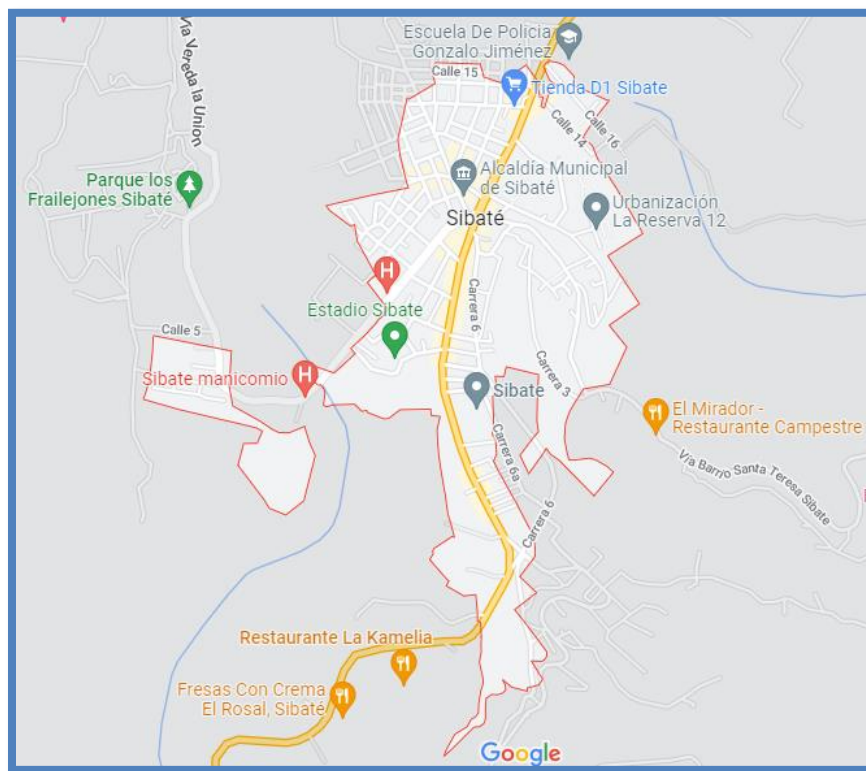
Análisis del contexto organizacional.

La empresa de Confecciones BEE, fue constituida en 2019, como la puesta en marcha de una idea que nace en un proceso académico de ideación en la que se aprovecha el potencial del sector textil y de confecciones además del auge de la práctica del ciclismo, es así como se decide producir ropa deportiva para actividades de ciclismo.

Actualmente la empresa tiene buena imagen en su sector, su mercado a la fecha es nacional, específicamente en el municipio de Sibaté Cundinamarca y Bogotá. Las instalaciones se encuentran ubicadas en el municipio de Sibaté Cundinamarca en la Carrera 8 N° 7 – 63.

Figura 2

Localización microempresa de Confecciones BEE



Fuente: Google Maps (Google Maps, 2023)

La empresa ofrece actualmente productos como Chaquetas rompe vientos, chalecos en jersey, se pretende lanzar un nuevo producto que son las sudaderas. Estos productos están en línea femenina, masculina y niños.

Misión: En BEE confeccionamos y comercializamos prendas personalizadas para ciclistas, innovadoras y de alta calidad para el disfrute de las actividades deportivas de nuestros clientes.

Visión: Para el 2027 BEE será la marca líder en el mercado de prendas de vestir para ciclistas alcanzando los primeros puestos en ventas e innovación en el sector de diseño y confección personalizado en el país.

Logo de la empresa

El logo de la empresa ha sido diseñado para llamar la atención de los ciclistas simulando una bicicleta que cruza las montañas, los ciclistas que viste BEE, serán reconocidos por su agilidad, como un vuelo rápido de abeja, correrán por las colinas de la región y serán los portadores de la cultura de Sibaté.

Figura 3

Logo de la Empresa de Confecciones BEE



Fuente: Elaboración Propia

Valores Corporativos

Trabajo en equipo: se concibe bajo estrategias de trabajo colaborativo en el marco del respeto y la confianza, compartiendo conocimientos y experiencias.

Calidad: principio aplicable en los diferentes ámbitos de actuación, compromiso firme en la cultura de la excelencia y enfoque en el beneficio y la satisfacción de los clientes.

Confianza: relacionado con el valor dado al aspecto humano del equipo colaborador.

Servicio: la satisfacción de las necesidades de los clientes es prioridad y por tanto todos y cada uno de sus integrantes deben estar comprometidos con un espíritu de servicio al cliente.

Figura 4

Producción - Área de Costura Confecciones BEE

El área de producción de Confecciones BEE cuenta con la maquinaria requerida para el desarrollo de confección de alta calidad, la microempresa cuenta con la capacidad instalada para la elaboración de las prendas deportivas para ciclistas aficionados.



Fuente: Elaboración Propia

Productos

La empresa de confecciones BEE, se dedica a la confección de prendas deportivas ciclistas personalizadas. A continuación, se muestran algunos de los productos de mayor demanda.

Tabla 3*Productos Confecciones BEE*

Los productos confeccionados en BEE buscan el confort de los deportistas, resaltando la figura por sus cortes estilo princesa en las prendas femeninas, las prendas masculinas dan soporte y confort necesarios en las actividades deportivas.

REFERENCIA	CARACTERÍSTICAS	TIPO TELA	IMAGEN
Chaleco de ciclismo	Chaleco con cremallera reflectiva, con embone reflectivo y sesgo licrado en los hombros y cintura. Los reflectivos hacen más visible en la noche al deportista.	Tela super nylon impermeable	
Jersey manga larga para dama	Cremallera de diente de nylon y slider con diseño personalizado, resorte elástico siliconado en la cintura, manga larga, con tres bolsillos en su parte posterior	Tela Speed también conocida como avispa	

Chaleco ciclismo hombre	Chaleco con cremallera diente de nylon, con sesgo licrado en los hombros y cintura, diseño recto, en sus laterales tela tipo malla color negro	Tela super nylon impermeable	
Jersey manga corta para dama	Cremallera de diente de nylon y slider con diseño personalizado, resorte elástico siliconado en la cintura y sesgo licrado en manga, con tres bolsillos en su parte posterior.	La tela Speed rojo también conocida como avispa	
Jersey hombre	Cremallera de diente de nylon y slider con diseño personalizado, resorte elástico siliconado en la cintura, con tres bolsillos en su parte posterior	La tela Speed vino tinto también conocida como avispa	

Fuente: Elaboración Propia

Matriz DOFA

A continuación, se presenta una matriz DOFA con el análisis de factores internos y externos de Confecciones BEE, esta es relevante para la sistematización pues permite analizar de forma sistemática las variables que intervienen en el negocio, esto permitirá tener información oportuna para la toma de decisiones.

Tabla 4*DOFA Confecciones BEE*

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta implementar plataforma tecnológica como vitrina comercial • Hay fallas en el manejo de inventarios • Falta planificación en la producción 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de los funcionarios con la empresa • Personal capacitado y experto en sus cargos • Buenas relaciones con clientes
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Economía del país, incremento en la inflación • Importaciones de China • Incremento en los costos de materia prima 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo al emprendimiento desde varios programas gubernamentales • Aplicaciones de bajo costo para comercializar productos • Eventos ciclisticos y deportivos en la región.

Fuente: Elaboración Propia

Diagnóstico de la Implementación Norma ISO 9001 de 2015

Se aplica la matriz de diagnóstico de implementación de la norma ISO 9001 de 2015 (Morales, 2022). En el Anexo 3 se encuentra la aplicación de la matriz evidenciando el diagnóstico realizado según cada uno de los numerales de la norma.

Tabla 5

Matriz Diagnóstico Implementación ISO 9001_2015 Confecciones BEE

Se aplicó la matriz Diagnóstico Implementación ISO 9001 – 2015, con el fin de determinar los numerales que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de BEE, y los numerales que serán excluidos dadas las particularidades de la empresa. Se ha determinado que se excluyan específicamente **8.7 Control De Las Salidas No Conformes - 9.2 Auditoría Interna - 10.1 Mejora – Generalidades.**

Numeral	Requisitos Del Sistema De Gestión De Calidad	% Cumplimiento
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	25%
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	33%
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	12%
4.4.	CGS y sus procesos	6%
5.1	Liderazgo y compromiso	9%
5.2.	Política	10%
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	10%
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	10%
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	10%
6.3	Planificación de los cambios	6%
7.1	Recursos	8%

7.2	Competencia	8%
7.3	Toma de conciencia	10%
7.4	Comunicación	10%
7.5	Información documentada	8%
8.1	Planificación y control operacional	10%
8.2	Requisitos para los productos y servicios	10%
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	9%
8.4	Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente	10%
8.5	Producción y provisión del servicio	2%
8.6	Liberación de los productos y servicios	5%
8.7	Control de las salidas no conformes	0%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	10%
9.2	Auditoría interna	0%
9.3	Revisión por la dirección	8%
10.1	Mejora - generalidades	0%
10.2	No conformidad y acción correctiva	1%
10.3	Mejora continua	10%
Promedio		9%

Fuente: Recuperado de <https://repository.udistrital.edu.co/> (Morales, 2022)

Puesto que la microempresa está en la etapa inicial no se cuenta con implementación de la norma, por lo cual se realizará inicia con el diseño del manual de calidad.

Análisis del impacto esperado de la sistematización

El impacto de esta sistematización está en la estandarización de los procesos que la empresa debe tener definidos para que pueda desarrollarse de manera idónea y crecer en el sector al que pertenece. A este respecto, la creación del manual de calidad estandariza varios procesos y da una guía clara para los funcionarios, los cuales de buena parte están dispuestos a regirse por los procedimientos allí consignados.

Se espera que la implementación del sistema de calidad en relación con la norma ISO 9001 de 2015, le brinde una ruta clara a la microempresa y le permita mejorar sus procesos de tal manera que la calidad de los productos finales ofertados al cliente se constituya como una ventaja competitiva y un referente de marca en la región.

Se espera que, al mejorar la calidad de los productos, el posicionamiento de la empresa sea mejor y esto incremente sus ventas, diversificando los clientes a los que llega y fortaleciendo su imagen institucional. [OBJ]

Capítulo 4: Análisis y Reflexión

Resultados de la experiencia

Después de realizar un diagnóstico de la microempresa de confecciones BEE, se encontró que, aunque esta se encuentra en una fase inicial de constitución, es el momento ideal para ajustar sus procesos a la norma de Calidad ISO 9001 de 2015, ya que esta aplicación le llevará a ofrecer productos de alta calidad y a constituir una empresa que tenga un direccionamiento claro orientado a las buenas prácticas y los altos estándares de calidad para ofrecer a los clientes un producto innovador y de alta calidad que sea competitivo en términos de materiales y durabilidad.

La empresa Confecciones BEE, está arraigada en los funcionarios, se evidencia el compromiso con la entidad y el deseo generalizado de mejorar para crecer empresarialmente, busca de mejorar sus procesos y de incrementar sus ingresos, por lo cual están diseñando nuevos productos y capacitando a los funcionarios.

El deseo de crear empresa y fomentar el empleo es el motor de Confecciones BEE, esto hace que los funcionarios de la empresa se sientan altamente comprometidos con el crecimiento de esta y manifiesten la intención de mejorar los procesos apegándose a las indicaciones desde la dirección.

Evaluación de impactos

El impacto esperado desde el ámbito organizacional es que los funcionarios de la empresa adopten de buena gana las disposiciones enmarcadas en el manual de gestión que se ha diseñado para la empresa de confecciones BEE.

En el aspecto de producción, se espera que la aplicación de los procesos y procedimientos estandarizados mejore la calidad de los productos finales.

En el aspecto global de la organización se espera que la adopción de políticas de calidad incremente sus ingresos, mejore la imagen de la empresa y el posicionamiento en la región.

Lecciones aprendidas

Las microempresas en aún en etapas iniciales pueden implementar estándares de calidad alineados con la normatividad vigente, esto fortalece la empresa desde sus inicios e incrementa la probabilidad de perdurabilidad y éxito.

Aunque la norma ISO 9001 de 2015, promueve la certificación de las empresas, aquellas unidades de negocio que aún no estén preparadas para una certificación hacen bien en aplicar las consignas y planteamientos orientadores, puesto que esto fortalece los procesos internos y potencializa el rendimiento de la empresa.

Recomendaciones

Fortalecer la planificación estratégica que vaya en línea con las políticas de calidad diseñadas para la empresa.

Fortalecer los canales de comunicación, a nivel interno para manejar un mensaje homogéneo en busca de lograr los objetivos planteados, a nivel externo para llevar la empresa al reconocimiento en la región, mediante el uso de plataformas tecnológicas que permitan la difusión de la marca en un rango de alcance nacional.

Diseñar estrategias promocionales agresivas comunicativamente para promover los nuevos productos que la empresa se encuentra creando.

Implementar el SGC que se ha elaborado en la presente sistematización.

Conclusiones

Se realizó el diagnóstico del estado actual de la empresa, teniendo en cuenta los lineamientos descritos en la norma ISO 9001 de 2015, evidenciando las necesidades que tiene la empresa y los requisitos que debe cumplir para un correcto orden institucional.

Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado a la empresa, se elaboró el mapa de procesos para que la empresa tenga claridad la importancia de varios procesos y el impacto que tiene cada función en el cumplimiento de la cadena de valor. Los funcionarios de la empresa han manifestado su apoyo al cumplimiento de los procesos estandarizados para el beneficio de la empresa.

Se elaboró el Manual de Calidad, definiendo el direccionamiento estratégico mediante la política y objetivos de calidad, para la empresa de Confecciones BEE. Este manual es la base para la implementación de mejores prácticas, procesos y procedimientos. Se ha determinado que mejorar los procesos incidirá en la calidad de los productos terminados y esto será beneficioso para el posicionamiento de la marca en la región.

Bibliografía

- Asparrin, Y. S. (s.f.). *Optimización del cálculo de recursos productivos para cotización en una empresa de confecciones*. UNMSM.
- Cardona, M., & Escobar, S. (2012). INNOVACIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA INDUSTRIAL: APORTES A LA DISCUSIÓN. *Semestre Económico*, 127-152.
- Ciclismo, F. C. (2023). <https://federacioncolombianadeciclismo.com>. Obtenido de <https://federacioncolombianadeciclismo.com/sibate-se-prepara-para-recibir-la-15-edicion-de-la-clasica-de-ciclismo-de-ruta/>
- Clavijo, C. (20 de 01 de 2023). <https://blog.hubspot.es>. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial#:~:text=La%20competitividad%20empresarial%20es%20la,de%20un%20entorno%20socioecon%C3%B3mico%20espec%C3%ADfico>.
- Colecciones, P. (12 de Marzo de 2020). *J'hayber*. Obtenido de <https://jhayber.com/blog/5-caracteristicas-esenciales-que-tiene-que-tener-tu-ropa-de-entrenamiento/>
- Fajardo, C. E. (s.f.). *El concepto de productividad en el Management clasico al concepto de eficacia en el Management contemporaneo*.
- Google Maps. (2023). <https://www.google.com/maps>. Obtenido de https://www.google.com/maps?q=Carrera+8+N%C2%B0+7+%E2%80%93+63.&rlz=1C1GCEU_esCO842CO842&um=1&ie=UTF-8&sa=X&ved=2ahUKEwiD2LHZ_L3-AhUGTTABHUMdDWIQ_AUoAXoECAEQAw
- Investincolombia. (s.f.). <https://investincolombia.com.co>. Obtenido de <https://investincolombia.com.co/es/sectores/manufacturas/industria-de-la-moda#:~:text=Colombia%20se%20ha%20posicionado%20como,alrededor%20de%20600%20mil%20personas>.
- ISO. (2015). <https://www.iso.org/>. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es:sec:4.4>
- ISO org. (2005). <https://www.iso.org/>. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- ISOTOOLS. (s.f.). <https://www.isotools.us/normas/calidad/iso-9001/>. Obtenido de <https://www.isotools.us/normas/calidad/iso-9001/>
- Labarca, N. (2007). *Consideraciones teoricas de la competitividad empresarial*. Maracaibo, Venezuela: Omnia.

- Lafayette Sports. (2020). <https://www.lafayettesports.com.co>. Obtenido de <https://www.lafayettesports.com.co/noticias/confeccion-deportiva/como-lograr-colecciones-deportivas-a-traves-de-un-proceso-de-confeccion-efectivo/>
- Litman, T. G. (22 de 04 de 2016). <https://pe.fashionnetwork.com>. Obtenido de <https://pe.fashionnetwork.com/news/Industria-textil-en-colombia-150-anos-de-historia,685234.html#:~:text=Colombia%20cuenta%20con%20una%20de,actividad%20en%20sus%20110%20a%C3%B1os>.
- Madriz, G. Q. (25 de 11 de 2005). Mejoramiento continuo principio de gestión de la calidad. *Gestiopolis*, 1. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/mejoramiento-continuo-principio-de-gestion-de-la-calidad/>
- Morales, D. M. (2022). <https://repository.udistrital.edu.co/>. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/28778/MoralesMoralesJinfarDanieI2022Anexos.xls?sequence=5&isAllowed=y>
- NQA. (s.f.). <https://www.nqa.com/es-co/certification/standards/iso-9001>. Obtenido de <https://www.nqa.com/es-co/certification/standards/iso-9001>
- Pardo, S. V. (23 de 11 de 2018). <https://blog.kawak.net>. Obtenido de https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/como-cumplir-con-la-norma-iso-90012015-con-el-software-kawak
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL.
- Sectorial. (06 de 10 de 2022). www.sectorial.co. Obtenido de <https://www.sectorial.co/articulos-especiales/item/50352-historia-del-negocio-textil-en-colombia>

Anexo 1 Formato de Entrevista


Las preguntas a continuación planteadas buscan identificar los procesos que desarrolla la empresa de confecciones BEE, con el fin de alinearlos al cumplimiento de la norma ISO 9001 de 2015.

1. Nombre:
2. Cargo:
3. Funciones Realizadas:
4. Describa brevemente su quehacer diario dentro de la empresa:
5. ¿Está clara la misión de la empresa e inspira a contribuir con un mejor trabajo?
6. ¿El trabajo de su área está bien organizado?
7. ¿Sus funciones y responsabilidades están definidas? ¿sabe claramente lo que se espera desde su cargo?
8. ¿Ha sido capacitado en el último año?
9. ¿Requiere algún tipo de capacitación específico para desempeñar mejor su cargo?
10. Si la empresa genera un manual de procesos, ¿estará de acuerdo con alinear sus actividades para cumplir con lo que se defina, esto con el fin de mejorar la calidad de la empresa y los productos ofertados?

Anexo 2. Matriz ISO 9001 2015 Confecciones BEE

Libro de Excel.

Anexo 3 Manual de Calidad Confecciones BEE

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
VIGENTE A PARTIR DE: 00/00/0000	CÓDIGO: MC-001	VERSIÓN: 01

Introducción**Enfoque del sistema de gestión de calidad**

El sistema de Gestión de Calidad de Confecciones BEE, está basado en la norma ISO 9001 de 2015, se enfoca en el posicionamiento de la empresa mediante la administración de la empresa por la gestión de procesos.

Los procesos serán estructurados gestionando así todas sus actividades y recursos, para llegar al aprovechamiento adecuado. El Sistema de Gestión de Calidad propende por una adecuada interacción entre sus áreas delimitando tareas y asignando responsables, fomentando también la participación y el liderazgo desde cada unidad; enrutando toda la organización hacia la mejora continua.

Reseña Histórica

Confecciones BEE se crea como parte de un proceso académico de emprendimiento que nace en el 2019, la microempresa es netamente familiar, busca aprovechar el auge deportivo del ciclismo y la ubicación estratégica, dentro de un sector prometedor de la economía nacional.

El proceso de la empresa ha sido satisfactorio, se ha forjado una buena imagen en la región y se planean nuevos productos siguiendo la línea deportiva.

Con el ánimo de crecer y posicionarse en el mercado Confecciones BEE, está dispuesto y enfocado en mejorar los procesos, estandarizarlos y direccionar la empresa con miras en la mejora continua.

Objeto de la aplicación del manual de calidad

Se establece el alcance que tiene el Sistema de Gestión de Calidad y se hace referencia a los procesos y procedimientos documentados, teniendo presente que los procesos van orientados al cumplimiento de las metas institucionales.

Alcance

La empresa de Confecciones BEE ha definido la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015, que será la ruta que seguirá la entidad.

El alcance definido por la empresa es:

DISEÑO, CONFECCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR DEPORTIVAS

Exclusión

Se han excluido varios apartados de la norma debido a que la empresa se encuentra en etapa inicial.

NUMERAL	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	0%
9.2	AUDITORÍA INTERNA	0%
10.1	MEJORA - GENERALIDADES	0%

Compromiso de la Dirección

La dirección de Confecciones BEE se compromete y asume la aplicación de la política de calidad y su compromiso con la elaboración y comercialización de prendas de vestir deportivas, satisfaciendo las necesidades de los clientes con las políticas y principios que ha definido la empresa.

Estas disposiciones serán de carácter obligatorio.

Justificaciones

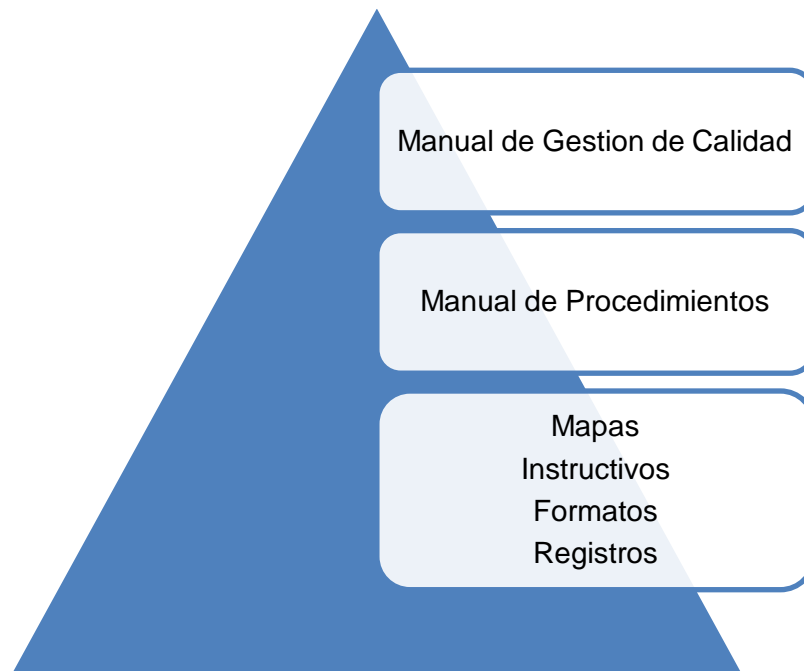
Con el propósito de implementar el Sistema de Gestión de Calidad la empresa Confecciones BEE, busca:

- Generar mayor confianza en los clientes y fidelizarlos
- Mejorar el desempeño y el orden en el quehacer diario
- Orientar todos los procesos y actividades en un producto que satisfaga las necesidades de los clientes
- Demostrar la capacidad de la empresa de mejorar continuamente y lograr los objetivos

Estructura Documental

Este apartado define la manera en la que está documentado el sistema de gestión de calidad.

Figura Estructura Documental Sistema de Gestion de Calidad



Fuente: Elaboración Propia

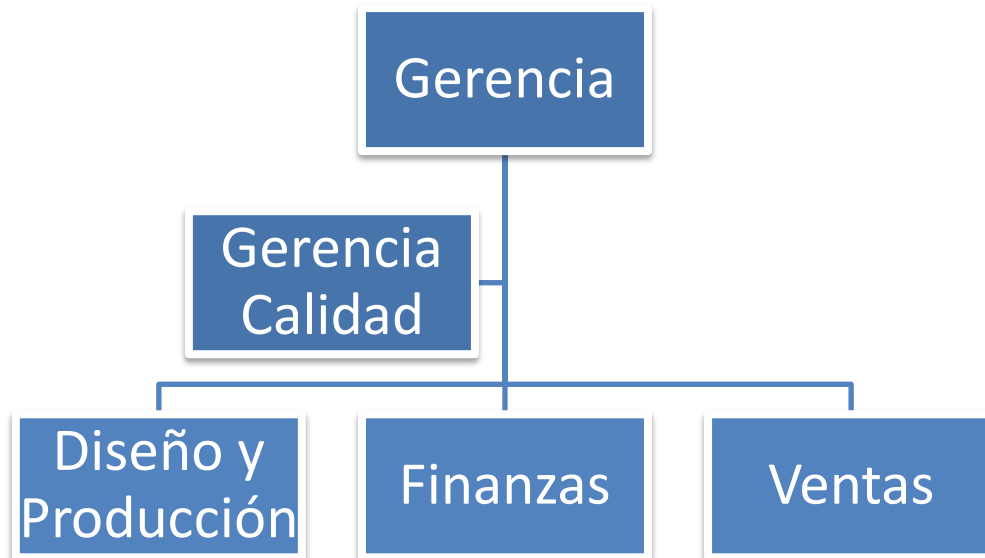
Los documentos serán identificados de acuerdo con las siguientes letras:

- MANUAL DE CALIDAD = **MC**
- PROCEDIMIENTO = **PR**
- INSTRUCTIVO DE TRABAJO = **IT**
- REGISTRO DE CALIDAD = **RC**
- PLAN DE CALIDAD = **PC**

Estructura Organizacional

La siguiente figura muestra la estructura organizacional de Confecciones BEE.

Figura. Organigrama



Fuente: Elaboración Propia

La jerarquía de esta organización está diagramada de arriba hacia abajo, la dirección define la línea a trazar, y la final define los departamentos de apoyo que realizan las actividades dirigidas a la consecución de los objetivos.

Revisión por la Dirección.

Después de la implementación del sistema de gestión de calidad se iniciarán procesos de auditorías para verificar el cumplimiento de los procesos establecidos. Estas auditorías estarán revisadas desde la Dirección.

Comunicación interna

Se realizarán comunicaciones formales semanales por medio de reuniones programadas para definir las actividades y metas. Asimismo, se realizarán reuniones informales sin previo aviso con el fin de dar indicaciones sobre la marcha para alinear los procesos o actividades para lograr el objetivo semanal, mensual o semestral definido.

Mejora continua

La mejora continua será evidente mediante acciones preventivas, correctivas y acciones de mejora. Estas acciones serán posibles teniendo procesos de revisión constante a los procesos y procedimientos definidos en la organización.

Planeación Estratégica**Política de Calidad**

Confecciones BEE en su política de calidad asegura satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de ropa deportiva en la región, mediante el diseño, la confección y comercialización de productos de alta calidad con un gran compromiso, con miras en el posicionamiento nacional y la preferencia de los clientes.

Misión

En BEE confeccionamos y comercializamos prendas personalizadas para ciclistas, innovadoras y de alta calidad para el disfrute de las actividades deportivas de nuestros clientes.

Visión

Para el 2027 BEE será la marca líder en el mercado de prendas de vestir para ciclistas alcanzando los primeros puestos en ventas e innovación en el sector de diseño y confección personalizado en el país.

Logo de la empresa


Figura 5 *Logo de la Empresa de Confecciones BEE*





Fuente: Elaboración Propia

Manual de Funciones

El manual de funciones para Confecciones BEE, es un instrumento de recursos humanos, define las funciones y competencias de los diferentes cargos desempeñados.


	MANUAL DE FUNCIONES	MF-001 Versión 001 Fecha:
Cargo	Gerente General	
Jefe Inmediato		
Supervisa a	Jefe de Producción, Área comercial, Área Financiera	
Objetivo General del Cargo	Planear, aprobar, dirigir, y controlar las actividades administrativas, operativas, financieras y comerciales de la Empresa, garantizando el cumplimiento del objeto social.	
Nivel Educativo	Título Universitario con especialización	
Experiencia Laboral	5 años en funciones similares	
Habilidad Laboral	Gestión Empresarial	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y controlar las funciones Administrativas, Comerciales y financieras. • Mantener correcto funcionamiento de la empresa en todas sus áreas • Hacer seguimiento al área de producción • Establecer los estándares de calidad • Analizar los informes de las diferentes áreas e indicar mejoras. • Promover la mejora continua 	


	MANUAL DE FUNCIONES	MF-001 Versión 001 Fecha:
Cargo	Jefe de Producción	
Jefe Inmediato	Gerente General	
Supervisa a	Operarios de producción	
Objetivo General del Cargo	Planear, organizar, dirigir y controlar las acciones productivas y supervisar el apoyo técnico garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y las metas propuestas.	
Nivel Educativo	Tecnólogo	
Experiencia Laboral	3 años en funciones similares	
Habilidad Laboral	Manejo de personal y cumplimiento de metas	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los costos operativos por producto • Dar seguimiento y evaluación del Plan Operativo • Diseñar el calendario de compromisos • Orientar al área de Producción en la correcta aplicación de las normas de control y hacer el seguimiento • Organizar, dirigir, evaluar y supervisar las acciones del área de producción para cumplir las metas con altos estándares de calidad • Promover capacitación para el personal. 	

	MANUAL DE FUNCIONES	MF-001 Versión 001 Fecha:
Cargo	Operario de Producción	
Jefe Inmediato	Jefe de Producción	
Supervisa a		
Objetivo General del Cargo	Confeccionar las diferentes referencias de ropa deportiva de acuerdo con los requerimientos desde producción.	
Nivel Educativo	Bachiller	
Experiencia Laboral	2 años en funciones similares	
Habilidad Laboral	Manejo de materiales de costura	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar la máquina y preparar todo para la producción • Cortar las prendas de acuerdo con los moldes, tener en cuenta el pedido a cumplir • Cocer y dar acabados a las prendas • Entregar la prenda • Llevar inventarios de las prendas elaboradas • Llevar inventarios de los materiales y solicitar compra de acuerdo con necesidad. • Mantener limpio el módulo de trabajo. 	

Procedimientos

La implementación de procedimientos describe las acciones de manera específica para que sirva de consulta permanente para nuevos funcionarios o para reajustar o alinearse para lograr estándares de calidad establecidos por la empresa

	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO			PR-001
				Versión 1
				Fecha
Objetivo	Realizar acciones encaminadas para la recepción de los materiales, la confección de la prenda y la entrega al área de comercialización.			
Alcance	Este procedimiento comprende desde la recepción de los materiales hasta la entrega final de la prenda terminada			
#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	REGISTRO
1	Solicitar la materia prima	Jefe operaciones		
2	Realizar moldes de las diferentes tallas	Jefe operaciones		
3	Realizar Corte y confección de un modelo	Operario producción		
4	Revisar Terminados	Operario producción		
5	Realizar rediseño, revisión de moldes	Jefe operaciones		
6	Confeccionar la pieza	Operario producción		
7	Realizar terminados	Operario producción		
8	Entregar el producto terminado	Operario producción		
9	Revisar calidad y entregar pedido	Jefe operaciones		
10				

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			1		
				Versión 1		
				Fecha		
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO						
Nombre:	DISEÑO Y PRODUCCIÓN	Tipo de Proceso:	Misional			
Líder del proceso	Jefe Producción	Participantes	Operario producción - jefe de producción			
Recursos	Fileteadora, Maquina de Cocer, cortadoras, Hilos, agujas, tijeras, empaques	Documentos Relacionados				
Descripción del Proceso						
Alcance	Desde la solicitud de la materia prima hasta la entrega al área comercial para entrega del pedido					
Objetivo	Elaborar prendas deportivas con calidad revisada y entregar el producto a solicitud del cliente					
ACTIVIDADES DEL PROCESO						
ENTRADAS				SALIDAS		
#	PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE	RESPONSABLE
1	Proveedor Externo	Factura	Revisión del pedido	Planilla de Inventarío	Jefe Producción	Jefe producción
2	Jefe producción	Plantilla salida	Diseño	Moldes	operario	Jefe producción
3	Operaria	moldes	Confección	Prenda Terminada	operario	Jefe producción
4	Jefe producción	Prenda Terminadas	Empaque y almacenamiento	Prenda empacada	Jefe Producción	Cliente externo
5						
6						
7						
8						