

a nivel interno como externo adecuada y su adecuada aplicabilidad en relación al servicio que presta Limpieza Institucional LASU S.A.S

Tabla 17

*Relación de las normas 9001-14001-45001*

<b>RELACION DE LAS NORMAS</b>					
<b>COMUNICACIÓN</b>					
<b>ISO 45001</b>		<b>ISO 9001</b>		<b>ISO 14001</b>	
<b>5.2</b>	<i>Política</i>	<b>5.2</b>	<i>Establecimiento de la política</i>	<b>5.2</b>	<i>Política Ambiental, comunicarse dentro de la organización</i>
<b>6.2</b>	<i>Objetivos de la SST</i>	<b>6.2</b>	<i>Objetivos de la calidad planificación para lograrlos</i>	<b>6.2.1</b>	<i>Objetivos Ambientales y planificación para lograrlos</i>
<b>7.4.2</b>	<i>Comunicación interna</i>	<b>7.4.2</b>	<i>Comunicación interna</i>	<b>7.4.2</b>	<i>Comunicación interna</i>
<b>7.4.3</b>	<i>Comunicación externa</i>	<b>7.4.3</b>	<i>Comunicación externa</i>	<b>7.4.3</b>	<i>Comunicación externa</i>
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
<b>ISO 45001</b>		<b>ISO 9001</b>		<b>ISO 14001</b>	
<b>4.3</b>	<i>Determinación de los riesgos legales y tipos de requisitos</i>	<b>4.3</b>	<i>alcance contexto de la organización determinación del sistema de gestión de calidad</i>	<b>4.3</b>	<i>Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental</i>
<b>5.2</b>	<i>Política del SG-SST</i>	<b>5.2</b>	<i>comunicación de las políticas de calidad</i>	<b>5.2</b>	<i>Política Ambiental, mantenerse como información documentada</i>
<b>8.2</b>	<i>Preparación y respuesta ante emergencia</i>	<b>8.2</b>	<i>Resultados de la revisión emergencias de acuerdo a nuevo producto y servicio</i>	<b>8.2</b>	<i>Preparación y respuesta ante emergencias</i>
<b>9.2.2</b>	<i>Programa de auditoria interna</i>	<b>9.2</b>	<i>Auditoria interna</i>	<b>9.2.2</b>	<i>Programa de auditoria Interna</i>
<b>9.3</b>	<i>Revisión por la dirección</i>	<b>9.3</b>	<i>Revisión por la dirección</i>	<b>9.3</b>	<i>Revisión por la dirección</i>

<b>10.</b> Incidentes no	<b>10.</b> No conformidad y acción correctiva	<b>10.</b> No conformidad y Acción
<b>2</b> conformidades y	<b>2</b>	<b>2</b> Correctiva
acciones correctivos		

***La Alta Dirección es la encargada de articular la gestión de: la comunicación, la información documentada y la aplicación de políticas relacionadas a los sistemas integrados de gestión.***

*Nota:* Autoría propia.

Parte de la oportunidad en la prestación del servicio prestado por Limpieza Institucional LASU S.A.S, consistirá en involucrar a través de nuestra propuesta la implementación de las normas ISO 9001, ISO 14001 y 45001 como parte fundamental de una gestión estratégica que se articule con las herramientas diagnóstico que se tomaron de partida para realizar un análisis situacional de la compañía.

Como resultado del cruce de la matriz DOFA (Figura 17) del presente trabajo, de manera general se muestra claramente que hay varios aspectos a implementar un plan de mejora que permitirá fortalecer una estrategia competitiva y funcional.

De acuerdo a estas oportunidades es indispensable articuladamente con la alta dirección y su equipo de trabajo, estructurar los planes de acción que han de liderarse en cabeza de cada jefe de área, para finalmente sustentar en un comité ejecutivo el cual se podría institucionalizar mensualmente con el fin de analizar indicadores de gestión, las variaciones del mercado, costos beneficios y de esta manera determinar donde se enfatiza el plan de trabajo, las metas y las estrategias del plan de mejora que sea el más acorde para las características de la compañía.

Dado la complejidad del mercado y el gran nivel de competencia que existe a nivel Nacional, la propuesta incluye el análisis del modelo CANVAS relacionado en la tabla 11 del presente trabajo y dado que se considera que la empresa puede aplicar modelos innovadores que contribuyan con un desarrollo sistematizado y sostenible.

De igual manera se utilizó una herramienta de autodiagnóstico (Ver anexo3) para identificar el grado de madurez de la compañía con relación a las pautas de la norma en donde su porcentaje promedio fue de 52% posicionando a la empresa en un nivel medio como lo muestra la gráfica a continuación:

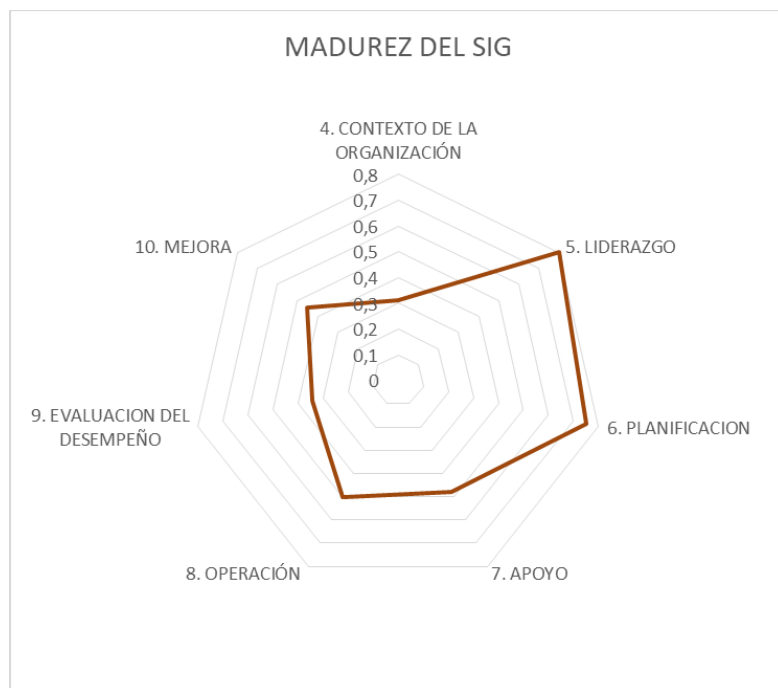
Tabla 16

*Estado de madurez de la empresa con relación a las normas ISO 9001, 14001 y 45001*

NUMERAL NORMAS INTEGRADAS	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	31%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	80%	MANTENER
6. PLANIFICACION	75%	MEJORAR
7. APOYO	48%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	50%	MEJORAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	34%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	45%	MEJORAR
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>52%</b>	
<b>MADUREZ DEL SIG</b>	<b>MEDIO</b>	

Nota: Autoría propia.

Representación gráfica del estado de madurez:



**Figura 51.** Estado de madurez de la empresa con relación a las normas ISO 9001, 14001 y 45001.

Elaboración propia.

## Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

Se realizó un diagnóstico de la organización por medio de diferentes herramientas como DOFA, CANVAS la matriz EFI y EFE, Modelo EFQM y Diagnostico LEAN, que evidenciaron la necesidad de realizar la adecuación e implementación de un sistema de gestión.

Se pudo evidenciar que la organización tiene implementadas algunas herramientas de gestión de la calidad, aunque se debe realizar una actualización de la planeación estratégica (misión y visión) y documentación del sistema de gestión de calidad (Mapa de Procesos, Caracterización de los procesos y Política del sistema de Gestión de calidad), los cuales han sido propuestos a lo largo de este trabajo.

Se realizó una propuesta de cambio en la visión, misión y mapa de procesos para Limpieza Institucional LASU SAS, lo cual permitirá articular las partes interesadas, la mejora continua y los procesos operacionales, misionales en pro del objetivo de calidad, fortaleciendo el desarrollo organizacional y la planificación estratégica de la compañía reconociendo el replanteamiento de las caracterizaciones de los procesos.

El Neuromarketing evidencia la importancia en la implementación de herramientas como el marketing digital, que promuevan el conocimiento y posicionamiento de la marca enfocado a una mayor cercanía con los clientes por medio de la aplicación de redes sociales, comunicación y página web, con el propósito de generar mayor credibilidad y confianza en los servicios prestados por Limpieza Institucional LASU SAS.

Para poder tener un mayor control de la calidad de los procesos internos, se propone realizar la implementación de un plan de auditoría interna que permita a la organización generar mejora continua en cada uno de sus procesos, logrando la puesta en funcionamiento y certificación de calidad de los servicios integrales de aseo, objeto comercial de la compañía.

Limpieza Institucional LASU SAS es una empresa que se encuentra comprometida con la sociedad y especialmente con las madres cabeza de familia en la generación de empleo y desarrollo personal que aportan a la estabilidad económica de todas las familias que integran el grupo de trabajo, por lo cual se evidencia la necesidad de brindar tranquilidad a sus empleados creando programas de integración, inclusión y responsabilidad social.

Se evidencia que Limpieza Institucional LASU SAS no cuenta con un modelo de liderazgo implementado, dado a la falta de articulación entre sus áreas, desaprovechando la oportunidad de

poder abordar nuevos mercados y ser más competitivo en la oferta de servicios de aseo frente a su competencia.

Limpieza Institucional LASU S.A.S es una empresa que posee poca inversión en publicidad y no tiene establecidas estrategias de marketing enfocadas al sector institucional; como fortaleza se identifica la perdurabilidad en el mercado por varios años y la consecución de clientes en importantes plazas de prestigio nacional, sin embargo, se evidencia que aún no tiene un reconocimiento de marca en el mercado.

La empresa Limpieza Institucional LASU SAS, cuenta con herramientas para la evaluación y medición de los procesos documentados dentro de sus parámetros y caracterizaciones a implementar, estos son totalizados y llevados a un informe de gestión, pero su trazabilidad de ningún modo llega a ser consecuente ni orienta la búsqueda del desarrollo de la compañía.

Por medio de la implementación de la herramienta de Diagnostico LEAN, se evidencia que la empresa Limpieza institucional LASU SAS, presenta falencias en los procesos de gestión operativa y de apoyo que articulen la relación de los lineamientos administrativos con la prestación de los servicios generando un debilitamiento de la satisfacción del cliente y el fortalecimiento de la mejora continua.

Por medio del diagnóstico empresarial y la naturaleza de la prestación de servicios de aseo, se evidencia la necesidad de implementar un sistema Integrado de gestión, que articule la ejecución de la calidad en los procesos, el cuidado al medioambiente, responsabilidad de las partes interesadas en la mitigación de riesgos, seguridad y salud en el trabajo y sostenibilidad del medio ambiente.

### **Recomendaciones**

Limpieza Institucional LASU S.A.S es una compañía que ha estructurado fundamentos laborales a través de la experiencia y confrontación del mercado generando un patrimonio con legado propio, por tanto para dar continuidad al objeto comercial de la empresa y su introducción al modernismo de la globalización sugerimos:

Una revisión, adecuación y estructuración de las bases sentadas que se encuentran en el planteamiento existente del SIG para que puedan ser socializadas, implementadas y consolidadas en la futura certificación de las norma (ISO 9001-2015, ISO 14001, ISO 45001) para la compañía, dada la relación de ellas con el servicio que se presta.

Es necesario trabajar en un protocolo y manejo asertivo de la comunicación que articule los lineamientos entre la alta gerencia con los procesos misionales y operacionales.

Se recomienda consolidar el manejo de herramientas como análisis de causas, informes de gestión, proyecciones, causa raíz y consolidación de datos que estructuren una metodología de trabajo y cultura organizacional a todo nivel, creando células por áreas.

Es importante consolidar una estrategia fuerte de publicidad que enfoque los logros y bondades de la compañía con el objeto de posicionar la marca; como de igual manera es prioritario implementar un CRM que permita conocer, analizar y generar relaciones duraderas con los clientes impulsando la fidelización de los mismos.

La compañía se encuentra comprometida con la contratación de madres cabeza de familia como parte fundamental de su RSE, sin embargo, es necesario fortalecer programas que permitan dar tranquilidad y confianza a sus empleados con la disponibilidad del tiempo operacional, realizando alianzas estratégicas con Jardines infantiles que realicen el cuidado responsable y pertinente de sus hijos mientras se encuentran en su jornada laboral.

Es necesario crear un programa de SST como al igual un programa de Gestión ambiental que permita fundamentar los lineamientos y pautas que la empresa debe seguir en el cuidado de sus empleados y el uso adecuado de los recursos que redunden en la sostenibilidad de la empresa

Se sugiere establecer el propósito de mantener la medición de indicadores de gestión y auditorías internas, que permitan conocer los pronósticos de demanda operacional articulados con las células de área para enfocar la mejora continua que contribuyan al cumplimiento de objetivos, Misión y Visión de la compañía.

## Referencias

- Alba, T. (2016). *Ail Relay*. Recuperado el 20 de Sep. de 2019, de Branding:  
<https://blog.mailrelay.com/es/2016/08/18/imagen-corporativa-de-una-empresa-que-es-y-como-mejorarla>
- Alcalde San Miguel, P. (2009). *Calidad* (Vol. Primera edicion ). (M. J. Rso, Ed.) España, Madrid, España: Graficas Rogar.
- Beltrán, D. M., González, N. A., & Rodríguez, L. P. (2020). Datos de la Empresa. Bogotá.
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Revista Universidad y Empresa*, 281-312.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrd: Pearson.
- CCB. (04 de 2020). *Cámara de Comercio de Bogotá*. Recuperado el 20 de Oct. de 2019, de <https://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Todo-sobre-el-Codigo-CIIU>
- Células Empresariales*. (6 de 12 de 2011). Recuperado el 10 de Dic. de 2019, de Infraestructura: elemento de desarrollo organizacional:  
<https://scastor.wordpress.com/2011/12/06/infraestructura-elemento-de-desarrollo-organizacional/>
- CEPAL. (10 de Mayo de 2002). *Globalización y desarrollo*. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2724/2/S2002024\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2724/2/S2002024_es.pdf)
- Club de excelencia en gestión*. (2017). Recuperado el 01 de Feb. de 2020, de <https://www.clubexcelencia.org/modelo-efqm>
- Computrabajo*. (2020). Recuperado el 20 de Sep. de 2019, de <https://www.computrabajo.com.co/limpieza-institucional-lasu>
- Comte Excelencia, Estrategía y Gestión. (2018). *La excelencia*. MARC. Obtenido de <http://comtequality.com/pdfs/la-excelencia-en-la-gestion-como-guia-para-la-alta-direccion.pdf>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistema de Gestion de Calidad* (1° Edicion ed., Vol. 1° Edicion). (I. B. S.L, Ed.) Alameda, Malaga, España: ICB. S.L.
- Decreto1607, S. G. (2002).  
[http://www2.igac.gov.co/igac\\_web/normograma\\_files/DECRETO%201607%20DE%20002.pdf](http://www2.igac.gov.co/igac_web/normograma_files/DECRETO%201607%20DE%20002.pdf).

- Escuela Europea de Excelencia. (09 de 2015). *EscuelaEuropeadeExcelencia.com*. Recuperado el 03 de Julio de 2019, de EscuelaEuropeadeExcelencia.com:  
<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/09/norma-iso-9001-2015-enfoque-basado-riesgos/>
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Obtenido de ISO 9001:2015: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/Procedimiento%20de%20auditoria.htm>
- Gestion, C. E. (2013). *Club Excelencia en Gestion*. Recuperado el 14 de Enero de 2020, de Club Excelencia en Gestion: <https://www.clubexcelencia.org/modelo-efqm-2013>
- Google Maps. (2020). *Google maps*. Recuperado el 12 de Junio de 2020, de <https://www.google.com.co/maps/place/Cra.+72a+%2348-06,+Engativ%C3%A1,+Bogot%C3%A1/@4.6671623,-74.1124646,17z/data=!4m13!1m7!3m6!1s0x8e3f9b77e14ae877:0xa0010d966636ded6!2zQ3JhLiA3MmEgIzQ4LTA2LCBFbmdhdGl2w6EsIEJvZ290w6E!3b1!8m2!3d4.6678146!4d-74.1110806!3m>
- Industrial, E. d. (2013). *Blog EOI*. Recuperado el 10 de Enero de 2020, de Blog EOI: <https://www.eoi.es/blogs/embacon/2013/03/25/la-responsabilidad-social-empresarial/>
- ISOTools, E. (19 de 03 de 2015). *ISOTools Excellence*. Obtenido de ISOTools Excellence: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Jansa, S. (09 de 2010). *UNED*. Recuperado el 20 de Feb. de 2020, de Resumen del Manual de Oslo sobre Innovación: [http://portal.uned.es/portal/page?\\_pageid=93,23280929&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,23280929&_dad=portal&_schema=PORTAL)
- La cultura de Marketing*. (2014). Recuperado el 13 de Oct. de 2019, de <https://laculturadelmarketing.com/el-marketing-como-filosofia/>
- Limón, R. R. (1999). *Historia de la ciencia y el método científico*. usa.
- Limpieza Institucional LASU SAS. (2011). Organigrama. Bogotá.
- Miranda, Y. (2019). *Academia, seguimiento y control*. Recuperado el 28 de Feb. de 2020, de Academia, seguimiento y control: [https://www.academia.edu/8041200/SEGUIMIENTO\\_Y\\_CONTROL\\_DE\\_PROYECTO\\_S\\_Presentaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_asignatura](https://www.academia.edu/8041200/SEGUIMIENTO_Y_CONTROL_DE_PROYECTO_S_Presentaci%C3%B3n_de_la_asignatura)



- Norma Técnica Colombiana. (23 de 09 de 2015). *escueajudicial.ramajudicial.gov.co*. Recuperado el 05 de Julio de 2019, de Sistemas de gestión de calidad requisitos: [https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA\\_ISO9001\\_2015.pdf](https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA_ISO9001_2015.pdf)
- Nueva ISO 9001:2015. (6 de 11 de 2018). *Nueva ISO 9001:2015*. Recuperado el 13 de Enero de 2020, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/11/que-significa-el-modelo-efqm-para-las-organizaciones/>: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/11/que-significa-el-modelo-efqm-para-las-organizaciones/>
- Página Web LASU SAS*. (s.f.). Recuperado el 03 de Oct. de 2019, de <https://lasusas.com/>
- Pastrana Moreno , M. (2011). *Control de Procesos* . Mavainsa.
- Ruiz, M. I. (s.f.). *Enfoque cualitativo*. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)
- Silva, R. (18 de 04 de 2014). *Gestoras del Arte de la Administración*. Recuperado el 14 de Dic. de 2019, de Etapas de un proceso de Planificación Estratégica: <http://gestorasdelartedelaadministracion.blogspot.com/2014/04/etapas-de-un-proceso-de-planificacion.html>
- Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. (2002). *Gestión de la calidad*. Madrid.
- Tasa Agilium Worldwidw*. (10 de 10 de 2019). Recuperado el 22 de Oct. de 2019, de <https://www.tasa.com.co/como-se-clasifican-las-empresas-segun-su-tamano/>
- Unión Medical. (2005). <https://um.com.co/uso-unico/disposicion-final-de-residuos-hospitalarios>. Recuperado el 13 de Julio de 2019, de <https://um.com.co/uso-unico/disposicion-final-de-residuos-hospitalarios>: <https://um.com.co/>