

**DIAGNÓSTICO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE
LA NTC 6001 EN LAS PYMES DEL SUBSECTOR CONFECCIÓN DE
PRENDAS DE VESTIR CON CÓDIGO 1410 EN LA CIUDAD DE POPAYÁN-
CAUCA**

Por:

**MARÍA ANDREA CEBALLOS GAONA
YEIMY TUQUERRES PALECHOR**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
POPAYÁN
2016**

**DIAGNÓSTICO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE
LA NTC 6001 EN LAS PYMES DEL SUBSECTOR CONFECCIÓN DE
PRENDAS DE VESTIR CON CÓDIGO 1410 EN LA CIUDAD DE POPAYÁN**

Por:

**MARÍA ANDREA CEBALLOS GAONA
YEIMY TUQUERRES PALECHOR**

**Tesis de grado presentada como requisito parcial para optar el título de
Administradora de Empresas**

Con la dirección de:

**MG. CARLOS DANILO MILLÁN DÍAZ
Grupo de Investigación en Gestión de la Tecnología y Calidad**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
POPAYÁN
2016**

Nota de aceptación

Director _____

Mg. CARLOS DANILO MILLAN DIAZ

Jurado _____

ISABEL GONZALES S.

Jurado _____

LUIS ALEXANDER MORENO

Jurado _____

NOHORA JULIETA BOLAÑOS

Lugar y fecha de sustentación: Popayán, 23 de Noviembre de 2016

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por permitirme haber llegado a este momento, a mi madre Beoma por haberme dado la vida, a mi familia, a mi esposo Jhon Elkin por su incondicional apoyo y a las demás personas que ayudaron a que esta investigación fuera posible.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPITULO I.....	14
1. ANTECEDENTES.....	14
1.1. PROBLEMA DE ESTUDIO.....	14
1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	20
1.3.1. GENERAL.....	20
1.3.2. ESPECÍFICOS.....	20
1.4. DELIMITACIÓN.....	21
1.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	21
1.5.2. POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	22
1.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	23
1.7. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	24
CAPITULO II.....	25
2. CONSIDERACIONES TEORICAS.....	25
2.1. CONTEXTO DE LAS PYMES EN COLOMBIA.....	25
2.1.1. CONCEPTO DE LA CALIDAD.....	25
2.1.2. EMPRESA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	25
2.1.3. PRINCIPALES TEORÍAS DE LA CALIDAD.....	26
2.1.4. GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	30
2.1.5. EFICIENCIA.....	30
2.1.6. EFICACIA.....	31
2.1.7. COMPETITIVIDAD.....	32
2.1.8. PRODUCTIVIDAD.....	33
2.1.9. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	33

2.2. SECTOR TEXTIL – CONFECCIÓN.....	33
2.3. NORMAS DE CALIDAD	36
2.3.1. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (2008-11-14).....	36
2.3.2. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6001 (2008-03-26).....	39
2.2.3 IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE LA NORMA NTC 6001.....	41
2.4. PYMES EN COLOMBIA.....	42
2.4.1. CLASIFICACIÓN DE PYMES EN COLOMBIA.....	42
2.5. PRODUCTO INTERNO BRUTO DEPARTAMENTAL.....	44
2.6. CENTRO TEXTIL EN POPAYÁN.....	47
CAPITULO III.....	49
3. ANALISIS DE RESULTADOS.....	49
3.1. DIAGNÓSTICO	49
3.2. DIAGNOSTICO POR EMPRESA.....	52
3.2.1. ML STUDIOS S.A.S.....	52
3.2.2. SOLUCIONES TEXTILES DEL SUROCCIDENTE S.A.S.....	54
3.2.3. CREACIONES YALEX SPORT.....	58
3.2.4. MUNDO TECK DISEÑOS LISETH S.A.S.....	61
3.2.5. FABRITEX-DOTACIONES Y UNIFORMES.....	65
3.2.6. INMODA Y DISEÑO.....	70
3.3. DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	74
3.3.1. PROCESOS DE DIRECCIÓN.....	74
3.3.2. EVALUACIÓN DE LA DIRECCIÓN.....	79
3.3.3. PROCESOS OPERATIVO.....	81
3.3.3.1. PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y DE SUS PROCESOS DE REALIZACIÓN.....	82
3.3.3.2. DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS.....	84
3.3.3.3. GESTIÓN DE COMPRAS.....	85
3.3.3.4. PRODUCCIÓN DE BIENES O PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	86

3.3.4. PROCESOS DE APOYO.....	87
3.3.4.1. GESTIÓN DE INFORMACIÓN.....	88
3.3.4.2. GESTIÓN FINANCIERA.....	90
3.3.4.3. GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS.....	91
3.4 CUMPLIMIENTO DE LAS PYMES ENCUESTADAS CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTC 6001.....	92
3.5 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS PYMES ENCUESTADAS FRENTE AL GRADO DE CUMPLIMIENTO CON LA NORMA NTC 6001.....	93
4. CONCLUSIONES.....	96
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	155

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ML STUDIOS S.A.S.....	53
Gráfico 2. SOLUCIONES TEXTILES DEL SUROCCIDENTE S.A.S.....	55
Gráfico 3. CREACIONES YALEX SPORT.....	58
Gráfico 4. MUNDO TECX DISEÑOS LISETH S.A.S.....	62
Gráfico 5. FABRITEX-DOTACIONES Y UNIFORME.....	66
Gráfico 6. INMODA Y DISEÑOS.....	70
Gráfico 7. Direccionamiento Estratégico.....	74
Gráfico 2. Normagrama.....	75
Gráfico 3 .Mapa de Procesos.....	76
Gráfico 4. Caracterización de los procesos.....	77
Gráfico 5. Procesos.....	78
Gráfico 6. Planificar y Controlar S.G.C.....	79
Gráfico 7. Mejora Continua.....	80
Gráfica 8. Gestión Comercial.....	81
Gráfica 9. Planificación del Producto.....	82
Gráfica 10. Planificación y Desarrollo de Procesos.....	83
Gráfica 11. Diseño y Desarrollo de Productos.....	84
Gráfica 12. Gestión de Compras.....	85
Gráfica 13. Producción de Bienes o prestación del Servicio.....	86
Gráfica 14. Recursos Humanos.....	87
Gráfica 15. Control de Documentos.....	88
Gráfica 16 Control de Registros.....	89

Gráfica 17. Gestión Financiera.....	90
Gráfica 18. Gestión de Recursos Físicos.....	91
Gráfica 19. Cumplimiento de las PYMES encuestadas con los requisitos establecidos en la Norma NTC 6001.....	92
Gráfica 20. Situación actual de las PYMES encuestadas frente al grado de cumplimiento con la Norma NTC 6001.....	93

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de recolección de datos de las PYMES.....	98
Anexo 2. Listado de PYMES a encuestar.....	106
Anexo 3. Formato 1.....	107
Anexo 4. Formato 2.....	115
Anexo 5. Formato 3.....	123
Anexo 6. Formato 4.....	131
Anexo 7. Formato 5.....	139
Anexo 8. Formato 6.....	147

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Procesos y subprocesos de la NTC 6001.....	42
Tabla 2.5.1	Nacional PIB según departamentos.....	46
Tabla 2.5.2	Crecimiento anual del PIB.....	46
Tabla 2.5.3	Crecimiento del PIB según grandes ramas de actividad.....	47
Tabla 2	PYMES Investigadas con su porcentaje de cumplimiento.....	51

INTRODUCCIÓN

En nuestro país, actualmente la mayoría de las empresas son PYMES, estas juegan un papel muy importante en la sociedad porque permiten dinamizar la economía, debido a que contribuyen de manera significativa en la generación de empleo, mejorando así, las condiciones de vida de muchas familias, razón por la cual es necesario centrar la atención en este motor económico e iniciar investigaciones que permitan conocerlas para crear estrategias que permitan mejorar las condiciones en las que realizan sus procesos productivos buscando siempre la mejora continua e incrementar su competitividad.

Teniendo en cuenta el papel protagónico que juegan las PYMES en la economía del país, es de vital importancia que quienes las dirigen se concienticen que la permanencia de estas en el mercado depende en gran medida de los esfuerzos que hagan para responder a las exigencias del mercado, que cada vez es más exigente, se hace evidente y necesario iniciar el camino hacia la certificación de la calidad como la única alternativa que les va a permitir cada día mejorar en todos sus procesos.

Es así, como nace la idea de iniciar esta investigación en la ciudad de Popayán en donde su tejido empresarial está conformado en su gran mayoría por PYMES, las cuales en general se dirigen de forma empírica, por tanto, tienen poco conocimiento de lo que es la gestión de la calidad, la Norma NTC 6001 y de los beneficios que esta trae al implantarla en su organización. Teniendo en cuenta de la importancia de aumentar o mejorar la competitividad de las mismas, se tiene como propósito construir una herramienta de medición que permita determinar el grado de cumplimiento de seis PYMES del sector textil y confecciones de la ciudad de Popayán, formalizadas a 2015, con los requisitos establecidos en la norma NTC 6001, una norma de calidad, que está basada en la ISO 9001 ,pero que ha sido creada y adaptada especialmente a

las necesidades de las PYMES que quieren iniciar su camino a la certificación, como una estrategia que les permita autoevaluarse, conocer y corregir sus puntos débiles para incrementar su competitividad y alcanzar el éxito.

CAPITULO I

1. ANTECEDENTES

1.1 PROBLEMA DE ESTUDIO

1.1.1 Descripción Del Problema

Actualmente las PYMES juegan un papel muy importante en el crecimiento y desarrollo de la economía Colombiana, estas son fuentes generadoras de empleo y por lo tanto aportan de manera significativa en el bienestar social, sin embargo, existe un alto índice de mortalidad en algunas PYMES, que está relacionado con problemas de planeación, el alto costo y difícil acceso a los créditos, el desconocimiento del mercado, la administración empirista, visiones a corto plazo, limitaciones técnicas y competitivas, la contratación de mano de obra no calificada, la falta de tecnología e innovación y el no darle importancia a la implementación de sistemas de gestión de calidad al considerarlos innecesarios, costosos e inalcanzables.

Por lo tanto, es evidente que las organizaciones deben hacer esfuerzos para mejorar sus procesos e implementar estrategias que les generen valor para sobrevivir en un mercado que cada vez es más exigente, en donde aparece la competitividad adoptando un papel protagónico en el negocio como un factor determinante que permite, estimular la creatividad, y promover la creación de productos y servicios con valor agregado. Es decir, deben reinventar su modelo de negocio, direccionarlo hacia la competitividad y para lograrlo necesariamente deben iniciar el camino hacia la certificación a través de las normas de calidad, las cuales son una guía que les permite iniciar el camino al éxito empresarial. En base a la importancia económica que tienen estas empresas para el país, el Ministerio Comercio, Industria y Turismo le solicitó al Icontec crear una norma que tuviera en cuenta las condiciones estructurales

de las PYMES, con el propósito de reforzar los procesos de gestión que le permitan a este sector productivo ser más competitivo, es así como a partir de un análisis a la norma ISO 9001 nace la NTC 6001 cuyo objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de Herramientas que le permitan desarrollar una estructura interna sólida y altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados¹. Con esta norma las PYMES pueden empezar a operar con un sistema de gestión de la calidad de una manera más sencilla. Una empresa al implementar esta norma deja establecidos los cimientos para la ejecución de la norma ISO 9001:2008 y a medida que la empresa crezca y lo vaya requiriendo podrá migrar fácilmente a esta norma internacional, debido y como ya se mencionó tendrá la plataforma inicial del Sistema de Gestión de la Calidad, y de esta manera iniciar el recorrido hacia la certificación, lo cual le permitirá mejorar continuamente, incrementar la productividad y minimizar su índice de mortalidad; es por eso que es de vital importancia realizar un diagnóstico que permita establecer en qué grado cumplen las organizaciones con los requisitos establecidos en la norma NTC 6001, en cuanto a los procesos de dirección, operativos y de apoyo; para estandarizarlos y así, incrementar la eficiencia de las PYMES para hacerlas más competitivas en el mercado nacional e internacional.

En el departamento del Cauca, municipio de Popayán, se ha identificado que las empresas, en especial las micro y pequeñas empresas, no cuenta con un sistema de gestión de la calidad formalizado, con lo cual se establece que para el manejo y control de la calidad no hay parámetros previamente definidos y documentados, debido a que la calidad está enfocada de acuerdo a las necesidades que se van presentando, es decir, no hay un plan que permita anticiparse para minimizar posibles fallas. Lo cual evidencia claramente la falta de una visión empresarial que contribuya al crecimiento de las organizaciones y

¹ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. *Informe Sector comercio, industria y turismo 2010-2011*. [En línea] [Citado el: 15 de mayo de 2015.] <<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=13903>>

por ende a generar, un mayor impacto en la región. Siendo así con el siguiente trabajo se propuso realizar un diagnóstico que permitiera identificar la situación actual con respecto al sistema de la calidad bajo la NTC 6001 a través de una encuesta que se aplicara en las PYMES del subsector confección de prendas de vestir, excepto las prendas de piel con activos totales superiores a 15 SMMLV en la ciudad de Popayán vigentes al 2015, con lo que se establecerá el grado de cumplimiento con los requisitos establecidos dentro de la NTC 6001.

1.1.2 Formulación Del Problema

El presente trabajo de investigación tuvo como marco contextual: la gestión de calidad basada en la norma NTC 6001 en las PYMES de la ciudad de Popayán del subsector confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel con activos totales superiores a 15 SMMLV. Con lo cual se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué grado cumplen las PYMES de la ciudad de Popayán vigentes a 2015, del subsector confección de prendas de vestir con activos totales superiores a 15 SMMLV, con los requisitos establecidos en la norma NTC 6001 en los procesos de dirección, operativos y de apoyo?

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Colombia, y especialmente en el departamento del Cauca gran parte de la estructura productiva y del empleo dependen de las micro, pequeñas y medianas empresas. Estas contribuyen de manera significativa en el crecimiento económico, impulsan nuevos negocios y ofrecen productos y servicios exclusivos para diferentes sectores, por ejemplo en el subsector de confección de prendas de vestir, se ha podido evidenciar que ha desempeñado un papel importante en la economía general del país, debido a el empleo que genera, la dinámica económica y la necesidad de industrialización

del país; este subsector se desarrolla en casi todo el territorio colombiano; sin embargo, existen unos focos principales como: en Bogotá se concentra el 48,61% se (especialmente fibras artificiales y sintéticas, hilados de lana, tapices, tapetes de lana y confecciones), el 28,83% en Antioquia (fuerte en la producción de tejidos planos de algodón y sus mezclas, ropa de algodón en tejido de punto y tejidos de punto de fibra artificial y sintética, y confecciones), el 6,03% en Valle del Cauca, entre otros. Actualmente existen 3 clúster regionales del sector con su especialización: Antioquia (textil, confección, diseño y moda), Bogotá (moda) y Tolima (confección). Adicionalmente, se están generando nuevos clúster en Atlántico (diseño y confecciones) y en el eje cafetero (confecciones).²

En Popayán, este subsector cuenta con 83 empresas que deben realizar esfuerzos para lograr ser más competitivas las cuales enfrentan una serie de problemas que están asociados a la informalidad y por lo tanto deben adoptar una estructura empresarial más sólida y aplicar herramientas gerenciales más estructuradas que faciliten su desempeño organizacional, y al mismo tiempo les permita aumentar su nivel de productividad. Dado que, aún existen algunas PYMES que incorporan en sus procesos mano de obra no calificada, uso de tecnologías obsoletas, directivos con carencias gerenciales y estratégicas; limitaciones técnicas y competitivas, lo cual trae consigo problemas de productividad en estas organizaciones, por lo tanto, para direccionarlas de una mejor manera hacia el camino de la competitividad como un instrumento esencial para alcanzar el éxito empresarial se deben realizar alianzas estratégicas entre el gobierno, las instituciones de educación superior y el sector industrial, de tal forma que de paso a un proceso que permita concientizar a las organizaciones de la importancia que tiene la implementación de sistemas de gestión de calidad como herramienta fundamental que genera valor y ayuda a mejorar la productividad y

² SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES, *Desempeño del Sector Textil-Confección 2008-2012* [En línea] [Citado el: 15 de marzo de 2015.]
<<https://www.supersociedades.gov.co/Documents/Informe-Sector-Textil-Oct152013.pdf>>

competitividad de sus productos y/o servicios, en un mercado que cada vez es más exigente. En este sentido, el Icontec con el propósito de lograr que estas organizaciones inicien el camino hacia la certificación como una estrategia que les permita ser más competitivas creo la norma NTC 6001, una norma que está basada en la ISO 9001 pero que es más simple y más fácil de aplicar, porque está diseñada de acuerdo a las necesidades de las PYMES, pues es claro que para una pequeña empresa es casi imposible tener acceso a esta clase de certificaciones al considerarlas solo como un gasto, y no tener en cuenta los grandes beneficios que estas ofrecen respecto a: mayor productividad, personal capacitado, diferenciación en el mercado, reducción de costos al disminuir los desperdicios, sentido de pertenencia y motivación de todo el equipo de trabajo lo cual trae consigo la captación y fidelización de nuevos clientes.

El propósito de la NTC 6001 es lograr que las PYMES giren en torno a procesos basándose en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), el cual permitirá organizar las empresas de manera que el sistema de gestión sea amigable a todo el personal.

La NTC-6001 es entonces una alternativa interesante para las empresas que quieren entrar en estos temas de certificación, ya que maneja un modelo especialmente pensado para PYMES el cual reúne las diferentes áreas de gestión que conforman cualquier empresa sea manufacturera de productos o prestadora de servicios.

El modelo de gestión presentado en la norma, en forma resumida y dividiendo la empresa en procesos, es el siguiente:

- a. Procesos de dirección:** Planificación y dirección, norte de la empresa. Evaluación de la gestión.

- b. Procesos Operativos:** Día a día de la empresa.

- *Gestión Comercial*: Identificación del mercado, quién es el cliente, cómo llegar al cliente, cuáles son mis canales de distribución, identificación de la competencia.

- Planificación del producto.
- Diseño y desarrollo.
- Gestión de compras: Criterio de compras, ¿tengo un sistema de compras?
- Producción de bienes o prestación del servicio.

c. Procesos de apoyo:

- *Gestión humana*:

- Cómo se está contratando.
- Perfil de cargos, competencias de empleados.
- Contratación y gestión.

- *Gestión de información*:

- Cómo se toman decisiones.
- Qué información se tiene y cómo se hace para conseguirse.

- *Gestión financiera*.

- *Gestión de recursos físicos*.

- Cuáles son los activos más importantes, y cómo se previenen los riesgos que éstos tienen.

Todos los requisitos establecidos en la norma le permiten a las PYMES demostrar la capacidad que tienen de cumplir con las exigencias y requisitos del mercado (el cual se mantiene en constante cambio), fortaleciendo su competitividad mediante la mejora continua de los procesos y servicios, la

optimización de los recursos, rentabilidad y cumplimiento de las normas legales, obteniendo un alto nivel de satisfacción y fidelización de los clientes.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diagnosticar el grado de cumplimiento de las PYMES con los requisitos establecidos en la norma NTC 6001 del subsector confección de prendas de vestir, con activos totales superiores a 15 SMMLV en la ciudad de Popayán vigentes a 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar los requisitos de la norma NTC 6001.
- Determinar cuáles son las PYMES del subsector confección de prendas de vestir, con activos totales superiores a 15 SMMLV la ciudad de Popayán, vigentes a 2015.
- Describir la situación actual de las PYMES objeto del estudio frente al grado de cumplimiento con los requisitos de la norma NTC 6001.
- Determinar cuáles son las variables que deben mejorar las PYMES del subsector confección de prendas de vestir, con activos totales superiores a 15 SMMLV en la ciudad de Popayán, de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma NTC 6001.

1.4 DELIMITACIÓN

Para el trabajo de investigación, es fundamental realizar el diagnóstico del grado de cumplimiento de los requisitos de la NTC 6001 en las PYMES del subsector confección de prendas de vestir con código 1410 en la ciudad de Popayán- Cauca, vigentes al año 2015, la población objeto de estudio fue de seis (6) PYMES del subsector, clasificadas de acuerdo al valor de los activos, los cuales debían ser iguales o mayores a 15 SMMLV. Se esperaba aplicar la encuesta al menos al 50% de la población, sin embargo fue posible aplicarla a toda la población objeto de estudio que cumplía con el parámetro seleccionado (activos).

1.5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

1.5.1 Tipo de Investigación

Este trabajo de investigación es elaborado en conjunto con el ICONTEC, ya que, este necesita auscultar algunos sectores en los cuales se podría implementar la NTC 6001, por lo tanto esta es una prueba piloto aplicada a las PYMES del subsector confección de prendas de vestir con código 1410 en la ciudad de Popayán. Al no existir antecedentes del objeto principal de estudio en la ciudad, se deduce que la investigación es de corte exploratoria, por lo que “su propósito es encontrar lo suficiente acerca del problema para formular hipótesis útiles”³. Este estudio generalmente especifica tendencias e identifica variables, las cuales determina futuras investigaciones más profundas y rigurosas, por lo que normalmente los estudios exploratorios se efectúan cuando el objetivo es analizar un

³ NAMAUFOROOSH, Mohammad (2005). Metodología de la Investigación. Editorial Limusa S:A. 2da Edición. México. Pág. 72

problema de investigación que no ha sido estudiado antes. Inicialmente con la escases de información, se empieza dando descripciones generales del objeto de estudio, que en nuestro caso es conocer el diagnóstico del grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC 6001 en las PYMES del subsector confección de prendas de vestir con código 1410. Característicamente este tipo de investigación suele ser menos dispendiosa y más flexible en su metodología con relación a otro tipo de estudios como lo son el descriptivo y el explicativo.

En esta investigación se trató un problema poco estudiado en Colombia y definitivamente no estudiado en Popayán.

También permitió conocer las actividades que se realizan en algunas de las PYMES del subsector que se visualizaban en un futuro con lograr la Certificación de Calidad ISO 9001, las cuales desconocían que el ICONTEC había elaborado para ellos una norma especial como lo es la NTC 6001. Adicionalmente se pretende aumentar el conocimiento de este problema de estudio y que se convierta en una base sólida para elaborar futuras investigaciones más rigurosas acerca de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

La técnica utilizada es la encuesta, en donde se utilizará un instrumento de medición catalogado como cuestionario, basado en las variables establecidas en la norma NTC 6001, lo que permite que se observen, describan y evalúen la documentación de las PYMES seleccionadas, en relación con los requisitos establecidos en la norma, y así, determinar el grado de cumplimiento.

1.5.2 Población objeto de estudio

Para el cálculo de la población, entendiéndose como población “La totalidad de fenómenos a estudiar en donde las unidades poseen una característica común,

la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”⁴ se realizó una clasificación de las 83 PYMES del subsector confección de prendas de vestir con código 1410 en la ciudad de Popayán- cauca, vigentes al año 2015 , de acuerdo a los activos, los cuales deberían ser igual o superiores a 15 SMMLV, con el requisito mencionado la población se redujo a 6 PYMES, razón por la cual se hizo un censo, dicho censo consiste en “el recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. El censo de una población estadística consiste, básicamente, en obtener el número total de individuos mediante las más diversas técnicas de recuento. Además, este es una de las operaciones estadísticas que no trabaja sobre una muestra, sino sobre la población total”⁵ lo que facilitó aplicar el instrumento de medición a toda la población objetivo.

Por el tamaño de las empresas a estudiar, la información que se recolectó la suministró el gerente o el propietario de la microempresa, quien facilitó los documentos necesarios para verificar la validez de la información.

1.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se recolectó información relevante para la investigación a través de diferentes técnicas e instrumentos que se mencionan a continuación :

- Expertos
- Libros , documentos ,páginas web y artículos
- Cámara de Comercio del Cauca
- Norma NTC 6001: 2008
- Cuestionario

⁴ Tamayo y Tamayo, Mario. El proceso de la Investigación, Pág. 92

⁵ MALHOTRA, Naresh. (2004). *Investigación de Mercados*. Editorial Pearson Educación. 4ta Edición, México.

- Encuesta
- Entrevistas
- Software de hojas de cálculo (Excel)

1.7. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se realizó una encuesta de forma personal –(cara a cara) , a seis gerentes o dueños de PYMES del subsector confección de prendas de vestir con código 1410 en la ciudad de Popayán- Cauca, vigentes al año 2015, con activos igual o superior a 15 SLMLV, para explorar el grado de cumplimiento con los requisitos establecidos en la norma NTC 6001, en donde los instrumentos a utilizar fue la entrevista y el cuestionario, el cual se construyó de forma impresa en donde las variables se definieron con base a los requisitos exigidos en la norma NTC 6001:2008. Consta de tres preguntas abiertas y 60 preguntas cerradas (ver anexo ° 1.)

La información recopilada fue analizada con ayuda del Software de hojas de cálculo (Excel) para analizarla de forma cuantitativa mediante tablas y gráficas de estadística para realizar el análisis de los porcentajes obtenidos en cada proceso, posteriormente se hace una análisis cualitativo para interpretar los resultados.

CAPITULO II

2. CONSIDERACIONES TEÓRICAS

2.1 CONTEXTO DE LAS PYMES EN COLOMBIA

2.1.1 Concepto de la Calidad

Existen muchas definiciones, sin embargo se puede decir que: “Etimológicamente, el término calidad procede del latín <qualitas-atis>, definido por el diccionario de la REA como < la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie>. Sin embargo, la norma UNE EN ISO 8402 (Actualmente sustituida por la norma UNE EN ISO 9000:2005) definía la calidad como el conjunto de características de una entidad (actividad, producto, organización o persona) que le confieren la actitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.”⁶ De las diferentes definiciones para el término calidad ninguna podría considerarse como correcta, ya que cada definición se adapta según el contexto y a los objetivos de la organización.

2.1.2 Empresa y gestión de la calidad

Actualmente, la calidad es un factor importante para las empresas que deseen ser competitivas, es por eso que renuevan cada día sus procesos organizacionales para ser mejores que la competencia. Es aquí, donde

⁶ MIRANDA F, CHAMORRO A. y RUBIO S., Introducción a la Gestión de la Calidad. [En línea] [Citado el: 15 de abril de 2016.] <<https://books.google.com.co/books?id=KYSMQyQAbYC&pg=PA1&dq=historia+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitkabrvY7MAhXC1x4KHfjLAzGQ6AEIGjAA#v=onepage&q=historia%20de%20la%20calidad&f=false>>

interviene la gestión de la calidad que está orientada básicamente a la excelencia empresarial. Según Edwards Deming la calidad es “un grado predecible de uniformidad y habilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado” y para Philip Crosby es “cumplimiento de unas especificaciones o la conformidad de unos requisitos”⁷

2.1.3 Principales teorías de la Calidad

Las teorías de la calidad son relativamente recientes, pero en realidad aunque no se tenía definido el concepto de calidad este ya se tenía en cuenta desde las más antiguas civilizaciones.

La calidad es un concepto que ha existido desde la época de la antigua Babilonia, prueba de ello es el Código Hammurabi (1752 AC aproximadamente); como ejemplo tenemos este aparte “*Si un arquitecto hizo una casa para otro, y no la hizo sólida, y si la casa que hizo se derrumbó y ha hecho morir al propietario de la casa, el arquitecto será condenado.*”⁸

Seguidamente fueron los fenicios quienes tenían costumbres estrictas hacia sus trabajadores que continuamente elaboraban productos defectuosos, esta consistía en mutilar parte de sus extremidades.

Igualmente los egipcios tenían personal encargado de comprobar que la longitud de los bloques con las cuales se hicieron grandes construcciones fuera la correcta.

Sin conocer el significado de calidad, estas civilizaciones mostraban claramente importancia hacía la misma; ya que castigaban fuertemente a quien no realizara bien sus tareas.

⁷ LOPEZ, Susana. (2006). Implantación de un sistema de calidad, 1ra Edición, España.

⁸ El Código de Hammurabi [En línea] [Citado el: 15 de abril de 2016.] <http://www.ellibrototal.com/ltotal/?t=1&d=9002_8613_1_1_9002>

Seguidamente en la era Medieval existían pequeñas fábricas artesanales, que eran atendidas por los mismos artesanos por tanto ellos recibían directamente las quejas de los compradores por los artículos que pudieran salir defectuosos, así mismo esta información ayudaba a mejorar los artículos y a disminuir los posibles defectos futuros en un nuevo lote de producción. Posteriormente cuando el comercio creció, la calidad tuvo un papel relevante ya que en los contratos de venta aparecieron garantías sobre la misma.

En el siglo XVIII con la revolución industrial, surgieron transformaciones económicas, tecnológicas y sociales. Dentro de los cambios tecnológicos se dejó a un lado la mano de obra manual y el uso de elementos de tracción animal para ser sustituidos por maquinaria de fabricación industrial. Aún, con la llegada de estos cambios, los fabricantes siguieron en contacto directo con sus clientes, por lo que ellos le comunicaban los defectos encontrados en los productos, por ello cada trabajador era el responsable de la calidad el producto elaborado durante la cadena de producción.

La revolución también trajo consigo el surgimiento de grandes fábricas, las cuales producían en serie, basadas en los principios de *“La Organización Científica del Trabajo”* de Taylor, que hacen alusión a la división del trabajo en las distintas etapas del proceso de producción. Esto desencadenó que en las fábricas existieran personas para producir y otras dedicadas específicamente a hacer control de calidad a la producción, a esta figura se le llamó inspector de calidad. Con esta figura, todas las anomalías se le remitían a él, para que las llevase al departamento de calidad, en donde reorganizaba el proceso para aumentar la productividad, la calidad y como resultado se disminuían los productos defectuosos.

Más tarde, en la década de los años 20 los ingenieros de los laboratorios de Bell Telephone's bajo la supervisión de Walter Andrew Shewhart desarrollaron un método, para mejorar la calidad, en donde a los procesos de control de calidad, se le aplicaron técnicas estadísticas; procesos que hasta el momento eran industriales (maquinas, mano de obra) dando origen al control

estadístico de la calidad. Esta técnica se basa en el estudio y evaluación de la variabilidad existente en un proceso.

Iniciando la década de los 40's la calidad tuvo su gran auge, ya que en la segunda Guerra Mundial (1939 - 1945) la industria norteamericana tuvo que producir grandes cantidades de productos militares cumpliendo con fechas de entrega, razón por la cual la calidad de los productos se redujo, por tanto, las fuerzas militares estadounidenses empezaron a crear normas hacia sus proveedores para garantizar sus suministros en pequeños lapsos de tiempo.

En 1950 Japón inicia la revolución de la calidad, ya que debido a la guerra, el país queda en destrucción total. Siendo los japoneses estudiosos de las técnicas de Walter A. Shewhart, decidieron buscar un experto que les pudiera enseñar sobre el control estadístico, así que la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros del cual también era integrante Kaoru Ishikawa, invitó a William Edwards Deming para que los instruyera sobre el control estadístico. Deming también desarrolló el concepto de *calidad total*, evidenciando que los controles estadísticos también se podían utilizar no solo en la industria sino que en el ámbito administrativo.

Paralelamente Joseph Juran fue quien empezó a aplicar el *Principio de Pareto* a la calidad, este principio es conocido como la *regla del 80 – 20*, es decir, que *el 80% de un problema es producido por el 20% de las causas*.

Otro destacado en el tema es Armand Vallin Feigenbaum, entre sus aportes se destaca *el control de calidad total*. Para Feigenbaum la calidad no solo dependía del área de producción sino de toda la organización, por ello, el control de la calidad total considera a la calidad como una herramienta de la administración estratégica, y requiere que sea difundida entre los miembros de la organización. Para Feigenbaum la calidad está dada por tres pasos: Mejora continua (Kaizen), formación en gestión de calidad y apoyo de la alta dirección en la implementación de la gestión de la calidad.

También tenemos a Philip Crosby, cuya filosofía consistía en cero defectos. Para Crosby lo importante era hacer las cosas correctamente la primera vez, lo

que significa que se deberían evitar los productos defectuosos más que corregirlos. También incorporó tres principios básicos: la definición de calidad de acuerdo a las necesidades, un manejo estándar de cero errores y la medida de la calidad es el precio de la inconformidad. De estos principios en 1979 se propone un programa de 14 pasos para mejorar la calidad:

1. **Compromiso de la Dirección:** Aclarar la posición de la dirección respecto a la calidad.
2. **Equipo para el Mejoramiento de la Calidad:** Administrar el proceso para el mejoramiento de la calidad.
3. **Medición del nivel de calidad:** Proveer una gráfica de los incumplimientos presentes y potenciales de forma tal que permita la evaluación objetiva y la acción correctiva.
4. **Evaluación del Costo de la Calidad:** Definir los elementos del Costo de la Calidad (CDC) y explicar su uso como herramienta de la Dirección.
5. **Conciencia de la Calidad:** Proporcionar un método para elevar en todos los empleados su interés personal en el cumplimiento de los requisitos de productos o servicios y en la reputación en calidad de la compañía.
6. **Sistema de acción Correctiva:** Proporcionar un método sistemático a fin de resolver para siempre los problemas identificados a través de otros pasos.
7. **Planificación de Cero Defectos:** Estudiar las diversas actividades que deben realizarse como preparación para la presentación formal del Día de Cero Defectos (Día del Compromiso de la Calidad).
8. **Entrenamiento en supervisión:** Proporcionar la capacitación necesaria a todos los empleados para desempeñar en forma activa su papel el Proceso para el Mejoramiento de la Calidad.
9. **Establecer el Día Cero Defectos:** Crear un evento que permita a cada individuo darse cuenta, a través de la experiencia personal, de que ha ocurrido un cambio.
10. **Fijar Metas:** Convertir las promesas y los compromisos en acciones, alentando a las personas a fijar metas de mejoramiento para ellas mismas y para los grupos de trabajo a los que pertenecen.

11. **Eliminación de Causas de Error:** Proporcionar a cada individuo un método para comunicar a la Dirección las situaciones que le impiden mejorar.
12. **Reconocimiento:** Apreciar a quienes participan.
13. **Formar consejos de Calidad:** Reunir a la gente adecuada para intercambiar información sobre la administración de la calidad, en forma regular.
14. **Repetir todo el Proceso:** Asegurarse de que el Proceso para el Mejoramiento de la Calidad nunca termine. ⁹

2.1.4 Gestión de la calidad

El sistema de Gestión de Calidad: es el control y dirección de las operaciones de una organización con miras a lograr la calidad y mejora continua de sus procesos, buscando la satisfacción del cliente al cumplir con sus requerimientos y expectativas, el Lic. Carlos M. Yáñez la define como “Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

2.1.5 Eficiencia

“Según los objetivos que se persigan, es diferente la forma de definir la eficiencia en la asignación de recursos. También depende de la forma en que se mida esta eficiencia a través de las diversas técnicas que se encuentran a disposición. Si se aplica la eficiencia al objetivo de la utilización técnica de los equipos industriales, se trata de *eficiencia técnica*, que se mide vía

⁹ SUAREZ, Manuel. (2007) El Kaisen. La filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total, 1ra Edición, Editorial Panorama, México, Pág. 75

productividades, y consiguientemente, la definición de los estándares y la medición de los resultados facilita el grado de eficiencia con el que se realiza la asignación de recursos. Pero si se plantea bajo objetivos económicos de costo y utilidad, la eficiencia vendrá definida por los valores de los recursos, así como por el valor del resultado que se obtiene. Así, cada objetivo tiene sus propias características de eficiencia”¹⁰

Por tanto, aunque se podría definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un objetivo y los logros obtenidos es necesario precisar y definir las características del objetivo al que se le vaya a evaluar la eficiencia.

2.1.6 Eficacia

“Específicamente se define la eficiencia como la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos sufragados para el cumplimiento de las metas”¹¹, es decir, que en una organización al desempeño se le denomina eficiencia; cada empresa tiene cierta cantidad de recursos para suministrar y producir bienes y servicios; la organización debe funcionar dentro de esas limitaciones de recursos. Cuando los resultados de una organización se miden en relación con sus recursos, la unidad de medida es la eficiencia. En general, la eficiencia se mide como la relación existente entre productos e insumos.

¹⁰ GARCÍA S. Introducción a la Economía de la Empresa. [En línea] [Citado el: 16 de abril de 2016.]

<<https://books.google.com.co/books?id=Lo10xtQ3D0kC&pg=PA156&dq=definir+eficiencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjazfSq6JPMAhXGHR4KHcLDAXcQ6AEIJjAC#v=onepage&q=definir%20eficiencia&f=false>>

¹¹ BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Evaluación Organizacional [En línea] [Citado el: 16 de abril de 2016].

<<https://books.google.com.co/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA123&dq=eficiencia+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiHr4fjh5TMAhWJdh4KHWQIBqYQ6AEIIDAB#v=onepage&q=eficiencia%20definicion&f=false>>

2.1.7 Competitividad

Es un concepto relacionado con el mundo empresarial, y se puede definir como la capacidad de las empresas por sostener o maximizar sus beneficios económicos. Su definición depende del contexto, la industria, el sector, de productos diferenciados, cadenas productivas, etapas de producción entre otros

Estas son algunas de las definiciones referentes a sector:

“Significa la capacidad de las empresas de un país dado para diseñar, desarrollar, producir y colocar sus productos en el mercado internacional en medio de la competencia con empresas de otros países (Alic, 1997).

Es la capacidad de una industria o empresa para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente recursos que empresas o industrias semejantes en el resto del mundo durante un cierto período de tiempo (Haguenauer, 1990).

Y estas referentes a la economía:

Es la capacidad de responder ventajosamente en los mercados internacionales (Urrutia, 1994).

La competitividad comercial es la capacidad de un país para competir eficazmente con la oferta extranjera de bienes y servicios en los mercados doméstico y extranjero (Ten Kate, 1995).

La definición de competitividad de la Harvard Business School consiste en la habilidad de un país para crear, producir y distribuir productos o servicios en el mercado internacional, manteniendo ganancias crecientes de sus recursos”¹²

2.1.8 Productividad

“La productividad se puede entender como el resultado de la relación entre el valor de la producción obtenida, medida en unidades físicas o de tiempo asignado a esa producción y la influencia que hayan tenido los costos de los factores empleados en su consecución, medida también esa influencia en las mismas unidades contempladas en el valor de la producción.”¹³

2.1.9 Satisfacción del cliente

Satisfacción del cliente: es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", de acuerdo a la ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario".

2.2 SECTOR TEXTIL – CONFECCIÓN

El sector textil en Colombia originó sus principales industrias nacionales en Antioquía, ejemplo de ello son Coltejer, Fabricato y Tejicondor, entre otras.

No obstante, el sector textil en las últimas décadas decayó debido al atraso tecnológico que sufrían sus industrias y por ello también eran poco competitivas internacionalmente, según estudios que del Banco Mundial.

¹² BANCO DE LA REPUBLICA ACTIVIDAD CULTURAL. Concepto de competitividad. [En línea] [Citado el: 19 de abril de 2016].<
<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industralatina/246.htm>>

¹³ Beltrán, Fernando (1999). Diagnósticos de Productividad por Multimomentos. Barcelona

Con la apertura económica esta situación en las fábricas mejoró, ya que, se vieron obligados a mejorar o incrementar su competitividad invirtiendo eficiencia operacional, en renovación tecnológica, en innovación, además se fue ampliando la penetración en el mercado norteamericano de productos textiles y confecciones.

Hoy por hoy el sector textil ha mejorado notoriamente, aunque es un poco difícil encontrar mano de obra calificada. Pero indiscutiblemente con la revaluación las exportaciones de textiles y confecciones se han visto favorecidas. En nuestro país el sector textil – confección lleva aproximadamente un poco más de 100 años en vigencia.

En el año 2014, según la superintendencia de Sociedades la industria manufacturera tuvo una representación en el PIB Nacional del 12,3% en general; el aporte el sector Textil-Confecciones representa el 9.2% del PIB de la industria manufacturera; adicionalmente dentro de este sector tenemos otras actividades que experimentaron variaciones negativas como lo son la preparación de hiladuras y tejeduría de productos textiles la cual tuvo una baja del 3.2% y la fabricación de prendas de vestir tejidas que fue de 1.6%.

Hoy en día el sector textil-confecciones es experimentado y consolidado; según información suministrada por el DANE en 2015 este sector representa el 7,5% del PIB manufacturero y el 3% del PIB nacional, adicionalmente representa un poco más del 5% de las exportaciones del país.

“Según datos del DANE, en noviembre de 2015 el sector textil-confección generó un crecimiento de 4,8% en el área de producción, 4,3% en ventas y 0,7% en generación de empleo.

En particular, hilatura, tejeduría y acabado de productos textiles registró un alza de 1,5% en producción y 0,9% en ventas, mientras que las confecciones crecieron 5,9% y 4,1%, respectivamente, en el mencionado mes.

Las importaciones, por su parte, han comenzado a bajar. Entre enero y noviembre de 2015 las compras de fibras en el exterior sumaron US\$86,3

millones, lo que significó una reducción superior a 21%; las de hilados se redujeron 14,3%, mientras la caída en las importaciones de tejidos fue de 12,9%.”¹⁴

En Colombiatex se denotó que hay líneas de producto que están volviendo a reactivarse como lo es el denim (tela con la cual se fabrican los jeans)

Según PROCOLOMBIA el Portal Oficial de Inversión de Colombia, nuestro país tiene grandes atractivos para invertir en el sector Textil-Confecciones-Moda como lo son:

- “Sector prioritario para el país impulsado por el Programa de Transformación Productiva, alianza público privada que trabaja por la consolidación del sistema moda colombiano como un sector de talla mundial.
- A lo largo de la última década, las ventas del sector de prendas crecieron a una tasa compuesta anual del 9,9% con un valor de mercado de US\$ 6.832 a 2014. Colombia se ubicó como el tercer país en la región que creció en este sector. Euromonitor International 2015.
- Creciente demanda de textiles, las importaciones de esta categoría aumentaron a una tasa compuesta anual de 15%, entre 2010 y 2014 para suplir los requerimientos del mercado local y oferta exportable de bienes terminados hacia principales socios comerciales como Estados Unidos, México y Ecuador. DIAN 2015.
- Un tejido empresarial con cerca de 450 fabricantes de textiles y 10.000 unidades productivas de confecciones. INEXMODA 2012.
- Más de 100 años de experiencia y una cadena de producción consolidada.
- En 2014 el sector generó aproximadamente 94.506 empleos y aporta con el 14% del total de empleo del sector industrial.

¹⁴ REVISTA DINERO. *El sector textil vive su cuarto de hora gracias a la devaluación*. En línea] [Citado el: 15 de abril de 2015.]< <http://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/resultados-del-sector-textil-en-el-ano-2016-en-colombia/218787>>

- El sector cuenta con entidades de apoyo para el sector como el Clúster Textil y Confección, la Cámara sectorial de la ANDI, Inexmoda, Precolombina, PTP, Sena, entre otros.
- Entidades como el Sena, ofrecen capacitaciones gratuitas a las empresas y trabajadores. Actualmente cuenta con más de 26 programas especializados para el sector textil y confecciones con cobertura nacional.”¹⁵

2.3 NORMAS DE CALIDAD

2.3.1 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 (2008-11-14)

Para la investigación es necesario definir los elementos relevantes que intervienen en la misma, por ello empezaremos con la ISO 9001:2008, debido a que es la base del sistema de gestión de la calidad, ya que, es una norma internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.¹⁶

Según esta norma “un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por: el entorno de la organización, los cambios en el entorno y los riesgos asociados con ese entorno; sus necesidades cambiantes; sus objetivos particulares; los

¹⁵ PROCOLOMBIA. . [En línea] [Citado el: 06 de octubre de 2016.] < <http://inviertaencolombia.com.co/sectores/manufacturas/textil-y-confeccion.html>>

¹⁶ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZACION, Norma ISO 9001:2008. [En línea] [Citado el: 15 de abril de 2015.] < <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>>

productos que proporciona; los procesos que emplea; su tamaño y la estructura de la organización”¹⁷

La aplicación de esta norma, no es hacer que todas las organizaciones certificadas tengan exactamente la misma estructura en sus Sistemas de Gestión de la Calidad. Esta Norma Internacional ha basado su contenido en los principios de la Gestión de la Calidad de las Norma ISO 9000 y la ISO 9004.

El enfoque que prima en la ISO 9001 está basada en los procesos; ya que su implementación basada en procesos tiende a incrementar la eficacia en un SGC, y como consecuencia propiciamente aumentaría la satisfacción del cliente.

Adicionalmente “la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como *enfoque basado en procesos*. Una ventaja del enfoque basada en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza la importancia de la comprensión y el cumplimiento de las requisitos; la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor; la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso; y por la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.”¹⁸

El prototipo de un SGC que se basa en procesos, denota la importancia de los clientes en la organización, ya que según como lo define la norma **ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario**, es la *“percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”*

¹⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma internacional ISO 9001 2008-11-14. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

¹⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma internacional ISO 9001 2008-11-14. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

La Norma ISO 9001 se relaciona con la Norma ISO 9004 en que ambas son normas que se complementan entre si y están enfocadas a la Gestión de la Calidad, pero pueden implementarse de modo independiente. La ISO 9001 describe específicamente los requisitos de la Gestión de Calidad, que usualmente son aplicables a la parte interna de una organización, su importancia radica en la eficiencia de los SGC teniendo como fin la importancia de la satisfacción del cliente en la organización; mientras que la Norma ISO 9004 basada en los principios de Gestión de la Calidad, proporciona orientación a las organizaciones para ayudar a lograr el éxito sostenido mediante un enfoque más amplio de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001¹⁹. Esta norma en general se puede aplicar a todo tipo de organización, sin importar su actividad económica, tipo o tamaño. Esta norma trata sobre las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización²⁰. No obstante la norma no es certificable.

Como se ha mencionado anteriormente la Norma ISO 9001: 2008 especifica los requisitos para un sistema de Gestión de la Calidad y es de carácter certificable; además esta norma es de gran conocimiento en Colombia, por lo que un buen número de las grandes empresas de nuestro país se encuentran con la Certificación de Calidad ISO 9001, entre otras, ya que esta les provee estatus y confianza tanto para los clientes como para sus proveedores; algunas de estas empresas son:

- Siemens S.A Motores ISO 9001/94
- Publicar S.A. ISO 9001/94
- Confecciones Antonella S.A. ISO 9001/94
- Challenger S.A. ISO 9001/94
- Confecciones Colombia S.A. ISO 9001/94

¹⁹ ISO (Organización Internacional de Normalización). [En línea] [Citado el: 20 de septiembre de 2016.] < <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9004:ed-3:v1:es> >

²⁰ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma internacional ISO 9001 2008-11-14. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

- Concretos Diamante-Samper S.A. ISO 9001/94
- Siemens S.A Proyectos Industriales Y Tecnologías de Edificios ISO 9001/94
- Alpina Productos Alimenticios S.A. ISO 9001/94
- Gestión De Proyectos GESPRO S.A. ISO 9001/94

Aunque esta norma es certificable en cualquier tipo de organización, siempre y cuando cumpla con los requisitos, puede ser algo extenso y dispendioso para aplicarse en PYMES, en donde cuyo número de empleados según su tipo oscila entre 1 y 50 personas, adicionalmente una certificación de la ISO 9001 requiere de recursos tanto humanos como económicos para ser aplicada.

Pensado en las PYMES se creó una alternativa a su medida, la NTC 6001: 2008, la cual presenta un modelo de Gestión de la Calidad de la ISO 9001 en forma resumida, para que estas pequeñas y medianas empresas también se puedan certificar.

2.3.2 Norma Técnica Colombiana NTC 6001 (2008-03-26)

La norma NTC 6001 fue creada por ICONTEC el 9 de Abril del 2008, y establece requisitos para implementar en un sistema de Gestión para las PYMES (Micro y pequeñas empresas), cuyo objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de Herramientas que le permitan desarrollar una estructura interna sólida y altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados. Apuntando de esta forma a ser PYMES más Integrales, Competitivas, Productivas, Innovadoras, Sostenibles y Perdurables.” Fue creada con el fin de que las empresas pequeñas y micros fueran más competitivos y líderes en el mercado, brindándoles una oportunidad de crecimiento y organización, y mediante su implementación lograr la mejora continua de sus procesos y por ende la satisfacción del cliente²¹. Al

²¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, Modelo de gestión de micro y pequeñas empresas. [En línea] [Citado el: 18 de abril de 2015.] <

implementarse la NTC 6001 en las organizaciones, estas logran ser más competitivas en el mercado, en cuanto a la calidad de los productos y/o servicios, cumplimiento de los tiempos de entrega, productividad en sus operaciones por medio de la eficiencia y eficacia. En otras palabras al lograr la satisfacción del cliente, calidad, eficiencia y eficacia de las operaciones, se consigue la competitividad, Humberto Gutiérrez dice: “la competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio, y el tiempo de entrega de sus productos y servicios. Se es más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y en un menor tiempo de entrega.”

Esta norma es aplicable a cualquier tipo de PYME, sin importar su actividad económica o si esta es de producción de bienes o prestación de servicios.

Al ser creada esta norma como una alternativa a la ISO 9001:2008 tiene características similares a esta última:

- La NTC 6001 al igual que la ISO 9001 es de carácter certificable.
- La NTC 6001 al igual que la ISO 9001 su enfoque está basado en procesos.
- La NTC maneja 3 procesos fundamentales: Procesos de Dirección, Procesos Operativos y Procesos de Apoyo.

A continuación se presenta un resumen de la NTC 6001 con sus procesos y subprocesos:

Tabla 1. Procesos y subprocesos de la NTC 6001

PROCESO	SUBPROCESO
Procesos de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y Direccionamiento • Evaluación de la Gestión
Procesos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Comercial • Planificación del Producto • Diseño y Desarrollo de Productos • Gestión de Compras • Producción de bienes o prestación de servicios.
Procesos de Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Gestión de la información • Control de documentos • Gestión financiera • Gestión de Recursos físicos (maquinaria, instalaciones y equipos)

Fuente: Elaboración propia

2.3.3 Importancia y beneficios de la certificación de la Norma NTC 6001

Los requisitos de esta norma se deben ejecutar no solo para la certificación sino para cumplir satisfactoriamente con las exigencias del cliente y así lograr incrementar su satisfacción, ya que está orientada a la eficiencia del sistema de gestión de la calidad; de esta forma se logrará generar confianza a los clientes.

Tras la certificación se puede ver un aumento en la productividad, ya que hay una mejora continua en los procesos y en la capacitación, razón por la cual se dispondrá con personal mejor calificado; también se puede contar con una mejor documentación por lo que se pueden controlar mejor los procesos y se podrá estandarizar o estabilizar el desempeño, también se puede evidenciar la reducción en la cantidad de desperdicios y evitar la repetición en los trabajos.

Seguido de lo anterior ganaremos un incremento en el grado de satisfacción de los clientes porque se tienen en cuenta sus necesidades, ya que una empresa se debe a sus clientes; esto conlleva a la maximización de beneficios económicos.

2.4 PYMES EN COLOMBIA

2.4.1 Clasificación Pymes en Colombia

En Colombia Según la Ley Mi PYMES las define así:

Mediana Empresa:

- a)** Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores.
- b)** Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) y quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Pequeña Empresa:

- a)** Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores.
- b)** Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.001) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Microempresa:

- a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores.
- b) Activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Para la clasificación de aquellas micro, pequeñas y medianas empresas que presenten combinaciones de parámetros de planta de personal y activos totales diferentes a los indicados, el factor determinante para dicho efecto, será el de activos totales.²²

Teniendo en cuenta estas normas se podrá construir una herramienta de medición que permita evaluar y posteriormente conocer el estado actual referente a calidad de las microempresas del subsector mencionado anteriormente.

Colombia es el tercer productor en el mundo de ropa íntima, se ha posicionado en los últimos años con éxito en nichos “Premium” en trajes de baño y gracias a las adecuadas soluciones para “sourcing” o servicios de paquete completo para pantalón en tela de índigo y prendas superiores en tejido de punto, marcas de renombre mundial han realizado su producción en nuestro.²³ Como se puede notar para este sector hay un panorama alentador y un gran futuro, en el caso de Popayán el subsector de confección de prendas de vestir se encuentra conformado por 237 microempresas y dos PYMES.

²² MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, Ley 590 de 2000 y sus modificaciones (Ley 905 de 2004). [En línea] [Citado el: 21 de abril de 2015.] <<http://www.mipymes.gov.co/publicaciones.php?id=2761&dPrint=1>>

²³ PROCOLOMBIA, Oportunidades de Negocio en Sector Confecciones. [En línea] [Citado el: 21 de abril de 2015.] <<http://www.colombiatrader.com.co/oportunidades/sectores/prendas-de-vestir/confecciones>>

2.5 PRODUCTO INTERNO BRUTO DEPARTAMENTAL

Según el diario El País en su publicación del 21 de agosto de 2015, nuestro departamento hoy en día es una importante zona de desarrollo económico, sobre todo la zona norte, a pesar de los problemas de conflicto armado que aún existen.

En los últimos años la economía Caucana mostró un crecimiento promedio en el PIB departamental de 6.5% en 2004 y 2013, superando al promedio del país que es de 4.8% en ese entonces. Para el 2013 nuestra economía presentó un crecimiento de 12.2% con relación al año 2012, rebasando los registros de la economía de Nariño con 6.9%, Norte de Santander y Magdalena con 5.3%, que son departamentos con similares niveles de desarrollo que el Cauca.

Los sectores con mayores aportes en el PIB fueron el sector Minas con 16.6%, sector Construcción con 16.3% y el sector Industrial con 7.4%. Dentro del sector industrial tenemos el sector manufacturero, al que pertenece el subsector Textil–Confección de prendas de vestir.²⁴

En 2013 el PIB nacional fue de \$ 710.257 miles de millones de pesos, esto significa que hubo un crecimiento a precios constantes de 4.9%. Los departamentos que tuvieron mayor representación en el PIB en su orden fueron Bogotá D.C. con 24.7%, Antioquia 13.1%, Valle del Cauca 9.2% y Santander 7.5%. Adicionalmente, los departamentos con el mayor crecimiento fueron Putumayo 24%, Cauca 12.2% y Meta 10.7%. (Ver Gráfica 2.5.1)

En el departamento del Cauca el PIB para el 2013 creció a \$ 11.392 miles de millones a precios corrientes, de lo que cual se deduce que hubo un crecimiento del 12.2% a precios constantes frente al año 2012. Entre tanto en el 2012-2013 el PIB del Cauca fue inestable comparado con el PIB nacional, su

²⁴Redacción de EL País. PIB y exportaciones del Cauca crecen por encima de los actuales registros del país. En: El País [en línea]. (21 de agosto de 2015). Disponible en <http://www.elpais.com.co/elpais/economia/noticias/pib-y-exportaciones-cauca-crecen-por-encima-actuales-registros-pais> [citado el 10 de octubre de 2016]

crecimiento fue de 12.2% en 2013, 9% en 2012, 7% en 2010; en general el PIB creció 5.8% mientras que el PIB nacional lo hizo en 4.6%. (Ver Grafica 2.5.2)

Adicionalmete en 2013 también se registró mayor actividad en los diferentes sectores del departamento, el más alto fue el sector contrucción con 47.6%, explotación de minas y canteras con 34.6%, y la industria manufacturera dentro de la cual se encuentra el subsector Textil-Confección de prendas de vestir tuvo un crecimiento del 7.2%. Acontinuación se mostrsrá el comportamiento de los últimos años del crecimiento del PIB según grandes ramas de actividad en el periodo 2010-2013. (Ver Gráfica 2.5.3)²⁵

²⁵ BANCO DE LA REPÚBLICA. Informe de Coyuntura Económica Regional (ICER) 2014. . [En línea] [Citado el: 10 de octubre de 2016.] <http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/icer_cauca_2014.pdf>

Gráfica 2.5.1

Cuadro Nacional. PIB, según departamentos
2013p

Departamentos	2013p ¹	Variación ²	PIB per cápita ³
Nacional	710.257	4,9	15.073.018
Bogotá D.C.	175.263	4,0	22.837.457
Antioquia	92.714	4,7	14.716.531
Valle del Cauca	65.630	4,6	14.518.370
Santander	53.024	4,3	25.980.287
Meta	40.899	10,7	44.221.302
Cundinamarca	34.965	1,9	13.457.161
Bolívar	30.875	9,9	15.067.524
Atlántico	27.177	5,4	11.310.037
Boyacá	20.118	2,8	15.805.414
Casanare	15.426	5,5	44.837.810
Tolima	15.370	5,4	10.977.474
Huila	12.976	4,7	11.520.746
Cesar	12.924	-0,5	12.871.766
Córdoba	12.135	3,7	7.318.763
Norte de Santander	11.447	5,3	8.591.406
Cauca	11.392	12,2	8.409.037
Nariño	10.743	6,9	6.312.794
Risaralda	10.123	8,0	10.754.562
Caldas	10.111	6,5	10.274.206
Magdalena	9.237	5,3	7.476.132
La Guajira	7.749	0,8	8.587.415
Sucre	5.610	5,0	6.719.070
Arauca	5.593	-3,1	21.802.773

p Cifra provisional.

¹ Cifras en miles de millones de pesos corrientes.

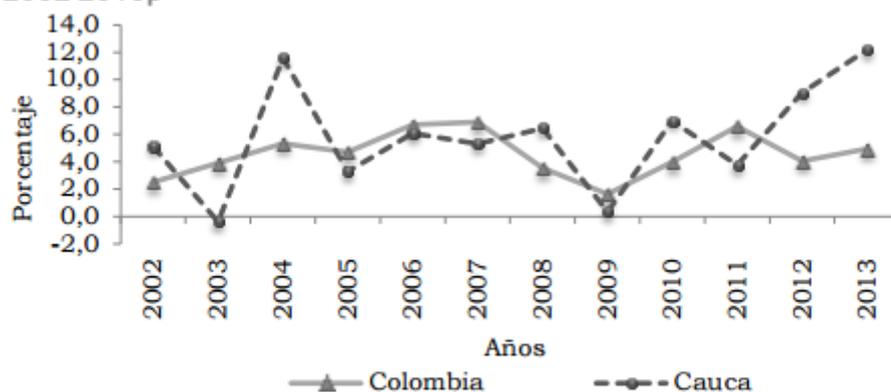
² Variación calculada a pesos constantes de 2005 por encadenamiento.

³ Cifras en pesos corrientes.

Fuente: DANE.

Gráfica 2.5.2

Gráfico Nacional-Cauca. Crecimiento anual del PIB
2002-2013p



p Cifra provisional.

Nota: Variación calculada a pesos constantes de 2005 por encadenamiento.

Fuente: DANE.

Gráfica 2.5.3

Cuadro Cauca. Crecimiento del PIB según grandes ramas de actividad 2010-2013p

Grandes ramas de actividad	2010	2011	2012	2013p
Producto interno bruto	7,0	3,8	9,0	12,2
A Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	6,9	2,1	3,9	17,2
B Explotación de minas y canteras	-30,2	3,3	72,6	34,6
C Industria manufacturera	3,5	4,2	8,3	7,2
D Electricidad, gas y agua	7,8	3,2	-3,9	-0,9
E Construcción	27,9	-4,7	38,3	47,6
F Comercio, reparación, restaurantes y hoteles	4,0	4,6	3,7	4,9
G Transporte, almacenamiento y comunicaciones	5,7	3,1	3,9	5,0
H Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas	7,2	6,7	7,2	7,8
I Actividades de servicios sociales, comunales y personales	6,3	3,8	5,6	6,7
Derechos e impuestos	11,9	7,4	7,0	6,0

p Cifra provisional.

Nota: Variación calculada a pesos constantes de 2005 por encadenamiento.

Fuente: DANE.

2.6 CENTRO TEXTIL EN POPAYÁN

Teniendo en cuenta el auge que está teniendo el subsector Textil-Confección, en la ciudad de Popayán se construirá el primer Centro Textil, el cual es un proyecto piloto en el suroccidente colombiano, este contará inicialmente con 140 empleados aproximadamente. Dicho centro estará ubicado en la galería Las Palmas, contará con una área de 1000 metros cuadrados para sus instalaciones, este sector es atractivo ya que ahí es donde se encuentra una gran concentración de madres cabeza de familia y población en estado de vulnerabilidad, adicionalmente esta ubicación es estratégica, ya que se encuentra cerca de la variante y esto facilitaría el acceso de vehículos de carga de empresas que estarían vinculadas con el Centro Textil.

Este Centro Textil será financiado mediante una alianza entre el Departamento para la Prosperidad Social el cual hará una inversión de 1.170 millones de pesos en su primera fase y en la segunda fase aportará \$ 700 millones para la

dotación de la maquinaria; la Gobernación del Cauca contribuirá con el primer año de funcionamiento; la Alcaldía de Popayán aportará \$ 430 millones con la que se adecuará las instalaciones físicas y finalmente la Cámara Colombiana de la Confección apoyará con la capacitación del personal contratado.

Con la creación del Centro Textil se pretende construir una empresa solida, que generaría empleos directos con todas las garantías de ley y que sea autosostenible.

Según El Nuevo Liberal se tiene proyectado producir 54.000 unidades diarias de prendas, cuando se tengan alianzas con potenciales clientes. Adicionalmente tambien existe trabajar en conjunto con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para los empleados que ingresen a laborar al Centro Textil.

Se espera que este proyecto piloto empiece a operar en el 2016, posteriormente el primer año dará trabajo a 140 personas, en el segundo a 200, en el tercer año a 300 y en el cuarto a 500 personas.

CAPITULO III

3. ANALISIS DE RESULTADOS

3.1 DIAGNÓSTICO

Para realizar el diagnóstico de las 6 PYMES seleccionadas del subsector confección de prendas de vestir con código 1410 en la ciudad de Popayán-cauca, vigentes al año 2015, con activos mayores o iguales a 15 SLMLV, se debe tener en cuenta que en base a la norma NTC 6001 se creó una herramienta de evaluación la cual consta de 60 preguntas y está dividida en 11 bloques distribuidos de la siguiente manera:

-Bloque uno : pertenece al numeral 3.1 Procesos de Dirección, que contiene al numeral 3.1.1.1 Direccionamiento Estratégico y consta de 5 preguntas, el numeral 3.1.1.2 Normagrama una pregunta ,el numeral 3.1.1.3 Mapa de Procesos una pregunta , el numeral 3.1.1.4 Caracterización de los Procesos tres preguntas y el numeral 3.1.1.5 Procesos una pregunta.

- Bloque dos: pertenece al numeral 3.1.2 Evaluación de la Gestión y contiene al numeral 3.1.2.1 Planificar y Controlar S.G.C. que consta de tres preguntas y el numeral 3.1.2.2 MEJORA CONTINUA dos preguntas.

- Bloque tres: pertenece al numeral 3.2 Procesos Operativos y contiene al numeral 3.2.1 Gestión Comercial que consta de seis preguntas.

- Bloque cuatro: pertenece al numeral 3.2.2 Planificación del Producto y de sus Procesos de Realización y contiene al numeral 3.2.2.1 Planificación de Productos que consta de tres preguntas y el numeral 3.2.2.2 Planificación y Desarrollo de los Procesos con tres preguntas .

- Bloque cinco: pertenece al numeral 3.2.3 Diseño y Desarrollo de Productos y contiene dos preguntas.

- Bloque seis: pertenece al numeral 3.2.4 Gestión de Compras y contiene tres preguntas.

Bloque siete: pertenece al numeral 3.2.5 Producción de Bienes o Prestación del Servicio y contiene cinco preguntas.

Bloque ocho: pertenece al numeral 3.3 Procesos de Apoyo y contiene al numeral 3.3.1 Recursos Humanos con cinco preguntas.

Bloque nueve: pertenece al numeral 3.3.2 Gestión de la Información y contiene al numeral 3.3.2.1 Control De Documentos con cuatro preguntas y el numeral 3.3.2.2 Control De Registros con dos preguntas.

Bloque diez: pertenece al numeral 3.3.3 Gestión Financiera y contiene cuatro preguntas.

Bloque once: pertenece al numeral 3.3.4 Gestión de Recursos Físicos y contiene seis preguntas.

La valoración que se le asignó a cada numeral al momento de aplicar la herramienta es el siguiente:

0= NO CUMPLE

1=CUMPLE PARCIALMETE

2= SI CUMPLE

También se realizaron las siguientes tres preguntas generales de introducción al tema:

- 1) ¿Sabe usted que es la norma NTC 6001?
- 2) Considera que es importante la implementación de sistemas de gestión de calidad en las PYMES?
- 3) ¿Por qué?

A las cuales no se les asignó ningún valor para el análisis del diagnóstico, solo se hicieron con la finalidad de saber si los propietarios conocían la norma, lo cual permitió evidenciar que solo dos de los seis gerentes entrevistados la conocían parcialmente y los otros cuatro no tenían ni idea que existía, es decir solo el 33.3% conoce parcialmente la norma NTC 6001 y el 66.7 % de la población entrevistada no sabían de la existencia de la norma.

La herramienta fue aplicada a los gerentes que son los mismos propietarios de las de las PYMES, dado que ellos juegan un papel protagónico al momento de suministrar información, pues son estos, quienes tiene más conocimiento acerca de los documentos, registros y políticas que fueron indispensables para dar respuesta a los interrogantes contenidos en la herramienta y que

permitieron verificar el grado de cumplimiento con la norma, observándose los siguientes resultados:

Tabla 2. Grado de cumplimiento de las PYMES encuestadas

	Si Cumple	No Cumple	Cumple Parcialmente
ML STUDIOS S.A.S	92%	3%	5%
SOLUCIONES TEXTILES DEL SUROCCIDENTE S.A.S	57%	10%	33%
CREACIONES YALEX SPORT	15%	43%	42%
MUNDO TECX DISEÑOS LISETH S.A.S	15%	52%	33%
FABRITEX DOTACIONES Y UNIFORMES	15%	57%	28%
INMODA Y DISEÑO	13%	59%	28%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que la PYME ML STUDIOS es la que está más preparada para una futura certificación, ya que cumple con un 92% de los requisitos; le sigue SOLUCIONES TEXTILES DEL SUROCCIDENTE S.A.S, con un grado de cumplimiento del 57% de los requisitos, con el cumplimiento del 15% de los requisitos tenemos a las siguientes tres PYMES: CREACIONES YALEX SPORT, MUNDO TECX DISEÑOS LISETH S.A.S y FABRITEX DOTACIONES Y UNIFORMES, y finalmente INMODA Y DISEÑO que cumple con tan solo el 13% de los requisitos establecidos en la norma.

Se puede decir que la mayoría de las PYMES objeto de estudio no están preparadas para una posible certificación de la NTC 6001. Aunque esta norma ha sido adaptada a las necesidades de la PYMES y su certificación es más sencilla, los propietarios y/o gerentes que nos concedieron las entrevistas desconocían parcial o totalmente su existencia.

La investigación permitió dar a conocer a los propietarios y/o gerentes de las PYMES la existencia de la NTC 6001, la importancia y los beneficios que trae consigo implementarla.

3.2 DIAGNÓSTICO POR EMPRESA

A continuación se presentaran los hallazgos encontrados en la investigación sobre cada PYME estudiada. La información presentada seguidamente fue suministrada por los gerentes y/o propietarios de las PYMES.

3.2.1 ML STUDIOS S.A.S

Esta PYME es la que está más preparada para una certificación de la NTC 6001, cumple con gran parte de los requisitos, debido a que hace algunos años su propietario estuvo muy interesado en la certificación de la ISO 9001 y empezó a prepararse para ella, pero debido a los costos y a los requisitos desistió.

Fue creada en el año 2002, por Ana de Londoño, estuvo registrada como persona natural en el periodo 2002 – 2013; desde 2013 viene operando como ML STUDIOS S.A.S.

Inició en 2002 con 2 empleados, actualmente a 2016 cuenta con 35 empleados, 12 de ellos de planta y 23 son contratistas. Operan mediante procesos industriales.

Siempre han operado en la ciudad de Popayán y funcionan con recursos propios.

Cuenta con 4 departamentos:

- Departamento Administrativo: Gerente, contador, junta directiva
- Departamento de Diseño: Creaciones
- Departamento de Producción: Parte operativa
- Departamento comercial: Mercadeo

Es una empresa de diseño, fabricación y comercialización de ropa juvenil femenina únicamente en líneas Pret a Porter y Vestuario Empresarial ejecutivo con marcas propias. Uno de sus fuertes es la innovación, ya que, están en constante búsqueda de nuevos procesos que optimicen su labor para obtener mejores resultados y cumplir con las exigencias del mercado. Adicionalmente está comprometida con la responsabilidad social, uno de sus objetivos empresariales es la generación de empleo en Popayán, empleando tejedoras y artesanas locales.

La capacidad instalada y utilizada de la planta de 5000 unidades mensuales.

Esta empresa maneja 2 marcas propias:

- GERUSSI: Son dotaciones, es un estilo de prendas femeninas de corte y diseño juvenil y elegante, dirigidas a empresas.
- TOLILO: Son prendas elegantes inspiradas en las mujeres jóvenes y sofisticadas, disponibles para cualquier tipo de cliente.

Los ingresos registrados en el año 2015 fueron de \$650'000.000 con un promedio mensual de \$54'166.667

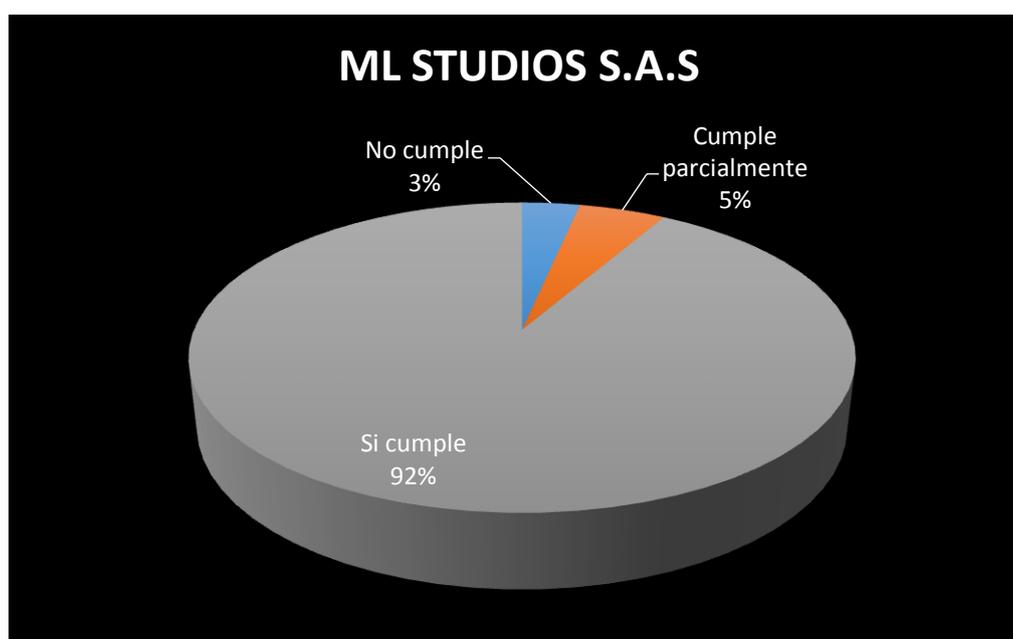


Gráfico 1

En la gráfica 1 se puede observar que la PYME ML STUDIOS S.A.S cumple en un 92% con los requisitos establecidos en la norma, el 5% cumple parcialmente y el 3% no cumple.

Teniendo en cuenta los ítems evaluados, a través de la herramienta basada en los requisitos de la norma NTC 6001, se presentan a continuación las variables que la PYME debe mejorar o implementar en cada proceso:

1. Procesos de Dirección:

- Implementar un comité de calidad

2. Procesos Operativos :

- Realizar un documento que permita evidenciar las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados

3. Procesos de Apoyo:

- Realizar una evaluación periódica del desempeño del personal y registrar los resultados.
- Implementar una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos

3.2.2 SOLUCIONES TEXTILES DEL SUROCCIDENTE S.A.S

Fue creada en el año 2004 como persona natural a nombre de Andrés Sánchez, después en 2012 se registró como SOLUCIONES TEXTILES DEL SUROCCIDENTE S.A.S. Comenzó con 2 empleados, hoy en día cuenta con 12 empleados; su fundación se debe a su actual gerente y propietario, cuando por iniciativa propia monta un negocio de elaboración de bolsos en tela de dril,

evolucionando posteriormente a la producción de prendas para el sector laboral.

Los principales productos a elaborar son Chaquetas, conjuntos médicos, uniformes para colegio, chaquetas prom, camisas corporativas, pantalones, gorras, zapatos.

Es una empresa dedicada al diseño corte y confección de prendas de vestir para dama y caballero, su mercado objetivo se centran en los departamentos del Cauca y Valle del Cauca.

Cuenta con 4 departamentos:

- Departamento Administrativo
- Departamento Financiero
- Departamento Producción
- Departamento Talento Humano

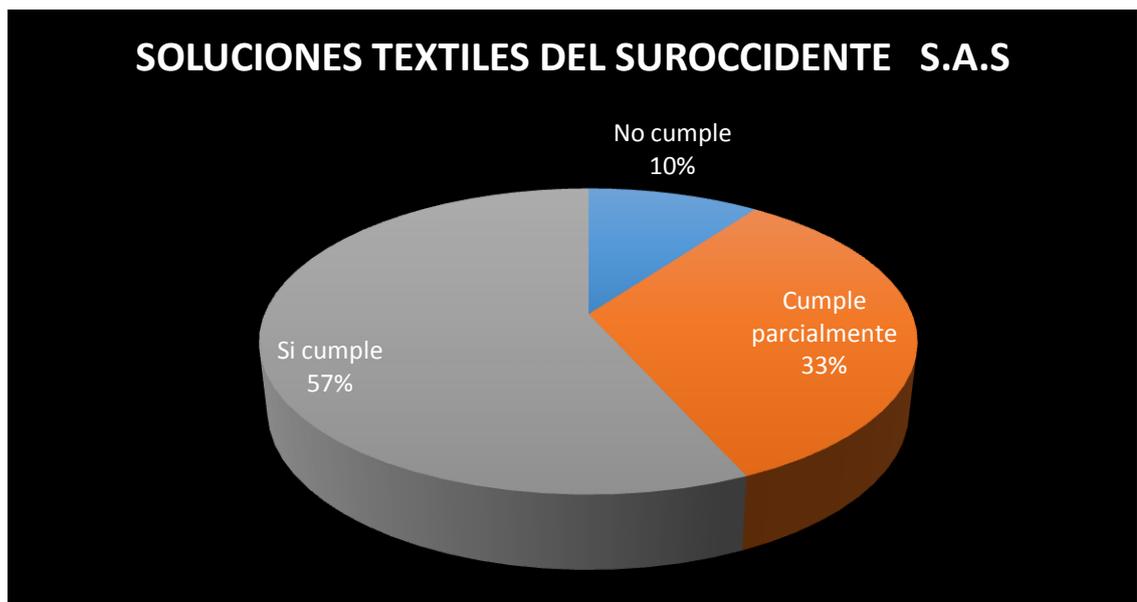


Gráfico 2

En la gráfica se puede observar que la PYME SOLUCIONES TEXTILES DEL SUROCCIDENTE S.A.S cumple en un 57% con los requisitos establecidos en la norma, el 33% cumple parcialmente y el 10% no cumple.

Teniendo en cuenta los ítems evaluados, a través de la herramienta basada en los requisitos de la norma NTC 6001, se presentan a continuación las variables que la PYME debe mejorar o implementar en cada proceso:

1. Procesos de Dirección:

- Realizar el mapa de procesos
- Realizar el manual de procesos y procedimientos
- Definir las responsabilidades y requisitos de cada proceso
- Definir los procedimientos que ayuden a lograr el objetivo planteado
- Definir indicadores de gestión que permitan evaluar la productividad de cada área
- Implementar proyectos para mejorar el desempeño

2. Procesos Operativos:

- Documentar las instrucciones de fabricación y control del producto o servicio.
- Documentar un método para determinar la capacidad de producción
- Realizar un documento que permita evidenciar las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados
- Realizar y documentar un plan de diseño que incluya el objetivo, las etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto o servicio.
- Diseñar un plan que permita revisar y evidenciar que se están cumpliendo los objetivos en cada etapa.

- Documentar las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.
- Definir y documentar una metodología que permita realizar el control de inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado.

3. Procesos de Apoyo:

- Realizar una evaluación periódica del desempeño del personal.
- Implementar y documentar una metodología adecuada para la revisión y actualización de documentos.
- Implementar una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos
- Establecer un proceso que permita la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros
- Establecer criterios para almacenar los documentos en forma segura y ordenada.
- Implementar un método para identificar los riesgos potenciales de los activos que permita establecer acciones correctivas de los mismos
- Documentar el proceso realizado para establecer los costos del producto.
- Documentar el método que les permite conocer su punto de equilibrio.
- Hacer periódicamente el análisis de los estados financieros
- Incorporar con un plan para el mantenimiento de la infraestructura, maquinaria y equipos de tal forma que se asegure el buen funcionamiento.

3.2.3 CREACIONES YALEX SPORT

La PYME empezó a funcionar como taller en casa desde el año de 1992, en donde solo se fabricaban sudaderas y contaba solo con una operaria, cuatro años más tarde nació como persona jurídica bajo el nombre de CREACIONES YALEX SPORT (año de 1996), a partir de ese año empezó a incorporar en su portafolio la fabricación de pijamas convencionales y térmicas, dotaciones para empresas de salud y uniformes para nanas.

Actualmente cuenta con cuatro empleados, pero solo una está contratada, las otras tres personas trabajan por obra (satélite).



Gráfico 3

En la gráfica se puede observar que la PYME CREACIONES YALEX SPORT cumple en un 15% con los requisitos establecidos en la norma, el 42% cumple parcialmente y el 43% no cumple.

Teniendo en cuenta los ítems evaluados, a través de la herramienta basada en los requisitos de la norma NTC 6001, se presentan a continuación las variables que la PYME debe mejorar o implementar en cada proceso:

1. Procesos de Dirección:

- Definir, documentar y socializar con todo el equipo de trabajo la Misión, Visión y objetivos de la PYME
- Crear un comité de calidad
- Realizar el mapa de procesos
- Realizar el manual de procesos y procedimientos en donde se definan las responsabilidades y requisitos para cada proceso.
- Definir los procedimientos que ayuden a lograr el objetivo planteado
- Definir indicadores de gestión que permitan evaluar la productividad de cada área.
- Implementar un mecanismo de control y evaluación para la mejora continua de los procesos.
- Implementar una metodología para el análisis de satisfacción del cliente.
- Implementar proyectos para mejorar el desempeño.
- Establecer un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales de la Pyme.

2. Procesos Operativos:

- Realizar un estudio de mercado enfocado en las necesidades de los clientes entorno y competencia.
- Documentar las políticas y estrategias de ventas.
- Implementar un sistema de atención posventa y un mecanismo para evaluar la satisfacción del cliente.
- Documentar las especificaciones del producto.
- Documentar las instrucciones de fabricación y control del producto o servicio.

- Documentar un método para determinar la capacidad de producción
- Realizar un documento que permita evidenciar las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados.
- Realizar y documentar un plan de diseño que incluya el objetivo, las etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto o servicio.
- Diseñar un plan que permita revisar y evidenciar que se están cumpliendo los objetivos en cada etapa.
- Definir y documentar los criterios para elegir un proveedor
- Definir y documentar el proceso de compras de acuerdo a las necesidades de producción.
- Documentar el programa de producción de bienes o prestación del servicio en donde se pueda verificar claramente el tipo de producto, recursos y cantidad.
- Implementar y documentar un proceso que permita identificar y controlar el producto no conforme.
- Documentar las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.
- Definir y documentar una metodología que permita realizar el control de inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado.

3. Procesos de Apoyo:

- Implementar un proceso de gestión humana que le permita contar el personal adecuado, teniendo en cuenta sus funciones y competencias
- Implementar procesos para Identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo.
- Documentar los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas
- Realizar una evaluación periódica del desempeño del personal.
- Realizar la contratación de personal de acuerdo a lo estipulado por la ley.

- Implementar y documentar una metodología adecuada para la revisión y actualización de documentos.
- Implementar una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos
- Establecer un proceso que permita la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros
- Establecer criterios para almacenar los documentos en forma segura y ordenada de acuerdo a los lineamientos de la empresa y la ley.
- implementar un método para identificar los riesgos potenciales de los activos que permita establecer acciones correctivas de los mismos
- Documentar el proceso realizado para establecer los costos del producto.
- Documentar el método que les permite conocer su punto de equilibrio.
- Hacer periódicamente el análisis de los estados financieros
- Incorporar con un plan para el mantenimiento de la infraestructura, maquinaria y equipos de tal forma que se asegure el buen funcionamiento.
- Realizar la calibración periódica de los equipos de medición, de tal forma que se garantice el cumplimiento y el buen funcionamiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control.
- Llevar un control de registro de las hojas de vida de los equipos y maquinaria

3.2.4 MUNDO TECX DISEÑOS LISETH S.A.S

Esta PYME fue creada en 1986 en el Bordo – Cauca y operaron allí hasta el año 2000. Funcionó desde el año 1986 a 2014 como persona natural a nombre de la señora Alicia Salazar y desde el 2015 hasta la fecha opera como S.A.S con el nombre de MUNDO TECX DISEÑOS LISETH S.A.S. Inició con 3 empleados, actualmente maneja 11 empleados distribuidos así: 4 empleados directos con prestaciones sociales de ley, 4 empleados por contrato y 3 más

como satélites (trabajan por fuera del taller). Aquí los productos elaborados en mayoría son dotaciones y también se maneja punto de venta.

Cuenta con tres departamentos:

- Departamento Administrativo y ventas
- Departamento contable
- Departamento de producción

Así denominados por su representante legal.

Los ingresos anuales registrados en 2015 fueron de \$140'000.000 con un promedio mensual de \$ 15'556.000, teniendo en cuenta que el registro esta de abril a diciembre de 2015.

En este momento se encuentran trabajando por una meta, piensan cerrar su facturación de ingresos en el mes de diciembre con \$300'000.000; meta que se espera que se logre, ya que al 8 de octubre ya iban cerca de los \$240'000.000. El aumento significativo en los ingresos, tiene objetivo participar en un proyecto de fomento de IMPULSA COLOMBIA el próximo año cuando su facturación llegue a \$400 millones y también presentarse a la TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO.

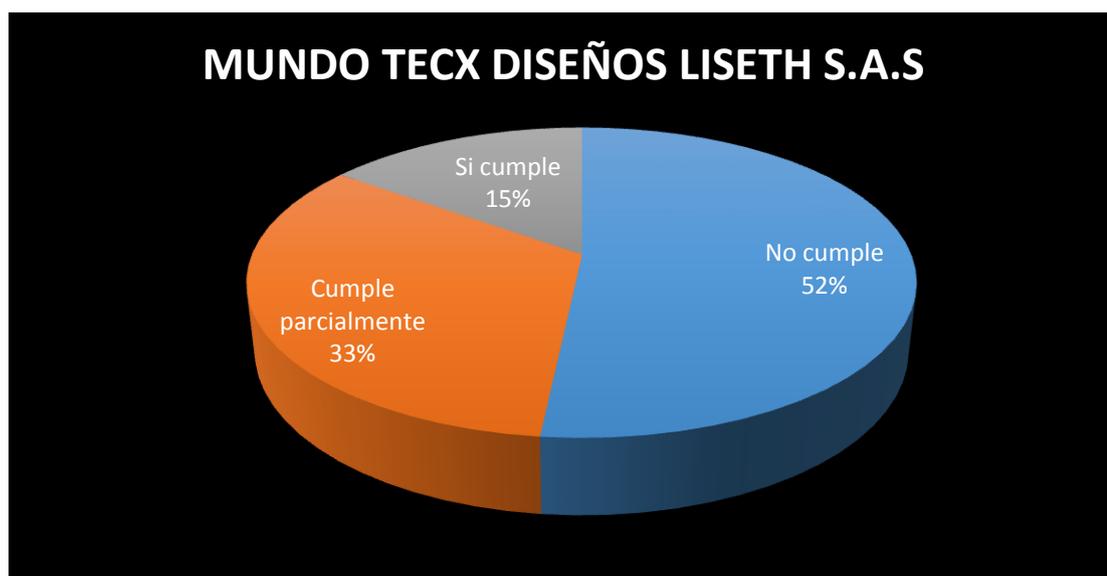


Gráfico 4

En la gráfica 4 se puede observar que la Pyme MUNDO TECX DISEÑOS LISETH S.A.S cumple en un 15% con los requisitos establecidos en la norma, el 33% cumple parcialmente y el 52 % no cumple.

Teniendo en cuenta los ítems evaluados, a través de la herramienta basada en los requisitos de la norma NTC 6001, se presentan a continuación las variables que la PYME debe mejorar o implementar en cada proceso:

1. Procesos de Dirección:

- Socializar con todo el equipo de trabajo la Misión, Visión y objetivos de la PYME
- Definir metas anuales que ayuden al crecimiento de la PYME
- Crear un comité de calidad
- Realizar el mapa de procesos
- Realizar el manual de procesos y procedimientos
- Definir las responsabilidades y requisitos de cada proceso
- Definir los procedimientos que ayuden a lograr el objetivo planteado
- Definir indicadores de gestión que permitan evaluar la productividad de cada área.
- Implementar un mecanismo de control y evaluación para la mejora continua de los procesos.
- Implementar una metodología para el análisis de satisfacción del cliente.
- Implementar proyectos para mejorar el desempeño.
- Establecer un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales de la PYME.

2. Procesos Operativos:

- Realizar un estudio de mercado enfocado en las necesidades de los clientes entorno y competencia.
- Definir las políticas y estrategias de ventas.

- Implementar un sistema de atención posventa y un mecanismo para evaluar la satisfacción del cliente.
- Documentar las especificaciones del producto.
- Documentar las instrucciones de fabricación y control del producto o servicio.
- Documentar un método para determinar la capacidad de producción
- Realizar un documento que permita evidenciar las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados.
- Realizar y documentar un plan de diseño que incluya el objetivo, las etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto o servicio.
- Diseñar un plan que permita revisar y evidenciar que se están cumpliendo los objetivos en cada etapa.
- Definir y documentar los criterios para elegir un proveedor
- Definir y documentar el proceso de compras de acuerdo a las necesidades de producción.
- Documentar el programa de producción de bienes o prestación del servicio en donde se pueda verificar claramente el tipo de producto, recursos y cantidad.
- Implementar y documentar un proceso que permita identificar y controlar el producto no conforme.
- Documentar las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.
- Definir y documentar una metodología que permita realizar el control de inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado.

3. Procesos de Apoyo:

- Implementar un proceso de gestión humana que le permita contar el personal adecuado, teniendo en cuenta sus funciones y competencias

- Implementar procesos para Identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo.
- Documentar los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas
- Realizar una evaluación periódica del desempeño del personal.
- Implementar y documentar una metodología adecuada para la revisión y actualización de documentos.
- Implementar una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos
- Establecer un proceso que permita la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros
- Establecer criterios para almacenar los documentos en forma segura y ordenada.
- Implementar un método para identificar los riesgos potenciales de los activos que permita establecer acciones correctivas de los mismos
- Documentar el proceso realizado para establecer los costos del producto.
- Documentar el método que les permite conocer su punto de equilibrio.
- Hacer periódicamente el análisis de los estados financieros
- Incorporar con un plan para el mantenimiento de la infraestructura, maquinaria y equipos de tal forma que se asegure el buen funcionamiento.
- Realizar la calibración periódica de los equipos de medición, de tal forma que se garantice el cumplimiento y el buen funcionamiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control.
- Llevar un control de registro de las hojas de vida de los equipos y maquinaria

3.2.5 FABRITEX-DOTACIONES Y UNIFORMES

Esta es la más pequeña del nuestro grupo de PYMES estudiadas en nuestro trabajo de investigación; fue creada en el año 1986 de manera informal por su

propietaria María Alina Méndez, posteriormente se registró ante la Cámara y Comercio del Cauca en 2001, bajo el nombre de FABRITEX-DOTACIONES Y UNIFORMES. Inició con una empleada, que fue su propietaria, en un pequeño taller ubicado en el barrio la ladera, posteriormente fue creciendo de tal modo que actualmente es empleadora de 4 personas más, una de manera fija y las otras tres empleadas están por contrato. FABRITEX está dirigida por su propietaria, no está distribuida por departamentos, su dueña es la gerente y está a cargo de la contratación del personal, y la parte directiva.

Los ingresos anuales registrados de FABRITEX en 2015 fueron de \$21´600.000, con un promedio mensual de \$1´800.000.

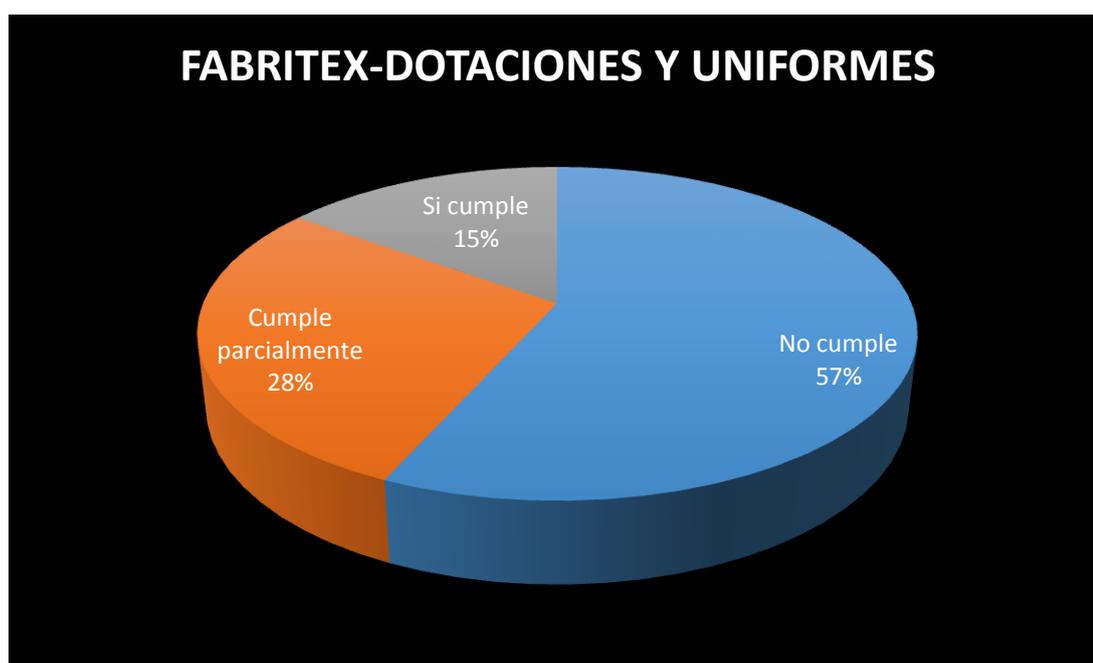


Gráfico 5

En la gráfica 5 se puede observar que la Pyme FABRITEX-DOTACIONES Y UNIFORMES cumple en un 15% con los requisitos establecidos en la norma, el 28% cumple parcialmente y el 57 % no cumple.

Teniendo en cuenta los ítems evaluados, a través de la herramienta basada en los requisitos de la norma NTC 6001, se presentan a continuación las variables que la PYME debe mejorar o implementar en cada proceso:

1. Procesos de Dirección:

- Documentar la Misión, Visión y objetivos de la organización.
- Crear estrategias que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente interno y externo.
- Crear un comité de calidad
- Realizar el mapa de procesos
- Realizar el manual de procesos y procedimientos
- Definir las responsabilidades y requisitos de cada proceso
- Definir los procedimientos que ayuden a lograr el objetivo planteado
- Definir indicadores de gestión que permitan evaluar la productividad de cada área.
- Implementar un mecanismo de control y evaluación para la mejora continua de los procesos.
- Implementar una metodología para el análisis de satisfacción del cliente.
- Implementar proyectos para mejorar el desempeño.
- Establecer un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales de la Pyme.
- Realizar el análisis de mercado, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, entorno y competencia.

2. Procesos Operativos:

- Realizar un estudio de mercado enfocado en las necesidades de los clientes entorno y competencia.
- Definir las políticas y estrategias de ventas.
- Implementar un sistema de atención posventa y un mecanismo para evaluar la satisfacción del cliente.

- Documentar las especificaciones del producto.
- Documentar las instrucciones de fabricación y control del producto o servicio.
- Documentar un método para determinar la capacidad de producción
- Realizar un documento que permita evidenciar las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados.

- Realizar y documentar un plan de diseño que incluya el objetivo, las etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto o servicio.
- Diseñar un plan que permita revisar y evidenciar que se están cumpliendo los objetivos en cada etapa.
- Definir y documentar los criterios para elegir un proveedor
- Definir y documentar el proceso de compras de acuerdo a las necesidades de producción.
- Documentar el programa de producción de bienes o prestación del servicio en donde se pueda verificar claramente el tipo de producto, recursos y cantidad.
- Implementar y documentar un proceso que permita identificar y controlar el producto no conforme.
- Documentar las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.
- Definir y documentar una metodología que permita realizar el control de inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado.

3. Procesos de Apoyo:

- Implementar un proceso de gestión humana que le permita contar el personal adecuado, teniendo en cuenta sus funciones y competencias
- Implementar procesos para Identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo.

- Documentar los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas
- Realizar una evaluación periódica del desempeño del personal.
- Realizar la contratación del personal conforme la ley.
- Implementar y documentar una metodología adecuada para la revisión y actualización de documentos.
- Implementar una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos
- Establecer un proceso que permita la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros
- Establecer criterios para almacenar los documentos en forma segura y ordenada.
- Implementar un método para identificar los riesgos potenciales de los activos que permita establecer acciones correctivas de los mismos
- Documentar el proceso realizado para establecer los costos del producto.
- Documentar el método que les permite conocer su punto de equilibrio.
- Adecuar la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para la realización de los procesos de los productos.
- Hacer periódicamente el análisis de los estados financieros
- Incorporar con un plan para el mantenimiento de la infraestructura, maquinaria y equipos de tal forma que se asegure el buen funcionamiento.
- Realizar la calibración periódica de los equipos de medición, de tal forma que se garantice el cumplimiento y el buen funcionamiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control.
- Llevar un control de registro de las hojas de vida de los equipos y maquinaria.

3.2.6 INMODA Y DISEÑO

Fue creada en el año 2009 como persona natural a nombre de Angélica María Acero. Esta PYME opera con 11 empleados, 4 directos y 7 indirectos. Solamente se elaboran dotaciones de contratos que son adquiridos inicialmente por MUNDO TECX DISEÑOS LISETH S.A.S y éste se los difiere a INMODA Y DISEÑOS. Se limita a elaborar dotaciones de empresas públicas y privadas.

Cuenta con tres departamentos, Departamento Administrativo y ventas, departamento contable y departamento de producción; así denominado por su representante legal.

Los ingresos anuales registrados en 2015 fue de \$110'000.000, con un promedio mensual de \$9'167.000

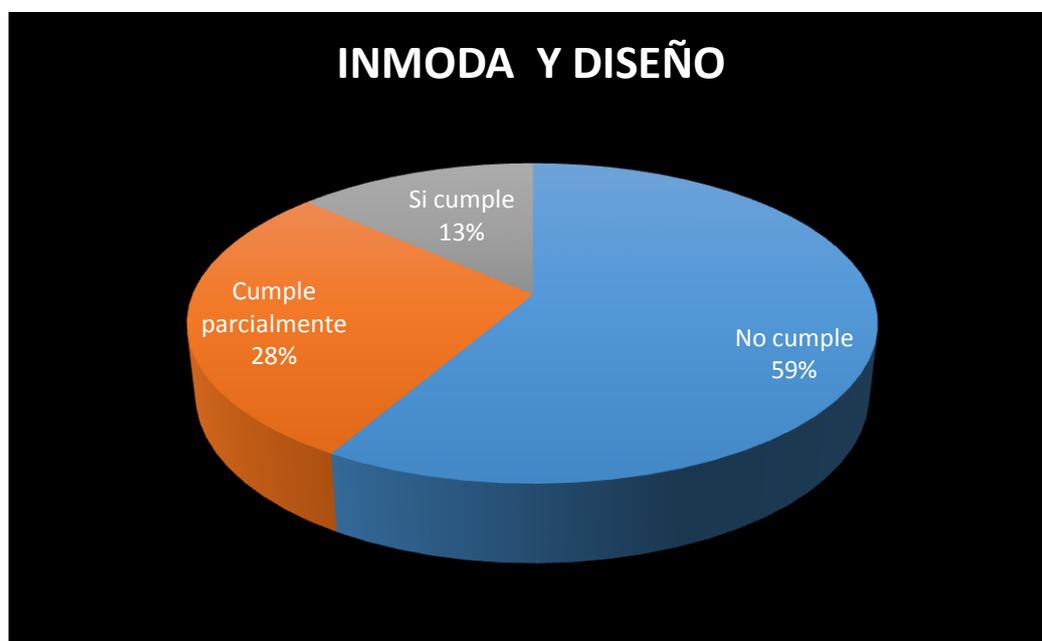


Gráfico 6

En la gráfica 6 se puede observar que la Pyme INMODA Y DISEÑO cumple en un 13% con los requisitos establecidos en la norma, el 28% cumple parcialmente y el 59 % no cumple.

Teniendo en cuenta los ítems evaluados, a través de la herramienta basada en los requisitos de la norma NTC 6001, se presentan a continuación las variables que la PYME debe mejorar o implementar en cada proceso:

1. Procesos de Dirección:

- Documentar y Socializar con todo el equipo de trabajo la Misión, Visión y objetivos de la PYME
- Crear estrategias para mejorar la satisfacción del cliente interno y externo
- Crear un comité de calidad.
- Realizar el mapa de procesos.
- Realizar el manual de procesos y procedimientos.
- Definir las responsabilidades y requisitos de cada proceso.
- Definir los procedimientos que ayuden a lograr el objetivo planteado.
- Definir indicadores de gestión que permitan evaluar la productividad de cada área.
- Implementar un mecanismo de control y evaluación para la mejora continua de los procesos.
- Implementar una metodología para el análisis de satisfacción del cliente.
- Implementar proyectos para mejorar el desempeño.
- Establecer un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales de la PYME.

2. Procesos Operativos:

- Realizar un estudio de mercado enfocado en las necesidades de los clientes entorno y competencia.
- Definir las políticas y estrategias de ventas.
- Implementar un sistema de atención posventa y un mecanismo para evaluar la satisfacción del cliente.
- Documentar las especificaciones del producto.
- Documentar las instrucciones de fabricación y control del producto o servicio.
- Documentar el proceso de realización del producto o servicio desde el inicio hasta el final.
- Documentar un método para determinar la capacidad de producción
- Realizar un documento que permita evidenciar las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados.
- Realizar y documentar un plan de diseño que incluya el objetivo, las etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto o servicio.
- Diseñar un plan que permita revisar y evidenciar que se están cumpliendo los objetivos en cada etapa.
- Definir y documentar los criterios para elegir un proveedor.
- Definir y documentar el proceso de compras de acuerdo a las necesidades de producción.
- Documentar el programa de producción de bienes o prestación del servicio en donde se pueda verificar claramente el tipo de producto, recursos y cantidad.
- Implementar y documentar un proceso que permita identificar y controlar el producto no conforme.
- Documentar las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.

- Definir y documentar una metodología que permita realizar el control de inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado.

3. Procesos de Apoyo:

- Implementar un proceso de gestión humana que le permita contar el personal adecuado, teniendo en cuenta sus funciones y competencias
- Implementar procesos para Identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo.
- Documentar los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas.
- Realizar una evaluación periódica del desempeño del personal.
- Realizar la contratación del personal de acuerdo a lo estipulado por la ley.
- Crear un proceso que permita tener acceso, analizar y proteger la información de la PYME.
- Implementar y documentar una metodología adecuada para la revisión y actualización de documentos.
- Implementar una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos.
- Establecer un proceso que permita la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros.
- Establecer criterios para almacenar los documentos en forma segura y ordenada.
- Implementar un método para identificar los riesgos potenciales de los activos que permita establecer acciones correctivas de los mismos.
- Documentar el proceso realizado para establecer los costos del producto.
- Documentar el método que les permite conocer su punto de equilibrio.
- Hacer periódicamente el análisis de los estados financieros.

- Incorporar con un plan para el mantenimiento de la infraestructura, maquinaria y equipos de tal forma que se asegure el buen funcionamiento.
- Realizar la calibración periódica de los equipos de medición, de tal forma que se garantice el cumplimiento y el buen funcionamiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control.
- Llevar un control de registro de las hojas de vida de los equipos y maquinaria

3.3 DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presenta un reporte general del grado de cumplimiento de los requisitos evaluados en cada numeral de la norma NTC 6001.

Numeral 3.1 Procesos de Dirección.

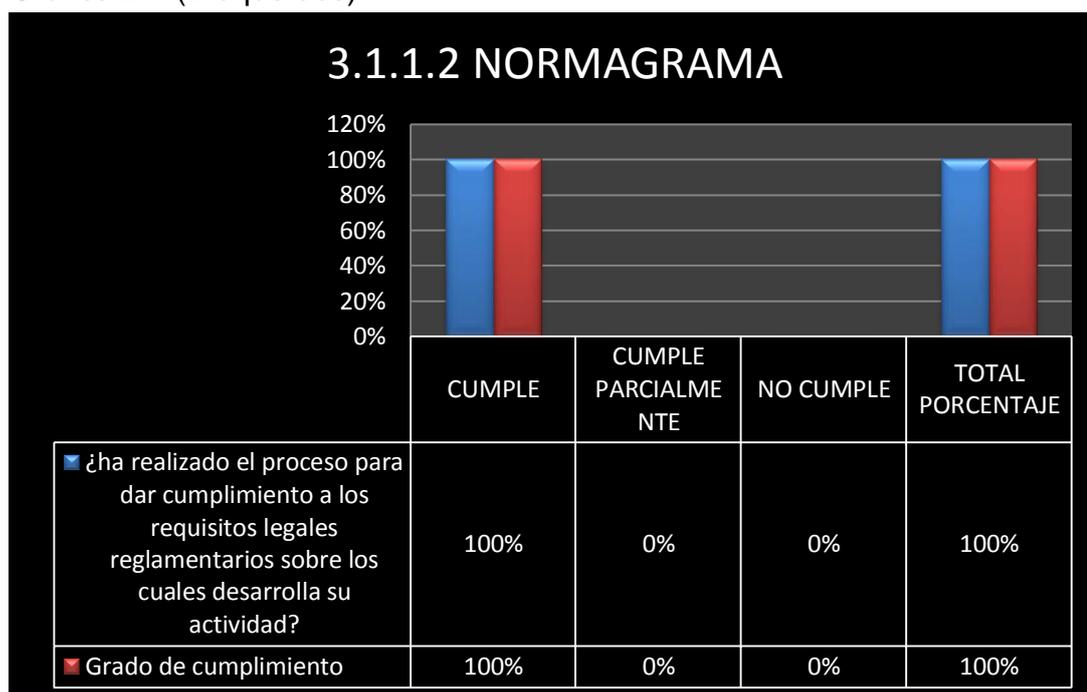
Gráfica 1. (Bloque uno)



Gráfica 1

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.1.1.1 Direccionamiento Estratégico el 47% de las PYMES cumple con el requisito el 27% cumple parcialmente y el 27% no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

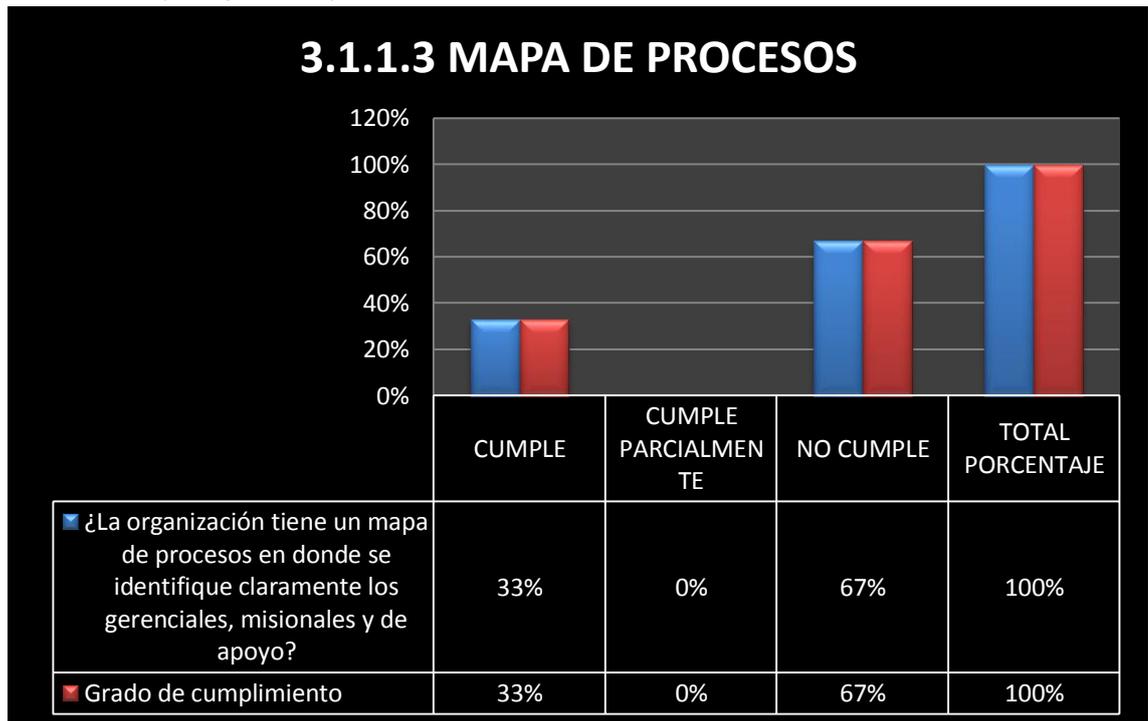
Gráfica 2. . (Bloque dos)



Gráfica 2

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar la pregunta contenida en numeral 3.1.1.2 Normagrama el 100% de las PYMES cumple con el requisito de acuerdo a la respuesta dada por los seis gerentes encuestados

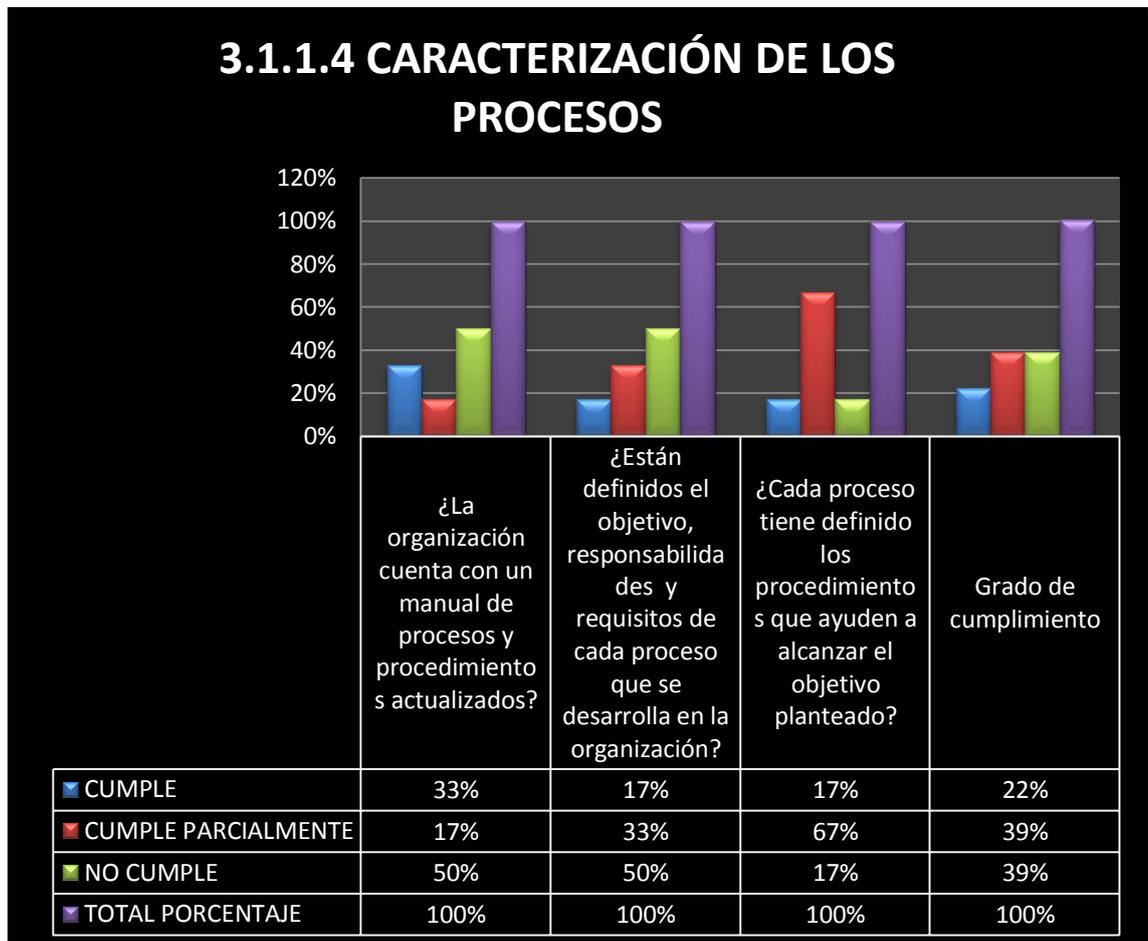
Gráfica 3. (Bloque tres)



Gráfica 3

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar la pregunta contenida en numeral 3.1.1.3 Mapa de Procesos el 33% de las PYMES cumple con el requisito y el 67% no cumple de acuerdo a la respuesta dada por los seis gerentes encuestados.

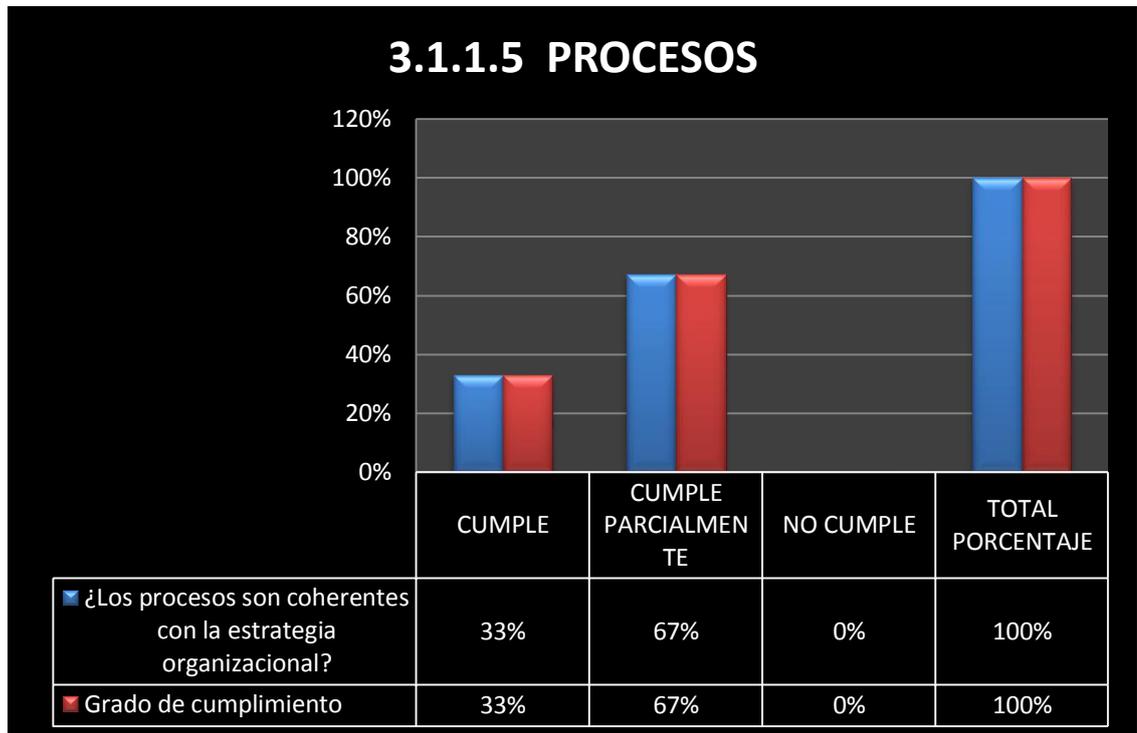
Gráfica 4. (Bloque cuatro)



Gráfica 4

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.1.1.4 Caracterización de los Procesos el 22 % de las PYMES cumple con el requisito el 39% cumple parcialmente y el 39% no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Gráfica 5. (Bloque cinco)

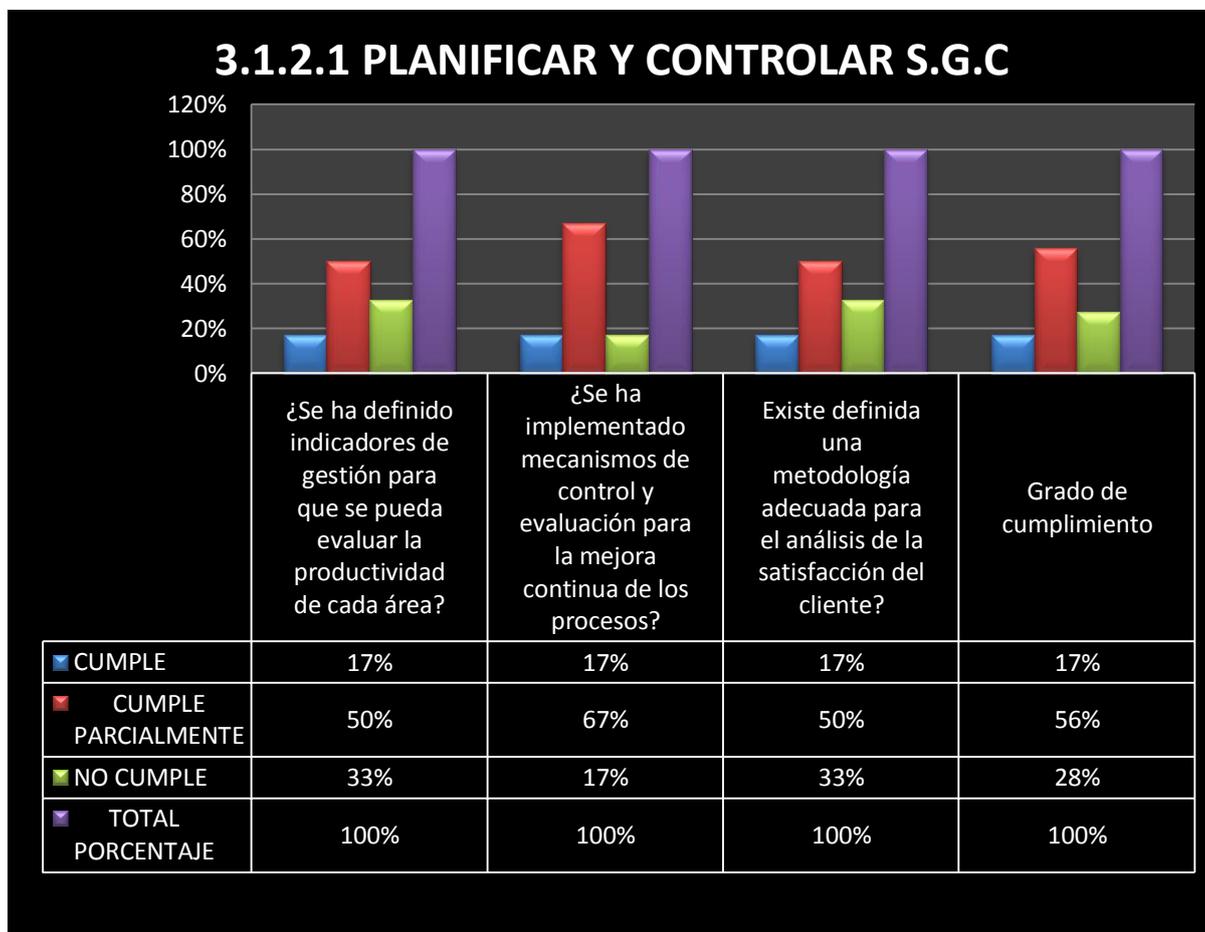


Gráfica 5

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar la pregunta contenida en numeral 3.1.1.5 Procesos el 33% de las PYMES cumple con el requisito y el 67% cumple parcialmente de acuerdo a la respuesta dada por los seis gerentes encuestados.

Numeral 3.1.2 2 Evaluación de la Gestión:

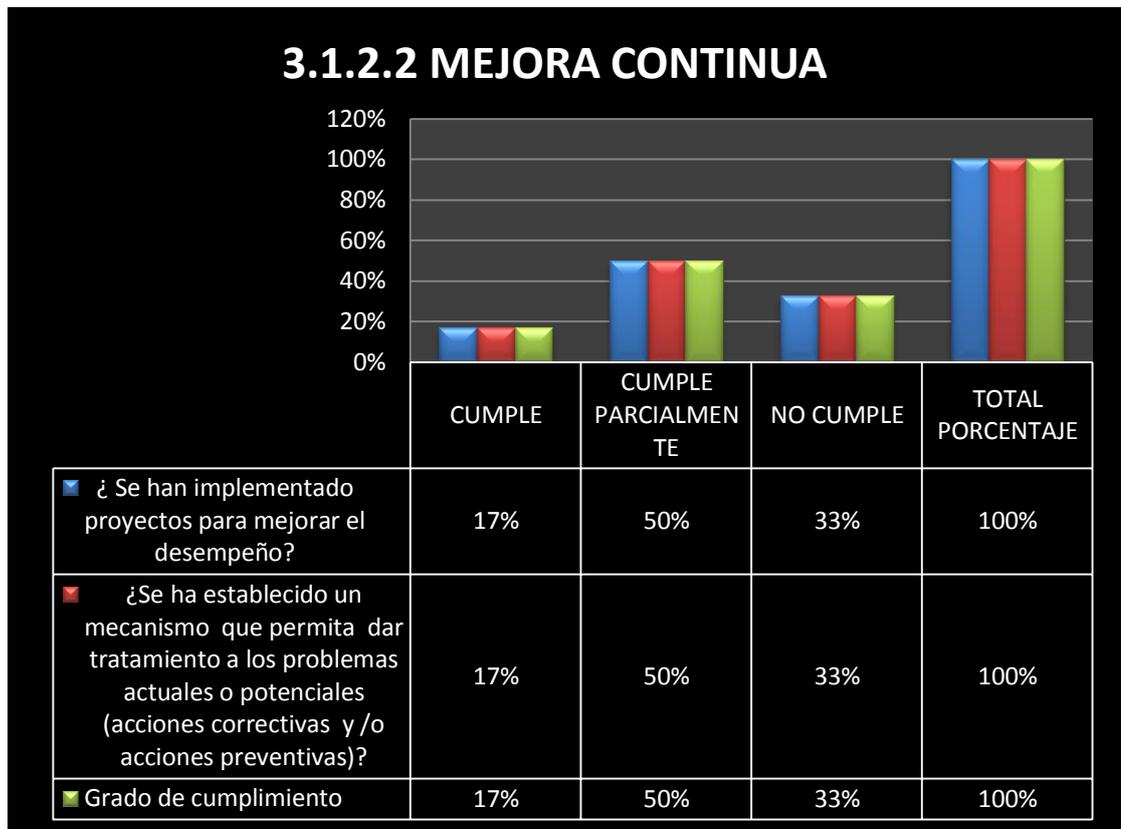
Gráfica 1. (Bloque uno)



Gráfica 6

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.1.2.1 Planificar y Controlar S.G.C, el 17 % de las PYMES cumple con el requisito el 56% cumple parcialmente y el 28 % no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Gráfica 2. (Bloque dos)

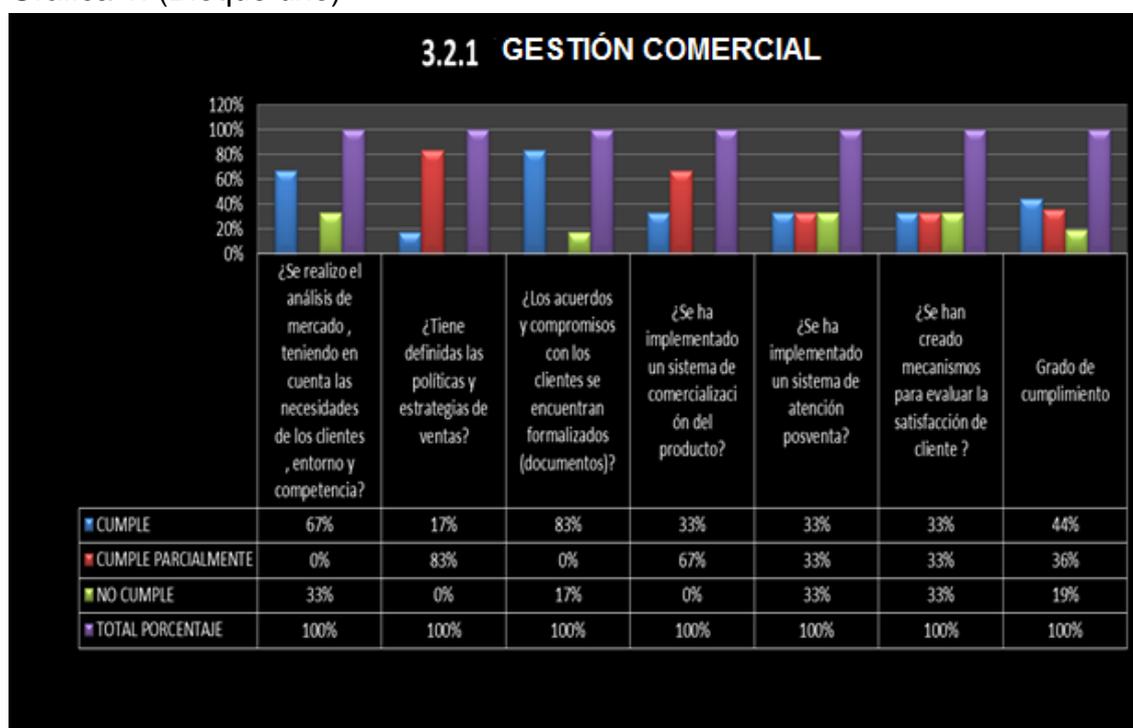


Gráfica 7

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.1.2.2 Mejora Continua el 17 % de las PYMES cumple con el requisito el 50% cumple parcialmente y el 33% no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestado.

Numeral 3.2 Procesos Operativos:

Gráfica 1. (Bloque uno)

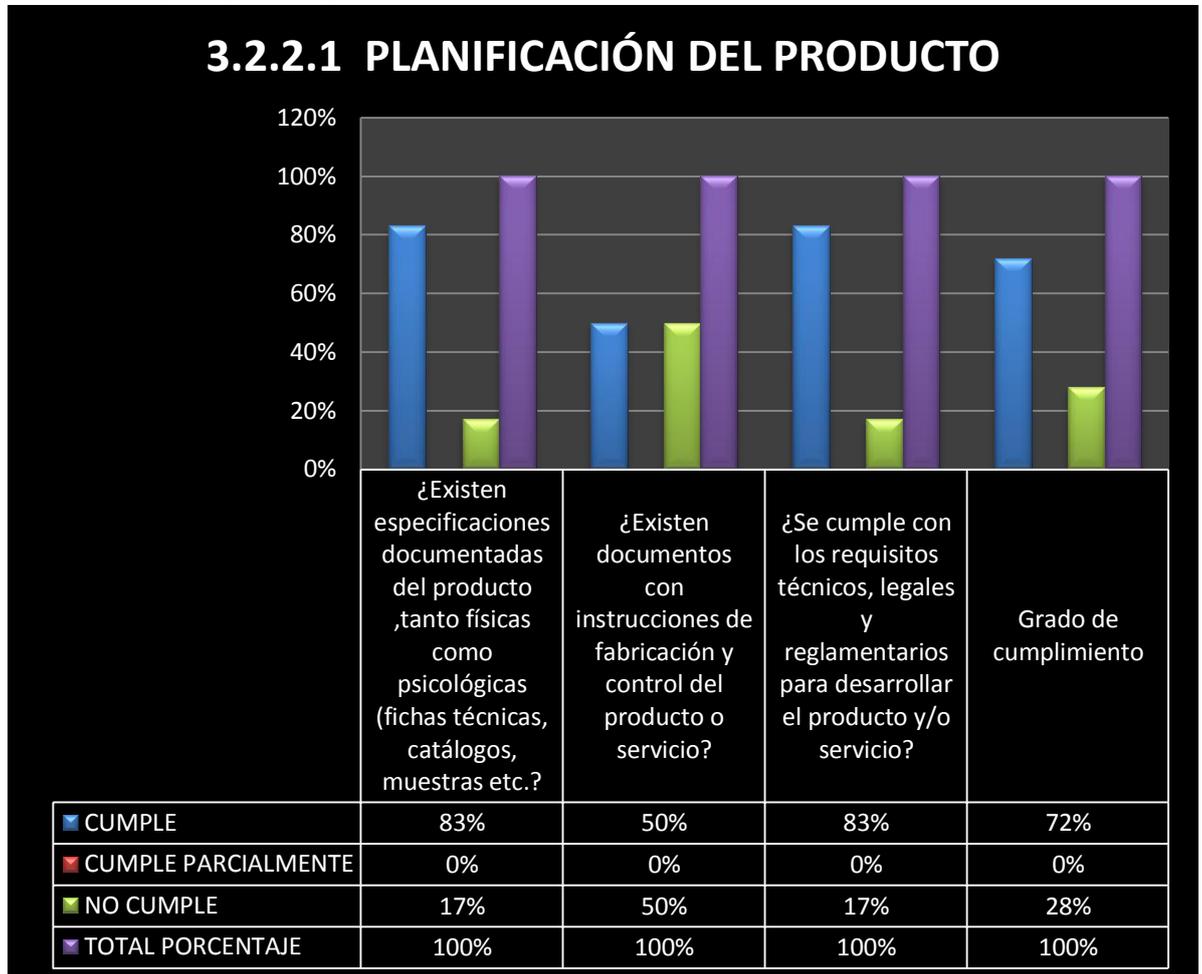


Gráfica 8

En la gráfica 8 se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.2.1 Gestión Comercial, el 44 % de las PYMES cumple con el requisito, el 36% cumple parcialmente y el 19 % no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

3.2.2 Planificación del Producto y de sus Procesos de Realización:

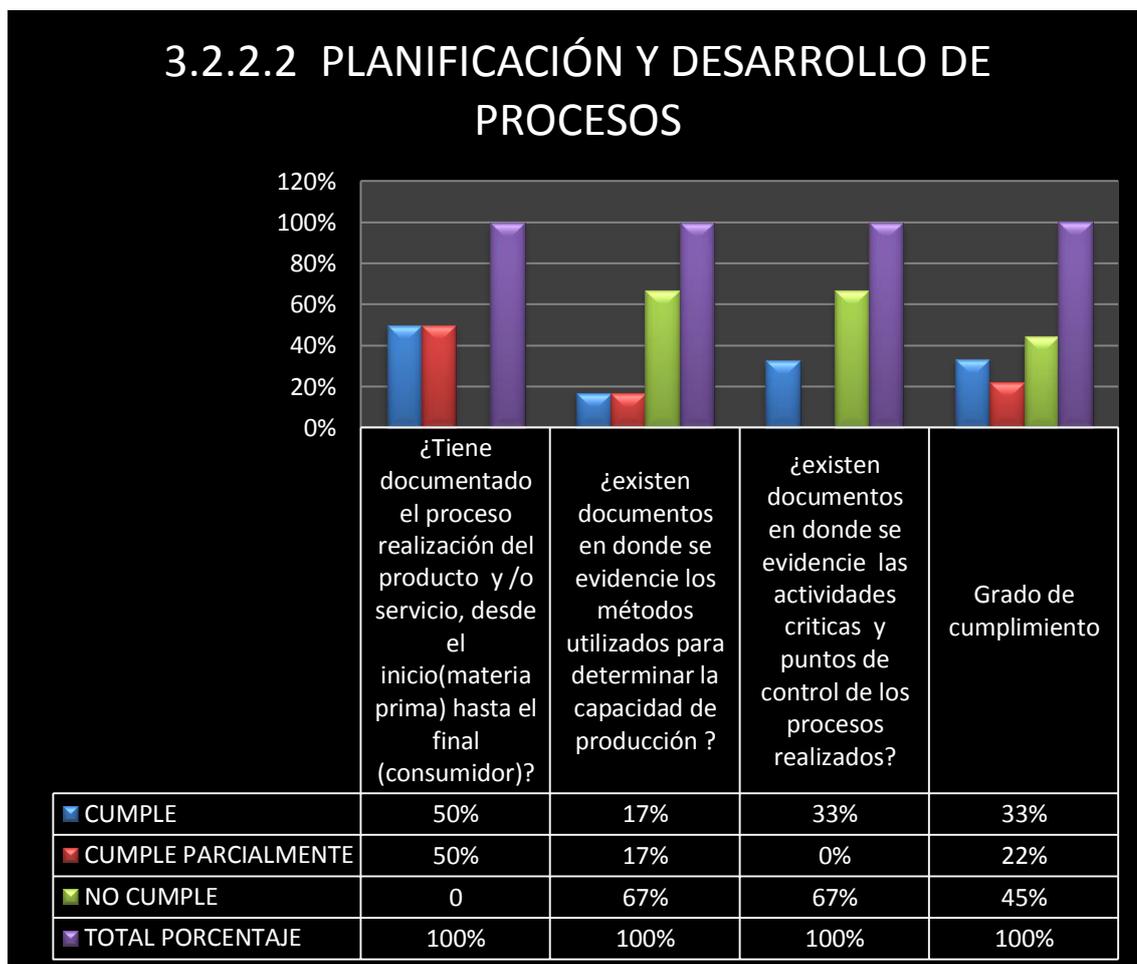
Gráfica 1. (Bloque uno)



Gráfica 9

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.2.2.1 Planificación de Productos, el 72% de las PYMES cumple con el requisito y el 28 % no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Gráfica 2. (Bloque dos)

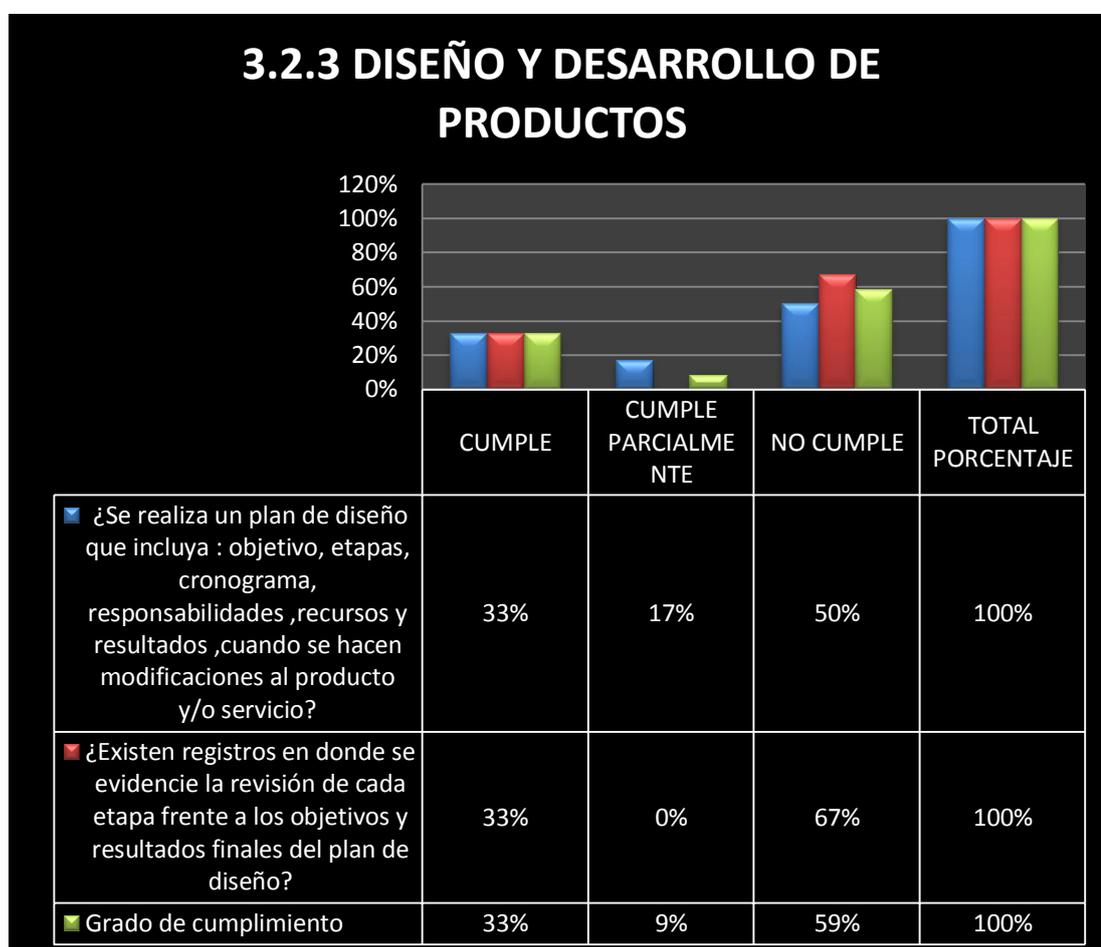


Gráfica 10

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.2.2.2 Planificación de Desarrollo de Procesos, el 33% de las PYMES cumple con el requisito el 22% cumple parcialmente y el 45% no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Numeral 3.2.3 Diseño y Desarrollo de Productos

Gráfica 1. (Bloque uno)

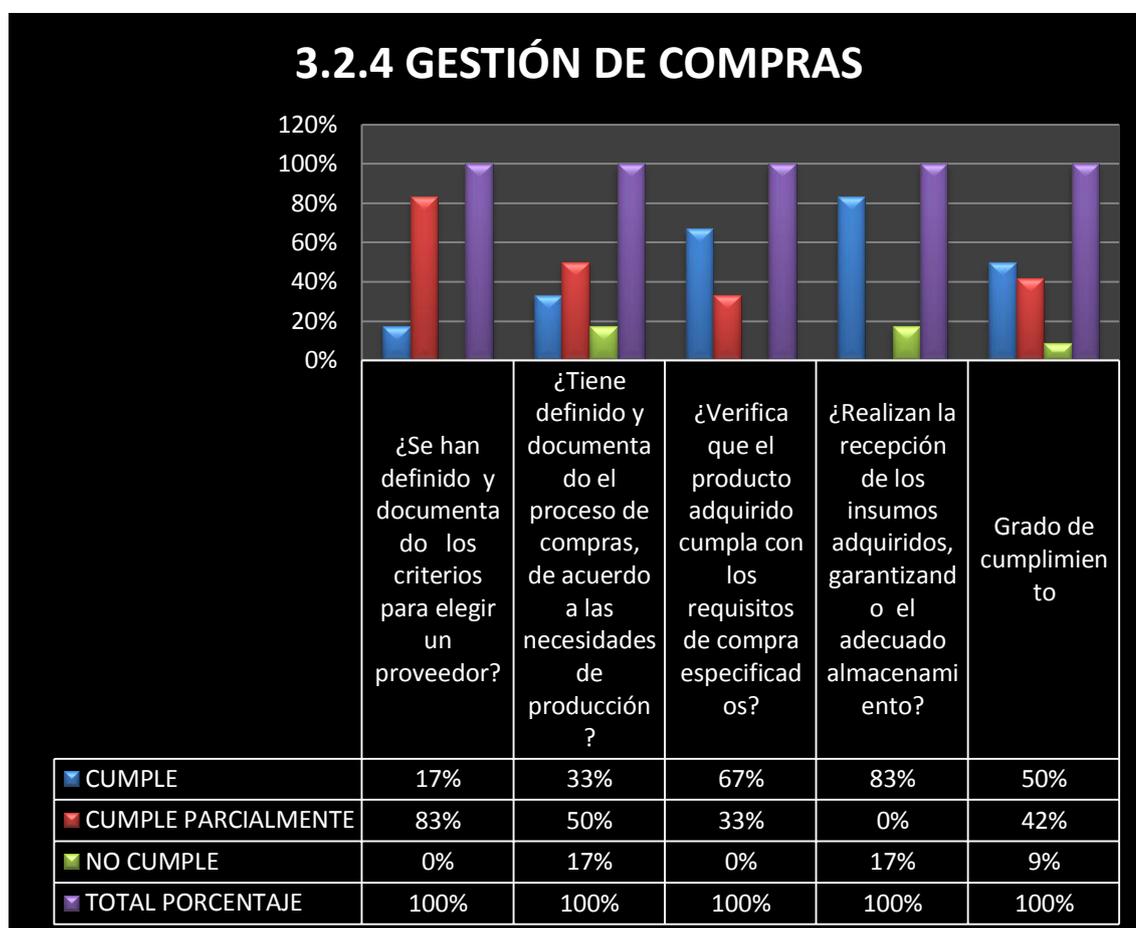


Gráfica 11

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.2.3 Diseño y Desarrollo de Productos el 33% de las PYMES cumple con el requisito el 9% cumple parcialmente y el 59% no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Numeral 3.2.4 Gestión de Compras:

Gráfica 1. (Bloque uno)

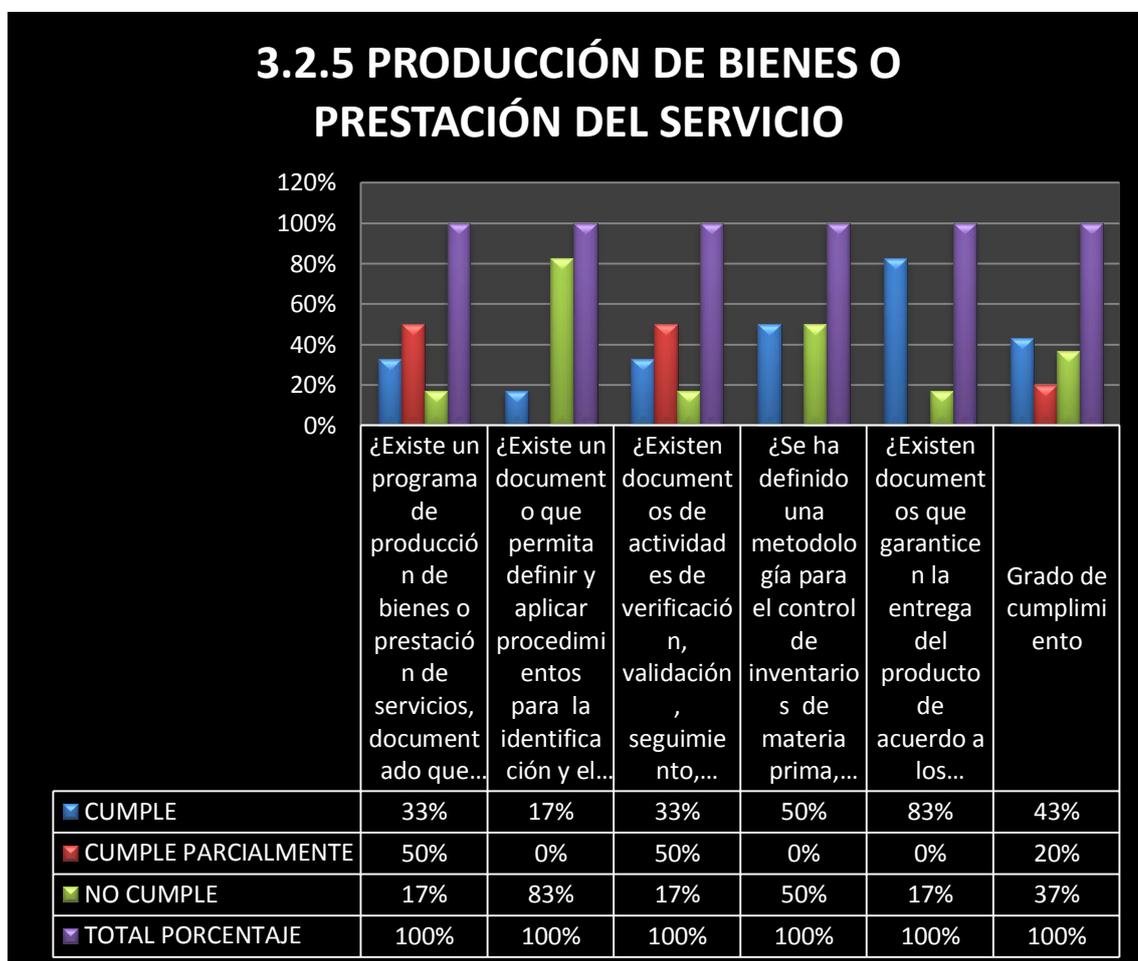


Gráfica 12

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.2.4 Gestión de Compras el 50% de las PYMES cumple con el requisito el 42% cumple parcialmente y el 9% no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Numeral 3.2.5 Producción de Bienes o Prestación del Servicio:

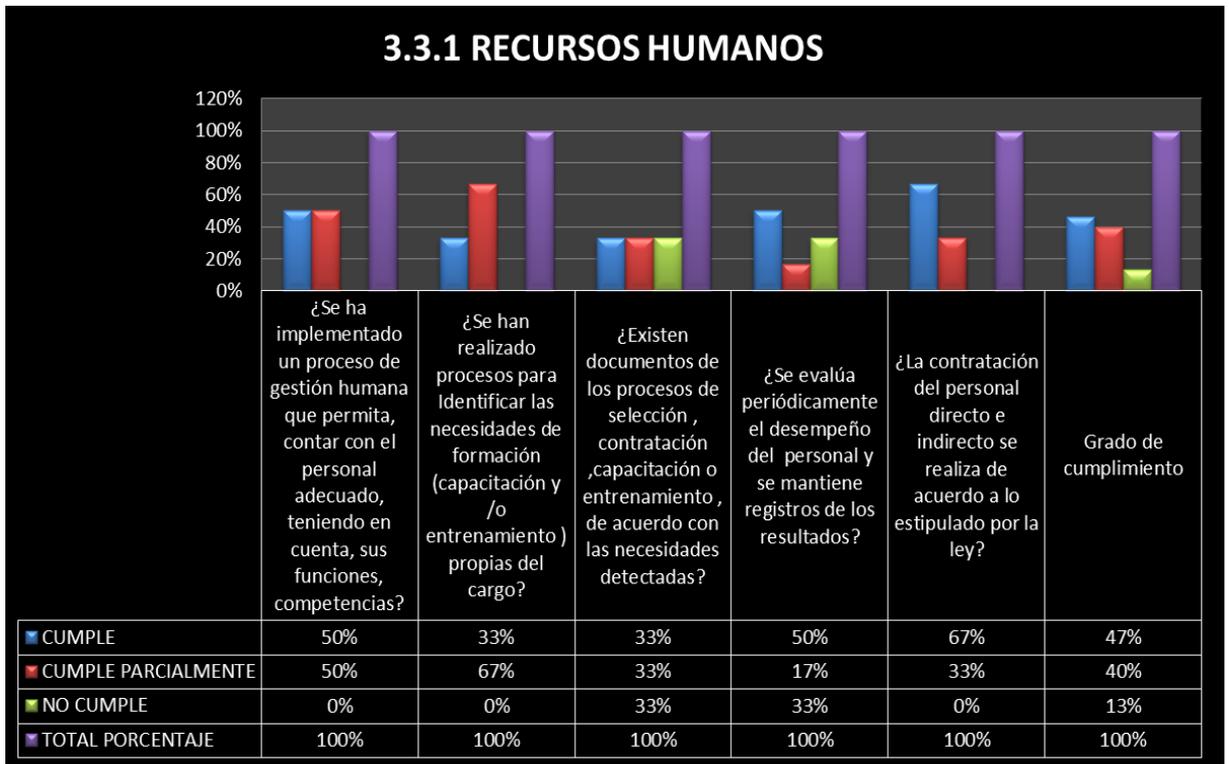
Gráfica 1. (Bloque uno)



Gráfica 13

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.2.5 Producción de bienes o Prestación del Servicio el 43% de las PYMES cumple con el requisito el 20% cumple parcialmente y el 37% no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Numeral 3.3 Procesos de Apoyo:
Gráfica 1. (Bloque uno)

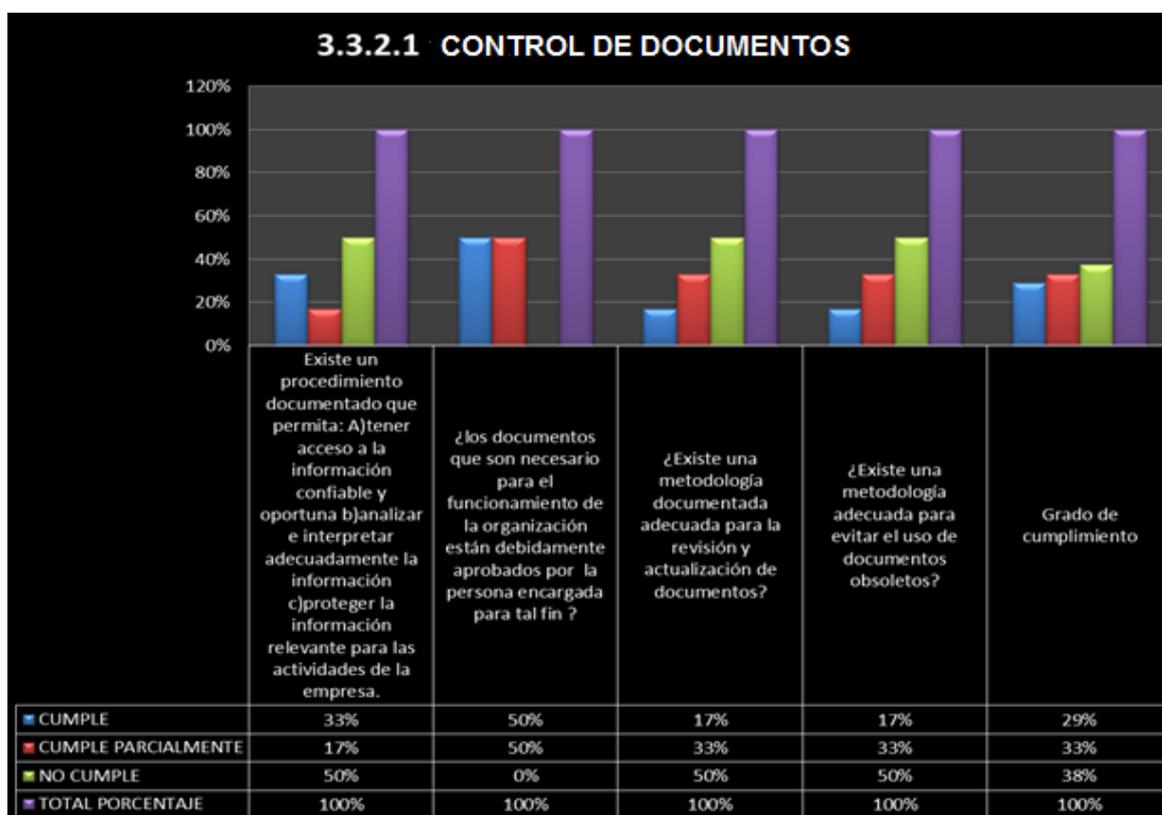


Gráfica 14

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.3.1 Recursos Humanos el 47% de las PYMES cumple con el requisito el 40% cumple parcialmente y el 13 % no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Numeral 3.3.2 Gestión de la Información:

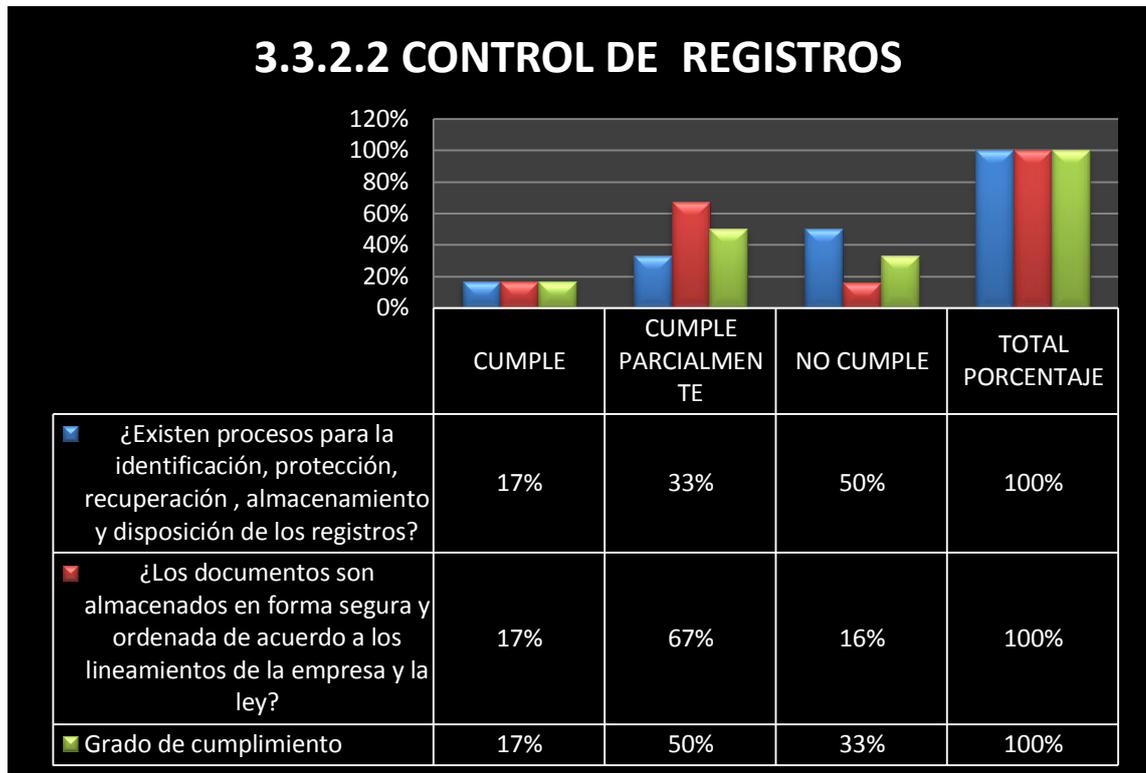
Gráfica 1. (Bloque uno)



Gráfica 15

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.3.2.1 Control de Documentos el 29% de las PYMES cumple con el requisito el 33% cumple parcialmente y el 38 % no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Gráfica 2. (Bloque dos)

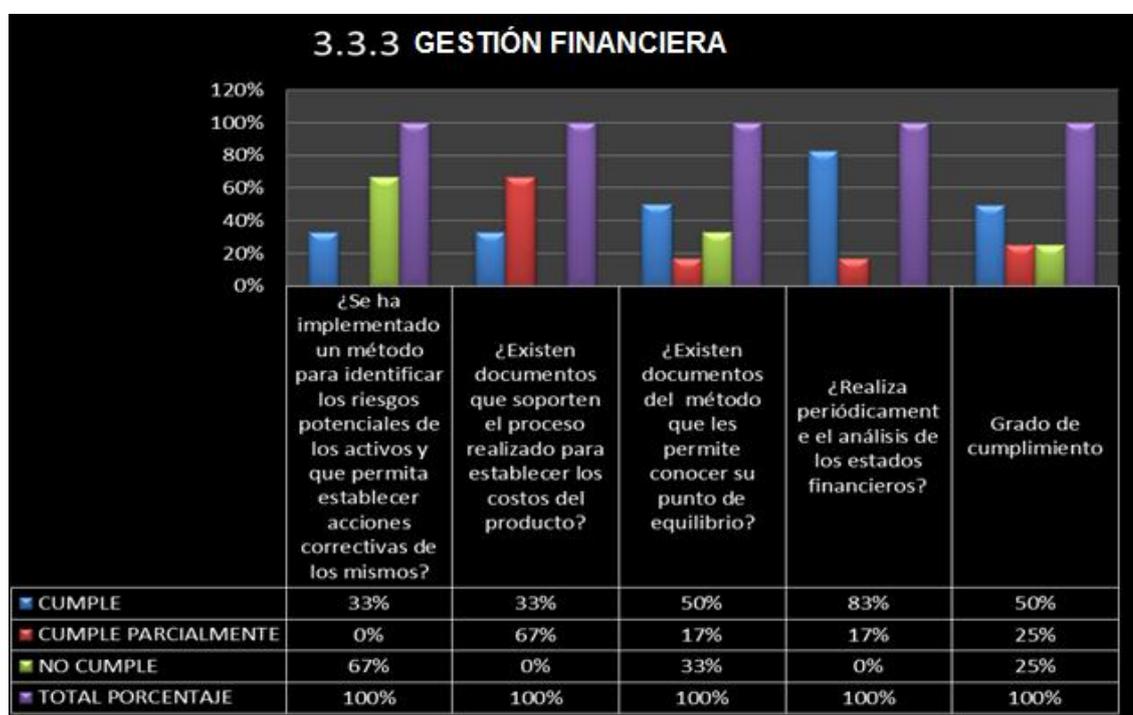


Gráfica 16

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.3.2.2 Control de Registros el 17% de las PYMES cumple con el requisito el 50% cumple parcialmente y el 33 % no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Numeral 3.3.3 Gestión Financiera:

Gráfica 1. (Bloque uno)

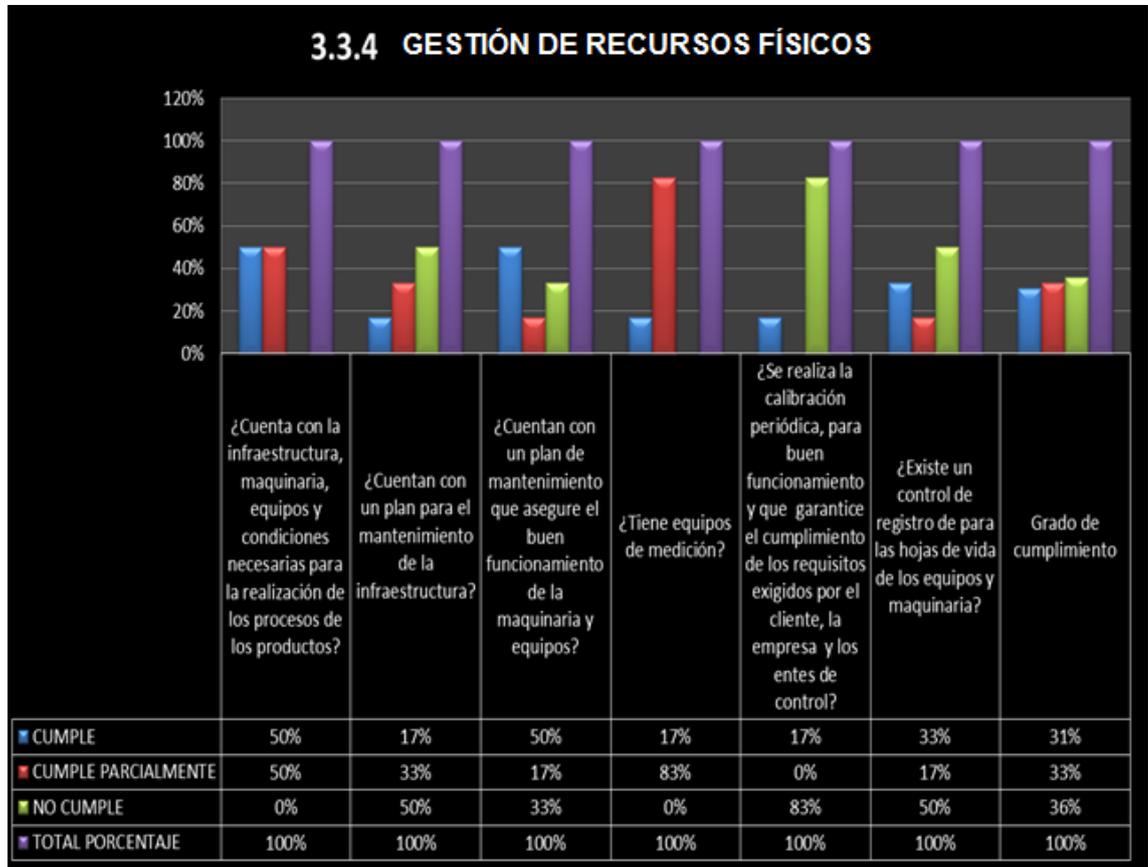


Gráfica 17

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.3.3 Gestión Financiera el 50% de las PYMES cumple con el requisito el 25% cumple parcialmente y el 25 % no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

Numeral 3.3.4 Gestión de Recursos Físicos

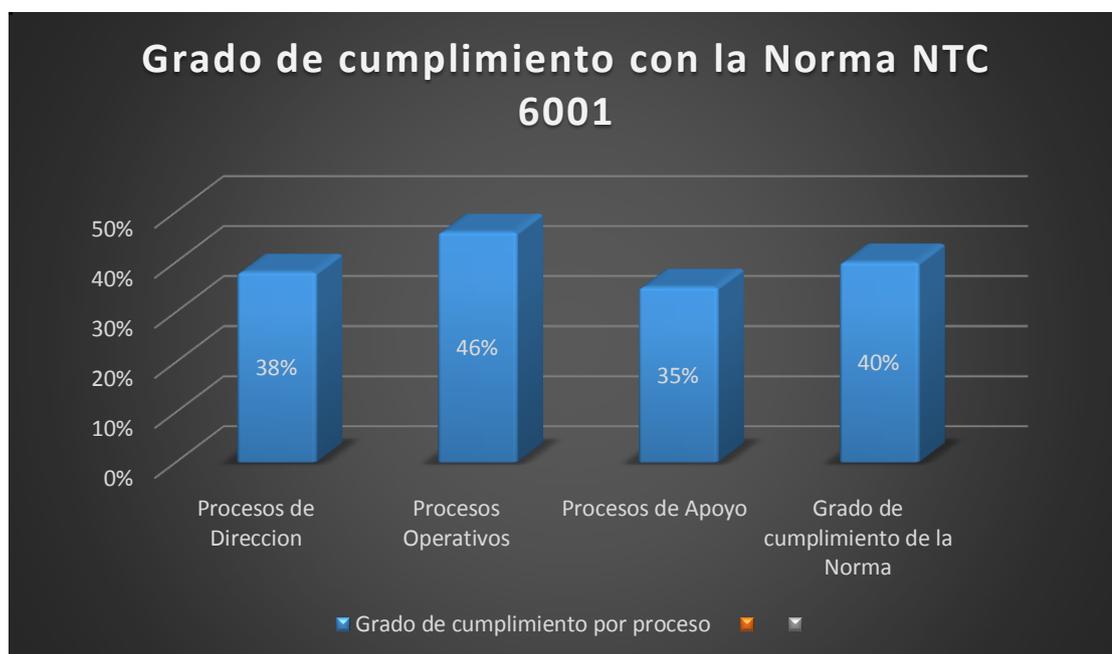
Gráfica 1. (Bloque uno)



Gráfica 18

En la gráfica se puede observar que los resultados obtenidos después de realizar las preguntas contenidas en numeral 3.3.4 Gestión de Recursos Físicos el 31% de las PYMES cumple con el requisito el 33% cumple parcialmente y el 36 % no cumple de acuerdo a las preguntas contestadas y los soportes presentados por los seis gerentes encuestados.

3.4 Cumplimiento de las PYMES Encuestadas con los Requisitos Establecidos en la Norma NTC 6001



Gráfica 19

En la gráfica 19 se puede observar que el grado de cumplimiento de la norma en los procesos de dirección y evaluación de la gestión es del 38%, en procesos operativos es de 46% y en los procesos de apoyo es del 35%. En cuanto al grado de cumplimiento general de la norma se tiene un porcentaje del 40% por ciento, es decir que menos de la mitad de las PYMES encuestadas cumplen con los requisitos establecidos en la norma, por lo tanto deben realizar esfuerzos en su desempeño para lograr un impacto significativo en la gestión y calidad.

3.5 Situación actual de las PYMES Encuestadas frente al grado de cumplimiento con la Norma NTC 6001



Gráfica 20

En base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las seis PYMES, se puede decir lo siguiente en cuanto a los tres procesos evaluados de la norma:

Procesos De Dirección Y Evaluación De La Gestión: de los siete numerales evaluados, se puede decir que las PYMES objeto de estudio ,solo cumplen al 100% con el numeral 3.1.1.2 el Normagrama, ese resultado tan satisfactorio solo se debe a que tienen claro que para dar inicio a sus actividades es necesario cumplir con los requisitos mínimos legales, con el numeral 3.1.1.1 direccionamiento estratégico cumplen al 47%, es decir que más de la mitad de las PYMES encuestadas no lo consideran importante ,razón por la cual no lo han definido, documentado ni socializado, con los numerales 3.1.1.3 mapa de procesos y 3.1.1.5 Procesos, cumplen al 33%, con el numeral 3.1.1.4 Caracterización de los Procesos cumplen al 22%, es decir que menos de la mitad de las PYMES encuestadas no han identificado claramente los procesos misionales, gerenciales y de apoyo, por lo tanto no han definido las

responsabilidades en cada proceso. Con los numerales 3.1.2.1 Planificar y Controlar S.G.C. y 3.1.2.2 Mejora Continua cumplen al 17% lo que indica que las PYMES encuestadas no han implementado actividades que les permita medir los resultados obtenidos y de esta forma incorporar acciones de mejora.

Procesos Operativos: con el numeral 3.2.1 Gestión Comercial cumplen al 44%, lo que indica que más de la mitad de las PYMES encuestadas fallan en la planeación del mercado por lo tanto no identifican plenamente al cliente ni sus necesidades, con el numeral 3.2.2.1 Planificación de Productos cumplen al 72% lo que indica que la mayoría de las PYMES encuestadas tienen un gran conocimiento desde el punto de vista técnico de su producto, pero ese conocimiento técnico no es suficiente, dado que se necesita verificar los procesos antes, durante, después y tener evidencias documentadas de los procesos realizados, y es ahí en donde se encuentra una de las fallas, por tal razón solo cumplen al 33% con los numerales 3.2.2.2 Planificación y Desarrollo de Procesos, y 3.2.3 Diseño y Desarrollo de Productos, en donde se hace necesario documentar cada una de las etapas, la mitad de las PYMES encuestadas, es decir el 50% cumple con el numeral 3.2.4 Gestión de Compras lo que indica que han logrado ver al proveedor como un socio estratégico y realizan una adecuada recepción de los insumos adquiridos, con el numeral 3.2.5 Producción de Bienes o Prestación del Servicio cumplen al 43% lo que indica que menos del mitad de las PYMES han implementado un programa que permita cumplir con los requisitos establecidos en la norma y por lo tanto la mayoría sigue realizando los procesos de producción de forma empírica.

Procesos de Apoyo: con el numeral 3.3.1 Recursos Humanos las PYMES encuestadas cumplen en un 47%, es decir que la mayoría no ha implementado el proceso adecuado para la selección y contratación de personal, con el numeral 3.3.2.1 Control de Documentos cumple al 29% por ciento y con el numeral 3.2.2.2 Control de Registros cumplen al 17%, los porcentajes son muy bajos, lo que demuestra que no han establecido un método que les

permita tener acceso a la información veraz, adecuada y oportuna ,y así ,tener un mayor control sobre todas las actividades que se realizan, con el numeral 3.3.3 Gestión Financiera cumple al 50%, es decir que la mitad de la PYMES han implementado un método que les permite ver la situación real a la que se enfrenta la empresa y con base a ello tomar decisiones que eviten el caos financiero, con el numeral 3.3.4 Gestión de Recursos Físicos cumplen al 31% es decir que la mayoría de las PYMES no cuentan con infraestructura adecuada, ya que para realizar varios de sus productos utilizan la contratación en satélite (subcontratan a personas para cumplir con los pedidos)

4. CONCLUSIONES

La investigación permitió conocer que los empresarios de las PYMES objeto de estudio no sabían que el Icontec había creado la norma NTC 6001, y que era una herramienta estratégica creada y adaptada para que las PYMES que quieren iniciar su camino a la certificación lo hagan de una forma más sencilla.

Los resultados obtenidos de la investigación permiten concluir que ninguna de las PYMES encuestadas está preparada para una posible certificación dado que ninguna cumple al 100% con los requisitos establecidos en la norma NTC 6001. Sin embargo existen una de las 6 PYMES encuestadas, ML STUDIOS, como posible candidata para una futura certificación, ya que cumple con un 92% de los requisitos.

Durante la investigación se observó que la falta de planeación y la ausencia de documentación de los procesos se debe principalmente a que las PYMES encuestadas fueron creadas solo con el propósito de obtener un ingreso adicional es decir con la mentalidad de comerciante y no de empresario, razón por la cual sus gerentes o propietarios no se han preocupado en plasmar estrategias que marquen su horizonte.

La mayoría de las PYMES encuestadas no han realizado un estudio de mercado que les permita conocer claramente quienes son clientes y cómo funciona la competencia, por lo tanto están no tiene una estrategia adecuada para operar y adelantarse a las nuevas exigencias de los clientes

Ninguna de las PYMES encuestadas tiene un mapa de procesos lo que indica que no han identificado claramente los procesos gerenciales, misionales y de apoyo, por lo tanto no se han asignado responsabilidades adecuadas para cada proceso.

Las PYMES encuestadas a excepción de ML STUDIO S A S y SOLUCIONES TEXTILES DEL SUROCCIDENTE SAS, creen que solo el conocimiento técnico es suficiente y por lo tanto no se preocupan por estandarizar y mejorar los procesos.

El estudio también permitió identificar que otra de las falencias de las PYMES encuestadas es la informalidad en la toma de decisiones y la forma de vinculación laboral, saltándose todo el proceso de selección y contratación de personal.

Con la investigación se determinó que a nivel general el grado de cumplimiento de las PYMES encuestadas con los requisitos establecidos en la norma NTC 6001 es del 40%, es decir que menos de la mitad cumplen con los ítems evaluados, lo que significa que deben esforzarse si quieren lograr un verdadero impacto en el entorno a través de la calidad.

ANEXOS

ANEXO 1

Los estudiantes del programa de administración de empresas, estamos realizando una investigación con fines académicos, para determinar en conjunto con el ICONTEC y su grupo de Investigación GTC de la Universidad del Cauca, el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos de la norma NTC 6001, en el subsector de prendas para vestir vigentes al año 2015 en la ciudad de Popayán.

Razón por la cual es muy importante su participación y apoyo para el desarrollo de esta investigación.

Gracias.

Datos de la Organización

Nombre: _____ Nit: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____
Año de Creación: _____
Persona Encuestada: _____ Cargo: _____

PREGUNTAS GENERALES:

- 1) ¿Sabe usted que es la norma NTC 6001?

RTA:

—

- 2) Considera que es importante la implementación de sistemas de gestión de calidad en las PYMES?

SI ___ NO ___

- 3) ¿POR QUE?

RTA: _____

NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	SI CUMPLE	DOCUMENTOS Y OBSERVACIONES
0	1	2	

REQUISITO DE LA NORMA	REQUISITO ESPECIFICO	FACTORES A EVALUAR	0	1	2
3.1 PROCESOS DE DIRECCION	3.1.1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	¿Ha definido y tiene documentada la misión, visión y objetivos de la organización?			
		¿Conoce todo el equipo de trabajo la misión, visión y objetivos?			
		¿Se definen metas anuales que ayuden al crecimiento de la organización?			
		¿Existen estrategias para mejorar la satisfacción del cliente interno y externo?			
		¿En la Organización existe un comité de calidad?		X	
	3.1.1.2 NORMAGRAMA	¿En la organización se ha realizado el proceso para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios sobre los cuales desarrolla su actividad?			
	3.1.1.3 MAPA DE PROCESOS	¿La organización tiene un mapa de procesos en donde se identifique claramente los gerenciales, misionales y de apoyo?			
	3.1.1.4	¿La organización cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizados?			

	CARACTERIZACIONES DE LOS DE PROCESOS	¿Están definidos el objetivo, responsabilidades y requisitos de cada proceso que se desarrolla en la organización?			
		¿Cada proceso tiene definido los procedimientos que ayuden a alcanzar el objetivo planteado?			
	3.1.1.5 PROCESOS	¿Los procesos son coherentes con la estrategia organizacional?			
3.1.2 EVALUACION DE LA GESTION	3.1.2.1 PLANIFICAR Y CONTROLAR S.G.C.	¿Se ha definido indicadores de gestión para que se pueda evaluar la productividad de cada área?			
		¿Se ha implementado mecanismos de control y evaluación para la mejora continua de los procesos?			
		Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?			
	3.1.2.2 MEJORA CONTINUA	¿Se han implementado proyectos para mejorar el desempeño?			
		¿Se ha establecido un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales (acciones correctivas y /o acciones preventivas)?			
3.2 PROCESOS OPERATIVOS	3.2.1 GESTION COMERCIAL	¿Se realizó el análisis de mercado, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, entorno y competencia?			
		¿Tiene definidas las políticas y estrategias de ventas?			
		¿Los acuerdos y compromisos con los clientes se encuentran formalizados (documentos)?			

		¿Se ha implementado un sistema de comercialización del producto?			
		¿Se ha implementado un sistema de atención posventa?			
		¿Se han creado mecanismos para evaluar la satisfacción de cliente?			
3.2.2 PLANIFICACION DEL PRODUCTO Y DE SUS PROCESOS DE REALIZACION.	3.2.2.1 PLANIFICACION DE PRODUCTOS	¿Existen especificaciones documentadas del producto, tanto físicas como psicológicas (fichas técnicas, catálogos, muestras etc.?)			
		¿Existen documentos con instrucciones de fabricación y control del producto o servicio?			
		¿Se cumple con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios para desarrollar el producto y/o servicio?			
	3.2.2.2 PLANIFICACION Y DESARROLLO DE PROCESOS	¿Tiene documentado el proceso realización del producto y /o servicio, desde el inicio (materia prima) hasta el final (consumidor)?			
		¿Existen documentos en donde se evidencie los métodos utilizados para determinar la capacidad de producción?			
		¿Existen documentos en donde se evidencie las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados?			
		¿Se realiza un plan de diseño que incluya: objetivo, etapas, cronograma, responsabilidades,			

3.2.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto y/o servicio?			
		¿Existen registros en donde se evidencie la revisión de cada etapa frente a los objetivos y resultados finales del plan de diseño?			
3.2.4 GESTION DE COMPRAS	3.2.4 GESTION DE COMPRAS	¿Se han definido y documentado los criterios para elegir un proveedor?			
		¿Tiene definido y documentado el proceso de compras, de acuerdo a las necesidades de producción?			
		¿Verifica que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados?			
		¿Realizan la recepción de los insumos adquiridos, garantizando el adecuado almacenamiento?			
3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	¿Existe un programa de producción de bienes o prestación de servicios, documentado que incluya: tipo de producto, recursos y cantidad?			
		¿Existe un documento que permita definir y aplicar procedimientos para la identificación y el control del producto no conforme?			
		¿Existen documentos de actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación?			
		¿Se ha definido una metodología para el control de inventarios de			

		materia prima, producto en proceso y producto terminado?			
		¿Existen documentos que garanticen la entrega del producto de acuerdo a los requisitos especificados?			
3.3 PROCESOS DE APOYO	3.3.1 RECURSOS HUMANOS	¿Se ha implementado un proceso de gestión humana que permita, contar con el personal adecuado, teniendo en cuenta, sus funciones, competencias?			
		¿Se han realizado procesos para identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo?			
		¿Existen documentos de los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas?			
		¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal y se mantiene registros de los resultados?			
		¿La contratación del personal directo e indirecto se realiza de acuerdo a lo estipulado por la ley?			
3.3.2 GESTION DE LA INFORMACION	3.3.2.1 Control De Documentos	Existe un procedimiento documentado que permita: A) Tener acceso a la información confiable y oportuna. b) Analizar e interpretar adecuadamente la información. c) Proteger la información			

		relevante para las actividades de la empresa.			
		¿Los documentos que son necesario para el funcionamiento de la organización están debidamente aprobados por la persona encargada para tal fin?			
		¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?			
		¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos?			
	3.3.2.2 Control De Registros	¿Existen procesos para la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros?			
		¿Los documentos son almacenados en forma segura y ordenada de acuerdo a los lineamientos de la empresa y la ley?			
3.3.3 GESTION FINANCIERA	3.3.3 Gestión Financiera	¿Se ha implementado un método para identificar los riesgos potenciales de los activos y que permita establecer acciones correctivas de los mismos?			
		¿Existen documentos que soporten el proceso realizado para establecer los costos del producto?			
		¿Existen documentos del método que les permite conocer su punto de equilibrio?			
		¿Realiza periódicamente el análisis de los estados financieros?			

3.3.4 GESTION DE RECURSOS FISICOS	3.3.4 Gestión De Recursos Físicos	¿Cuenta con la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para la realización de los procesos de los productos?			
		¿Cuentan con un plan para el mantenimiento de la infraestructura?			
		¿Cuentan con un plan de mantenimiento que asegure el buen funcionamiento de la maquinaria y equipos?			
		¿Tiene equipos de medición?			
		¿Se realiza la calibración periódica, para buen funcionamiento y que garantice el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control?			
		¿Existe un control de registro de para las hojas de vida de los equipos y maquinaria?			

ANEXO 2

RAZÓN SOCIAL	ID REPRESENTACIÓN LEGAL	TOTAL ACTIVOS EN MILLONES	REPRESENTANTE LEGAL	CIU
ML STUDIO S A S	9006445095	\$355.088.000	LONDOÑO JOSÉ TOMÁS	1410
MUNDOTECX DISEÑOS LISSETH SAS	9008375370	\$101.000.000	PEÑAFIEL JULIÁN ARMANDO	1410
SOLUCIONES TEXTILES DEL SUROCCIDENTE SAS	9005365655	\$50.000.000	SANCHEZ Z. ANDRES MAURICIO	1410
IN MODA Y DISEÑO	36287699	\$50.000.000	ACERO CARRILLO ANGELICA MARIA	1410
CREACIONES YALEX SPORT	27449761	\$11.500.000	MUÑOZ DE LUNA DORIS ESTHER	1410
FABRITEX-DOTACIONES Y UNIFORMES	1061734255	\$ 10.000.000	NAVARRO MENDEZ YURI ALEXANDRA	1410

ANEXO 3

FORMATO 1

Los estudiantes del programa de administración de empresas, estamos realizando una investigación con fines académicos, para determinar en conjunto con el ICONTEC y su grupo de Investigación GTC de la Universidad del Cauca, el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos de la norma NTC 6001, en el subsector de prendas para vestir vigentes al año 2015 en la ciudad de Popayán.

Razón por la cual es muy importante su participación y apoyo para el desarrollo de esta investigación.

Gracias.

Datos de la Organización

Nombre: **CREACIONES YALEX SPORT**

Nit: **27449761**

Dirección: **Cra 10 # 17 N 73**

Teléfono: **8364937**

Año de Creación: **1989**

Persona Encuestada: **Doris Esther Muñoz de Luna**

Cargo: **Propietaria - Gerente**

PREGUNTAS GENERALES:

4) ¿Sabe usted que es la norma NTC 6001?

RTA: No la conozco

5) Considera que es importante la implementación de sistemas de gestión de calidad en las PYMES?

SI X NO ___

6) ¿POR QUE?

RTA: Porque es bueno saber para cumplir en la parte técnica

NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	SI CUMPLE	DOCUMENTOS Y OBSERVACIONES
0	1	2	

REQUISITO DE LA NORMA	REQUISITO ESPECIFICO	FACTORES A EVALUAR	0	1	2
3.1 PROCESOS DE DIRECCION	3.1.1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	¿Ha definido y tiene documentada la misión, visión y objetivos de la organización?	X		
		¿Conoce todo el equipo de trabajo la misión, visión y objetivos?	X		
		¿Se definen metas anuales que ayuden al crecimiento de la organización?			x
		¿Existen estrategias para mejorar la satisfacción del cliente interno y externo?			x
		¿En la Organización existe un comité de calidad?	X		
	3.1.1.2 NORMAGRAMA	¿En la organización se ha realizado el proceso para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios sobre los cuales desarrolla su actividad?			x
	3.1.1.3 MAPA DE PROCESOS	¿La organización tiene un mapa de procesos en donde se identifique claramente los gerenciales, misionales y de apoyo?	X		
	3.1.1.4	¿La organización cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizados?	X		

	CARACTERIZACIONES DE LOS DE PROCESOS	¿Están definidos el objetivo, responsabilidades y requisitos de cada proceso que se desarrolla en la organización?	X		
		¿Cada proceso tiene definido los procedimientos que ayuden a alcanzar el objetivo planteado?	x		
	3.1.1.5 PROCESOS	¿Los procesos son coherentes con la estrategia organizacional?		x	
3.1.2 EVALUACION DE LA GESTION	3.1.2.1 PLANIFICAR Y CONTROLAR S.G.C.	¿Se ha definido indicadores de gestión para que se pueda evaluar la productividad de cada área?		x	
		¿Se ha implementado mecanismos de control y evaluación para la mejora continua de los procesos?		x	
		Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?	x		
	3.1.2.2 MEJORA CONTINUA	¿Se han implementado proyectos para mejorar el desempeño?		x	
		¿Se ha establecido un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales (acciones correctivas y /o acciones preventivas)?	x		
3.2 PROCESOS OPERATIVOS	3.2.1 GESTION COMERCIAL	¿Se realizó el análisis de mercado, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, entorno y competencia?		x	
		¿Tiene definidas las políticas y estrategias de ventas?		x	
		¿Los acuerdos y compromisos con los clientes se encuentran formalizados (documentos)?			x

		¿Se ha implementado un sistema de comercialización del producto?		x	
		¿Se ha implementado un sistema de atención posventa?		x	
		¿Se han creado mecanismos para evaluar la satisfacción de cliente?		x	
3.2.2 PLANIFICACION DEL PRODUCTO Y DE SUS PROCESOS DE REALIZACION.	3.2.2.1 PLANIFICACION DE PRODUCTOS	¿Existen especificaciones documentadas del producto, tanto físicas como psicológicas (fichas técnicas, catálogos, muestras etc.?)		x	
		¿Existen documentos con instrucciones de fabricación y control del producto o servicio?	X		
		¿Se cumple con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios para desarrollar el producto y/o servicio?			x
	3.2.2.2 PLANIFICACION Y DESARROLLO DE PROCESOS	¿Tiene documentado el proceso realización del producto y /o servicio, desde el inicio (materia prima) hasta el final (consumidor)?		x	
		¿Existen documentos en donde se evidencie los métodos utilizados para determinar la capacidad de producción?	X		
		¿Existen documentos en donde se evidencie las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados?	X		
		¿Se realiza un plan de diseño que incluya: objetivo, etapas, cronograma, responsabilidades,	X		

3.2.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto y/o servicio?			
		¿Existen registros en donde se evidencie la revisión de cada etapa frente a los objetivos y resultados finales del plan de diseño?	x		
3.2.4 GESTION DE COMPRAS	3.2.4 GESTION DE COMPRAS	¿Se han definido y documentado los criterios para elegir un proveedor?		x	
		¿Tiene definido y documentado el proceso de compras, de acuerdo a las necesidades de producción?		x	
		¿Verifica que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados?			x
		¿Realizan la recepción de los insumos adquiridos, garantizando el adecuado almacenamiento?			x
3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	¿Existe un programa de producción de bienes o prestación de servicios, documentado que incluya: tipo de producto, recursos y cantidad?		x	
		¿Existe un documento que permita definir y aplicar procedimientos para la identificación y el control del producto no conforme?		x	
		¿Existen documentos de actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación?		x	
		¿Se ha definido una metodología para el control de inventarios de	x		

		materia prima, producto en proceso y producto terminado?			
		¿Existen documentos que garanticen la entrega del producto de acuerdo a los requisitos especificados?			x
3.3 PROCESOS DE APOYO	3.3.1 RECURSOS HUMANOS	¿Se ha implementado un proceso de gestión humana que permita, contar con el personal adecuado, teniendo en cuenta, sus funciones, competencias?		x	
		¿Se han realizado procesos para identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo?	x		
		¿Existen documentos de los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas?		X	
		¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal y se mantiene registros de los resultados?	X		
		¿La contratación del personal directo e indirecto se realiza de acuerdo a lo estipulado por la ley?	X		
3.3.2 GESTION DE LA INFORMACION	3.3.2.1 Control De Documentos	Existe un procedimiento documentado que permita: A) Tener acceso a la información confiable y oportuna. b) Analizar e interpretar adecuadamente la información. c) Proteger la información		X	

		relevante para las actividades de la empresa.			
		¿Los documentos que son necesario para el funcionamiento de la organización están debidamente aprobados por la persona encargada para tal fin?			X
		¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?	X		
		¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos?	X		
	3.3.2.2 Control De Registros	¿Existen procesos para la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros?	X		
		¿Los documentos son almacenados en forma segura y ordenada de acuerdo a los lineamientos de la empresa y la ley?		X	
3.3.3 GESTION FINANCIERA	3.3.3 Gestión Financiera	¿Se ha implementado un método para identificar los riesgos potenciales de los activos y que permita establecer acciones correctivas de los mismos?	X		
		¿Existen documentos que soporten el proceso realizado para establecer los costos del producto?		X	
		¿Existen documentos del método que les permite conocer su punto de equilibrio?	X		
		¿Realiza periódicamente el análisis de los estados financieros?	X		

3.3.4 GESTION DE RECURSOS FISICOS	3.3.4 Gestión De Recursos Físicos	¿Cuenta con la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para la realización de los procesos de los productos?		X	
		¿Cuentan con un plan para el mantenimiento de la infraestructura?	X		
		¿Cuentan con un plan de mantenimiento que asegure el buen funcionamiento de la maquinaria y equipos?		X	
		¿Tiene equipos de medición?		X	
		¿Se realiza la calibración periódica, para buen funcionamiento y que garantice el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control?	X		
		¿Existe un control de registro de para las hojas de vida de los equipos y maquinaria?		x	

ANEXO 4

FORMATO 2

Los estudiantes del programa de administración de empresas, estamos realizando una investigación con fines académicos, para determinar en conjunto con el ICONTEC y su grupo de Investigación GTC de la Universidad del Cauca, el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos de la norma NTC 6001, en el subsector de prendas para vestir vigentes al año 2015 en la ciudad de Popayán.

Razón por la cual es muy importante su participación y apoyo para el desarrollo de esta investigación.

Gracias.

Datos de la Organización

Nombre: **INMODA Y DISEÑO**

Nit: **36287699**

Dirección: **Cra 9 # 5-20**

Teléfono: **3136648230**

Año de Creación: _____

Persona Encuestada: **Angelica María Acero** Cargo: **Gerente**

PREGUNTAS GENERALES:

- 1) ¿Sabe usted que es la norma NTC 6001?

RTA:

- 2) Considera que es importante la implementación de sistemas de gestión de calidad en las PYMES?

SI ___ NO ___

- 3) ¿POR QUE?

RTA:

NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	SI CUMPLE	DOCUMENTOS Y OBSERVACIONES
0	1	2	

REQUISITO DE LA NORMA	REQUISITO ESPECIFICO	FACTORES A EVALUAR	0	1	2
3.1 PROCESOS DE DIRECCION	3.1.1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	¿Ha definido y tiene documentada la misión, visión y objetivos de la organización?		X	
		¿Conoce todo el equipo de trabajo la misión, visión y objetivos?	X		
		¿Se definen metas anuales que ayuden al crecimiento de la organización?			X
		¿Existen estrategias para mejorar la satisfacción del cliente interno y externo?		X	
		¿En la Organización existe un comité de calidad?	X		
	3.1.1.2 NORMAGRAMA	¿En la organización se ha realizado el proceso para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios sobre los cuales desarrolla su actividad?			X
	3.1.1.3 MAPA DE PROCESOS	¿La organización tiene un mapa de procesos en donde se identifique claramente los gerenciales, misionales y de apoyo?	X		
	3.1.1.4	¿La organización cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizados?	X		

	CARACTERIZACIONES DE LOS DE PROCESOS	¿Están definidos el objetivo, responsabilidades y requisitos de cada proceso que se desarrolla en la organización?	X		
		¿Cada proceso tiene definido los procedimientos que ayuden a alcanzar el objetivo planteado?	X		
	3.1.1.5 PROCESOS	¿Los procesos son coherentes con la estrategia organizacional?		X	
3.1.2 EVALUACION DE LA GESTION	3.1.2.1 PLANIFICAR Y CONTROLAR S.G.C.	¿Se ha definido indicadores de gestión para que se pueda evaluar la productividad de cada área?	X		
		¿Se ha implementado mecanismos de control y evaluación para la mejora continua de los procesos?	X		
		Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?	X		
	3.1.2.2 MEJORA CONTINUA	¿Se han implementado proyectos para mejorar el desempeño?	X		
		¿Se ha establecido un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales (acciones correctivas y /o acciones preventivas)?		X	
3.2 PROCESOS OPERATIVOS	3.2.1 GESTION COMERCIAL	¿Se realizó el análisis de mercado, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, entorno y competencia?	X		
		¿Tiene definidas las políticas y estrategias de ventas?	X		
		¿Los acuerdos y compromisos con los clientes se encuentran formalizados (documentos)?			X

		¿Se ha implementado un sistema de comercialización del producto?	X		
		¿Se ha implementado un sistema de atención posventa?	X		
		¿Se han creado mecanismos para evaluar la satisfacción de cliente?	X		
3.2.2 PLANIFICACION DEL PRODUCTO Y DE SUS PROCESOS DE REALIZACION.	3.2.2.1 PLANIFICACION DE PRODUCTOS	¿Existen especificaciones documentadas del producto, tanto físicas como psicológicas (fichas técnicas, catálogos, muestras etc.?)		X	
		¿Existen documentos con instrucciones de fabricación y control del producto o servicio?	X		
		¿Se cumple con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios para desarrollar el producto y/o servicio?			X
	3.2.2.2 PLANIFICACION Y DESARROLLO DE PROCESOS	¿Tiene documentado el proceso realización del producto y /o servicio, desde el inicio (materia prima) hasta el final (consumidor)?		X	
		¿Existen documentos en donde se evidencie los métodos utilizados para determinar la capacidad de producción?	X		
		¿Existen documentos en donde se evidencie las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados?	X		
		¿Se realiza un plan de diseño que incluya: objetivo, etapas, cronograma, responsabilidades,	X		

3.2.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto y/o servicio?			
		¿Existen registros en donde se evidencie la revisión de cada etapa frente a los objetivos y resultados finales del plan de diseño?	X		
3.2.4 GESTION DE COMPRAS	3.2.4 GESTION DE COMPRAS	¿Se han definido y documentado los criterios para elegir un proveedor?	X		
		¿Tiene definido y documentado el proceso de compras, de acuerdo a las necesidades de producción?		X	
		¿Verifica que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados?			X
		¿Realizan la recepción de los insumos adquiridos, garantizando el adecuado almacenamiento?			X
3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	¿Existe un programa de producción de bienes o prestación de servicios, documentado que incluya: tipo de producto, recursos y cantidad?		X	
		¿Existe un documento que permita definir y aplicar procedimientos para la identificación y el control del producto no conforme?		X	
		¿Existen documentos de actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación?		X	
		¿Se ha definido una metodología para el control de inventarios de	X		

		materia prima, producto en proceso y producto terminado?			
		¿Existen documentos que garanticen la entrega del producto de acuerdo a los requisitos especificados?			X
3.3 PROCESOS DE APOYO	3.3.1 RECURSOS HUMANOS	¿Se ha implementado un proceso de gestión humana que permita, contar con el personal adecuado, teniendo en cuenta, sus funciones, competencias?		X	
		¿Se han realizado procesos para identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo?	X		
		¿Existen documentos de los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas?		X	
		¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal y se mantiene registros de los resultados?	X		
		¿La contratación del personal directo e indirecto se realiza de acuerdo a lo estipulado por la ley?	X		
3.3.2 GESTION DE LA INFORMACION	3.3.2.1 Control De Documentos	Existe un procedimiento documentado que permita: A) Tener acceso a la información confiable y oportuna. b) Analizar e interpretar adecuadamente la información. c) Proteger la información		X	

		relevante para las actividades de la empresa.			
		¿Los documentos que son necesario para el funcionamiento de la organización están debidamente aprobados por la persona encargada para tal fin?			X
		¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?	X		
		¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos?	X		
	3.3.2.2 Control De Registros	¿Existen procesos para la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros?	X		
		¿Los documentos son almacenados en forma segura y ordenada de acuerdo a los lineamientos de la empresa y la ley?		X	
3.3.3 GESTION FINANCIERA	3.3.3 Gestión Financiera	¿Se ha implementado un método para identificar los riesgos potenciales de los activos y que permita establecer acciones correctivas de los mismos?	X		
		¿Existen documentos que soporten el proceso realizado para establecer los costos del producto?		1	
		¿Existen documentos del método que les permite conocer su punto de equilibrio?	X		
		¿Realiza periódicamente el análisis de los estados financieros?	X		

3.3.4 GESTION DE RECURSOS FISICOS	3.3.4 Gestión De Recursos Físicos	¿Cuenta con la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para la realización de los procesos de los productos?		X	
		¿Cuentan con un plan para el mantenimiento de la infraestructura?	X		
		¿Cuentan con un plan de mantenimiento que asegure el buen funcionamiento de la maquinaria y equipos?	X		
		¿Tiene equipos de medición?		X	
		¿Se realiza la calibración periódica, para buen funcionamiento y que garantice el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control?	X		
		¿Existe un control de registro de para las hojas de vida de los equipos y maquinaria?	X		

ANEXO 5

FORMATO 3

Los estudiantes del programa de administración de empresas, estamos realizando una investigación con fines académicos, para determinar en conjunto con el ICONTEC y su grupo de Investigación GTC de la Universidad del Cauca, el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos de la norma NTC 6001, en el subsector de prendas para vestir vigentes al año 2015 en la ciudad de Popayán.

Razón por la cual es muy importante su participación y apoyo para el desarrollo de esta investigación.

Gracias.

Datos de la Organización

Nombre: **MUNDO TECX DISEÑOS LISETH S.A.S** Nit: **9008375370**

Dirección: **Cra 9 # 5-20**

Teléfono: **8211230**

Año de Creación: _____

Persona Encuestada: **Julián Armando Peñafiel** Cargo: **Gerente**

Teléfono: **311 555 1856**

PREGUNTAS GENERALES:

- 1) ¿Sabe usted que es la norma NTC 6001?

RTA:

- 2) Considera que es importante la implementación de sistemas de gestión de calidad en las PYMES?

SI ___ NO ___

- 3) ¿POR QUE?

RTA:

NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	SI CUMPLE	DOCUMENTOS Y OBSERVACIONES
0	1	2	

REQUISITO DE LA NORMA	REQUISITO ESPECIFICO	FACTORES A EVALUAR	0	1	2
3.1 PROCESOS DE DIRECCION	3.1.1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	¿Ha definido y tiene documentada la misión, visión y objetivos de la organización?			X
		¿Conoce todo el equipo de trabajo la misión, visión y objetivos?		X	
		¿Se definen metas anuales que ayuden al crecimiento de la organización?		X	
		¿Existen estrategias para mejorar la satisfacción del cliente interno y externo?			X
		¿En la Organización existe un comité de calidad?	X		
	3.1.1.2 NORMAGRAMA	¿En la organización se ha realizado el proceso para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios sobre los cuales desarrolla su actividad?			X
	3.1.1.3 MAPA DE PROCESOS	¿La organización tiene un mapa de procesos en donde se identifique claramente los gerenciales, misionales y de apoyo?	X		
	3.1.1.4	¿La organización cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizados?	X		

	CARACTERIZACIONES DE LOS DE PROCESOS	¿Están definidos el objetivo, responsabilidades y requisitos de cada proceso que se desarrolla en la organización?	X		
		¿Cada proceso tiene definido los procedimientos que ayuden a alcanzar el objetivo planteado?	X		
	3.1.1.5 PROCESOS	¿Los procesos son coherentes con la estrategia organizacional?		X	
3.1.2 EVALUACION DE LA GESTION	3.1.2.1 PLANIFICAR Y CONTROLAR S.G.C.	¿Se ha definido indicadores de gestión para que se pueda evaluar la productividad de cada área?	X		
		¿Se ha implementado mecanismos de control y evaluación para la mejora continua de los procesos?	X		
		Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?		X	
	3.1.2.2 MEJORA CONTINUA	¿Se han implementado proyectos para mejorar el desempeño?	X		
		¿Se ha establecido un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales (acciones correctivas y /o acciones preventivas)?	X		
3.2 PROCESOS OPERATIVOS	3.2.1 GESTION COMERCIAL	¿Se realizó el análisis de mercado, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, entorno y competencia?		X	
		¿Tiene definidas las políticas y estrategias de ventas?		X	
		¿Los acuerdos y compromisos con los clientes se encuentran formalizados (documentos)?			X

		¿Se ha implementado un sistema de comercialización del producto?	X		
		¿Se ha implementado un sistema de atención posventa?		X	
		¿Se han creado mecanismos para evaluar la satisfacción de cliente?	X		
3.2.2 PLANIFICACION DEL PRODUCTO Y DE SUS PROCESOS DE REALIZACION.	3.2.2.1 PLANIFICACION DE PRODUCTOS	¿Existen especificaciones documentadas del producto, tanto físicas como psicológicas (fichas técnicas, catálogos, muestras etc.?)		X	
		¿Existen documentos con instrucciones de fabricación y control del producto o servicio?	X		
		¿Se cumple con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios para desarrollar el producto y/o servicio?			X
	3.2.2.2 PLANIFICACION Y DESARROLLO DE PROCESOS	¿Tiene documentado el proceso realización del producto y /o servicio, desde el inicio (materia prima) hasta el final (consumidor)?		X	
		¿Existen documentos en donde se evidencie los métodos utilizados para determinar la capacidad de producción?	X		
		¿Existen documentos en donde se evidencie las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados?	X		
		¿Se realiza un plan de diseño que incluya: objetivo, etapas, cronograma, responsabilidades,	X		

3.2.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto y/o servicio?			
		¿Existen registros en donde se evidencie la revisión de cada etapa frente a los objetivos y resultados finales del plan de diseño?	X		
3.2.4 GESTION DE COMPRAS	3.2.4 GESTION DE COMPRAS	¿Se han definido y documentado los criterios para elegir un proveedor?	X		
		¿Tiene definido y documentado el proceso de compras, de acuerdo a las necesidades de producción?		X	
		¿Verifica que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados?			X
		¿Realizan la recepción de los insumos adquiridos, garantizando el adecuado almacenamiento?			X
3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	¿Existe un programa de producción de bienes o prestación de servicios, documentado que incluya: tipo de producto, recursos y cantidad?		X	
		¿Existe un documento que permita definir y aplicar procedimientos para la identificación y el control del producto no conforme?		X	
		¿Existen documentos de actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación?		X	
		¿Se ha definido una metodología para el control de inventarios de	X		

		materia prima, producto en proceso y producto terminado?			
		¿Existen documentos que garanticen la entrega del producto de acuerdo a los requisitos especificados?			X
3.3 PROCESOS DE APOYO	3.3.1 RECURSOS HUMANOS	¿Se ha implementado un proceso de gestión humana que permita, contar con el personal adecuado, teniendo en cuenta, sus funciones, competencias?		X	
		¿Se han realizado procesos para identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo?	X		
		¿Existen documentos de los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas?		X	
		¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal y se mantiene registros de los resultados?	X		
		¿La contratación del personal directo e indirecto se realiza de acuerdo a lo estipulado por la ley?	X		
3.3.2 GESTION DE LA INFORMACION	3.3.2.1 Control De Documentos	Existe un procedimiento documentado que permita: A) Tener acceso a la información confiable y oportuna. b) Analizar e interpretar adecuadamente la información. c) Proteger la información		X	

		relevante para las actividades de la empresa.			
		¿Los documentos que son necesario para el funcionamiento de la organización están debidamente aprobados por la persona encargada para tal fin?			X
		¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?	X		
		¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos?	X		
	3.3.2.2 Control De Registros	¿Existen procesos para la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros?	X		
		¿Los documentos son almacenados en forma segura y ordenada de acuerdo a los lineamientos de la empresa y la ley?		X	
3.3.3 GESTION FINANCIERA	3.3.3 Gestión Financiera	¿Se ha implementado un método para identificar los riesgos potenciales de los activos y que permita establecer acciones correctivas de los mismos?	X		
		¿Existen documentos que soporten el proceso realizado para establecer los costos del producto?		X	
		¿Existen documentos del método que les permite conocer su punto de equilibrio?	X		
		¿Realiza periódicamente el análisis de los estados financieros?	X		

3.3.4 GESTION DE RECURSOS FISICOS	3.3.4 Gestión De Recursos Físicos	¿Cuenta con la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para la realización de los procesos de los productos?		X	
		¿Cuentan con un plan para el mantenimiento de la infraestructura?	X		
		¿Cuentan con un plan de mantenimiento que asegure el buen funcionamiento de la maquinaria y equipos?	X		
		¿Tiene equipos de medición?		X	
		¿Se realiza la calibración periódica, para buen funcionamiento y que garantice el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control?	X		
		¿Existe un control de registro de para las hojas de vida de los equipos y maquinaria?	X		

ANEXO 6

FORMATO 4

Los estudiantes del programa de administración de empresas, estamos realizando una investigación con fines académicos, para determinar en conjunto con el ICONTEC y su grupo de Investigación GTC de la Universidad del Cauca, el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos de la norma NTC 6001, en el subsector de prendas para vestir vigentes al año 2015 en la ciudad de Popayán.

Razón por la cual es muy importante su participación y apoyo para el desarrollo de esta investigación.

Gracias.

Datos de la Organización

Nombre: **SOLUCIONES TEXTILES DEL SUROCCIDENTE S.A.S**

Nit: **9005365655**

Dirección: **Calle 9 # 3-60**

Teléfono: **3206891865**

Año de Creación: _____

Persona Encuestada: **Andrés Mauricio Sánchez**

Cargo: **Gerente**

PREGUNTAS GENERALES:

- 1) ¿Sabe usted que es la norma NTC 6001?

RTA:

- 2) Considera que es importante la implementación de sistemas de gestión de calidad en las PYMES?

SI ___ NO ___

- 3) ¿POR QUE?

RTA:

NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	SI CUMPLE	DOCUMENTOS Y OBSERVACIONES
0	1	2	

REQUISITO DE LA NORMA	REQUISITO ESPECIFICO	FACTORES A EVALUAR	0	1	2
3.1 PROCESOS DE DIRECCION	3.1.1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	¿Ha definido y tiene documentada la misión, visión y objetivos de la organización?			X
		¿Conoce todo el equipo de trabajo la misión, visión y objetivos?			X
		¿Se definen metas anuales que ayuden al crecimiento de la organización?			X
		¿Existen estrategias para mejorar la satisfacción del cliente interno y externo?			X
		¿En la Organización existe un comité de calidad?			X
	3.1.1.2 NORMAGRAMA	¿En la organización se ha realizado el proceso para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios sobre los cuales desarrolla su actividad?			X
	3.1.1.3 MAPA DE PROCESOS	¿La organización tiene un mapa de procesos en donde se identifique claramente los gerenciales, misionales y de apoyo?		X	
	3.1.1.4	¿La organización cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizados?		X	

	CARACTERIZACIONES DE LOS DE PROCESOS	¿Están definidos el objetivo, responsabilidades y requisitos de cada proceso que se desarrolla en la organización?		X	
		¿Cada proceso tiene definido los procedimientos que ayuden a alcanzar el objetivo planteado?		X	
	3.1.1.5 PROCESOS	¿Los procesos son coherentes con la estrategia organizacional?			X
3.1.2 EVALUACION DE LA GESTION	3.1.2.1 PLANIFICAR Y CONTROLAR S.G.C.	¿Se ha definido indicadores de gestión para que se pueda evaluar la productividad de cada área?		X	
		¿Se ha implementado mecanismos de control y evaluación para la mejora continua de los procesos?			X
		¿Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?			X
	3.1.2.2 MEJORA CONTINUA	¿Se han implementado proyectos para mejorar el desempeño?		X	
		¿Se ha establecido un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales (acciones correctivas y /o acciones preventivas)?			X
3.2 PROCESOS OPERATIVOS	3.2.1 GESTION COMERCIAL	¿Se realizó el análisis de mercado, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, entorno y competencia?			X
		¿Tiene definidas las políticas y estrategias de ventas?			X
		¿Los acuerdos y compromisos con los clientes se encuentran formalizados (documentos)?			X

		¿Se ha implementado un sistema de comercialización del producto?			X
		¿Se ha implementado un sistema de atención posventa?			X
		¿Se han creado mecanismos para evaluar la satisfacción de cliente?			X
3.2.2 PLANIFICACION DEL PRODUCTO Y DE SUS PROCESOS DE REALIZACION.	3.2.2.1 PLANIFICACION DE PRODUCTOS	¿Existen especificaciones documentadas del producto, tanto físicas como psicológicas (fichas técnicas, catálogos, muestras etc.?)			X
		¿Existen documentos con instrucciones de fabricación y control del producto o servicio?		X	
		¿Se cumple con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios para desarrollar el producto y/o servicio?			X
	3.2.2.2 PLANIFICACION Y DESARROLLO DE PROCESOS	¿Tiene documentado el proceso realización del producto y /o servicio, desde el inicio (materia prima) hasta el final (consumidor)?			X
		¿Existen documentos en donde se evidencie los métodos utilizados para determinar la capacidad de producción?		X	
		¿Existen documentos en donde se evidencie las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados?		X	
		¿Se realiza un plan de diseño que incluya: objetivo, etapas, cronograma, responsabilidades,		X	

3.2.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto y/o servicio?			
		¿Existen registros en donde se evidencie la revisión de cada etapa frente a los objetivos y resultados finales del plan de diseño?		X	
3.2.4 GESTION DE COMPRAS	3.2.4 GESTION DE COMPRAS	¿Se han definido y documentado los criterios para elegir un proveedor?			X
		¿Tiene definido y documentado el proceso de compras, de acuerdo a las necesidades de producción?			X
		¿Verifica que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados?			X
		¿Realizan la recepción de los insumos adquiridos, garantizando el adecuado almacenamiento?			X
3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	¿Existe un programa de producción de bienes o prestación de servicios, documentado que incluya: tipo de producto, recursos y cantidad?			X
		¿Existe un documento que permita definir y aplicar procedimientos para la identificación y el control del producto no conforme?			X
		¿Existen documentos de actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación?		X	
		¿Se ha definido una metodología para el control de inventarios de		X	

		materia prima, producto en proceso y producto terminado?			
		¿Existen documentos que garanticen la entrega del producto de acuerdo a los requisitos especificados?			X
3.3 PROCESOS DE APOYO	3.3.1 RECURSOS HUMANOS	¿Se ha implementado un proceso de gestión humana que permita, contar con el personal adecuado, teniendo en cuenta, sus funciones, competencias?			X
		¿Se han realizado procesos para identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo?			X
		¿Existen documentos de los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas?			X
		¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal y se mantiene registros de los resultados?	X		
		¿La contratación del personal directo e indirecto se realiza de acuerdo a lo estipulado por la ley?			X
3.3.2 GESTION DE LA INFORMACION	3.3.2.1 Control De Documentos	Existe un procedimiento documentado que permita: A) Tener acceso a la información confiable y oportuna. b) Analizar e interpretar adecuadamente la información. c) Proteger la información			X

		relevante para las actividades de la empresa.			
		¿Los documentos que son necesario para el funcionamiento de la organización están debidamente aprobados por la persona encargada para tal fin?			X
		¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?	X		
		¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos?		X	
	3.3.2.2 Control De Registros	¿Existen procesos para la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros?		X	
		¿Los documentos son almacenados en forma segura y ordenada de acuerdo a los lineamientos de la empresa y la ley?		X	
3.3.3 GESTION FINANCIERA	3.3.3 Gestión Financiera	¿Se ha implementado un método para identificar los riesgos potenciales de los activos y que permita establecer acciones correctivas de los mismos?	X		
		¿Existen documentos que soporten el proceso realizado para establecer los costos del producto?		X	
		¿Existen documentos del método que les permite conocer su punto de equilibrio?	X		
		¿Realiza periódicamente el análisis de los estados financieros?	X		

3.3.4 GESTION DE RECURSOS FISICOS	3.3.4 Gestión De Recursos Físicos	¿Cuenta con la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para la realización de los procesos de los productos?			X
		¿Cuentan con un plan para el mantenimiento de la infraestructura?		X	
		¿Cuentan con un plan de mantenimiento que asegure el buen funcionamiento de la maquinaria y equipos?		X	
		¿Tiene equipos de medición?		X	
		¿Se realiza la calibración periódica, para buen funcionamiento y que garantice el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control?	X		
		¿Existe un control de registro de para las hojas de vida de los equipos y maquinaria?			X

ANEXO 7

FORMATO 5

Los estudiantes del programa de administración de empresas, estamos realizando una investigación con fines académicos, para determinar en conjunto con el ICONTEC y su grupo de Investigación GTC de la Universidad del Cauca, el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos de la norma NTC 6001, en el subsector de prendas para vestir vigentes al año 2015 en la ciudad de Popayán.

Razón por la cual es muy importante su participación y apoyo para el desarrollo de esta investigación.

Gracias.

Datos de la Organización

Nombre: **ML STUDIOS S.A.S**

Nit: **900644509-5**

Dirección: **Cra 11 # 6-80**

Teléfono: **82382365**

Año de Creación: **2013 como S.A.S**

Persona Encuestada: **José Tomás Londoño** Cargo: **Representante Legal**

PREGUNTAS GENERALES:

- 4) ¿Sabe usted que es la norma NTC 6001?

RTA:

No _____

- 5) Considera que es importante la implementación de sistemas de gestión de calidad en las PYMES?

SI NO

- 6) ¿POR QUE?

RTA: Porque permite ser más competitivo

NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	SI CUMPLE	DOCUMENTOS Y OBSERVACIONES
0	1	2	

REQUISITO DE LA NORMA	REQUISITO ESPECIFICO	FACTORES A EVALUAR	0	1	2
3.1 PROCESOS DE DIRECCION	3.1.1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	¿Ha definido y tiene documentada la misión, visión y objetivos de la organización?			X
		¿Conoce todo el equipo de trabajo la misión, visión y objetivos?			X
		¿Se definen metas anuales que ayuden al crecimiento de la organización?			X
		¿Existen estrategias para mejorar la satisfacción del cliente interno y externo?			X
		¿En la Organización existe un comité de calidad?		X	
	3.1.1.2 NORMAGRAMA	¿En la organización se ha realizado el proceso para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios sobre los cuales desarrolla su actividad?			X
	3.1.1.3 MAPA DE PROCESOS	¿La organización tiene un mapa de procesos en donde se identifique claramente los gerenciales, misionales y de apoyo?			X
	3.1.1.4	¿La organización cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizados?			X

	CARACTERIZACIONES DE LOS DE PROCESOS	¿Están definidos el objetivo, responsabilidades y requisitos de cada proceso que se desarrolla en la organización?			X
		¿Cada proceso tiene definido los procedimientos que ayuden a alcanzar el objetivo planteado?			X
	3.1.1.5 PROCESOS	¿Los procesos son coherentes con la estrategia organizacional?			X
3.1.2 EVALUACION DE LA GESTION	3.1.2.1 PLANIFICAR Y CONTROLAR S.G.C.	¿Se ha definido indicadores de gestión para que se pueda evaluar la productividad de cada área?			X
		¿Se ha implementado mecanismos de control y evaluación para la mejora continua de los procesos?			X
		¿Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?			X
	3.1.2.2 MEJORA CONTINUA	¿Se han implementado proyectos para mejorar el desempeño?			X
		¿Se ha establecido un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales (acciones correctivas y /o acciones preventivas)?			X
	3.2 PROCESOS OPERATIVOS	3.2.1 GESTION COMERCIAL	¿Se realizó el análisis de mercado, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, entorno y competencia?		
¿Tiene definidas las políticas y estrategias de ventas?					X
¿Los acuerdos y compromisos con los clientes se encuentran formalizados (documentos)?					X

		¿Se ha implementado un sistema de comercialización del producto?			X
		¿Se ha implementado un sistema de atención posventa?			X
		¿Se han creado mecanismos para evaluar la satisfacción de cliente?			X
3.2.2 PLANIFICACION DEL PRODUCTO Y DE SUS PROCESOS DE REALIZACION.	3.2.2.1 PLANIFICACION DE PRODUCTOS	¿Existen especificaciones documentadas del producto, tanto físicas como psicológicas (fichas técnicas, catálogos, muestras etc.?)			X
		¿Existen documentos con instrucciones de fabricación y control del producto o servicio?			X
		¿Se cumple con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios para desarrollar el producto y/o servicio?			X
	3.2.2.2 PLANIFICACION Y DESARROLLO DE PROCESOS	¿Tiene documentado el proceso realización del producto y /o servicio, desde el inicio (materia prima) hasta el final (consumidor)?			X
		¿Existen documentos en donde se evidencie los métodos utilizados para determinar la capacidad de producción?			X
		¿Existen documentos en donde se evidencie las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados?		X	
		¿Se realiza un plan de diseño que incluya: objetivo, etapas, cronograma, responsabilidades,			X

3.2.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto y/o servicio?			
		¿Existen registros en donde se evidencie la revisión de cada etapa frente a los objetivos y resultados finales del plan de diseño?			X
3.2.4 GESTION DE COMPRAS	3.2.4 GESTION DE COMPRAS	¿Se han definido y documentado los criterios para elegir un proveedor?			X
		¿Tiene definido y documentado el proceso de compras, de acuerdo a las necesidades de producción?			X
		¿Verifica que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados?			X
		¿Realizan la recepción de los insumos adquiridos, garantizando el adecuado almacenamiento?			X
3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	¿Existe un programa de producción de bienes o prestación de servicios, documentado que incluya: tipo de producto, recursos y cantidad?			X
		¿Existe un documento que permita definir y aplicar procedimientos para la identificación y el control del producto no conforme?			X
		¿Existen documentos de actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación?			X
		¿Se ha definido una metodología para el control de inventarios de			X

		materia prima, producto en proceso y producto terminado?			
		¿Existen documentos que garanticen la entrega del producto de acuerdo a los requisitos especificados?			X
3.3 PROCESOS DE APOYO	3.3.1 RECURSOS HUMANOS	¿Se ha implementado un proceso de gestión humana que permita, contar con el personal adecuado, teniendo en cuenta, sus funciones, competencias?			X
		¿Se han realizado procesos para identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo?			X
		¿Existen documentos de los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas?			X
		¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal y se mantiene registros de los resultados?	X		
		¿La contratación del personal directo e indirecto se realiza de acuerdo a lo estipulado por la ley?			X
3.3.2 GESTION DE LA INFORMACION	3.3.2.1 Control De Documentos	Existe un procedimiento documentado que permita: A) Tener acceso a la información confiable y oportuna. b) Analizar e interpretar adecuadamente la información. c) Proteger la información			X

		relevante para las actividades de la empresa.			
		¿Los documentos que son necesario para el funcionamiento de la organización están debidamente aprobados por la persona encargada para tal fin?			X
		¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?	X		
		¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos?		X	
	3.3.2.2 Control De Registros	¿Existen procesos para la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros?			X
		¿Los documentos son almacenados en forma segura y ordenada de acuerdo a los lineamientos de la empresa y la ley?			X
3.3.3 GESTION FINANCIERA	3.3.3 Gestión Financiera	¿Se ha implementado un método para identificar los riesgos potenciales de los activos y que permita establecer acciones correctivas de los mismos?			X
		¿Existen documentos que soporten el proceso realizado para establecer los costos del producto?			X
		¿Existen documentos del método que les permite conocer su punto de equilibrio?			X
		¿Realiza periódicamente el análisis de los estados financieros?			X

3.3.4 GESTION DE RECURSOS FISICOS	3.3.4 Gestión De Recursos Físicos	¿Cuenta con la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para la realización de los procesos de los productos?			X
		¿Cuentan con un plan para el mantenimiento de la infraestructura?			X
		¿Cuentan con un plan de mantenimiento que asegure el buen funcionamiento de la maquinaria y equipos?			X
		¿Tiene equipos de medición?			X
		¿Se realiza la calibración periódica, para buen funcionamiento y que garantice el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control?			X
		¿Existe un control de registro de para las hojas de vida de los equipos y maquinaria?			X

ANEXO 8

FORMATO 6

Los estudiantes del programa de administración de empresas, estamos realizando una investigación con fines académicos, para determinar en conjunto con el ICONTEC y su grupo de Investigación GTC de la Universidad del Cauca, el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos de la norma NTC 6001, en el subsector de prendas para vestir vigentes al año 2015 en la ciudad de Popayán.

Razón por la cual es muy importante su participación y apoyo para el desarrollo de esta investigación.

Gracias.

Datos de la Organización

Nombre: **FABRITEX-DOTACIONES Y UNIFORMES** Nit: **1061734255**

Dirección: **Cra 11 # 7 - 35**

Teléfono: **8361533**

Año de Creación: _____

Persona Encuestada: **Alina Méndez** Cargo: **Gerente**

Teléfono: **3122877946**

PREGUNTAS GENERALES:

- 1) ¿Sabe usted que es la norma NTC 6001?

RTA:

- 2) Considera que es importante la implementación de sistemas de gestión de calidad en las PYMES?

SI ___ NO ___

- 3) ¿POR QUE?

RTA:

NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	SI CUMPLE	DOCUMENTOS Y OBSERVACIONES
0	1	2	

REQUISITO DE LA NORMA	REQUISITO ESPECIFICO	FACTORES A EVALUAR	0	1	2
3.1 PROCESOS DE DIRECCION	3.1.1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	¿Ha definido y tiene documentada la misión, visión y objetivos de la organización?		X	
		¿Conoce todo el equipo de trabajo la misión, visión y objetivos?			X
		¿Se definen metas anuales que ayuden al crecimiento de la organización?			X
		¿Existen estrategias para mejorar la satisfacción del cliente interno y externo?		X	
		¿En la Organización existe un comité de calidad?		X	
	3.1.1.2 NORMAGRAMA	¿En la organización se ha realizado el proceso para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios sobre los cuales desarrolla su actividad?			X
	3.1.1.3 MAPA DE PROCESOS	¿La organización tiene un mapa de procesos en donde se identifique claramente los gerenciales, misionales y de apoyo?	X		
	3.1.1.4	¿La organización cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizados?	X		

	CARACTERIZACIONES DE LOS DE PROCESOS	¿Están definidos el objetivo, responsabilidades y requisitos de cada proceso que se desarrolla en la organización?	X		
		¿Cada proceso tiene definido los procedimientos que ayuden a alcanzar el objetivo planteado?	X		
	3.1.1.5 PROCESOS	¿Los procesos son coherentes con la estrategia organizacional?		X	
3.1.2 EVALUACION DE LA GESTION	3.1.2.1 PLANIFICAR Y CONTROLAR S.G.C.	¿Se ha definido indicadores de gestión para que se pueda evaluar la productividad de cada área?	X		
		¿Se ha implementado mecanismos de control y evaluación para la mejora continua de los procesos?	X		
		¿Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?	X		
	3.1.2.2 MEJORA CONTINUA	¿Se han implementado proyectos para mejorar el desempeño?	X		
		¿Se ha establecido un mecanismo que permita dar tratamiento a los problemas actuales o potenciales (acciones correctivas y /o acciones preventivas)?	X		
	3.2 PROCESOS OPERATIVOS	3.2.1 GESTION COMERCIAL	¿Se realizó el análisis de mercado, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, entorno y competencia?	X	
¿Tiene definidas las políticas y estrategias de ventas?				X	
¿Los acuerdos y compromisos con los clientes se encuentran formalizados (documentos)?					X

		¿Se ha implementado un sistema de comercialización del producto?	X		
		¿Se ha implementado un sistema de atención posventa?	X		
		¿Se han creado mecanismos para evaluar la satisfacción de cliente?	X		
3.2.2 PLANIFICACION DEL PRODUCTO Y DE SUS PROCESOS DE REALIZACION.	3.2.2.1 PLANIFICACION DE PRODUCTOS	¿Existen especificaciones documentadas del producto, tanto físicas como psicológicas (fichas técnicas, catálogos, muestras etc.?)	X		
		¿Existen documentos con instrucciones de fabricación y control del producto o servicio?	X		
		¿Se cumple con los requisitos técnicos, legales y reglamentarios para desarrollar el producto y/o servicio?			X
	3.2.2.2 PLANIFICACION Y DESARROLLO DE PROCESOS	¿Tiene documentado el proceso realización del producto y /o servicio, desde el inicio (materia prima) hasta el final (consumidor)?		X	
		¿Existen documentos en donde se evidencie los métodos utilizados para determinar la capacidad de producción?	X		
		¿Existen documentos en donde se evidencie las actividades críticas y puntos de control de los procesos realizados?	X		
		¿Se realiza un plan de diseño que incluya: objetivo, etapas, cronograma, responsabilidades,	X		

3.2.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	recursos y resultados, cuando se hacen modificaciones al producto y/o servicio?			
		¿Existen registros en donde se evidencie la revisión de cada etapa frente a los objetivos y resultados finales del plan de diseño?	X		
3.2.4 GESTION DE COMPRAS	3.2.4 GESTION DE COMPRAS	¿Se han definido y documentado los criterios para elegir un proveedor?	X		
		¿Tiene definido y documentado el proceso de compras, de acuerdo a las necesidades de producción?		X	
		¿Verifica que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados?			X
		¿Realizan la recepción de los insumos adquiridos, garantizando el adecuado almacenamiento?			X
3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	3.2.5 PRODUCCION DE BIENES O PRESTACION DEL SERVICIO	¿Existe un programa de producción de bienes o prestación de servicios, documentado que incluya: tipo de producto, recursos y cantidad?		X	
		¿Existe un documento que permita definir y aplicar procedimientos para la identificación y el control del producto no conforme?		X	
		¿Existen documentos de actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación?		X	
		¿Se ha definido una metodología para el control de inventarios de	X		

		materia prima, producto en proceso y producto terminado?			
		¿Existen documentos que garanticen la entrega del producto de acuerdo a los requisitos especificados?			X
3.3 PROCESOS DE APOYO	3.3.1 RECURSOS HUMANOS	¿Se ha implementado un proceso de gestión humana que permita, contar con el personal adecuado, teniendo en cuenta, sus funciones, competencias?	X		
		¿Se han realizado procesos para identificar las necesidades de formación (capacitación y /o entrenamiento) propias del cargo?	X		
		¿Existen documentos de los procesos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas?		X	
		¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal y se mantiene registros de los resultados?	X		
		¿La contratación del personal directo e indirecto se realiza de acuerdo a lo estipulado por la ley?	X		
3.3.2 GESTION DE LA INFORMACION	3.3.2.1 Control De Documentos	Existe un procedimiento documentado que permita: A) Tener acceso a la información confiable y oportuna. b) Analizar e interpretar adecuadamente la información. c) Proteger la información		X	

		relevante para las actividades de la empresa.			
		¿Los documentos que son necesario para el funcionamiento de la organización están debidamente aprobados por la persona encargada para tal fin?			X
		¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?	X		
		¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos?	X		
	3.3.2.2 Control De Registros	¿Existen procesos para la identificación, protección, recuperación, almacenamiento y disposición de los registros?	X		
		¿Los documentos son almacenados en forma segura y ordenada de acuerdo a los lineamientos de la empresa y la ley?		X	
3.3.3 GESTION FINANCIERA	3.3.3 Gestión Financiera	¿Se ha implementado un método para identificar los riesgos potenciales de los activos y que permita establecer acciones correctivas de los mismos?	X		
		¿Existen documentos que soporten el proceso realizado para establecer los costos del producto?		X	
		¿Existen documentos del método que les permite conocer su punto de equilibrio?	X		
		¿Realiza periódicamente el análisis de los estados financieros?	X		

3.3.4 GESTION DE RECURSOS FISICOS	3.3.4 Gestión De Recursos Físicos	¿Cuenta con la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para la realización de los procesos de los productos?		X	
		¿Cuentan con un plan para el mantenimiento de la infraestructura?	X		
		¿Cuentan con un plan de mantenimiento que asegure el buen funcionamiento de la maquinaria y equipos?		X	
		¿Tiene equipos de medición?		X	
		¿Se realiza la calibración periódica, para buen funcionamiento y que garantice el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente, la empresa y los entes de control?	X		
		¿Existe un control de registro de para las hojas de vida de los equipos y maquinaria?	X		

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Evaluación Organizacional [En línea] [Citado el: 16 de abril de 2016].
<<https://books.google.com.co/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA123&dq=eficiencia+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiHr4fjh5TMAhWJdh4KHWQIBqYQ6AEIIDAB#v=onepage&q=eficiencia%20definicion&f=false>>
- CANALES C, Manuel, (2006). *Metodologías de investigación social*. 1ra Edición. Santiago de Chile
- CAMPBELL, D. T. y STANLEY, J. (1978). *Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social*. Amorrortu, Buenos Aires.
- CARVAJAL, R. (1994). *Metodología de la investigación*. Ed. Futuro, Santiago de Cali.
- El Nuevo Liberal. Popayán Construye su primer Centro Industrial Textil. [En línea] [Citado el: 10 de octubre de 2016.] <<http://elnuevoliberal.com/popayan-construye-su-primer-centro-industrial-textil/>>
- FERNANDEZ F, Santiago. (2002). *Estadística Descriptiva*, España
- GARCÍA, Santiago. (1994) Introducción a la Economía de la Empresa. Editorial Díaz de Santos. Madrid, Pág. 156
- GONZÁLEZ, W. J. (1988). *Aspectos Metodológicos de la Investigación Científica*. Servicio de publicaciones de la Universidad de Murcia, Murcia.
- HERNÁNDEZ, Roberto - FERNÁNDEZ C, Carlos y BAPTISTA L, Pilar. *Metodología de la Investigación*, 4ta Edición, México D.F, 2006, 1998,1991, Pág. 108.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma internacional ISO 9001 2008-11-14. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- LOPEZ, Susana. (2006). *Implantación de un sistema de calidad*, 1ra Edición, España.
- MALHOTRA, Naresh. (2004). *Investigación de Mercados*. Editorial Pearson Educación. 4ta Edición, México.
- MIRANDA F, CHAMORRO A. y RUBIO S.,(2007) *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Editorial Delta. 1era Edición, Madrid (España).

PADRÓN, J. (1996): *Referencias Básicas en la Producción de una Tesis Doctoral. Material para Curso-Taller. San Juan de los Morros: Colegio de Economistas.*

SAUTU, Ruth "et al". (2005) *Manual de Metodología*, 1ra Edición, Buenos Aires (Argentina).

SUAREZ, Manuel. (2007) *El Kaisen. La filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total*, 1ra Edición, Editorial Panorama, México, Pág. 75

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. *El proceso de la Investigación*, Pág. 92

International Organization For Standardization, *Normas Internacionales ISO*. [En línea] [Citado el: 28 de marzo de 2015.] <<http://www.iso.org/iso/home/about.htm>>

International Organization For Standardization, *Norma ISO 9001:2008*. [En línea] [Citado el: 15 de abril de 2015.] < <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>>

Instituto Colombiano De Normas Técnicas Y Certificación, *Modelo de gestión de micro y pequeñas empresas*. [En línea] [Citado el: 18 de abril de 2015.] < <http://www.icontec.org/index.php/ec/inicio-3/conformidad/50-colombia/certificacion-sistema/334-gestion-de-micro-y-pequenas-empresas> >

NAMAKFOROOSH, Mohammad (2005). *Metodología de la Investigación*. Editorial Limusa S.A. 2da Edición. México. Pág. 72

Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo. *Informe Sector comercio, industria y turismo 2010-2011*. [En línea] [Citado el: 15 de mayo de 2015.] <<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=13903>>

Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo. *Mirada al sector Textil*. [En línea] [Citado el: 15 de mayo de 2016.] <<http://www.mincit.gov.co/tlc/publicaciones.php?id=12780>>

Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo, *Ley 590 de 2000 y sus modificaciones (Ley 905 de 2004)*. [En línea] [Citado el: 21 de abril de 2015.]
<<http://www.mipymes.gov.co/publicaciones.php?id=2761&dPrint=1>>

Presidencia de la Republica. Población vulnerable en Popayán tendrá empleo en Centro Textil. [En línea] [Citado el: 10 de octubre de 2016.]
<http://wp.presidencia.gov.co/Noticias/2014/Noviembre/Paginas/20141121_04-Poblacion-vulnerable-Popayan-tendra-empleo-en-Centro-Textil.aspx>

Seperintendencia de Sociedades. Desempeño del sector Textil-Confección 2012-2014 informe [En línea] [Citado el: 06 de octubre de 2016.]
<<http://www.supersociedades.gov.co/noticias/Documents/2015/Septiembre/EE1-%20Sector%20Textil-%202015%20VIII%2014.pdf>>