

Estado del arte: tendencias, motivaciones y limitantes de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 en servicios de transporte público

Cristian Javier Rincón Ortiz

María Paula Urueña Díaz

Yuli Carolina Ayala

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Bogotá D.C.
2020

Estado del arte: tendencias, motivaciones y limitantes de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 en servicios de transporte público

Cristian Javier Rincón Ortiz

María Paula Urueña Díaz

Yuli Carolina Ayala

Directora

Olga Lucia Torres Acuña

Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Bogotá D.C.
2020

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias que fueron nuestra mayor motivación para poder iniciar y culminar esta etapa valiosa para nuestro futuro, sin el apoyo de ellos hubiese sido imposible llegar a la culminación de este logro tan valioso para nuestra vida personal y profesional.

Cristian, María y Yuli

Agradecimientos

Agradecemos a la universidad por permitirnos ser parte de esta familia que es nuestro segundo hogar.

Agradecemos a la tutora por ser parte de este proceso de formación que nos llevara a ser mejores personas para esta sociedad, orientándonos con su valioso conocimiento y experiencia.

Resumen

En este documento se hace una búsqueda de trabajos de grados y artículos de investigación que contemplen aspectos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 en los servicios de transporte público. Esto a fin de conocer cuáles son las tendencias, motivaciones y limitantes que se han registrado sobre este tema.

De igual forma se hace este tipo de revisión documental, para desarrollar un análisis referente a los hallazgos encontrados. Esta investigación es de tipo explorativo – descriptivo, en donde se busca hacer una revisión profunda del objeto de la investigación.

Por lo tanto, las tendencias que están relacionadas identificadas y analizadas, tienen que ver con los criterios de mayor incidencia e impacto en empresas de este sector y a partir de los cuales se puede deducir cuáles son las motivaciones y limitantes que llevan a las empresas de este sector, a adoptar estos modelos de gestión.

Palabras claves: Sistema de gestión de calidad, transporte, planeación estratégica, mejora.

Abstrac

This document looks for degree jobs that look at aspects of quality management systems ISO 9001:2015 in the public transport services. This in order to know what trends, motivations and limitations have been recorded on this topic.

Likewise, this type of documentary review is done, to develop an analysis regarding the findings found. This research is exploratory – descriptive, where an in-depth review of the object of the research is sought.

Therefore, the trends that are related identified and analyzed, have to do with the criteria of greatest impact on companies in this sector and from which it can be deducted what are the motivations and limitations that lead companies in this sector to adopt these management models.

Keywords: Quality management system, transportation, strategic planning, improvement.

Tabla de contenidos

Introducción.....	10
1. Planteamiento del problema	11
1.1 Justificación.....	14
1.2 Objetivos	15
1.2.1 Objetivo general.....	15
1.2.2 Objetivos específicos.....	15
1.3 Marco de referencia	15
1.3.1. Antecedentes.....	15
1.3.2 Marco teórico.....	17
1.3.3 Marco conceptual.....	23
1.4 Diseño Metodológico.....	28
1.4.1 Tipo de investigación	28
1.4.2 Método.....	29
1.4.3 Diseño de la investigación.....	29
2. Resultados	34
Conclusiones.....	41
Referencias	46
Anexos	55

Lista de figuras

Figura 1. Línea del tiempo norma ISO:9001.....	21
Figura 2. Revisión documentos con respecto a la temática general.	35
Figura 3. Revisión documentos con respecto a la temática específica.	36
Figura 4. Revisión documentos con respecto a las generalidades.	37
Figura 5. Revisión documentos con respecto a problemas de investigación.	38
Figura 6. Revisión documentos con respecto al objetivo.....	39
Figura 7. Identificación de trabajos por país de origen.	40

Lista de tablas

Tabla 1.Herramienta de recolección de información.....	31
Tabla 2.Identificación de los documentos.....	32
Tabla 3.Caracterización de los documentos.....	33
Tabla 4.Beneficios.	42
Tabla 5.Barreras.....	43
Tabla 6.Motivaciones.....	44

Introducción

En los últimos años el alto nivel de crecimiento de la demanda en los usuarios sobre los sistemas de transporte y las pocas alternativas en la movilidad, ha ocasionado que las empresas de transporte público se vean en la necesidad de implementar modelos de gestión para mejorar de manera considerable la calidad de sus servicios y tener así la capacidad de respuesta frente a estos nuevos retos.

Por ello se hace necesario revisar si a partir de la implementación de modelo de gestión como la norma ISO 9001:2015, las empresas especialmente de este sector, consiguen mejorar considerablemente el desempeño de su operación y cumplir con las necesidades y expectativas del cliente.

A partir de esta investigación se busca identificar cuáles son las tendencias, motivaciones y limitaciones, mayormente presentes en este sector de la economía, frente a las cuales se enfrentan las empresas y a cuáles apuntan los trabajos de grado y artículo científicos contemplados al largo de este documento. En esta investigación se busca hacer una revisión profunda del objeto de la investigación, mediante la identificación y categorización de la información necesaria, para realizar un análisis objetivo.

Además de esto se abordan los aspectos más relevantes de la norma desde su aparición hasta su última actualización y publicación, para entender así de esta manera cuáles son esos posible factores claves frente a los cuales las empresas de este sector se enfrentan cuando se habla de implementación y certificación del sistema de calidad.

Las condiciones cambiantes a partir de la globalización proponen retos a las organizaciones, quienes deben estar abiertas a los cambios y preparadas ante nuevas situaciones, para lograr una sostenibilidad y rentabilidad organizacional al largo plazo.

1. Planteamiento del problema

Ciertamente, es evidente que no es posible concebir la sociedad en la que vivimos actualmente sin comprender la importancia de los medios de transporte, ya que desde lo más básico como puede ser pedir un domicilio por medio de una aplicación en un teléfono móvil, hasta la compleja logística que implica el transporte de materias primas que mueven la economía, todo lo que existe se moviliza gracias a la utilización de algún medio de transporte. En este sentido, el transporte es uno de los sectores estratégicos para cualquier país y por supuesto Colombia no es la excepción.

El Dane reveló que el sector transporte se expandió un 1.6% anual durante el período enero-septiembre de 2018 (vs. 0.7% en 2017), esto mantuvo al sector transporte con una participación cercana al 5% al interior de la economía (como un todo). (Banco de Occidente, 2018).

Es preciso especificar que, en el sector de transporte de pasajeros para este caso, el desplazamiento se puede llevar a cabo en diferentes escalas: transporte de escala urbana y escala interurbana. Además, se puede distinguir entre transporte nacional y transporte internacional. En cuanto a los medios de transporte, los más importantes se pueden agrupar en las siguientes categorías: Transporte terrestre, ferroviario, marítimo y fluvial y aéreo. (Asobancaria 2018).

Siendo indudable la importancia que representa el sector del transporte para el país, es inevitable especificar que el sector que nos impulsa a abordar de manera problemática es el de transporte de pasajeros, ya que, este es el sector de la economía en el que específicamente se sitúa el eje en este trabajo monográfico. Entonces, los aspectos que se traen a colación versan sobre algunas cifras del crecimiento del sector del transporte, la seguridad, los requisitos necesarios para la conformación de una empresa de transporte, los desafíos que afrontan las empresas del sector frente a la entrada de nuevos prestadores de servicios por medio de las plataformas digitales y la situación actual frente a las consecuencias económicas que ha traído la cuarentena llevada a cabo en el país para hacer frente al Covid-19.

En primera instancia, es preciso establecer que el sector de transporte de pasajeros ocupa un segmento bastante importante, pues según cifras de la asociación Nacional de Instituciones Financieras:

Anif, el 87% de los pasajeros que se movilizan en el territorio nacional lo hace por modo terrestre (concentrado en el modo vial). A nivel intermunicipal, la movilización de pasajeros registró un aumento significativo en 2018. Según el Informe Mensual de Turismo del

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit), el número de pasajeros transportados llegó a los 67.3 millones en el período enero - agosto de 2018. De la misma manera, el número de vehículos que prestaron el servicio aumentó un 8.8% anual en enero - agosto de 2018, llegando a 6.7 millones. (Banco de occidente, 2018).

De manera análoga, un elemento que resulta fundamental con relación al transporte de pasajeros es la seguridad tanto para quienes están siendo movilizados como para quienes están transitando por las vías. Esto tiene relevancia ya que, por ejemplo, para el año 2016 las cifras de accidentalidad crecieron un 10% en el transporte de pasajeros con respecto al año inmediatamente anterior, pues para ese año la cifra fue de 2.342 accidentes entre buses de transporte intermunicipal y de transporte especial (El Tiempo, 2017).

Así mismo, esta alta tasa de accidentalidad deja un número importante de víctimas fatales, pero también un porcentaje alto de lesiones no fatales, de acuerdo con las estadísticas parciales del Observatorio Nacional de Seguridad Vial, 6.634 personas murieron en Colombia a causa de un accidente de tránsito en el 2019, 158 más (2,4 %) de las reportadas al cierre de 2018. (El espectador 2020). Mientras tanto a corte de agosto de 2019 se tenía un reporte de 22.107 lesionados lo cual representa una disminución del 7.18% con respecto al mismo periodo en el año 2018 (ANSV, 2019).

Dadas las cifras anteriores y también por otros aspectos que no se tocan aquí, el Ministerio de Transporte con el objetivo de disminuir los accidentes viales expidió en el año 2014 la resolución 1565 que busca que las organizaciones que dentro del desempeño de su misión o dentro de sus operaciones, utilicen más de 10 vehículos deberán contar con un plan estratégico de seguridad vial.

Ciertamente, aunque el nivel de accidentalidad no puede atribuirse a una causa específica, sin embargo, sí pueden tomar medidas con las cuales disminuir el nivel de riesgo para los usuarios. No obstante, la creación de una empresa de transporte en el país es algo relativamente simple, ya que en primera instancia se requiere de una habilitación que otorga el ministerio de transporte para poder realizar su operación, una vez obtenida esta, debe tener una capacidad transportadora que también otorga el mismo ministerio, según lo dictan las disposiciones descritas mediante el decreto 91 de 1998.

Ahora bien, hay que tener en cuenta que los escenarios pueden variar para cada empresa dependiendo de la posición que ocupe en el mercado ya que no en todos los casos se cuentan con los recursos suficientes, pues mientras las grandes empresas cuentan con fondos y tecnología necesarios como para no tener mayores dificultades en lo que respecta a sus procesos internos y por supuesto a sus resultados. No es este el caso de las pequeñas

y medianas empresas (PYMES) que no cuentan con la estructura y capacidad financiera para asegurar procedimientos y procesos que le permitan asegurar la calidad en sus productos o servicios el 100% de las veces, por lo que estas requieren elementos que les permitan no solo mejorar sus procesos sino también la calidad de sus productos y servicios de acuerdo con sus necesidades administrativas y su capacidad financiera (Demuner, *et al*, 2011). Aunado a lo anterior, hay aspectos organizacionales que se suman a las determinantes financieras, puesto que estas entidades económicas deben afrontar desafíos como “el difícil acceso a la financiación, la baja formación administrativa de los empresarios, la falta de planificación estratégica, el flujo deficiente o mal manejo de la información y la comunicación y la poca competitividad en los mercados internacionales” (Mosquera y Vásquez, 2014, p. 61).

Relacionado a lo anteriormente expuesto, el sector del transporte público en Colombia se ha visto visiblemente afectado por la coyuntura mundial producto de la pandemia generada por el covid-19 y los fuertes impactos que esta medida ha traído para un amplio número de sectores de la economía y de manera sensible al sector del transporte. La situación es de tal magnitud que para el mes de marzo del presente año 100.000 vehículos de transporte de pasajeros están quietos y presentan pérdidas por más de 150.000 millones de pesos (Diario la republica 2020), además las solicitudes de respaldo que el gremio ha hecho al gobierno nacional, están centradas en conseguir subsidios para la nómina, congelamiento de los compromisos financieros adquiridos con entidades bancarias por 120 días, el no cobro de impuesto de rodamiento entre otros, no han tenido respuesta alguna por parte del establecimiento y de igual manera no hay posibilidad de encontrar respaldo en el sector financiero pues dada la falta de liquidez las empresas de este sector, producto de la parálisis total de sectores claves como la educación y el turismo, son consideradas por las entidades bancarias en estos momentos como clientes de alto riesgo (Portafolio, 2020).

Aún más, el escenario es cada más complejo, dada la intervención de proveedores de servicios *free lance* prestados por personas que por medio de plataformas digitales son contactados por un porcentaje muy grande de usuarios en un gran numero ciudades del mundo que cada vez más privilegian este tipo de oferta de transporte frente a la oferta tradicional del transporte público (Boboc, 2017).

Ahora bien, la norma ISO 9001:2015 contempla la gestión de todos los aspectos que se relacionan con la calidad lo que implica, planificación, diseño tanto de procesos como de servicios en el contexto de la organización y gestión de los recursos humanos en pro

de la calidad. Esto es de suma importancia en lo que respecta a empresas de servicios de transporte de pasajeros, y los administradores de empresas en proceso de graduación tienen mucho que aportar al respecto en soluciones para empresas de este sector, por lo que es de importancia identificar como en trabajos de investigación de pregrado y artículos de investigación, ha sido abordada esta temática con relación a los principales componentes de la norma.

Así pues, ante el panorama expuesto en las páginas anteriores surge la pregunta que orienta este trabajo monográfico:

¿Cuáles son las tendencias, motivaciones y limitantes frente a la norma ISO 9001:2015 en los sistemas de transporte de pasajeros?

1.1 Justificación

Ciertamente, el transporte público es un elemento neurálgico en cualquier sociedad, de igual manera lo es el transporte privado para una parte de la ciudadanía que se ve avocada a hacer uso de servicios de transporte de esta naturaleza. Ahora bien, el comprender como algunas herramientas como la norma ISO 9001-2015 puede contribuir a generar una mejor experiencia para quienes hacen uso de este tipo de servicios y también permitir a las empresas tener una mejor gestión de sus recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos y materiales.

De otra parte, el realizar un estado del arte puede contribuir a nivel interno en este trabajo a proporcionar la información suficiente para delimitar de manera concreta el problema de investigación; mientras que, a nivel exterior, un estudio de esta naturaleza permitirá realizar varios procesos como, por ejemplo, una contrastación de las diversas publicaciones existentes con relación a los resultados que han obtenido.

También es de especial importancia la realización de un trabajo de esta naturaleza en lo que respecta a la Universitaria Agustiniense ya que es un trabajo pionero en el campo del estado del arte como concepto de investigación que contribuye a la generación de conocimiento en el ámbito de las ciencias administrativas.

De otra parte, este trabajo monográfico puede plantear líneas de investigación que podrían ser de interés en investigaciones posteriores, dado que, algunos de los elementos tratados puedan quedar abiertos y por tanto admitan la creación de problemas de investigación que hagan parte de trabajos posteriores.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general.

Elaborar un estado del arte, que permita identificar tendencias, motivaciones y limitantes de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 en servicios de transporte publico

1.2.2 Objetivos específicos.

- ✓ Identificar las categorías para sistematizar la información con el fin de delimitar el objeto de estudio
- ✓ Recopilar información sobre trabajos de investigación para identificar líneas de exploración al respecto de la norma ISO 9001:2015
- ✓ Analizar la información recopilada sistemáticamente y de esta manera reconocer cuales son las tendencias, las motivaciones y las limitantes en los trabajos recopilados

1.3 Marco de referencia

En este apartado se muestra la construcción teórica y conceptual, así como también las regulaciones y lineamientos que orientan este trabajo monográfico. El objetivo de este constructo teórico es mostrar trabajos que son referentes puesto que tienen relación directa con el tema de investigación. Este, se encuentra dividido en **antecedentes, marco teórico y marco conceptual.**

1.3.1. Antecedentes.

En este apartado se presenta una revisión de diferentes estudios académicos a nivel de pregrado que directamente tienen relación con el objeto de estudio, paralelamente, se muestran los objetivos que se han planteado, los lugares donde se han desarrollado, la metodología utilizada y los principales hallazgos encontrados.

En el estudio realizado por Sánchez (2018) titulado “diseño del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para las cooperativas de transporte público (...)” la autora pone en evidencia que las cooperativas de transporte de la ciudad Ecuatoriana del Chimborazo tienen un manejo empírico que ciertamente, no permite la optimización del tiempo ni de los recursos humanos. Razón por la cual propuso como objetivo general diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, para las Cooperativas de Transporte Público Urbano (...) para lo que planteo una investigación de corte cuantitativo, exploratorio y utilizo una encuesta como instrumento de recolección de información. Dentro de sus hallazgos se encuentra que la

cooperativa estudiada no cuenta con una gerencia comprometida con su trabajo, adicionalmente, no cuenta con el talento humano competente para realizar las funciones que desempeña y también que los usuarios tienen un alto nivel de insatisfacción con respecto al servicio prestado.

De otra parte, Bocanegra y Ochoa (2016) realizaron un estudio titulado “Diseño de un sistema integrado de gestión, basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 para la empresa de transporte público (...)” en el que identificaron la necesidad que tiene la empresa unidad de análisis de certificarse en la norma técnica ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 con el fin de mejorar sus procesos internos y ser más competitiva, en consecuencia, las autoras propusieron como objetivo general de su investigación crear un sistema de gestión de calidad basado en estas normas. Para realizar su propuesta las investigadoras crearon un diseño metodológico exploratorio y como técnica de investigación recurrieron a la revisión documental y a la aplicación de una encuesta. Dentro de los hallazgos de su investigación encontraron que, la empresa ha tenido un manejo de herramientas ineficientes como matrices de actividades diarias y la construcción de objetivos semanales, que no contribuyen a mejorar la calidad de los procesos relacionados con la atención a las necesidades de los clientes y también porque son elementos que saturan las actividades del personal. Adicionalmente, hay un porcentaje importante de usuarios (33%) insatisfechos con el servicio brindado.

De otra parte, Sánchez y Cerón (2014) desarrollaron un trabajo investigativo titulado “documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 (...) empresa de transporte a.r. s.a.s” en la que identifican la documentación necesaria para la implementación de la norma ISO 9001:2015, esto a partir de un trabajo metodológico que partió de un ejercicio diagnóstico que puso en evidencia las situaciones y problemas que atraviesa la empresa, a partir de estos hallazgos las conclusiones arrojaron que, la empresa objeto de estudio, no contaba con un sistema de direccionamiento estratégico, problemas de comunicación interna, sobrecarga laboral en algunos puestos y algo muy importante es que no existe una estructura administrativa, para lo cual se creó un manual de procedimientos, de funciones y responsabilidades y un mapa de riesgos con el fin de contribuir a la superación de estas dificultades.

1.3.2 Marco teórico.

1.3.2.1 El estado del arte. Ciertamente, el estado del arte es una categoría central en este trabajo monográfico, ya que es el eje transversal que dinamiza el objeto de estudio que define los objetivos de este trabajo, ahora bien, es necesario hacer una revisión de este concepto con el fin de especificar su definición y de esta manera aclarar cómo se enmarca en este trabajo.

En primera instancia es menester establecer que el estado del arte va más allá de ser una investigación sobre investigaciones, pues implica una postura comprensiva de la realidad objeto de estudio, y tiene una importancia central en el mundo de la investigación académica que no se puede desconocer, pues según Guevara (2016):

En la actualidad se ha convertido en una herramienta esencial en universidades y centros de investigación para revisar la situación actual de conocimiento de su producción investigativa, hacer un balance de esta y crear nuevos escenarios de formación e investigación en los respectivos campos de interés (p.166).

Esto es así ya que, en nuestro país ya existe cierta trayectoria con relación al estado de arte como una categoría de investigación que va más allá de ser una simple técnica de recolección de información. De manera tal que, en la región (Latinoamérica) el estado del arte tuvo la finalidad de identificar como se encontraban las investigaciones respecto a temas específicos, aunque no había una preocupación con relación al contenido teórico en las investigaciones realizadas.

Ahora bien, en lo que respecta al estado del arte se identifican al menos tres posturas conceptuales posibles en lo que respecta al estado arte. En primer lugar se identifica el estado del arte como revisión documental, que se caracteriza por que a partir del análisis de las investigaciones facilitan la creación de nuevas líneas de investigación, la segunda postura según la cual el estado del arte es una revisión de las propuestas de investigación, según esta postura el estado del arte permite identificar la descripción, explicación o comprensión del fenómeno de estudio y una tercera postura es el estado del arte como investigación documental que tiene como finalidad la construcción de sentido a partir de bases de datos, según esto el estado del arte permite identificar en donde se encuentran las investigaciones y a donde se puede llegar es decir hay una relación entre el estado inicial (Diagnostico) y el estado final (pronostico) (Guevara, 2016).

1.3.2.2 El concepto de calidad. Ciertamente, la calidad es un concepto que se puede encontrar en un diverso número de actividades humanas, sin embargo, dada la temática de interés en este trabajo monográfico, se hace hincapié sobre la calidad en el entorno de las empresas y la productividad, en las que ésta tiene implicaciones organizacionales profundas. Ahora bien, el concepto de calidad ha evolucionado desde una noción tan severa como era en la antigua Mesopotamia, ya que por ejemplo un error por su ausencia se pagaba con la vida, hasta pasar a ser un proceso especializado realizado por una selecta casta de artesanos que garantizaban la calidad de sus productos con su experiencia, para luego convertirse en un proceso masivo en la edad industrial y también en este periodo a alcanzar su máximo nivel de desarrollo (Cubillos y Rodríguez, 2009).

Así pues, en el siglo XVIII cuando la revolución industrial se encontraba en su fase inicial, aparece el concepto de inspección de calidad (Abusa & Gibson, 2011). Puesto que en este periodo un porcentaje muy alto de los productos, se elaboraba de manera artesanal y la calidad se enfocaba en resolver problemas y en buscar una uniformidad en el producto, para lo cual se recurría al uso de moldes que serían el equivalente a los estándares de nuestros días, por lo que existía una persona que se encargaba de verificar manualmente las características de los productos y garantizar un mínimo de calidad. Entonces, en este periodo la calidad tiene unos aspectos específicos, que construyen el concepto. Así pues, en este momento la calidad se ve como un problema a resolver, se hace énfasis en la uniformidad del producto, los métodos se centran en estándares y mediciones, el papel del líder de calidad consiste en inspeccionar, contar y clasificar, y el enfoque está centrado en hacer control sobre el producto terminado.

Ciertamente, en los años 1930, el concepto de calidad adquiere dimensiones diferentes con relación al periodo previo y aparece el control estadístico de la calidad (Evans, 2017). Aunque, sigue viéndose como un problema a resolver, el énfasis se centra en la uniformidad del producto con reducción de la inspección, los métodos giran en torno a herramientas y técnicas estadísticas, el papel del líder de calidad se centra en encontrar problemas y aplicar métodos estadísticos, mientras que los responsables de calidad son los departamentos de manufactura e ingeniería, el enfoque y la visión están en el control de la calidad y la preocupación principal es el control.

Para la década de 1950, el concepto de calidad da un viraje hacia una noción de aseguramiento de la calidad (Caí, 2009). En este periodo de la historia los métodos de producción a gran escala están totalmente desarrollados y ya existía un aprendizaje de los dos periodos previos, así pues, la calidad sigue siendo vista como un problema a resolver,

pero este se afronta de manera preventiva, el énfasis está en todas las etapas desde el diseño hasta el producto terminado, con especial atención al proceso de diseño, los métodos se centran en la aplicación de programas y sistemas, el papel del líder de calidad consiste en realizar una planeación de calidad y diseño de programas, asimismo, la responsabilidad de la calidad es de todas las áreas.

Posteriormente, en la década de 1980 el concepto evoluciona y hace aparición la calidad total (Haque, Sarwar & Azam, 2014). Desde esta concepción, el énfasis gira hacia las necesidades de los clientes y el mercado, los métodos se centran en la planeación estratégica, los objetivos apuntan a la calidad, el papel del líder de calidad se enfoca en establecer objetivos, capacitación, adiestramiento y asesoría a otros departamentos, de manera análoga, la responsabilidad de la calidad es de todos los departamentos, y finalmente, la preocupación principal está en generar un impacto estratégico.

Actualmente, tiene vigencia el concepto de mejora sistemática de proceso (Montgomery, 2013). En esta perspectiva de la calidad el énfasis está en el cliente y en la reducción del defecto en los productos o servicios prestados, los métodos se centran en la planeación y la gestión estratégica, mejora continua y un amplio manejo de herramientas estratégicas, mientras que el papel del líder de calidad está en crear oportunidades de mejora continua, gestionar la competencia y facilitar la mejora, de otra parte, la responsabilidad por la calidad recae en los líderes del proceso, el liderazgo de la alta gerencia y el departamento de recursos humanos, y finalmente, la preocupación principal se centra en, calidad, precio y servicio, competir de manera eficaz por los clientes y tener presencia digital en la red.

También con relación al concepto de calidad, Valencia y Mosquera (2013) realizaron una investigación documental en torno a la construcción teórica del concepto en cuestión, en la que los resultados del ejercicio mostraron que en la literatura especializada hay un amplio acuerdo en reconocer la calidad como un concepto que implica compromiso organizacional, en distintos niveles de interacción y adicionalmente, una planificación a largo plazo para generar procesos de alta calidad con “respecto a que esta es, ante todo, una práctica de gestión y no una moda o un programa más, tal como implica un proceso de construcción o transformación de la cultura organizacional” (Valencia y Mosquera, 2013, p.209).

De la misma manera Cubillos y Rodríguez (2009) están de acuerdo con que el concepto de calidad no puede concebirse como una moda, puesto que para finales de la primera década del siglo XXI la globalización establecía en ese momento un escenario bastante

competitivo con la llegada de diversos competidores en todos los sectores de la producción y los servicios. Puede sostenerse que la década de 1930 contribuyó en gran medida con el desarrollo de procesos de calidad mucho más confiables y económicos para las empresas “con la aparición del control de calidad estadístico, en el que posteriormente apareció el ciclo de planear, hacer, verificar, actuar (PHVA), que sería adoptado por los japoneses con resultados bastante notables” (Cubillos y Rodríguez, 2009, p. 84)

1.3.2.3 La Certificación ISO 9001. La Organización Internacional de Estandarización (ISO) tiene como función principal buscar la estandarización de normas de productos y servicios, para las organizaciones públicas y privadas a nivel internacional. La sede principal de esta organización se encuentra en Suiza y es puntualmente el comité técnico 176 el encargado del tema ISO 9001, que es la norma que habla de los sistemas de gestión de calidad y que integra a más de 156 países (Zimon & Madzik, 2019).

Ahora bien, desde sus orígenes las normas ISO han tenido diferentes versiones en las cuales se han suprimido y agregado elementos, para clarificar mejor estos aspectos se mencionan a continuación una perspectiva de la evolución histórica de la normativa.

La norma ISO empezó a funcionar el 27 de febrero de 1947 en Londres y su primera reunión oficial se dio en Zúrich, no obstante, su sede oficial está establecida en Suiza (Escuela Europea de Excelencia, 2018). Desde un comienzo, la finalidad de la norma ha sido establecer estándares internacionales y actividades relacionadas con el fin de intercambiar bienes y servicios en todo el mundo.

Para el año de 1951 se publica la primera norma que tuvo el nombre de “recomendaciones” ISO/R 1:1951 fue creada con el fin de establecer la temperatura estándar referencial para medir la longitud industrial, la cual se actualizó en varias ocasiones hasta llegar a la norma actual.

Siguiendo la línea cronológica, para el año de 1959 el departamento de defensa de los Estados Unidos estableció un programa de administración de la calidad que se denominó MIL-Q- 9858. Asimismo, la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN) prácticamente adaptó la norma MIL-Q- 9858 para elaborar la primera publicación del aseguramiento de la calidad aliada (Escuela Europea de Excelencia, 2018). Ya en los años 80 se crean las normas ISO 9001, que están fuertemente influenciadas por la norma inglesa BS:5750. En el año 2000 hay una revisión profunda a la estructura de la norma, se decide eliminar las normas 9001 y 9002 y solo queda la norma 9001 con una reestructuración profunda que dirige el enfoque hacia los procesos.

En el año 2008 hay una revisión ligera de la norma y esta es adaptada y se publica la versión ISO:9001-2008. No obstante, para el año 2015, se hace una importante revisión a la versión 2008, tras la que se publica la versión 2015 la cual está enfocada hacia un modelo de liderazgo, el contexto de la organización, el pensamiento basado en los riesgos, el enfoque a procesos, la información documentada, gestión del cambio.

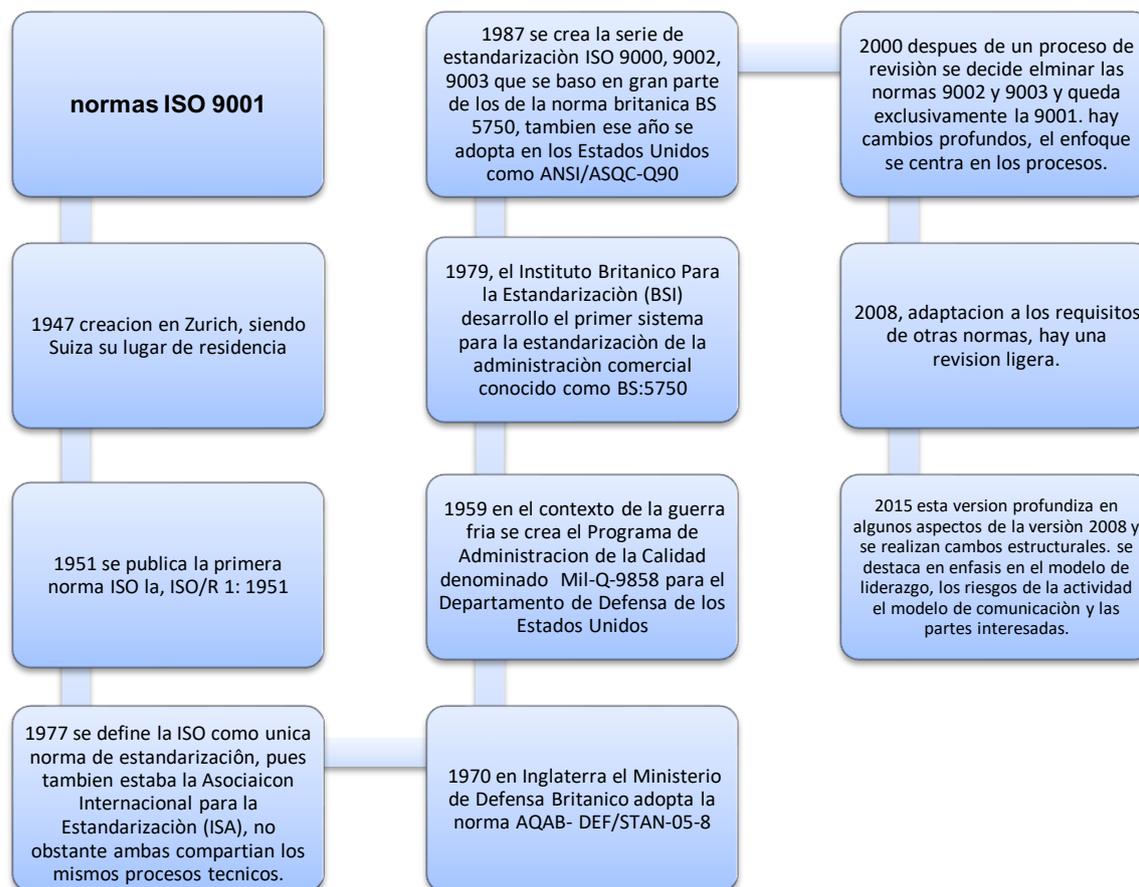


Figura 1. Línea del tiempo norma ISO:9001. Autoría propia con base en documento Nueva ISO (2018).

1.3.2.4 Sistemas de gestión de calidad. Este es un concepto fundamental que es definido de manera muy precisa en la norma técnica como “el conjunto de elementos de una organización que interactúan entre sí para establecer políticas objetivas y procesos, con el fin de que la organización logre alcanzar sus objetivos” (Icontec, 2015, p. 17). Por lo que evidentemente la calidad está relacionada directamente con el crecimiento de las organizaciones.

Ciertamente, los sistemas de gestión de calidad implican varias disciplinas que dan cuerpo al concepto. Esto es así, ya que en una organización pueden funcionar varios departamentos con propósitos diversos, ya que simultáneamente, actúan la gestión

financiera, la gestión ambiental y el departamento de recursos humanos entre otros, así pues, los sistemas de gestión de calidad permiten estructurar claramente las partes de la organización y establecer las funciones y las responsabilidades de cada miembro de la organización, también para entender como planificar cada una de las actividades, las políticas, las practicas, las reglas y los objetivos y procesos que se agrupan para lograr los objetivos determinados por la organización (Cuatrecasas, 2012).

De igual manera, la norma ISO 9001:2015, resalta los principios que determinan la razón de ser de los sistemas de gestión y estos se resumen enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a los procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones (Alcaldía de Bogotá, 2008). Así pues, en lo que respecta al primer requisito, poner el enfoque en el cliente se espera tratar de cumplir con los requisitos del cliente, es decir cumplir con las necesidades del cliente, frente al liderazgo, este debe ser comprendido como la construcción de la unidad de proceso, en lo que respecta al compromiso de las personas es evidente que cada individuo que haga parte de la organización debe tener su cuota de responsabilidad con lo que hace, de igual manera, el enfoque en los procesos indica que los resultados deben conseguirse por medio de un proceso sistemático, en lo que respecta a la toma de decisiones basada en evidencias implica el tomar decisiones con base en estrategias que den resultados positivos, en relación a la gestión de las relaciones, lo que se pretende es manejar de manera adecuada los recursos humanos y también las relaciones de las organizaciones con otras organizaciones.

1.3.2.5 Enfoque a la gestión de procesos. Con el fin de hacer más efectiva la aplicación de la norma esta, identifica cuatro procesos fundamentales que deben llevarse a cabo. Por lo cual estos principios pueden ser aplicados por cualquier organización sin importar cuales sean sus objetivos, no obstante, esto no implica que cada dependencia puede actuar de manera independiente, por el contrario, debe existir sincronía en los procesos, ya que estos son identificables ya que la norma establece claramente las pautas en lo que se ha denominado enfoque basado en los procesos.

Según esto, los procesos esenciales que debe cumplir cualquier organización son; *responsabilidad de la dirección, recursos, realización del producto y medición, análisis y mejora* (Nueva ISO, 2018). De igual manera, cada uno de estos procesos está dividido en subprocesos lo cuales sirven para identificar la totalidad de procesos que componen a la organización y cómo interactúan entre ellas, análogamente, también permiten identificar responsabilidades y niveles de responsabilidad.

1.3.2.6 Pensamiento basado en riesgos. Todas las organizaciones enfrentan algún tipo de riesgo que puede hacer que estas no consigan sus objetivos deseados. Frente a esto la norma ISO:9001/2015 menciona que; la gestión de riesgos es la estructura de principios, metodologías y procesos para gestionar eficazmente los riesgos, y también contiene otro termino donde se refiere a gestionar el riesgo que es la aplicación de la estructura a los riesgos identificados (Triana, 2017).

Así pues, en una primera etapa de la gestión del riesgo bajo la norma ISO:9001 es preciso analizar los riesgos y las oportunidades en el sistema de gestión de acuerdo al contexto de la organización que podría hacer a través de una Matriz DOFA en donde se identifique las principales, *debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas*. Una vez establecidas las amenazas potenciales que puede afrontar la organización se debe trazar una estrategia que debe adaptarse a las necesidades y objetivos de cada empresa.

1.3.3 Marco conceptual.

En este apartado se presentan definiciones de algunos conceptos que resultan de importancia para entender el contexto de las organizaciones, y la aplicación de procesos de gestión de calidad, basados en la norma ISO 9001: 2015, son estos aspectos relevantes también por que se mencionaran áreas específicas de las organizaciones y también conceptos que tienen que ver directamente con la aplicación de la norma.

1.3.3.1 Plataforma estratégica. Plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se erige una organización. Está compuesta en esencia por una definición de su objetivo a largo plazo una descripción de su ser y hacer objetivos más específicos que dibujan el camino a través del cual irá realizando su objetivo de largo plazo marcos normativos que regulan su actuar y la descripción de la forma como desarrollará sus objetivos resolviendo todo aquello que la aleja de su sueño (Fundación Universitaria Católica del Norte, 2011).

De esta forma se determina que el objetivo principal del direccionamiento estratégico es el de establecer o revisar los lineamientos o postulados fundamentales de la organización, lo que constituye la Plataforma Estratégica de la misma. En ellos se plasman los aspectos fundamentales de la estrategia de la compañía (Jervis,2011).

Entonces, lo que se expone en los dos párrafos anteriores es que la plataforma estratégica sirve para organizar la propuesta de la empresa en términos de objetivos y propósitos, además de estructurar jerárquicamente los diferentes roles que debe cumplir cada miembro de la organización.

1.3.3.2 Kaisen. Los planes de mejoramiento permiten a las organizaciones tomar decisiones sobre aspectos que están afectando su productividad, eficacia, posicionamiento, se producen a partir de autoevaluaciones o evaluaciones externas, permiten identificar áreas problema y tomar acciones correctivas. Para el presente documento se hará referencia al mejoramiento continuo o Kaisen.

Para Masaaki Imai (2001, citado por Bravo, Carrion, 2015), Kaisen significa mejoramiento continuo en la vida personal, familiar y de trabajo; si este término es aplicado al lugar de trabajo Kaisen significa mejoramiento continuo en el que se involucra a todos tanto a gerentes como a trabajadores por igual.

Por otra parte, Suarez (2007, citado por Oropesa, García, Maldonado, 2015), lo define como: Una filosofía de gestión que genera cambios o pequeñas mejoras incrementales en el método de trabajo (o procesos de trabajo) que permite reducir despilfarros y por consecuencia mejorar el rendimiento del trabajo, llevando a la organización a una espiral de innovación incremental.

Chapman, (2006, Citado por Mishra, Gupta, 2010). Han identificado que, mediante la aplicación de conceptos de mejora continua, como Kaizen, ha redundado en mejoras en la calidad de los productos, la eficiencia y la productividad de los trabajadores, mientras que se han reducido los costos. Haciendo una lectura analítica de los elementos que componen el Kaizen se evidencia que ciertamente la cultura tiene una incidencia directa en el comportamiento de las personas y por su puesto en el desempeño a nivel organizacional y por su puesto a nivel personal, por lo cual su aplicación en el contexto latinoamericano puede diferir en cuanto a alcance y resultados dada la idiosincrasia del colombiano.

1.3.3.3 Manuales administrativos. Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificación de puestos y/ o procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que conocidos por el personal sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma (Rodríguez, 2012). Los manuales son fundamentalmente instrumentos de comunicación, tienen una función unificadora ya que son un compendio de las funciones y procedimientos que se desarrollan en una organización (Correa, 2009).

Los manuales de funciones describen la organización formal y detallan la estructura organizativa, los órganos que la componen, sus niveles jerárquicos, las relaciones

formales que los vinculan y las funciones y actividades asignadas a cada órgano (Trías, G. P. 2009).

Por otra parte, los manuales de procesos o de procedimientos describen en detalle los procesos o procedimientos que se realizan en una organización. Contribuyen a uniformizar la acción del personal, al establecimiento de medidas de calidad y facilitan la racionalización de los procesos. Según las características y necesidades de cada empresa es posible encontrar manuales que describen los procedimientos, los procesos o ambos (. Trías, G. P. 2009).

En síntesis, según nuestro parecer los manuales administrativos pueden ser utilizados de dos maneras, por un lado, son un elemento que funciona a manera de guía para desarrollar los procesos internos de una organización y especificar como se deben hacer las cosas y quien las debe hacer, y, por otra parte, puede ser un libro cubierto de polvo con una serie de procesos burocráticos que nadie usa y que solo sirve para ser mostrado cuando se hacen las auditorias de control.

1.3.3.4 Capacitación. Según Villatoro, (2004, citado por Castañeda y Torres, 2010), la capacitación forma parte de la educación y formación integral de las personas, resaltando también que la capacitación involucra un aprendizaje, y que el resultado del aprendizaje es un cambio de conducta; por lo tanto, los cambios que se generen en los empleados deben ser producto de necesidades previamente diagnosticadas, transferidas y reforzadas en la organización.

Así mismo, otro estudio realizado por Barroso y Salazar (2010) se concluye que, la capacitación influye en la permanencia del trabajador en la empresa ya que permite el desarrollo personal y profesional, además de que se sienten tomados en cuenta por la organización.

Entonces, la participación en cursos de capacitación permite también detectar nuevas necesidades y reflexionar sobre la forma como se trabaja. No es correcto encasillar al trabajador en un puesto, por lo que a través de la capacitación es posible para los directivos descubrir el potencial de sus subordinados, potenciarlos hacia nuevos puestos y fomentar la polivalencia. Igualmente, otro estudio realizado por Hanaysha, (2016) el propósito principal fue examinar los efectos del empoderamiento, el trabajo en equipo y la capacitación sobre el compromiso organizativo. Los resultados indicaron que el empoderamiento y la capacitación causan un efecto positivo significativo en el compromiso organizacional y está en línea con investigaciones anteriores (Gholami et al,2013; Insan et al, 2013; Kun et al, 2007). También confirmó que esto puede aumentar

su nivel de compromiso y desarrollar una cultura fuerte que refleje el compromiso de los empleados con el fin de sobrevivir, crecer, competir y enfrentar cualquier posible desafío que pueda surgir.

Frente a este aspecto, podemos concluir que para cada uno de los actores citados la capacitación es fundamental puesta esta va de la mano con la cultura organizacional y por decirlo de alguna manera, es como un cultivo en el cual la siembra es fundamental, es decir no solo se trata de dar una formación básica a un grupo de trabajadores sobre determinadas funciones, sino también, de seducirlos con la propuesta organizacional para que se sientan parte de una “familia” en la cual tienen un lugar y cumplen una función lo cual puede garantizar su permanencia en la organización en el largo plazo, lo que a su vez le permitirá ahorrar a las empresas mucho dinero en capacitaciones.

1.3.3.5 Bienestar laboral. El concepto de bienestar es innegablemente complejo, los investigadores han tenido dificultad para definir el bienestar, Con el fin de hacer un acercamiento a una nueva definición de bienestar hay que destacar tres áreas clave: la idea de un punto de referencia para el bienestar; La inevitabilidad del equilibrio / homeostasis; Y el estado fluctuante entre desafíos y recursos. Por lo tanto, el bienestar está en punto de equilibrio entre el pool de recursos de un individuo y los desafíos enfrentados (Dodge, Daly, Huyton & Sanders, 2012).

Así mismo, en un intento por distinguir entre diferentes tipos Bienestar de laboral, Bakker y Oerlemans (2011) han desarrollado un Modelo teórico dentro del Modelo de afecto (Russell, 1980). Este modelo postula que los indicadores positivos de bienestar satisfacción en el trabajo (altos niveles de placer y bajos niveles de activación), Y el compromiso de trabajo (altos niveles de placer y activación). La felicidad en el trabajo implicaría experimentar altos niveles de placer Y niveles moderados de activación (Bakker & Daniels, 2012; Xanthopoulou et al., 2012, Citado por Rodríguez, Vergel, 2013).

Ciertamente, existen numerosas definiciones de bienestar Un elemento clave común es que Bienestar es más que la mera ausencia de factores negativos circunstancias, como la enfermedad; sino que también incluye características positivas como la calidad de un trabajo o la felicidad Con la propia vida.

Indubitablemente, los estudios referenciados indican que hay factores comunes con respecto a la definición de bienestar laboral, y esto tiene que ver con el encontrarse en circunstancias que implican bienestar para los individuos, por su puesto en el ámbito laboral, esto tiene relación con el tener un buen ambiente de trabajo, es decir, no tener

excesos de trabajo, relaciones laborales justas, jefes respetuosos y labores bien definidas según se establece en el manual de procedimientos y también en el organigrama organizacional.

1.3.3.6 Gestión de calidad. La calidad se integra como una cultura o forma de vida en las organizaciones para la cual se requiere reforzar una serie de aspectos y la integración de funciones y procesos internos como son diseño planificación producción distribución servicio post venta y procesos de apoyo con el fin de lograr un bienestar común (Aranda, Ramírez y Dania, 2011).

Calidad y fiabilidad juegan un papel importante en la determinación de la evaluación de la satisfacción En la literatura publicada, para definir la calidad en términos de satisfacción del cliente, varios modelos han sido desarrollados Hernon & Whitman (2001) investigaron la satisfacción como un sentimiento que inicia desde una experiencia práctica en relación con una experiencia esperada y la Experiencia del cliente relacionado con el producto y el servicio (Sabbagha, *et al*, 2016).

Los autores citados dejan entrever que, la gestión de la calidad tiene al menos dos momentos, por un lado, por el trabajo que hacen los trabajadores dentro de una organización para entregar productos y servicios de alta calidad, y por el otro, se encuentra el cliente o usuario final quien tiene ciertas expectativas frente al producto o servicio que está adquiriendo, es decir que la gestión de la calidad podría sintetizarse como el brindar una experiencia positiva a los usuarios.

1.3.3.7 Indicadores de gestión de calidad. Los indicadores tienen básicamente dos finalidades medir las variables y facilitar la definición de objetivos concretos, hay que ser cuidadoso con el uso de indicadores, un exceso de ellos puede ser costoso y poco eficaz. Para intentar evitar estos errores se tendría que verificar el cumplimiento de las siguientes características: a. Que sean adecuados al objeto y a la medición objetivos, es decir, que no den lugar interpretaciones heterogéneas b. Que sean estratégico y precisos c. Que tengan un margen de error. (Deulofefeu, 2012).

El objetivo del sistema de indicadores es la mejora de los procesos actividades y recursos críticos para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa aquellos que permitirán obtener ventajas competitivas en el mercado (Uribe, 2011).

Frente a los indicadores de calidad podemos concluir que, estos son una serie de ítems o elementos que si están bien aplicados pueden contribuir a que las empresas cumplan sus objetivos estratégicos sacando ventajas de sus competidores, pero si no son

correctamente formulados y aplicados pueden ser un lastre bastante costoso y entorpecedor de los procesos dentro de la empresa.

1.3.3.8 Ciclo PHVA. Para evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos es utilizado frecuentemente el ciclo de Deming o ciclo PHVA (planificar hacer verificar y actuar) donde según la norma ISO 9001 del 2000 en la fase P se establecen los objetivos y los procesos de acuerdo a los requerimientos y políticas de la organización, en la fase H se efectúa lo planificado, en la fase V se realiza el seguimiento y evaluación de los procesos y resultados, en la fase A se realizan las acciones para mejorar el proceso (Moreira, 2009).

El ciclo presenta cuatro etapas que se desarrollan de manera secuencial iniciando por cualquiera de ellos y repitiéndose de manera indefinida, la repetición indefinida es la que produce el mejoramiento continuo. El ciclo se aplica a nivel organizacional pero también en cada puesto de trabajo, en este último caso aparece el concepto de mejoramiento diario. El mejoramiento en cualquiera de los dos niveles es considerado como una escalera en la cual se siente peldaño por peldaño dicho censo está apalancado en la aplicación de ciclo PHVA (Álvarez, 2011).

Del ciclo PHVA se puede establecer que es básicamente una filosofía de vida surgida en Japón y que puede ser aplicada en el ámbito personal con el fin de adquirir autodisciplina para la vida, ahora bien, este ciclo extrapolado al mundo empresarial va muy de la mano de la filosofía empresarial japonesa, con respecto a la calidad y en cuanto a lo que se produce y como se produce, en una espiral de crecimiento continuo que parece no tener fin, y que en gran parte puede explicar el éxito de las empresas japonesas.

1.4 Diseño metodológico

1.4.1 Tipo de investigación.

Este es un trabajo de tipo explorativo-descriptivo. Esto es así ya que parafraseando a Hernández y Sampieri (2014) es de tipo exploratorio pues la literatura revisada indica que no existen investigaciones de estas características en lo que respecta al tema de estudio de este trabajo monográfico, de otra parte, es de tipo descriptivo pues lo que se busca es especificar propiedades, características o perfiles de procesos u otro tipo de fenómenos que sean susceptibles de ser analizados y lo único que se espera es medir y recoger información sobre los conceptos en los que se sustenta este trabajo.

1.4.2 Método.

Lo que se busca es hacer en este trabajo monográfico es una revisión profunda del objeto de investigación, a partir de la recolección y análisis minucioso de datos para cual se requiere volver una y otra vez al punto que orienta la investigación (Morillo, Pulido y Mancipe, 2016). No obstante, es menester aclarar que en cuanto a la presentación de resultados se realizara un ejercicio de tabulación de la información con el fin de presentar los resultados de forma estadística.

La metodología usada en este trabajo monográfico es de tipo documental ya que, parafraseando a Paramo (2001) se trata de un ejercicio secuencial, pues se hace una búsqueda, análisis, crítica y recolección de datos de segundo orden, lo que significa que fueron construidos por otros investigadores. Así pues, dadas las características de este trabajo es preciso realizar una metodología documental, pues esto permitirá elaborar un estado del arte en relación directa con el objetivo general de este trabajo como fin último.

1.4.3 Diseño de la investigación.

Fases de la investigación

- ✓ Identificar las categorías para sistematizar la información con el fin de delimitar el objeto de estudio
- ✓ Recopilar información sobre trabajos de investigación para identificar líneas de exploración al respecto de la norma ISO 9001:2015
- ✓ Analizar la información recopilada sistemáticamente y de esta manera reconocer cuales son las tendencias, las motivaciones y las limitantes en los trabajos recopilados

Fase 1

En esta fase se hizo la identificación del problema de investigación y se procedió a definir los objetivos, de igual manera se delimitaron las categorías de análisis las cuales se establecen en el marco teórico.

Fase 2

En esta fase se realizó la recolección de la información en la web especializada de Google académico, la plataforma de la biblioteca de la Universitaria Agustiniiana – recursos - biblioteca digital colombiana, Booklick, Microsoft Académico, La biblioteca de la cámara de comercio de Bogotá y los repositorios de las universidades de Cartagena, Guayaquil y la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, los criterios de búsqueda

fueron, trabajos de investigación a nivel de pregrado y artículos de investigación, que abordaran la norma ISO 9001 y los sistemas de gestión de calidad.

Posteriormente se organizaron en una ficha de recolección de la información diseñada para tal propósito y la que fue valida por un docente de la universidad, en la cual se describieron aspectos específicos de interés para esta investigación.

Fase 3

En la fase tres se catalogó la información de acuerdo a las categorías definidas en el marco teórico y se procedió a su procesamiento. Como son:

- ✓ Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad
- ✓ Diseño de documentación
- ✓ Pensamiento basado en riesgos
- ✓ Planeación Estratégica
- ✓ Revisión de procesos (enfoque a procesos)
- ✓ Atención del cliente/Servicio al cliente
- ✓ Planes de mejoramiento
- ✓ Integración con otras normas

Fase 4

Se tabularon la información y se procedió a la presentación de los resultados, por medio de Excel.

Muestra

La muestra tomada incluye trabajos de investigación a nivel de pregrado y artículos de investigación, tanto a nivel nacional como a nivel internacional y que tengan como objetivo usar, aplicar, describir, sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001: 2015 en sistemas de transporte de pasajeros.

1.4.3.1 Objetivo 1. Para realizar el trabajo del análisis de la información se debe hacer el ejercicio en diferentes etapas. En una primera instancia para abordar el objetivo número 1, Identificar las categorías para sistematizar la información con el fin de delimitar el objeto de estudio. Se realiza una revisión documental para identificar los siguientes aspectos:

- Autor
- Tema
- Editorial
- País donde registra

- Año
- Tipo de documento
- Palabras clave
- Resumen
- Beneficios
- Barreras
- Motivaciones

Tabla 1.

Herramienta de recolección de información

TÍTULO: (registrar el título del doc.)	AUTOR: (registrar nombre del autor del doc.)	
TEMA: (referenciar el tema)	EDICIÓN: (referenciar el número de edición del doc.)	
EDITORIAL: (referenciar el nombre de la editorial)	PAÍS DONDE REGISTRA: (referenciar el país de origen del doc.)	
AÑO: (referenciar año de la publicación)	TIPO DE DOCUMENTO: (referenciar el tipo de documento, Libro, investigación, doc. técnico según corresponda)	
Ubicación/enlace:		
Cuando es un documento de investigación:		
Cuando es manual:		
Cuando es un documento resultado de una investigación:		
Palabras clave:		
Resumen:		
Revisiones		
Beneficios	Barreras	Motivaciones

Nota: Autoría propia

Superado este primer momento se procederá al análisis e interpretación de la información, para lo cual, la técnica utilizada en la consecución de los datos será la técnica de revisión documental puesto que esta:

Consiste en la captación por parte del investigador de datos aparentemente desconectados, con el fin de que a través del análisis crítico se construyan procesos coherentes de aprehensión del

fenómeno y de abstracción discursiva del mismo, para así valorar o apreciar nuevas circunstancias (Botero, 2003, p.23).

De igual manera, la investigación documental permite la comprensión de un tema que precisa de la revisión de distintos documentos, que son seleccionados por el investigador por ser considerados pertinentes para la consecución de los objetivos de la investigación (Montemayor, García y garza, 2006).

Posteriormente se analizará la información obtenida, lo cual se realizará en dos fases que son una *externa* y otra *interna*, la primera hace alusión al soporte del documento, a su forma y la segunda a su contenido (García, 1999). Entonces, primero se procederá a realizar una descripción bibliográfica del documento, con el fin de permitir su identificación, de otra parte, la revisión externa se centra puntualmente en el contenido de los documentos del cual se revisará la información que se considere relevante.

1.4.3.2 Objetivo 2. Para dar cumplimiento al segundo objetivo de la presente investigación el cual es, Recopilar información sobre trabajos de investigación para identificar líneas de exploración al respecto de la norma ISO 9001:2015. Se aborda de manera problemica el segundo objetivo de la investigación se van a tener en cuenta algunas consideraciones con respecto a, la documentación revisada, se van a clasificar los documentos de acuerdo a los siguientes pasos:

1, hacer el proceso de catalogación con el fin de hacer la identificación del documento, en lo que se deben incluir datos como, la universidad o institución, el título del trabajo, fecha de publicación y país.

Tabla 2.

Identificación de los documentos

No.	Universidad / Institución	Título del trabajo	Fecha de Publicación	País

Nota: Autoría propia

Esta herramienta permite realizar una identificación externa de los documentos a fin de realizar un paralelo de la información en términos de su procedencia por país de origen.

En lo que respecta al análisis interno del contenido, se debe realizar un proceso de *iniciación*, donde se deben extraer los términos que definen que contiene el documento para comprender a profundidad el tema del que trata; en segunda instancia, se debe realizar un

resumen este se elabora con el fin de tener un conocimiento profundo del asunto sobre el que versa el documento.

De otra parte, se utilizará una matriz de catalogación de la información con el fin de dar respuesta al objetivo número 1, con la cual se identificarán los trabajos que corresponden con a los criterios de selección establecidos en el marco teórico.

Tabla 3.

Caracterización de los documentos

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad					
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica					
Revisión de procesos (enfoque a procesos)					
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento					
Integración con otras normas					

Nota: Autoría propia

1.4.3.3 Objetivo 3. Con respecto al objetivo número 3, Analizar la información recopilada sistemáticamente y de esta manera reconocer cuales son las tendencias, las motivaciones y las limitantes en los trabajos recopilados, se presentarán de manera coherente los principales hallazgos que dejó el proceso de revisión documental.

Para dar resolución a este objetivo se procederá a tabular la información obtenida y de esta manera establecer estadísticamente cuales son las temáticas más abordadas dentro los trabajos consultados en el proceso de revisión documental.

2. Resultados

Una vez llegado a este punto en la construcción de este trabajo monográfico se pueden establecer unos resultados a partir de la resolución a los objetivos propuestos. De esta manera se procede a mostrar de manera lineal los objetivos de acuerdo a los resultados que arroja el proceso de revisión de la literatura con relación al establecimiento de las categorías de análisis.

Así pues, el objetivo 1, concerniente a la revisión de la literatura con el fin de construir las categorías de análisis permitió identificar ocho líneas desde las cuales hacer el ejercicio de descripción de los trabajos revisados y que efectivamente facilitaron la delimitación del objeto de estudio.

Entonces, las categorías identificadas son; diseño e implementación sistema de gestión de calidad, diseño de documentación, pensamiento basado en riesgos, planeación estratégica, revisión de procesos (enfoque a procesos), atención del cliente/Servicio al cliente, planes de mejoramiento, integración con otras normas.

Estas categorías surgen de manera inductiva a partir de postulados teóricos propios de la ciencia de la administración, como lo es la planeación estratégica o los planes de mejoramiento. Mientras que las demás se construyen específicamente desde los fundamentos de las normas ISO en la versión 9001:2015.

De manera, tal que, a partir de la recolección efectuada en 25 trabajos de grado y artículos de investigación, se encontró que estas categorías estaban presentes de diversas maneras en los documentos revisados, no obstante, hay alguna predominancia de algunos temas en específico como lo es el caso del el diseño e implementación de SGC, según permitió establecer la herramienta creada para la recolección de la información (ver anexo 26).

Paralelamente, el establecimiento de estas categorías dio paso a la construcción de un instrumento que cumplió la función de cuantificar aspectos puntuales en los trabajos realizados (ver anexo 1). De esta manera, se pudo establecer estadísticamente cuales son las tendencias, limitaciones y motivaciones con respecto a los SGC.

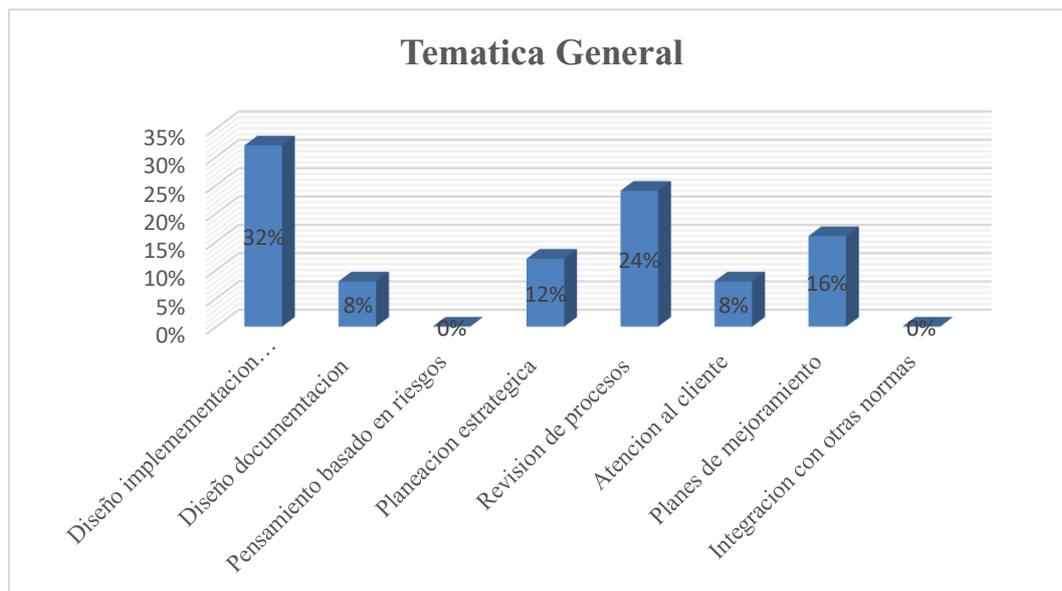


Figura 2. Revisión documentos con respecto a la temática general. Autoría propia.

Ciertamente esta grafica nota una dispersión amplia en relación con la temática general abordada en los estudios revisados. No obstante, hay un porcentaje ligeramente alto de trabajos que tocan el tema del diseño de los SGC con un 32% dentro de su contenido, seguido de la revisión de procesos con un 24% sin referirse directamente a este concepto, ya que en los planteamientos del problema se mencionan elementos contextuales que resultan problemáticos para las organizaciones que tienen que ver con la implementación en general, luego se encuentran los planes de mejoramiento con un 16% y los modelos de la planeación estratégica con un 12% , se menciona en apenas un 8% de los trabajos revisados el diseño de la documentación. Estos resultados se dan en gran medida a que dentro del diseño del sistema se centran los mayores esfuerzos y así se dé un cumplimiento a la totalidad de los requisitos.

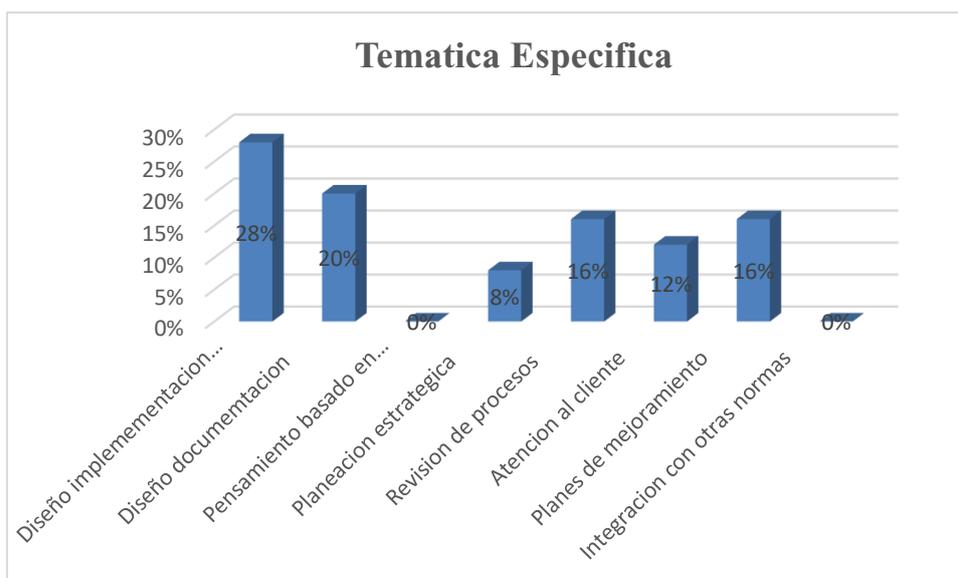


Figura 3 Revisión documentos con respecto a la temática específica. Autoría propia.

Esta grafica se ilustra la inclinación como temática específica hacia el diseño e implementación con un 28% esto debido evidentemente a los criterios de selección, sin embargo, es importante aclarar que dentro de los trabajos que giran en torno al diseño y establecimiento de un SGC hay cambios importantes en los enfoques que tiene cada proyecto, análogamente, también un porcentaje importante de los trabajos tiene como temática específica el diseño de la documentación lo cual es un hecho llamativo ya que el proceder de las organizaciones requieren de una revisión de su paso a paso con el fin de establecer sus necesidades documentales, mientras que en casos específicos centran su esfuerzos en realizar planes de mejoramiento con un 16%, al igual la revisión de procesos 16%, atención al cliente 12% y otro 8% en la planeación estratégica, esto debido a que por el perfil de estas empresas, no hay un manejo directivo bajo la formulación del direccionamiento estratégico.

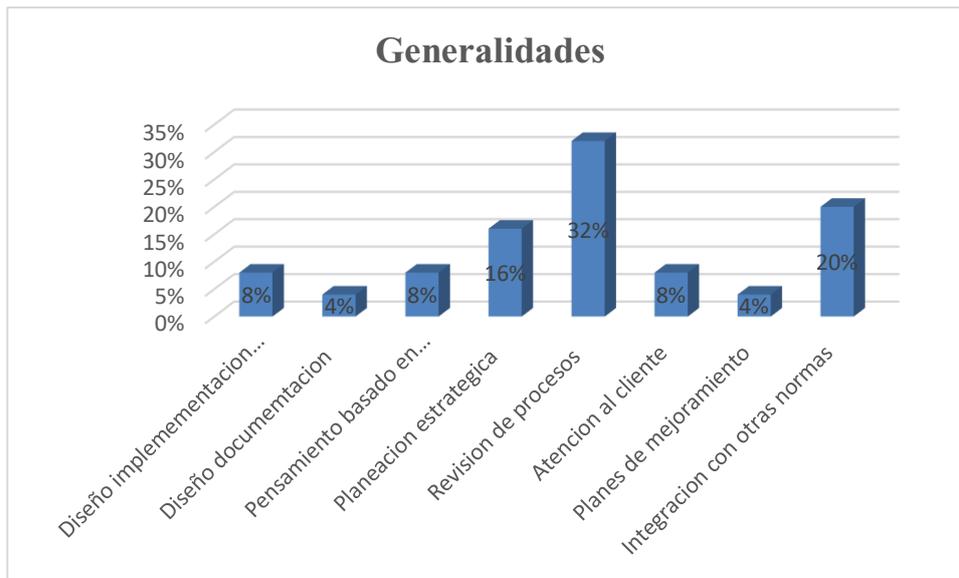


Figura 4. Revisión documentos con respecto a las generalidades. Autoría propia

En la categoría de generalidades hay una predominancia sobre la revisión de los procesos con un 32% esto responde a necesidades específicas de cada organización que deben establecerse en el diagnóstico y que dependerán seguramente de los resultados de su funcionamiento en general, con un 20% se presenta la integración con otras normas, esto debido a la facilidad de alinearse e integrarse con otros sistemas de gestión, mientras que el 8% hace alusión al diseño de SGC, el pensamiento basado en riesgos y la atención al cliente y finalmente en un porcentaje muy pequeño con un 4% el diseño de documentación y los planes de mejoramiento, elementos que también son parte fundamental de los SGC.



Figura 5. Revisión documentos con respecto a problemas de investigación. Autoría propia.

Esta figura arroja un dato que es muy importante puesto que indica la existencia de elementos externos e internos que afectan a las organizaciones y que requieren atención al menos en los estudios observados puesto que un 36% está enfocado hacia en pensamiento basado en riesgos, un tema que toma vital importancia, ya que se considera indispensable en la gestión empresarial actuar de manera preventiva y contemplar todos esos eventos que pueden afectar las metas organizacionales. Seguido de un elemento fundamental como lo son los planes de mejoramiento con un 20% ya que resulta imperativo que se tomen acciones sobre todas las desviaciones que se pueden presentar desde los diferentes procesos o actividades y no menos importante con un 16% la atención al cliente, puesto que es fundamental en cada organización dar respuesta y cumplir a las necesidades, expectativas y requisitos de sus clientes. En cuanto al diseño de la documentación se muestra con un 12%, seguido por la planeación estratégica con un 8% y por ultimo con un 4% el diseño del sgc y la revisión por procesos.

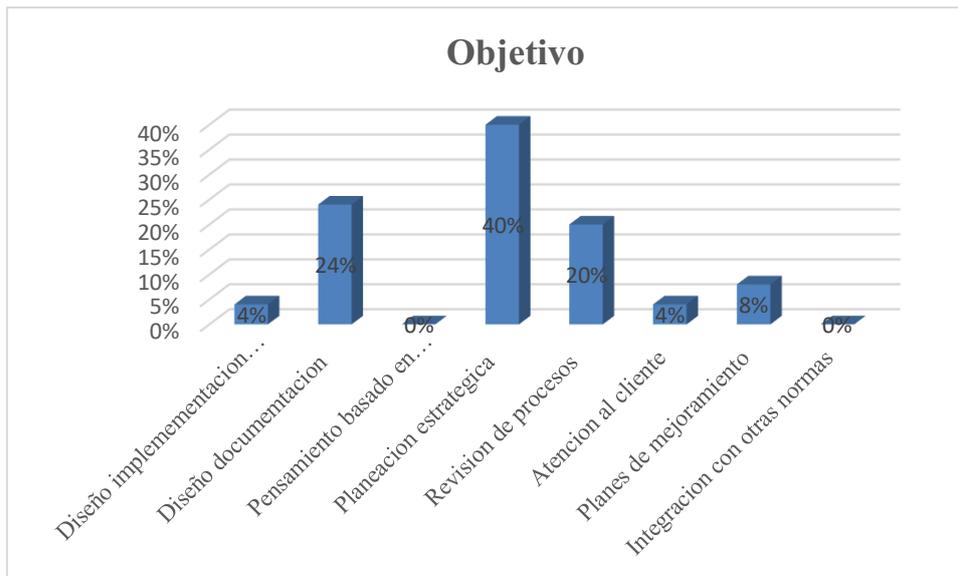


Figura 6. Revisión documentos con respecto al objetivo. Autoría propia.

Esta grafica es clara en lo que respecta a la identificación de la razón de ser de los trabajos revisados pues un 40% de los trabajos revisados tiene como objetivo definir y formular los planes estratégicos de cada organización, seguido con un 24% se encuentra el diseño de documentación, esto debido a que, por el tipo de operaciones y regulaciones en este sector, es relevante que se cuente con un sistema documental acorde. La revisión de procesos corresponde al 20% ya partir de la revisión del estado de los diferentes procesos se podrán establecer los planes de trabajo sobre la implementación y despliegue del sgc. Con un 8% se presentan los planes de mejoramiento, seguido con un 4% por el diseño y la implementación.

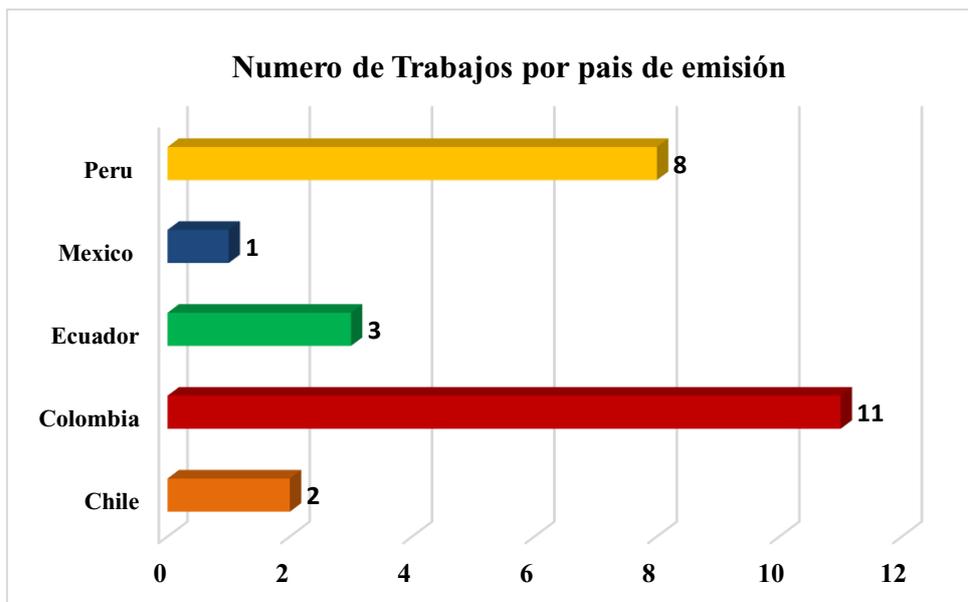


Figura 7. Número de trabajos por país de emisión. Autoría propia.

En cuanto al análisis de los trabajos identificados e incluidos en la investigación, se puede evidenciar que en su gran mayoría corresponden a trabajos elaborados en Colombia con un total de 11, seguido de Perú con 8, Ecuador con 3 y por último Chile con 2 y México con 1. Esto muestra una clara tendencia de preferencias en este tipo de temáticas en el país.

Conclusiones

Una vez concluido el proceso de presentación y análisis de los resultados se pueden extraer algunas conclusiones que tienen que ver directamente con la norma ISO 9001:2015, y los beneficios que puede traer su aplicación en las empresas de transporte público, en la medida en que contribuye con el mejoramiento de procesos y se convierte en una ventaja competitiva que les permite ofrecer servicios de movilidad con estándares de calidad que se convierten en beneficios para el usuario final.

Así pues, con respecto al objetivo número 1, se puede establecer que la mayoría de trabajos revisados se encuentran enfocados en la construcción y aplicación de sistemas de gestión de calidad en las empresas de transporte público y también en la aportación de elementos inherentes a estos, como la gestión documental, los elementos propios de la norma, principalmente el pensamiento basado en riesgos y que como ya se mencionaba puede hacer la diferencia entre el éxito o el fracaso de una organización. Este estudio que combino elementos cualitativos y cuantitativos, tuvo que devolverse en varias ocasiones a puntos que, parecían superados, no obstante, la revisión de la literatura permitió fijar el objeto de estudio hacia la revisión del estado del arte.

En lo que respecta al objetivo número 2, es preciso aclarar que una vez delimitado el objeto de estudio se pudo proceder a definir la revisión de trabajos de grado y artículos de investigación, y con esto se construyó una descripción teórica con respecto a la norma ISO 9001:2015 lo que facilito la construcción de las categorías que permitieron la catalogación de los trabajos revisados, y de esta manera se determinaron estadísticamente las tendencias con respecto a la investigación.

A partir de la revisión de los trabajos y su país de origen, se identificó que en el caso de Colombia específicamente, las empresas de este sector se inclinan más hacia las certificaciones en ISO 9001:2015 puesto que estas cuentan con gran reconocimiento y en varios de los sectores económicos, se tienen en cuenta para participar en grandes proyectos o negociaciones. En cuanto a países como Perú o Ecuador son reconocidos en implementados, pero en menor escala.

En países como Chile es aún menor el nivel de implementación que se da, debido a que estos sistemas de transporte público cuentan con certificaciones más específicas propias del sector.

Frente al objetivo 3, surgen varias reflexiones a partir de los trabajos revisados con relación a la aplicación de la norma ISO y sus beneficios, barreras y motivaciones en las empresas del sector de transporte público.

En cuanto a los aspectos evaluados a partir de los factores mencionados anteriormente, se logró identificar que, dentro de estos, los que más impactan a las organizaciones prestadoras del servicio de transporte corresponden a:

Tabla 4.

Beneficios

Principales Aspectos en cuanto a beneficios identificados	Número de Trabajos
Mejoramiento continuo	10
Aumento en la satisfacción del cliente	9
Competitividad	8
Autoevaluación	1
Mejoramiento en la calidad del servicio	5
Articulación con la normatividad	1
Fortalecimiento de procesos	5
Aumento de la Rentabilidad	2
Beneficios de tipo social	1
Riesgos asociados	3
Reducción de fallas en la prestación del servicio	1
Correcta planeación estratégica	2

Nota: Autoría Propia.

A partir del consolidado referente a los beneficios más comúnmente identificados en los trabajos de investigación, en primer lugar, se encuentra el mejoramiento continuo de las empresas del sector, es decir la implementación de la norma les proporcionó resultados muy positivos y favorables de manera general, en el desempeño de su sistema y de la organización. Seguido se encuentra el aumento de la satisfacción del cliente mencionado en 8 de los trabajos de investigación consultados.

No menos importante en tercer lugar se encuentra el aumento en los niveles de competitividad a partir de los resultados después de la implementación.

Seguido por dos aspectos muy relevantes asociados al mejoramiento en la calidad del servicio y el fortalecimiento de los procesos en las organizaciones.

Tabla 5.

Barreras

Principales barreras identificadas	Número de Trabajos
No se cuenta con una estructura organizativa	1
Falta de Procedimientos documentados	2
Aprendizaje empírico	3
Resistencia a los cambios	1
Desconocimiento de la norma	2
Falta de Inversión en la implementación de la norma	2
Falta de la certificación reduce la competitividad	2
Inestabilidad en el mercado	3
No conocer los aspectos internos y externos q afecta a la organización	1
Desconocimiento de los riesgos	2
Condiciones laborales desfavorables	1
No existe una gestión por procesos	1
El tiempo que se lleva la implementación	1
Falta de compromiso de la Alta dirección	5
Percepción negativa del cliente interno	5
Inseguridad del Sector	3
Falta de Planeación Estratégica	2
Deficiencias en la comunicación	3
La normatividad del sector	2
Exigencias de los socios comerciales	1

Nota: Autoría propia.

En cuanto a los resultados relacionados a las barreras más frecuentes frente a la implementación del sistema, se hace referencia en primer lugar a la falta de compromiso por parte de la Alta Dirección, este factor se encontró en 5 de los trabajos revisados, lo que dificulta enormemente el avance y los resultados de la implementación, teniendo en cuenta que la nueva versión de la norma lo menciona en el requisito de liderazgo y el compromiso partiendo la alta dirección, lo que lo convierte en un factor fundamental de éxito o fracaso en la puesta en marcha del SGC.

Otra de las barreras mayormente identificadas hace referencia a la percepción negativa por parte del cliente interno, debido a que dentro de las empresas no se genera una cultura de calidad y en muchos de los casos los mismos empleados generan una barrera frente a la implementación del sistema ya que lo consideran como algo que no sirve, y que se convierte en una sobre carga laboral.

En este sector especialmente se evidencia otra barrera bastante dicente que se mencionó en 3 de los textos consultados y que corresponde al aprendizaje empírico de los dueños de estas empresas, lo que en algunos de los casos dificulta la aplicación de la norma, la comprensión del contexto y se requiere que se invierta una mayor cantidad de tiempo en el despliegue del sistema de gestión.

Por otra parte, otro de los temas identificados tiene que ver con las deficiencias en la comunicación al interior de la empresa, lo que claramente se traduce en un obstáculo en la puesta en marcha del sistema de gestión, ya que su funcionamiento y desempeño, depende en gran medida, del nivel de entendimiento y el manejo claro, oportuno y directo en los canales de comunicación y en la comprensión de la información que se comparte.

Otros dos aspectos que se lograron identificar en 3 de los documentos revisados, mencionan la inseguridad del sector y la inestabilidad en el mercado, lo que genera que las empresas del sector de transporte público, centren sus esfuerzos en dar respuesta a otras problemáticas, antes que en pensar en un proceso de implementación y certificación.

Tabla 6.

Motivaciones

Principales aspectos de motivación identificados	Número de Trabajos
Contar con un sello de calidad	1
Mejorar la calidad de los servicios	11
Mejorar la capacitación del personal	2
Aumentar la participación en el mercado	5
Incentivar la certificación en el sector	1
Mejoramiento a largo plazo	1
Reducir los costos de la operación	2
Reconocimiento en el mercado	4
Aumentar la productividad	3
Mayor control	2
Mejorar la percepción del servicio	7
Construir Alianzas estratégicas	1
Fomentar la comunicación participativa	2
Liderazgo	2
Crecimiento del Sector	1
Conocer y perfilar los clientes	2

Nota: Autoría propia.

En cuanto a los resultados consolidados sobre los principales aspectos motivacionales, se puede identificar que el principal factor que llevo a las empresas de este sector a buscar la implementación del sistema, corresponde a mejorar la calidad de los servicios, este criterio se encontró al largo de 11 de los trabajos de investigación que fueron abordados, es decir que las empresas buscaron adoptar este modelo de gestión para lograr mejores resultados en la calidad del servicio prestado. Directamente relacionado se encuentra el siguiente ítem y que está presente en 7 de los trabajos de investigación y que está enfocado hacia mejorar la percepción del servicio prestado.

El siguiente factor al cual se hace referencia en 5 de los trabajos abordados, corresponde a que estas empresas logren aumentar de manera sustancial su participación en el mercado. Al mismo tiempo se puede notar que muy de la mano se encuentra el siguiente ítem, que está relacionado a lograr un reconocimiento en el mercado, ya que con la obtención de este sello de calidad, se genera un mayor nivel de confianza y credibilidad organizacional.

Otro de los factores que vale la pena resaltar es acerca del aumento sobre la productividad, ya que, a partir de la implementación del sistema, las organizaciones buscan reducir de manera sustancial las pérdidas de tiempos, los reprocesos, las fallas en la operación y así lograr la optimización de recursos y procesos.

Ante lo anteriormente expuesto, muchos de los trabajos retoman la norma ISO 9001:2015 pues esta se muestra como una alternativa para las empresas de este sector mediante la cual le puede apuntar a la calidad en sus servicios y a la sostenibilidad en el tiempo.

En lo que concierne a las líneas de investigación futuras en el área de la ciencias económicas y administrativas, durante el proceso de elaboración de este trabajo se han considerado interesantes los temas que se exponen a continuación.

Profundizar en los análisis respecto del porqué, aun cuando una empresa se encuentra certificada sigue presentado fallas en su gestión y en los resultados.

Si la norma ISO 9001:2015 funciona como una herramienta que permite la consecución de los objetivos de las organizaciones, porque en mayor media las empresas de este sector no se interesan en implementar y certificar el sistema de gestión.

Realizar análisis que permitan generar propuestas sobre planes de mejora en la calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente.

Referencias

- Abusa, F & Gibson, P (2011). TQM implementation in developing countries: a case study of the Libyan industrial sector. Benchmarking: *An International Journal*, 20(5), 693-711.
- Akbaba, O, Altındağ, E. (2016). the Effects of Reengineering, Organizational Climate and Psychological Capital on the Firm Performance, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235. pp. 320-331, Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816315725>
- Alcalde San Miguel, P. (2008). Calidad. Madrid: Paraninfo Agencia Nacional de Seguridad Vial (2019). Boletín Estadístico Colombia Fallecidos y Lesionados Serie Nacional agosto 2018-2019 Disponible en: https://ansv.gov.co/observatorio/public/documentos/boletin_mensual_nacional_agosto.pdf
- Banco de Occidente. (2018). Análisis macroeconómico y sectorial: coyuntura y perspectivas Diciembre – 2018. Recuperado de: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/863fcb12-7abd-4c56-a0f3-42db464d2a87/informe-sectorial-anif-segundo-semester-2018.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mzIXRUL>.
- Boboc, S. (2017): “Uber: ¿transportista o intermediaria en el transporte? El caso español” *Revista de estudios europeos: La economía colaborativa: perspectivas, problemas y retos*, 70: 7-26. Disponible en: <http://www.reeuva.es/index.php/sumarios/2017/n-70-julio-diciembre-2017/112>
- Bocanegra, M.A. & Ochoa Restrepo, J.L. (2016). Diseño de un sistema integrado de gestión, basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 para la empresa de transporte público flota andina limitada de Bogotá. (Trabajo de grado, Universidad cooperativa de Colombia) Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8373/1/2016_diseno_sistema_gestion.pdf
- Bocanegra, M y Ochoa, J (2016). Diseño de un sistema integrado de gestión, basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001: para la Empresa de Transporte publico Flota Andina Limitada de Bogotá. Trabajo de pregrado. Bogotá. Universidad Cooperativa de Colombia.

- Bohórquez, K.S. (2020, marzo 2). El transporte de pasajeros pierde \$5.500 millones al día por la emergencia del Covid-19. *La Republica*. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/economia/el-transporte-de-pasajeros-pierde-5500-millones-al-dia-por-la-emergencia-del-covid-19-2984753>
- Botero, N. (2003). *La metodología documental en la investigación jurídica: alcances y*
- Bravo, M., Carrion, E. (2015). *Modelo Kaisen para la optimización del proceso productivo de la empresa “Impored”*. (Tesis pregrado). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5022>
- Cai, S. (2009). The importance of customer focus for organizational performance: a study of Chinese companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(4), 369-379.
- Castañeda, M., Torres, C. (2010). *Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratorios de Colombia*. Pontificia universidad javeriana. Facultad de ciencias económicas y administrativas administración de empresas Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). [En línea]
- Chávez, L.R. (2019) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en las Micro y Pequeña Empresas del sector servicio – rubro transporte de pasajeros a combi en la ciudad de Huaraz, 2016*. (Trabajo de grado, Universidad católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14166>
- Contreras, B.N. (2019). *Diagnóstico de la calidad en el servicio de transporte público urbano (autobuses) en la zona metropolitana de Toluca y propuesta para mejorar la prestación del servicio*. (Trabajo de grado, Universidad autónoma del estado de México). Recuperado de: [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105101/DIAGNOSTICO%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20TRANSPORTE%20PUBLICO%20URBANO%20\(AUTOBUSES\)%20EN%20LA%20ZONA%20METROPOLITANA%20DE%20TOLUCA%20Y%20PR~1.pdf?sequence=](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105101/DIAGNOSTICO%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20TRANSPORTE%20PUBLICO%20URBANO%20(AUTOBUSES)%20EN%20LA%20ZONA%20METROPOLITANA%20DE%20TOLUCA%20Y%20PR~1.pdf?sequence=5)

- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cubillos, M y Rodríguez, D (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99.
- Decreto 91 de 1998. (1998, enero 13) “por el cual se establecen normas para la habilitación y la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor.”. Ministerio de Transporte. Bogotá. (1998). Recuperado de: <http://web.mintransporte.gov.co/jspui/handle/001/182>.
- Decreto 173 de 2001. Decreto 173 de 2001 (febrero 5) “por el cual se reglamenta el servicio público terrestre automotor de carga”. Bogotá. (2001).
- Demuner, M., & Mercado, P. (2011). Gestión de calidad en Pymes manufactureras certificadas con ISO 9001-2000. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 9(35),79-97. [fecha de Consulta 27 de septiembre de 2020]. ISSN: 1405-6690. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=342/34218346009>
- Deulofefeu, A. (2012). *Gestión de calidad total en el retail: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad.*: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide, ProQuest ebrary. Madrid, ES
- Díaz, S. V., & Espinoza, J. I. (2017). *Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la fundación metro vía para el control operacional de flota.* (Trabajo de grado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/32445>
- Domínguez, R.G. (2019). *Gestión de calidad en las dimensiones del servicio al cliente y propuesta de mejora en la pequeña empresa mr. cat taxi del centro comercial mega plaza - Chimbote*, 2018. (Trabajo de grado, Universidad Católica los ángeles de Chimbote). Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11432>
- Escuela Europea de Excelencia. 2018. *Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad.* Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Esquerra, W., & Neme, J.N. (2018). *Propuesta de un proceso básico de planificación y control del servicio en pequeñas empresas de transporte interprovincial con sede en*

Lima metropolitana para elevar su productividad. (Trabajo de grado, Universidad Peruana de ciencias aplicadas). Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625500/Esquerre_H_W.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Espinosa, M (24 de febrero de 2017). Más de 10% subieron accidentes de buses intermunicipales en 2016. *El Tiempo*, pp. 4

Evans, J (2017). *Quality & Performance Excellence: Management, Organization, and Strategy* (8 Ed.). Boston, USA: Cengage Learning.

Fuentes, A.M. & Guevara, E.E. (2018). La Norma ISO 9001:2015 "La Satisfacción del Cliente" y la Calidad del Servicios en las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano de Pasajeros del Cantón Milagro. (Trabajo de grado, Universidad estatal de Milagro). Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3931>

Fundación Universitaria Católica del Norte (2011) Plataforma estratégica 2010-2015. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/public/indexacion.html>

García, P, Martínez, w y Restrepo, J (2019). Aspectos sobre implementación de ISO 9001:2015: Caso empresa de transporte en Colombia

Gavilánez, A.J. (2016). propuesta de un sistema de gestión de calidad para los procesos de matriculación vehicular de la unidad municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Guamote, provincia de Chimborazo, período octubre 2015 – octubre 2016 (Trabajo de grado, Escuela Superior politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6069?locale=en>

Hanaysha, J. (2016). Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 229, (19). pp 298-306. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com.proxy.bidig.areandina.edu.co:2048/science/article/pii/S1877042816310758>

Guevara, R (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Revista Folios*, (44),165-179. [fecha de Consulta 29 de octubre de 2020]. ISSN: 0123-4870. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3459/345945922011>

- Haque, A, Sarwar, A & Azam, F. (2014). Total quality management practices in the Islamic banking industry: comparison between Bangladesh and Malaysian Islamic bank. *International Journal of Ethics in Social Sciences*, 2 (1).
<http://observatoriop10.cepal.org/>
<http://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1350/1352>
- ISO27001. Norma ISO 27001 – Términos y Definiciones. [en línea]. España:2020 [Consultado el 2 de marzo de 2020]. Disponible en:
<https://normaiso27001.es/referencias-normativas-iso-27000/#terminos>
- Jervis, D. (2011). Manual de planeación Corporativa Para empresas de aseguramiento en salud en Colombia. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/993/plataforma%20estrategica.html>
- López, R. & Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *En Revista Margen*. (61), junio, pp. 1-16. Recuperado de: trabajosocialmazatlan.com/multimedia/files/InvestigacionPosgrado/Entrevista.pdf
- Macías, L.L. & Valencia, M.A. (2016). Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del Café Ltda. a la Norma ISO-9001:2015. (Trabajo de grado, Universidad Tecnológica de Pereira). Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/5036>
- Manrique, J (21 de julio de 2020). Perdidas del transporte público especial ascienden a 2.5 billones. *Portafolio pp. 4*
- Martínez J. (2011) Métodos de investigación cualitativa. *Revista de la corporación internacional para el desarrollo educativo*. Número 8. Bogotá Colombia p. 5,7
- Miles, R. & Snow, C (1978). *Organizational strategy, structure, and process*, McGraw-Hill Book Company
- Ministerio del Transporte (2005). Caracterización del transporte en Colombia, diagnóstico y proyectos de transporte e infraestructura. Disponible en: [file:///C:/Users/Equipo_06/Downloads/Caracterizacion_Transporte_Colombia%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Equipo_06/Downloads/Caracterizacion_Transporte_Colombia%20(2).pdf)
- Ministerio del Transporte (2010). Transporte en cifras. Disponible en: www.mintransporte.gov.co

- Ministerio del Transporte- Oficina Asesora de Planeación (2008). Diagnóstico del Sector Transporte. Disponible en: file:///C:/Users/Equipo_06/Downloads/DIAGNOSTICO_TRANSPORTE_2008.pdf
- Ministerio del Transporte (2018). Transporte en Cifras - Estadísticas 2018.pdf. Disponible en: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Transporte%20en%20Cifras%20-%20Estadisticas%202018.pdf>
- Mishra, S., Gupta, A. (2010). Kisen culture enabling organizational change management for sustainable competitive asvantage. Global Journal of Enterprise Information System. 2(2). Recuperado de <http://www.informaticsjournals.com/index.php/gjeis/article/view/3017>
- Montemayor, M, García, M y Garza, Y. (2000). Guía para la investigación documental. México. Trillas
- Montalvo, R.M. (2018). Diseño de un sistema integrado de gestión en la cooperativa Cootraimag Ltda. NTC - ISO 9001: 2015 y la NTC 14001: 2015. (Trabajo de grado, Universidad de Cartagena) Recuperado de: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/7756?locale-attribute=es>
- Montgomery, D (2013). Introduction to Statistical Quality Control (7th Ed.). USA: John Wiley & Sons, Inc
- Morán, J.A. & Ramos Morán, V.C. (2018). El Checklist como herramienta del Sistema de Gestión de calidad y la competitividad en la operadora de Transporte Terrestre Urbano del Cantón Milagro. (Trabajo de grado, Universidad estatal de Milagro). Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4023>
- Moreira, M. (2009). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A.: B - Ciencias de la Información. ProQuest ebrary. La Habana, CU
- Ojanama, H.A. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, año 2018. (Trabajo de grado, Universidad católica los ángeles de Chimbote). Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6411>

- Oropesa, M., García, J., Maldonado, A. (2015). Efectos del compromiso gerencial y la formación en los beneficios de la implementación del kaisen, en su etapa de planeación.
- Páramo, P (2001). La investigación documental y el estado del arte como estrategias de investigación en ciencias sociales. En: La investigación en ciencias sociales: estrategias de investigación. Universidad Piloto de Colombia. Ed un espacio para la publicación.
- Perea, V.P. (2017). Sistema de gestión de calidad y control contable: una alternativa para la detección de fraude en pequeñas empresas de transporte público de Popayán. (Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16754>
- Permarupan, Y., Saufi, R., Kasim, R., Balakrishnan, B. (2013). The Impact of Organizational Climate on Employee's Work Passion and Organizational Commitment, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 107. pp 88-95. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281305026X>
- Pulido, A.F. & Enríquez Galindo, E.G. (2019). Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad, al área financiera y contable de la empresa auto faca s. a, bajo los lineamientos de la norma técnica colombiana ISO 9001:2015. (Trabajo de grado, Universidad de Cundinamarca). Recuperado de: <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3167/PROPUESTA%20DE%20IMPLEMENTACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20AL%20AREA%20FINANCIERA%20Y%20CONTABLE%20DE%20L.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Qureshi, M., Rasli, A., Zaman, K. (2014). A New Trilogy to Understand the Relationship among Organizational Climate, Workplace Bullying and Employee Health, *Arab Economic and Business Journal*. 9(2), p.p 133-146, Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214462514000176>
- Ramírez, C. (1996) Seguridad industrial: un enfoque integral. Editorial Limusa.

- Rendich, T.K. (2019). Gestión de calidad y marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transporte inter provincial del distrito de Satipo, provincia Satipo, año 2018. (Trabajo de grado, Universidad católica los ángeles de Chimbote). Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17564>
- Rodríguez, Y. (2012). Diseño de un manual de funciones y procedimientos para mejorar la calidad del servicio en la facultad de ciencias agrarias de la universidad técnica estatal de Quevedo. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3513>
- Romero, D.E. & Padilla, L.C. (2017). Diseño de una metodología basada en los requisitos de las normas ISO-9001:2015, ISO-31000:2011 E ISO-31010:2013, para la gestión del riesgo aplicable en una empresa de transporte terrestre automotor especial. (Trabajo de grado, Universidad distrital Francisco José De Caldas). Recuperado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6325/1/PadillaSu%C3%A1rezLuisCarlos2017.pdf>
- Sánchez, A y Cerón, O (2014). Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001:2015 para la empresa “transportes a.r. s.a.s. Tesis de pregrado. Pereira. Universidad Tecnológica de Pereira
- Sánchez, L (2018). Diseño del sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, para las cooperativas de transporte público urbano del cantón de Riobamba- caso cooperativo de transportes Puruha. Tesis de pregrado. Ecuador. Escuela Superior Politécnica del Chimborazo.
- Sherman, W (1994) Administración de los Recursos Humanos, Ed. Iberoamérica, 1994.
- Triana, A (2017). Propuesta metodológica para integrar las normas NTC ISO 9001:2015, NTC OSHAS 18001:2007 y los decretos 348 de 2015 y 1072 de 2015 libro 2, parte 2, título 4, capítulo vi para empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial. Trabajo de maestría. Bogotá. Universidad Santo Thomas de Aquino.
- Valencia, M.C. & Carrillo H. (2020). Implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para la implementación en la empresa TRANS IT SAS. (Trabajo de Grado, Universidad Santo Tomas). Recuperado de:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/30319/2020heidycarrillo.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Valencia, M y Mosquera, A (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de babel. *Cuadernos de administración*, vol 29,50, p. 207,216.

Vargas, D (2013). Comportamiento de muertes y lesiones por accidentes de transporte, Colombia, 2013. Instituto de medicina legal

Zimon, D & Madzík, P. (2019), "Standardized management systems and risk management in the supply chain", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 37 No. 2, pp. 305-327. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2019-0121>

Anexos

Anexo 1. Ficha de investigación

TÍTULO: Propuesta de un sello de calidad para empresas de transporte urbano de pasajeros.	AUTOR: Carlos Torres Navarro Ramón Sanhueza Cruces
TEMA: Servicio de transporte especial de pasajeros en la ciudad de Bogotá según la certificación ISO 9001-2015	EDICIÓN: 119
EDITORIAL: Universidad del Bío-Bío	PAÍS DONDE REGISTRA: Chile
AÑO: 2017	TIPO DE DOCUMENTO: Artículo de investigación

UBICACIÓN/ENLACE

https://www.researchgate.net/publication/321266081_Propuesta_de_un_sello_de_calidad_para_empresas_de_transporte_urbano_de_pasajeros_Proposal_for_a_quality_seal_for_urban_passenger_transport_companies

CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

CUANDO ES UN MANUAL:

CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN:

Artículo Científico

PALABRAS CLAVES: Gestión de calidad, Modelo escalonado de calidad, Sello de calidad, Sistemas de gestión, Transporte urbano de pasajeros.

RESUMEN El objetivo de este estudio fue proponer un modelo escalonado de calidad para el sector del transporte urbano de pasajeros de la provincia de Concepción, Chile, de modo de certificar las prácticas de calidad de empresas de transporte urbano de pasajeros a través del otorgamiento de un sello de calidad. La metodología utilizada consideró la revisión y análisis de modelos de gestión de calidad, modelos escalonados de calidad, normas técnicas de sistemas de gestión de calidad y sistemas de transporte disponibles en la literatura especializada. Los resultados fueron un modelo escalonado de calidad que consiste en cuatro niveles de calidad organizados según un grado ascendente de exigencias reglamentarias y de calidad, ya que el modelo ofrece una metodología de implementación organizada y coherente para indicar un camino que oriente el mejoramiento de las capacidades de gestión en empresas de transporte urbano de pasajeros. Además, la existencia de un reconocimiento público mediante el otorgamiento de un sello de calidad que reconoce el nivel de gestión alcanzado por una empresa y que pueda ser implementado por una entidad pública o privada.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una propuesta de modelo escalonado de calidad para el sector de transporte urbano de pasajeros en la provincia de la concepción. • Mejoramiento de las capacidades de gestión en empresas de transporte urbano de pasajeros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las empresas del sector transporte no cuentan con un organigrama bien definido. • No cuentan con procedimientos documentados para organizar y programas para la entrega de sus servicios. • El personal que trabaja en las empresas de transporte conoce el funcionamiento de la organización por aprendizaje emperico mas no por una capacitación formal sobre su cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> • El poder implementar un sello de calidad distintivo para las empresas de transporte de modo que los usuarios puedan privilegiar a aquellas empresas que ofrezcan mejores condiciones en la entrega de sus servicios. • Mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios. • Conseguir capacitar adecuadamente al personal de las empresas de transporte aportando a le mejora continua de los procesos.

Nota: Autoría Propia.

Anexo 2. Ficha de investigación

TÍTULO: Avances de las certificaciones ISO 9001 E ISO 14001 En Colombia.	AUTOR: Yenith Ortiz González Leidy Ramírez Moya
TEMA: Certificación ISO en empresas del sector de Servicios en Colombia.	EDICIÓN: ARTÍCULO Volumen 11, N°1, 2017
EDITORIAL: Revista chilena de economía y sociedad.	PAÍS DONDE REGISTRA: Colombia
AÑO: 2017	TIPO DE DOCUMENTO: Artículo de investigación.

UBICACIÓN/ENLACE <https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2018/07/revista-chilena-economia-sociedad-utem-vol11-n1-2017-Ortiz-Ramirez.pdf>

CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

CUANDO ES UN MANUAL:

CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN:
Artículo Científico

PALABRAS CLAVES: Sistemas de Gestión, Gestión ambiental, Gestión de Calidad.

RESUMEN Esta investigación tiene como objetivo presentar los avances en la certificación de los estándares ISO 9001 e ISO 14001 en Colombia. La metodología consistió en el uso de los datos publicados por la herramienta ISO Survey del año 2015. Como resultado, se encontró el número de certificaciones obtenido por estándar a nivel mundial y en Colombia, además de las certificaciones en el sector de servicios y manufactura. Igualmente, se evidenció la evolución en la implementación de los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente por parte de las organizaciones. Se puede evidenciar que a nivel latino américa Colombia es el segundo país con más certificaciones emitidas para el 2015 a pesar que en el año 2014 tuvo una gran disminución debido a la actualización de la norma. Para el subsector de transporte que es nuestro tema de interés se evidencia que ocupa el segundo lugar con mayor participación en certificación de la norma con un 17% dentro del sector de servicios.

REVISIONES

BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos y requisitos legales. • Mejoras en el desempeño. • Aumento de la satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia de las organizaciones para actualizarse en la norma ISO 9001:2015 • Falta de conocimiento de los beneficios que tienen la 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor participación en el mercado. • Actualización de la norma para mejorar procesos.

• Competitividad y productividad.	certificación en la norma.	
-----------------------------------	----------------------------	--

Nota: Autoría Propia.

Anexo 3. Ficha de investigación

TÍTULO: Aspectos sobre la implementación de ISO 9001 2015, Caso en empresa de transporte en Colombia	AUTOR: Paula Andrea García Ávila Wilson Steven Martínez Orozco Jimmy Albeiro Restrepo Ramírez
TEMA: Servicio de transporte especial de pasajeros en la ciudad de Bogotá según la certificación ISO 9001-2015	EDICIÓN:
EDITORIAL: Universidad Santiago de Cali	PAÍS DONDE REGISTRA: Colombia
AÑO: 2019	TIPO DE DOCUMENTO: Artículo Científico

UBICACIÓN/ENLACE: https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/1307/1/ASPECTOS%20SOBRE%20LA%20IMPLEMENTACI%C3%93N.pdf
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Artículo Científico

PALABRAS CLAVES: Gestión de Calidad; Norma ISO 9001:2015, empresa de transporte.

RESUMEN Este artículo está enfocado en mostrar la incidencia que tiene la Norma ISO 9001:2015 para el caso colombiano de una empresa de transporte en Colombia llamada Transpacol Ltda. Para ello, a través de la revisión bibliográfica se muestran las repercusiones de la implementación de esta norma. Se explica por medio de los documentos que la empresa facilitó, la forma como se ejecutan los procesos basados en la ISO 9001:2015. Así mismo se analizó la norma y los requerimientos establecidos por el Ministerio de Transporte (2015) respecto a la certificación de las empresas de transporte bajo la norma ISO 9001. Finalmente se mostrará el cambio de la empresa TRANSPACOL LTDA los últimos cuatro años. Dado que es el tiempo que ha transcurrido desde que implementó la Norma ISO 9001: 2015. Para ello, se comparará la ISO 9001:2008 y la transición a la ISO 9001:2015 a través de los procesos llevados a cabo en la empresa.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Análisis y registro de sus procesos de los últimos 4 años después de la implementación de la norma. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de aplicación de la norma una vez certificados. Poca inversión de las empresas para seguir 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar análisis de los avances obtenidos en la empresa antes, durante y después

<ul style="list-style-type: none"> • Comparativo para evidenciar avances después de haber actualizado la certificación de la norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015. 	<p>fortaleciendo la mejora continua en los procesos.</p>	<p>de la certificación en la norma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar a las demás empresas que la aplicación y certificación en la norma son inversiones, recursos, tiempo, procesos y servicios, para mejorar a largo plazo.
---	--	--

Nota: Autoría Propia.

Anexo 4. Ficha de investigación

TÍTULO: La competitividad y el crecimiento de las certificaciones ISO 9001 En Colombia	AUTOR: Edwin Javier Ayure Garzón
TEMA: competitividad y certificación ISO 9001-2015 en Colombia	EDICIÓN
EDITORIAL: Universidad Militar Nueva Granada	PAÍS DONDE REGISTRA Colombia
AÑO: 2017	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17452/AyureGarzonEdwinJavier2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Tesis de Grado

PALABRAS CLAVES: Calidad, Competitividad, Estándar de calidad, Globalización, Normalización, Oferta exportable, Productividad, Sistema de gestión, ISO.

RESUMEN El hombre siempre que adquiere un producto busca satisfacer una necesidad, que con el transcurrir del tiempo se vuelve más compleja. Esto motiva en la industria el mejoramiento de los procesos con el fin de alcanzar la calidad exigida, las herramientas de administración organizacional le han permitido desenvolverse en un mercado más competitivo y global, abordado por un cliente que exige productos y servicios con altos estándares de calidad y en algunos casos que le brinden una distinción ante los demás.

Adquirir productos con características y especificaciones superiores es una preocupación constante del hombre, a través del tiempo esto le ha permitido mejorar su calidad de vida, para lograrlo las organizaciones, han desarrollado herramientas administrativas que les permitan desenvolverse en un mercado más competitivo y global, en donde el cliente exige productos y servicios con altos estándares de calidad, que satisfaga sus necesidades y en algunos casos le brinden una distinción ante los demás.

En este sentido, los Sistema de Gestión de Calidad son una herramienta que permite a las organizaciones vincular una serie de actividades para encausarlas al cumplimiento de un objetivo, facilitar la dirección y control, comprometer a la alta dirección como factor decisivo para el alcance del éxito y a todos sus miembros para mantener un ambiente de trabajo en el que estén involucrados, y esto lleve a la consecución de los objetivos. Lo anterior implica definir funciones y responsabilidades y desarrollar en la organización habilidades competitivas, condición indispensable para mantenerse en el mercado. Actualmente, las empresas han optado por implementar y mantener sistemas de gestión de calidad con el fin de mejorar la productividad y ser más competitivas.

Partiendo del hecho que la competitividad es un factor apremiante que obliga a las organizaciones a mejorar sus procesos para innovar con productos y servicios permanentemente, sumado a la globalización, y al reto de mejorar continuamente para competir en los diferentes mercados; siendo así esta una razón para que los sistemas de gestión de calidad se pueden implementar, y a su vez apalancar la estrategia organizacional.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor competitividad en el mercado al lograr la certificación. • Realización de análisis de las organizaciones y realizar autoevaluación del estado actual. 	<ul style="list-style-type: none"> • El no estar certificada la empresa pierde grandes oportunidades en el mercado. • No actualización y aplicación constante de la norma. • Inestabilidad en el mercado para competir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los procesos internos para reducir costos. • Mejorar la calidad de los servicios. • Mayor reconocimiento en el mercado.

Nota: Autoría Propia.

Anexo 5. Ficha de investigación

TÍTULO: Diseño de la actualización del sistema de gestión de la empresa; transportes MS Gaitán S.A.S. a la versión 2015 de las normas ISO 9001 E ISO 14001	AUTOR: Divanis liseth berrio rodriguez Daniela montt valbuena
TEMA: Implementación de sistema de gestión de calidad norma ISO 9001	EDICIÓN:
EDITORIAL: Universidad de Cartagena	PAÍS DONDE REGISTRA: Colombia
AÑO: 2016	TIPO DE DOCUMENTO: Trabajo de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/7915/Tesis%20Berrio-%20Montt.pdf?sequence=1&isAllowed=y
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Trabajo de Grado.

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión, Gestión ambiental, Gestión de calidad.

RESUMEN La investigación tuvo como objetivo realizar un diseño para la actualización de la norma ISO 9001:2015 para la empresa transportes MS Gaitán sas. Teniendo en cuenta que la norma da un plazo de 3 años para hacer el empalme con la nueva actualización para la empresa Transportes MS Gaitán S.A.S. es muy importante no dejar tan importante trabajo para el final del citado periodo, ya que esto puede poner en riesgo el certificado de calidad de la organización, debido a que para septiembre de 2018 los certificados de ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 perderán validez.

La transición hacia la nueva actualización permitirá a Transportes MS Gaitán una mejora en las oportunidades laborales y comerciales, al contar con la certificación de organismos internacionales de validez mundial, satisfaciendo igualmente requisitos actuales del mercado. Además de mejorar la eficiencia y efectividad de la organización debido a la buena adaptación a las necesidades del mercado.

Por lo anterior lo que se busca con la investigación Identificar el nivel actual de cumplimiento que tiene la empresa Transportes Ms Gaitán frente a los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001 e ISO 14001 como base para el diseño del plan de actualización. Buscando Proponer un plan de acción para la implementación de la actualización de los sistemas de gestión en la empresa Transportes Ms Gaitán de acuerdo a la versión 2015 de la norma ISO 9001 e ISO 14001.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar acciones de mejora para los sistemas de gestión de calidad y medioambiente, con el fin de mantener la satisfacción de los clientes y usuarios. • Mejoramiento de los procesos internos y externos de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa no tiene identificado los aspectos internos y externos que afectan su capacidad para lograr los objetivos de los sistemas de gestión • No cuentan con claridad de la implementación de la norma y los beneficios que podría traer para la organización. • No hay claridad sobre los riesgos que se pueden presentar y afectar el funcionamiento de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la productividad y competitividad gracias a la estandarización de los procesos y procedimientos al interior de la organización. • Adaptarse a los cambios del entorno mediante la generación de nuevas ventajas competitiva permitiendo lograr un incremento en la satisfacción del cliente interno y externo

Nota: Autoría Propia.

Anexo 6. Ficha de investigación

TÍTULO: Diagnóstico de la calidad en el servicio de transporte público urbano (autobuses) en la zona metropolitana de Toluca y propuesta para mejorar la prestación del Servicio.	AUTOR: Brenda Nallely Contreras Ramírez
TEMA: Análisis de la aplicación de los sistemas de gestión de calidad en empresas de transporte urbanos.	EDICIÓN:
EDITORIAL: Universidad autónoma del estado De México	PAÍS DONDE REGISTRA: México
AÑO: 2019	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE:

file:///C:/Users/usuario/Downloads/DIAGNOSTICO%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20TRANSPORTE%20PUBLICO%20URBANO%20(AUTOBUSES)%20EN%20LA%20ZONA%20METROPOLITANA%20DE%20TOLUCA%20Y%20PR_1.pdf

CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:**CUANDO ES UN MANUAL:**

CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN:
Tesis de Grado.

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión, Empresa de Transporte público, Gestión de calidad.

RESUMEN El presente trabajo de investigación pretende mostrar un análisis de la situación actual de la calidad del STP, el cual se conforma de 4 capítulos; el capítulo I, hace referencia al marco teórico sobre la calidad y la nueva gestión pública, ya que la primera nos ayudará a entender mejor el concepto de calidad que debemos tomar desde el sector público, y como se ha venido incursionando a lo largo del tiempo en nuestro país, así mismo en nuestros servicios públicos, de igual forma saber cómo la administración ha retomado estas teorías y de qué forma la han querido aplicar en nuevos temas en la administración pública, cuál es su enfoque y cuáles son los beneficios que se obtienen por la aplicabilidad y la fusión de 2 estos para el sector público y teorías del sector privado como lo son la calidad, en un ámbito diferente. Para finalizar, el capítulo IV, se refiere a las propuestas, para tratar de solucionar el problema de la Calidad en el STP, desde mejorar los aspectos físicos, como lo son las unidades, las paradas, para que se haga buen uso de estas, así mismo la integración de la sociedad para mejorar la calidad, así mismo tomar en cuenta a los concesionarios y

los gobernantes encargados de esta prestación para que la calidad del servicio pueda mejorar y el precio que los usuarios paguen este sea de forma justa.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento en la calidad del servicio y atención al cliente. • Capacitación adecuada a los conductores para la prestación del servicio. • Articular una normatividad para todas las empresas de transporte público y mejorar la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de normatividad y requisitos para operar en la zona • No se cuenta con condiciones ideales a los conductores frente a su salario. • Falta de entes de control para la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor fidelización de usuario al mejorar la calidad del servicio. • Mayor control para el cumplimiento de la norma.

Nota: Autoría Propia.

Anexo 7. Ficha de investigación

TÍTULO: Caracterización de la gestión de calidad Bajo el enfoque de calidad de servicio en Las micro y pequeñas empresas del sector Servicio rubro transporte de pasajeros a Combi en la ciudad de Huaraz, 2016	AUTOR: Chavez Colonia Lizet Roxana
TEMA: Gestión de calidad enfocada a las micro y pequeñas empresas del sector Servicio rubro transporte de pasajeros	EDICIÓN:
EDITORIAL: Universidad Católica de los ángeles Chimbote	PAÍS DONDE REGISTRA: Perú
AÑO: 2019	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: v

file:///C:/Users/usuario/Downloads/GESTION_DE_CALIDAD_TRANSPORTE_CHAVEZ_COLONIA_LIZET_ROXANA.pdf

CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:**CUANDO ES UN MANUAL:**

CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN:
Tesis de Grado.

PALABRAS CLAVES: Calidad de Servicio, Micro y Pequeñas Empresas, Gestión de Calidad, Transporte.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación consistió en describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en el micro y pequeña empresa del sector servicios_ rubro transporte de pasajeros a combi en la ciudad de Huaraz, 2016.

La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental y transversal para lo cual se aplicó un cuestionario a 57,600 población de transporte con un total de 368 clientes, a quien se aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, los cuales fueron procesadas en el SPSS v24 obteniendo resultados: el 40,91% oscilan de 28 a 32 años y género femenino, con una grado de instrucción nivel secundario, el 31,79% están en desacuerdo de las instalaciones físicas de las mypes no son visualmente atractivas, el 32,88% están en desacuerdo respecto al personal que no tiene apariencia pulcra, el 27,21% están en desacuerdo de los elementos y materiales (folletos, reportes y similares) no son visualmente atractivas, el 60,05% están en desacuerdo del personal no tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas, el 29,62% están en desacuerdo del comportamiento del personal no le inspira confianza, el 58,69% están en desacuerdo con el servicio brindado al momento de viajar.

De estos resultados obtenidos concluimos que los Mypes no aplican la calidad de servicio para que la organización logre una mejora continua, ventaja competitiva y se recomienda el uso de las estrategias como posicionamiento en el mercado y diferenciación y el colaborador tiene que transmitir empatía, buen trato hacia los usuarios y ganar confianza.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de las estrategias como posicionamiento en el mercado y diferenciación y el colaborador tiene que transmitir empatía, buen trato hacia los usuarios y ganar confianza. • Obtener gestión de calidad lo cual no permite satisfacer las expectativas del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mypes no aplican la calidad de servicio para que la organización logre una mejora continua. • No brindan calidad de servicio ya que el comportamiento de los trabajadores de la empresa no le inspira confianza no son amables con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la productividad y competitividad gracias a la estandarización de los procesos y procedimientos al interior de la organización. • Adaptarse a los cambios del entorno mediante la generación de nuevas ventajas competitiva permitiendo lograr un incremento en la satisfacción del cliente interno y externo

Nota: Autoría Propia.

Anexo 8. Ficha de investigación

TÍTULO: diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001; 2015. Para la empresa industrias y servicios Serthek .S.A.S	AUTOR: Laurita Burbano Ordoñez Máximo Alexander López Calderón
TEMA: sistema de gestión, norma ISO 9001	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD DE LA SALLE	PAÍS DONDE REGISTRA: Colombia
AÑO: 2018	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2512&context=administracion_de_empresas
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Tesis de Grado

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión de calidad, norma ISO 9001:2015, Direccionamiento estratégico, manual de funciones y responsabilidades.
--

RESUMEN diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Industrias y Servicios Serthek SAS en Cota-Cundinamarca, se da por el cambio que a diario se ve en las organizaciones. reflejando un contexto competitivo y cambiante en donde los sistemas de calidad tienen una gran importancia, ya que, de esta manera los clientes pueden estar seguros del cumplimiento óptimo de los estándares requeridos en los procesos de elaboración, distribución y entrega del producto o servicio que presta una empresa que está certificada.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
El proceso de implementación del sistema de gestión de calidad permitirá a la compañía Industrias y servicios Serthek dar fortalecimiento a sus procesos y le permitirá a la organización brindar productos y servicios de	Dentro del análisis investigativo desarrollado, se evidencio la carencia de un enfoque basado en procesos, lo cual hace que la organización deba disponer de más recursos a la hora de desarrollar las funciones propias de su actividad económica, por	La motivación radica en que el proyecto generará en la empresa una sólida estructura organizacional, aumentará la satisfacción del cliente por recibir un servicio con altos niveles de calidad y aumentará el reconocimiento en el

calidad que conlleve a la satisfacción total de las necesidades de los clientes y a su vez les brinde confianza.	lo tanto, se hace indispensable que la organización cuente con un SGC eficaz que le permita convertir estas falencias en ventajas competitivas.	mercado y rentabilidad de la organización.
--	---	--

Nota: Autoría Propia.

Anexo 9. Ficha de investigación

TÍTULO: Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad, al área financiera y contable de la empresa auto faca s. A bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015	AUTOR: Edwin Gonzalo Enríquez Galindo Angy Faisuly Pulido Bernal
TEMA:	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	PAÍS DONDE REGISTRA: Colombia
AÑO: 2019	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3167/PROPU-ESTA%20DE%20IMPLEMENTACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20AL%20AREA%20FINANCIERA%20Y%20CONTABLE%20DE%20L.pdf?sequence=1&isAllowed=y
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Tesis de Grado

PALABRAS CLAVES: Calidad, eficiencia, indicador, plan de acción, riesgos, clientes, proceso financiero

RESUMEN En la actualidad, las empresas basadas en los requerimientos del cliente , buscan garantizar una prestación de servicio en términos de calidad, razón por la cual, Auto Faca S.A, una organización perteneciente al sector transporte, adelanta procesos de certificación mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la ISO 9001: 2015, a partir de ello, se elaborará la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el área financiera y contable, siendo esta la de mayor vulnerabilidad, por ende, se realizó un diagnóstico a la organización, la estructuración documental e integrado en un manual de calidad. Adicionalmente, se estandariza los formatos correspondientes a otras áreas de la empresa, actualizando sus encabezados y conseguir la uniformidad de la información. Se plantea un plan de acción, basado en cuatro fases, que permitirá sensibilizar al personal de la importancia y la metodología a ejecutar, además, de determinar los responsables, los recursos humanos y documentales para obtener un sistema de calidad eficiente, óptimo y suficiente para la empresa.		
REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES

<p>Las empresas de transporte, como cualquier otra empresa, busca el objetivo del beneficio económico, entendiéndose este como la mayor diferencia entre los ingresos recibidos y los gastos generados en la prestación del servicio, aunque a diferencia de otras empresas, también busca el beneficio social, dado que de estas empresas de transporte de personal depende de un gran número de personas puedan llegar a sus lugares de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La restricción de información. • El tiempo del proceso. • La propuesta se desarrollará con base en los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015, pero no se pretende realizar la certificación de la empresa, debido a que este hecho es responsabilidad de la alta dirección. 	<p>Actualmente las empresas han sufrido cambios en sus procesos, debido a los altos estándares y/o requerimientos de los clientes, por ende, la empresa se ha encaminado en la búsqueda de certificar sus procesos con el fin de ser más competitivos y eficientes, en cuanto a satisfacer las necesidades de los clientes y demás usuarios de la información. La empresa presenta avances en el proceso, en áreas como operación, administración, gestión tecnológica, entre otros.</p>
--	--	--

Nota: Autoría Propia.

Anexo 10. Ficha de investigación

TÍTULO: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado En La NTC ISO 9001:2015 para la Implementación de la empresa TRANSIT S.A.S	AUTOR: Maria Claudia Valencia Heidi Carrillo
TEMA: Servicio de transporte de pasajeros	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	PAÍS DONDE REGISTRA: Colombia
AÑO: 2020	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/30319/2020heidycarrillo.pdf?sequence=4&isAllowed=y
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Tesis de Grado

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión de calidad, Normas ISO 9001, Proceso de mejoramiento

RESUMEN La presente investigación es Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Tran IT S.A.S. principal objetivo establecer las directrices para implementar, mantener y mejorar su Sistema de Gestión, apoyándose en la participación de sus colaboradores y pretendiendo alcanzar el éxito a corto y mediano plazo mediante la satisfacción de sus clientes, a la vez que beneficie a todas las partes interesadas. TRANSIT S.A.S		
REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
Un Sistema de Gestión es el modo en el que una empresa u organización ordena sus procesos para intentar conseguir la satisfacción del cliente. Implementar un Sistema de Gestión puede reportar numerosos beneficios. Entre ellos encontramos la medición de los resultados, fluidez de comunicación	La empresa TRANSIT S.A.S, no cuenta con un sistema de gestión de calidad, lo cual genera que pierdan algunos negocios que exigen la certificación de la norma técnica colombiana ISO 9001:2015 NTC y no exista fidelización de clientes.	Alianza estratégica con proveedores Desarrollo de negocios conexos Incursionar en nuevos mercados

entre procesos, mejora continua, etc.		
---------------------------------------	--	--

Nota: Autoría Propia.

Anexo 11. Ficha de investigación

TÍTULO: Diseño De Un Sistema Integrado De Gestión Basado En Las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Para La Empresa De Transporte Público Flota Andina Limitada De Bogotá	AUTOR: Margy Alejandra Bocanegra Martínez Jennyfer Lorena Ochoa Restrepo
TEMA: Servicio de transporte especial, gestión de la calidad	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA	PAÍS DONDE REGISTRA: Ecuador
AÑO: 2016	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/8373>

CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

CUANDO ES UN MANUAL:

CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN:
Tesis de Grado

PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión de calidad, mejora continua, calidad del servicio, compromiso, transporte público.

RESUMEN El objetivo del trabajo fue diseñar Un sistema integrado de gestión, impulsa a la mejora en los procesos que componen una organización y establecer una prioridad para la toma de decisiones. Involucrado en la búsqueda de la mejora continua se encuentra la empresa de transporte público intermunicipal de pasajeros, Flota Andina Limitada de la ciudad de Bogotá, sin embargo, esta empresa se encuentra en proceso de establecer un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo dando cumplimiento al decreto 1443 de 2014, pero no cuenta con un sistema de gestión de calidad ni un sistema de gestión ambiental. Por tal motivo se define como objetivo diseñar un sistema integrado de gestión para dicha empresa, utilizando el enfoque por procesos.

REVISIONES

BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Aumentan la satisfacción del cliente por medio de oportunidades Aborda oportunidades y 	Los usuarios que utilizan el servicio que presta la Compañía se sienten insatisfechos, ya que no cumplen con sus expectativas, existe inseguridad en las	Se establecerá como herramienta de calidad lo que estipula la Norma ISO 9001:2015, la cual permitirá mejorar la calidad del servicio, garantizar la estandarización de los

riesgos asociados con sus objetivos	unidades, no existe cordialidad y predisposición por parte de los conductores y ayudantes.	procesos y métodos a fin de que se cumpla con los requerimientos de clientes internos y externos.
-------------------------------------	--	---

Nota: Autoría Propia.

Anexo 12. Ficha de investigación.

TÍTULO: Diseño de un sistema integrado de gestión en la cooperativa Coostraimag Ltda. NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 14001:2015	AUTOR: Ruth Mery Montalvo
TEMA: sistema de transporte de pasajeros	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	PAÍS DONDE REGISTRA: Colombia
AÑO: 2018	TIPO DE DOCUMENTO: trabajo de grado

UBICACIÓN/ENLACE: https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/7756/TESIS%20FINAL%20MONTALVO%20ACOSTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: trabajo de grado

PALABRAS CLAVES: Gestión de calidad, modelo escalonado de calidad, sello de calidad, sistemasDe gestión, transporte urbano de pasajeros.

RESUMEN El proyecto tuvo como objetivo diseñar un sistema integrado de gestión S.I.G. basado en las normas NTC-ISO 9001:2015 y la NTC-ISO 14001:2015 en la empresa Coostraimag Ltda., con el fin de mejorar sus procesos y su organización, debido a la ausencia de un sistema integrado de gestión. También se recopiló y analizó información teórica sobre el diseño de sistemas integrados, Normas ISO 9001:2015 y 14001:2015, diagnóstico de un S.I.G., ciclo PHVA, gestión del riesgo y diseño de indicadores de gestión, para ello se planteó una metodología basada en revisión de documentación pertinente para la elaboración de un diagnóstico del estado actual de la organización frente las normas del S.I.G		
REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
Es importante que la alta dirección y los líderes de los procesos de la cooperativa establezca pautas para que todas las personas (internas y externas) tomen conciencia de la política de calidad,	La planeación estratégica se encuentra como una debilidad ya que en la organización no se han definido planes estratégicos, ni se cuenta con una velocidad de respuesta a las condiciones	Garantizar la calidad de los servicios a través de la certificación de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015. con esta estrategia se busca garantizar una mejor prestación del servicio con

<p>los objetivos de calidad pertinentes, du contribución a la eficacia del S.I.G., incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del S.I.G. esto se puede lograr mediante la aplicación de series de capacitaciones y constante motivación e información sobre el S.I.G.</p>	<p>del entorno rápido, aunque la experiencia y conocimiento de los directivos sobre la compañía y el sector hacen que se tenga una buena fortaleza a la hora de tomar decisiones, sin embargo carecen de conocimiento de indicadores de gestión y representa una debilidad debido a que estos permiten medir la eficiencia de los procesos y decisiones y tomar medidas correctivas</p>	<p>la cual se generará aumento en la confianza de los clientes, mejorará la imagen de la cooperativa 87 y ayudará a la consecución de las nuevas rutas para la expansión del mercado.</p>
--	---	---

Nota: Autoría Propia.

Anexo 13. Ficha de investigación.

TÍTULO: Actualización del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa: Colectivos del Café Ltda. a la Norma ISO 9001:2015	AUTOR: Laura Lorena García Miguel Ángel Valencia
TEMA: Norma ISO 9001, gestión de calidad	EDICIÓN:
EDITORIAL: Universidad Tecnológica de Pereira	PAÍS DONDE REGISTRA: Colombia
AÑO: 2014	TIPO DE DOCUMENTO: Trabajo de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5036/658562M152.pdf?sequence=1&isAllowed=y
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de calidad, Gestión, Norma ISO 9001:2015, Procesos

RESUMEN El presente estudio tiene como propósito Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001 Versión 2015 para la empresa Colectivos del café LTDA a la norma ISO 9001:2015, basado aplicación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa, se pretende lograr la mejora del servicio prestado por la empresa Colectivos del Café Ltda. y la satisfacción de sus clientes. Presenta toda la documentación necesaria para que posteriormente el sistema de gestión de calidad sea implementado en la empresa. A través de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa, se pretende lograr la mejora del servicio prestado por la empresa Colectivos del Café Ltda. y la satisfacción de sus clientes		
REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
El factor diferenciador de este proyecto lo constituye el hecho de que el Sistema de gestión de Calidad documentado y que posteriormente se implementará es incluyente, está pensado para el beneficio de todas las partes interesadas y	<ul style="list-style-type: none"> • Mala atención por parte de algunas taquilleras • Mala atención de algunos conductores hacia los pasajeros: no les ayudan con su equipaje, discuten con los compañeros 	Se espera crear la política y objetivos de calidad, que permitan concretar los procesos y las responsabilidades a través de dos documentos fundamentales, como lo son el mapa de procesos y el organigrama los cuales serán el pilar para dividir la

<p>hace uso de herramientas que otros sistemas de Calidad no utilizan como por ejemplo el Balanced Scorecard..</p>	<p>de trabajo en su presencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mala comunicación entre conductores y jefe de mantenimiento • Parque automotor desactualizado • Poco conocimiento en temas mecánicos relacionados con los vehículos 	<p>compañía por procesos, logrando mayor calidad en el desarrollo de las actividades que realicen los colaboradores.</p>
--	---	--

Nota: Autoría Propia.

Anexo 14. Ficha de investigación.

TÍTULO: Diseño de una metodología basada en los requisitos de las normas ISO 9001:2015. ISO 31000:2011, para la gestión del riesgo aplicable en una empresa de transporte terrestre automotor especial.	AUTOR: Daniel Eduardo Romero Sierra Luis Carlos Padilla Suarez
TEMA: norma ISO 9001:	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANSISCO JOSE DE CALDAS	PAÍS DONDE REGISTRA: Colombia
AÑO: 2017	TIPO DE DOCUMENTO: Trabajo de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6325/1/PadillaSu%C3%A1rezLuisCarlos2017.pdf
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de calidad, Gestión, Norma ISO 9001:2015, Liderazgo, Motivación.

RESUMEN El proyecto está enfocado en el diseño de una metodología de gestión del riesgo aplicable a una empresa de transporte terrestre automotor especial, basado en la norma internacional ISO-9001:20015 dando cumplimiento al numeral 6.1 Acciones para abordar el riesgo y oportunidades y su anexo A.4 Pensamiento basado en riesgos, tomando como punto de referencia los lineamientos de las normas ISO-31000:2011 e ISO-31010:2013. Que implemente eficientemente la metodología de gestión del riesgo, pueda tener la capacidad de crear una cultura organizacional concerniente a la importancia del pensamiento basado en riesgos, y de esta manera lograr una reducción en las pérdidas operativas y/o eventos no deseados que van en contra de la gestión de la calidad, que además traen inmersos sobre costos, demoras, perturbaciones o riesgos en la prestación del servicio.		
REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
las herramientas para evitar una calamidad y en cambio sí, mantenerse posicionada frente a las	La toma de decisiones para la gestión del riesgo se fundamenta en la información que en	Las empresas de transporte terrestre automotor ven la necesidad de hacer una intervención para

<p>otras empresas que son conscientes de la competitividad global, del Benchmarking, de la Calidad Total, de la Reingeniería, del enfoque Justo a Tiempo y de Operaciones Sincronizadas, y de que estas se encaminan a un solo fin que a todos beneficia el Mejoramiento Continuo.</p>	<p>algunos de los casos se caracteriza por sus limitaciones de objetividad, ya que las fuentes de información son en su mayoría discusiones con expertos, experiencias, retroalimentación de partes involucradas y previsiones. Es indispensable saber administrar la información disponible.</p>	<p>identificar y gestionar los riesgos inmersos en su operación realizando la identificación, el análisis y la evaluación de todas sus actividades a través de un modelo de gestión del riesgo que permita crear un plan de acción para su oportuno tratamiento mediante el uso de herramientas preventivas.</p>
--	---	--

Nota: Autoría Propia.

Anexo 15. Ficha de investigación.

TÍTULO: La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la municipalidad provincial de Chiclayo, año 2018.	AUTOR: Palacios Muñoz Yanela del Pilar Córdova Córdova Jenny Elizabeth
TEMA: Gestión Administrativa	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN	PAÍS DONDE REGISTRA: Perú
AÑO: 2018	TIPO DE DOCUMENTO: Trabajo de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5132
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVES: Gestión, administración, SERVQUAL y calidad de servicio

RESUMEN El objetivo de la investigación fue diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018. Metodológicamente se abordó el enfoque cuantitativo, del tipo propositivo, descriptivo, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por todos los moto taxistas pertenecientes a la categoría L5 de la Ciudad de Chiclayo y por los trabajadores de la gerencia. Se obtuvo una muestra de 164 motos taxistas y 40 trabajadores. La hipótesis fue si el diseño de estrategias de gestión administrativa mejorará la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo. Para ello se utilizó el método inductivo. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario de 12 preguntas para medir la gestión administrativa y el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio con 22 preguntas con una escala de Likert. Los resultados indicaron que el 60% de los trabajadores considera que la gestión administrativa es mala, mientras que un 32.5% indica que es regular; con respecto a la calidad de servicio el 43.9% de los encuestados está insatisfecho, mientras que un 25% se muestra muy insatisfecho. Concluyéndose que con el diseño de una propuesta de gestión administrativa se mejorará la calidad de servicio que ofrece la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES

<p>La implementación de esta propuesta generará un ambiente de trabajo más ordenado y dinámico, beneficiando así ambas partes, a los administrativos de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte así como también a los usuarios.</p>	<p>Según los resultados obtenidos de la encuesta hecha al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte podemos decir que un 60% considera que la gestión administrativa es mala, un 32.5% nos dice que es regular mientras que un 5% nos dice que es buena; con estos resultados podemos apreciar que la gerencia no está llevando adecuadamente su proceso administrativo, dificultando de esta manera que se logre brindar un buen servicio al cliente generando así una mala imagen a la institución</p>	<p>El trabajo en equipo y un personal motivado es de vital importancia para lograr el éxito en las organizaciones. Estas dos fuerzas internas son fundamentales para alcanzar niveles elevados de competitividad además de que son la esencia para basarse en los nuevos enfoques gerenciales o administrativos.</p>
--	---	--

Nota: Autoría Propia.

Anexo 16. Ficha de investigación.

TÍTULO: El Checklist como herramienta del sistema de gestión de calidad y la competitividad en la operadora de transporte terrestre urbano del cantón milagro.	AUTOR: Morán Pacheco Jomayra Alejandra Ramos Morán Valeria Cristhina
TEMA: comprobación de requisitos mínimos	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	PAÍS DONDE REGISTRA: ECUADOR
AÑO: 2018	TIPO DE DOCUMENTO: Trabajo de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5132
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVES: Checklist, Competitividad, Calidad y Servicio

RESUMEN El transporte es necesario para las personas ya que gracias a este medio se pueden trasladar de un lugar a otro, es utilizado para realizar diversas actividades, el sistema del transporte urbano se caracteriza por la demanda que posee. Cabe recalcar que este medio es muy importante para los ciudadanos permitiéndole facilidad de movilización a cada uno de ellos, sin embargo, tiene sus desventajas como en el inadecuado servicio e infraestructura que le brinda a la sociedad. Es por ello se realizó un análisis de aquellos estudios que ya se han hecho con anterioridad para poder sustentar nuestra información en este proyecto. El usuario es el principal beneficiario y por ende, ofrecerle un servicio de calidad es el principal objetivo para la Operadora de transporte, así mismo, constantemente trata de mejorar, pero aún sigue esa insatisfacción por parte del usuario. Al elaborar este trabajo investigativo documental damos a notar que el principal objetivo es analizar de qué manera el Checklist de Calidad como herramienta del sistema de Gestión de calidad incide en la competitividad de la Operadora de Transporte Terrestre Urbano del cantón Milagro, por medio de la recolección de información para determinar la efectividad que tienen en el sistema. No obstante, no se ha podido comprobar que tipo de herramientas utiliza la pequeña empresa para sustentar su Sistema de Calidad, y así poder demostrar por medio de este trabajo por qué la empresa a pesar de tantas falencias aún se mantiene en el medio. Al desarrollar y concluir este proyecto hemos podido deducir que el Checklist es un método sencillo que ayuda a cualquier organización a prevenir errores o faltas futuras, es así como la empresa que lo emplee se tornará más competitiva, pues solo

debe utilizar bien sus recursos para satisfacer a sus clientes y obtener resultados favorables.		
REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
Una empresa se torna competitiva cuando de tal manera ofrecen producto o servicio de calidad que le permite ejercer fuerza ante sus adversarios, así también garantiza la fidelidad de sus clientes ya que según vaya desarrollando obtendrá beneficios futuros rentables, es por ello que consideramos la competitividad como sinónimo de productividad.	con la recopilación de información expuesta en este proyecto, podemos aportar que las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano no cuentan con el servicio satisfactorio para cubrir las necesidades de los usuarios, y es aquí donde el Checklist de calidad toma un nivel de alta importancia, ya que servirá como herramienta para el Sistema de Calidad que tengan empleado, mejorando de esta manera, la calidad del servicio; esto le permitirá a sus dirigentes obtener información relevante para la toma de decisiones y así poder ser competitivas en el medio que se desenvuelven.	analizar de qué manera el Checklist de Calidad como herramienta del sistema de Gestión de calidad incide en la competitividad de la Operadora de Transporte Terrestre Urbano del cantón Milagro por medio de la recolección de información para determinar la efectividad que tienen en el sistema, Así mismo nos permitirá justificar cómo incide el modelo de competitividad que deben aplicar los buses Urbanos terrestres del cantón Milagro para brindar un servicio de calidad

Nota: Autoría Propia.

Anexo 17. Ficha de investigación.

TÍTULO: Gestión de calidad en las dimensiones del servicio al cliente y propuesta de mejora en la pequeña empresa mr. Cat taxi del centro comercial mega plaza - Chimbote, 2018.	AUTOR: Domínguez Beltrán, Ronald Giancarlo
TEMA: Gestión de calidad	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE	PAÍS DONDE REGISTRA: Perú
AÑO: 2019	TIPO DE DOCUMENTO: Trabajo de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11432
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVES: Clientes, Gestión de calidad, Planificación

RESUMEN La presente investigación tuvo como objetivo determinar si la calidad de servicio logra obtener ventaja competitiva en la y empresa MR. CAT TAXI del centro comercial Mega Plaza - Chimbote, 2018. De su metodología fue descriptivo, de tipo no experimental, para el recojo de la información se escogió una población muestral cuya cifra ascendió a los 30 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario empleando alternativas cerradas, se utilizó la técnica de la encuesta. Siendo estos los principales resultados; Respecto a la experiencia laboral, el 3% de los transportistas acumula menos de un año trabajando, el 60% entre uno a cinco años, el 37% más de cinco años, Sobre la Planificación de actividades, el 27% de los transportistas manifestó que nunca se conoce la condición técnica de los vehículos de la empresa MR. CAT TAXI, un 70% manifestó que nunca se prioriza la atención de calidad por los conductores. Concluye que un 37% manifestó que nunca se prioriza un sólido posicionamiento como servicio de transporte. Un 60% manifestó que la empresa nunca cubre todas las rutas de la localidad, un 13% que casi nunca. Un 43% sostuvo que la empresa nunca cuenta con un sistema tarifario acorde al público, un 30% manifestó que nunca se genera rentabilidad. Un 60% sostuvo que nunca se aprovechan las capacitaciones a conductores. Sobre la Corrección, un 60% manifestó que nunca hay esmero por la gerencia de la empresa para resolver problemas por los conductores con que cuenta

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES

<ul style="list-style-type: none"> • Aumentan la satisfacción del cliente por medio de oportunidades • Aborda oportunidades y riesgos asociados con sus objetivos 	<p>Los usuarios que utilizan el servicio que presta la Compañía se sienten insatisfechos, ya que no cumplen con sus expectativas, existe inseguridad en las unidades, no existe cordialidad y predisposición por parte de los conductores y ayudantes.</p>	<p>Se establecerá como herramienta de calidad lo que estipula la Norma ISO 9001:2015, la cual permitirá mejorar la calidad del servicio, garantizar la estandarización de los procesos y métodos a fin de que se cumpla con los requerimientos de clientes internos y externos.</p>
---	--	---

Nota: Autoría Propia.

Anexo 18. Ficha de investigación.

TÍTULO: Diseño del sistema de gestión de calidad en base de la norma ISO 9001:2015 para las cooperativas de transporte público urbano del Cantón Rio Bamba	AUTOR: LISSETTE FERNANDA SÁNCHEZ AMBI
TEMA: Diseño de un sistema de gestión de calidad en una empresa de transporte de servicio publico	EDICIÓN:
EDITORIAL: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO	PAÍS DONDE REGISTRA: RIOBAMBA - ECUADOR
AÑO: 2018	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/10145/1/112T0078.pdf>

CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:**CUANDO ES UN MANUAL:**

CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN:
Tesis de grado

PALABRAS CLAVES:

Ciencias Económicas y Administrativas, Sistema de Gestión De Calidad, Mejora Continua, Calidad del Servicio, Compromiso, Transporte Público, Riobamba, Cantón.

RESUMEN:

El objetivo del trabajo de titulación es “Diseñar un sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015, para las cooperativas de transporte público urbano del cantón Riobamba- caso Cooperativa de Transportes Puruhá”, el cual se desarrolló con el fin de analizar la calidad del servicio que presta la organización. La investigación parte del diagnóstico de la situación actual mediante la recolección de información a través de encuestas a los administrativos, socios de la empresa, y usuarios; además de una entrevista dirigida al presidente. Finalizada la etapa de investigación se pudo encontrar que los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio que presta la cooperativa, falta de compromiso por la alta dirección, un talento humano con falta de capacitación en la calidad del servicio, no existen procesos o acciones de mejora. Se establece la propuesta el cual contiene los 10 principios de la Norma ISO 9001:2015 como es el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, mejora continua. Por tal motivo se recomienda implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, el cual conlleva

a un óptimo desarrollo de la organización contando con el apoyo de la alta dirección, talento humano, ya que son las personas que direccionan a implementar el sistema.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo óptimo de los procesos de la organización ▪ Direccionamiento adecuado de la organización a través de sus líderes ▪ Implementar un sistema que garantice la calidad del servicio ▪ Contar con procesos y métodos estandarizados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de compromiso de la Alta dirección ▪ Los altos niveles de inseguridad en el sector ▪ Falta de compromiso de los socios de la empresa ▪ No se cuenta con un clima laboral adecuado ▪ Brechas de comunicación entre áreas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la calidad del servicio que presta la organización. ▪ Mejorar la Insatisfacción de los usuarios ▪ Contar con personal capacitado que preste un servicio óptimo ▪ Fomentar la comunicación participativa que incluya a todo el personal ▪ Implementar un sistema que permita mejorar la calidad del servicio

Nota: Autoría Propia.

Anexo 19. Ficha de investigación.

TÍTULO: Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma ISO 9001:2015 En La Fundación Metrovía Para El Control Operacional De Flota	AUTOR: Sergio Víctor Díaz Reasco Jomara Isabel Espinoza Vera
TEMA: Diseño del sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de la ISO 9001:2015	EDICIÓN:
EDITORIAL: Universidad de Guayaquil	PAÍS DONDE REGISTRA: Guayaquil – Ecuador
AÑO: 2017	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32445/1/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20EN%20LA%20FUNDACION%20METROVIA%20-%20SERGIO%20DIAZ%20REASCO%2c%20JOMARA%20ESPINOZA%20VERA.pdf
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Tesis de Grado

PALABRAS CLAVES: Sistema, Gestión, Calidad, Control Operacional, Riesgo
--

RESUMEN: Diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la fundación Metrovía para el control operacional de flota de transporte, es una organización de servicio de transporte masivo, requiere un mejoramiento en los procesos de control operacional y planificación. El problema se basa en la falta de control de entrada y salida de las unidades provocando que se extiendan los tiempos de espera, falta de mantenimiento de los buses, Usuarios No se sienten seguros de este medio de transporte por la falta de seguridad y comodidad, No existe información que oriente al usuario al momento de solicitar y recargar las tarjetas. Se realiza plan de acción, plan de contingencia, matriz de riesgos, con esto se pudo reducir los reclamos excesivos en los usuarios, mejorando la calidad del servicio con el diagnóstico realizado y aumentando los niveles de satisfacción al cliente mejorando continuamente.		
REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr que la flota de vehículos mejore sus condiciones frente a la 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Legislación aplicable al sector ▪ Falta de control y seguimiento por 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar la percepción del cliente

<p>aplicación de planes de mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimizar el manejo de los recursos ▪ Mantener y alcanzar los niveles de calidad ▪ Reducción de costos ▪ Reducir rechazos o incidencias en la prestación del servicio 	<p>parte del personal responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr mediante la certificación mejorar la calidad del servicio ▪ Ampliar los controles en la operación ▪ Satisfacer los niveles de la demanda en cuanto a sus necesidades de movilización
---	---------------------------------------	---

Nota: Autoría Propia.

Anexo 20. Ficha de investigación.

TÍTULO: La Norma ISO 9001:2015 "La Satisfacción del Cliente" y la Calidad del Servicio en las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano de Pasajeros del Cantón Milagro.	AUTOR: Vásquez Fajardo Carlos Efraín
TEMA: La norma como herramienta para mejorar la satisfacción del cliente	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	PAÍS DONDE REGISTRA: Ecuador
AÑO: 2018	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3931/1/LA%20NORMA%20ISO%2090012015%20LA%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE%20Y%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20EN%20LAS%20OPERADORAS%20DE%20TRANSPORTE%20TERRESTRE%20URBANO.pdf
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Tesis de Grado

PALABRAS CLAVES: Normas ISO, Calidad del Servicio, Satisfacción del Cliente, Operadora de Transporte

RESUMEN: Como herramienta para alcanzar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente se ha planteado por objetivo general identificar las normas ISO 9001:2015 "satisfacción del cliente" como un instrumento a la calidad de servicio mismo. En la actualidad existe malestar de parte de los usuarios de las operadoras de transporte terrestre del Cantón Milagro, donde el principal problema se relaciona con el trato de algunos conductores hacia el usuario notándolo como falta de empatía y dando como resultado la pérdida de usuarios por el aumento de insatisfacción del cliente en general y por no llevar un adecuado control de calidad del servicio brindado. La satisfacción del cliente es fundamental para toda organización debido a que de ella depende el éxito o fracaso de cualquier negocio o producto en general, considerando así que depende de cómo el cliente la aprecie, porque es el quien recibe el servicio. Es el cliente quien decide si utilizar o no el servicio ofrecido por una razón o serie de razones que él o ella determinen. La calidad está constituida por una responsabilidad corporativa, donde están implicados todos los puestos de trabajo, además de cada uno de los aspectos y procesos que la actividad de la empresa incorpora. El tipo de metodología usada es la documental para conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes por medio de la revisión de textos, artículos, bibliografías, videos, películas entre otros ya existentes sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Concluyendo que

las normas ISO 9001:2015 “satisfacción del cliente” son un instrumento de la calidad de servicio, mismo que tiene un impacto positivista en la operadora de transporte.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar la calidad del servicio brindado ▪ Contar con una ventaja competitiva ▪ Impacto positivo sobre la satisfacción de los clientes ▪ Rendimiento adecuado en general de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de conciencia de los conductores sobre la calidad del servicio ▪ Exigencias de tipo legal ▪ La imposibilidad de atender los crecimientos frente a la demanda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr optimizar las funciones y las responsabilidades ▪ La responsabilidad corporativa con la calidad ▪ Evidencias de Mejoras desde la gestión de la calidad

Nota: Autoría Propia.

Anexo 21. Ficha de investigación.

TÍTULO: El ISO 9001 y TQM en las empresas de Colombia	AUTOR: Jorge Benzaquende Las Casas Jorge Convers Sorza
TEMA: Implementación del modelo de TQM y de ISO y su paralelo	EDICIÓN: ISSN: 1988-7116
EDITORIAL: Pontificia Universidad Católica del Perú	PAÍS DONDE REGISTRA: Lima - Perú
AÑO: 2015	TIPO DE DOCUMENTO: Artículo de Investigación

UBICACIÓN/ENLACE: file:///C:/Users/farensburg/Downloads/1565 Texto%20del%20art%C3%ADculo-5150-1-10-20151221%20(3).pdf		
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de Investigación		
CUANDO ES UN MANUAL:		
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN:		
PALABRAS CLAVES: GQT, ISO 9001, Calidad, empresas, Colombia		
RESUMEN: El presente estudio muestra el impacto de tener un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con ISO 9001:2008 de las empresas en Colombia en base a nueve factores de éxito usados para medir la implementación de la Administración de la Calidad Total (TQM). Se analizaron 207 empresas con la finalidad de hacer una comparación entre las que tienen dicha certificación y aquellas que no la tienen. Asimismo, se propone que la metodología empleada en este estudio se aplique en otros países latinoamericanos.		
REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las empresas con certificación tienen un mejor desempeño. ▪ Efectos Positivos como resultado de la certificación ▪ Apertura Económica y competencia en el mercado global 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de capacitación de la alta gerencia ▪ Exigencias de los socios comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo ▪ Enfoque de la satisfacción del cliente ▪ Mejora continua ▪ Liderazgo frente al proceso

Nota: Autoría Propia.

Anexo 22. Ficha de investigación.

TÍTULO: Propuesta de un proceso básico de planificación y control del servicio en pequeñas empresas de transporte interprovincial con sede en Lima metropolitana para elevar su productividad.	AUTOR: Esquerre Hinostroza, Willy
TEMA: Implementación de un proceso de planificación y control	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS	PAÍS DONDE REGISTRA: Lima - Perú
AÑO: 2018	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis

UBICACIÓN/ENLACE: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625500/EsquerreH_W.pdf?sequence=4&isAllowed=y
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN: Tesis de Grado

PALABRAS CLAVES: Planificación, control, gestión por procesos, transporte, productividad

RESUMEN: El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal contribuir con el crecimiento económico del país. Mediante un amplio diagnóstico realizado de la situación actual de los diferentes sectores económicos y su relevancia para alcanzar dicho objetivo, se determinó al sector de transporte interprovincial de pasajeros como el sector más relevante, para lo cual se realizó una investigación de campo, identificando la problemática principal y sus causas raíces. Mediante la herramienta de Gestión por Procesos, se desarrolló una propuesta de procesos básicos de planificación y control para las pequeñas empresas del sector en estudio, con la finalidad de mejorar su productividad, y como consecuencia, mejorar el contexto económico del sector y del Perú en general.		
REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión por procesos ▪ Mejoras en la productividad ▪ Mejorar el contexto económico del sector ▪ Aplicación de estándares 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de planificación organizacional ▪ Escases de Recursos ▪ Los limitantes en infraestructura que no cubre la demanda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crecimiento exponencial del sector ▪ Mejorar de las operaciones y en rentabilidad ▪ Aumentar las posibilidades de competitividad

<ul style="list-style-type: none">▪ Mejora de procesos claves en las organizaciones▪ Optimización sobre los tiempos de servicios▪ Análisis de los riesgos		
---	--	--

Nota: Autoría Propia.

Anexo 23. Ficha de investigación.

TÍTULO: Sistema de gestión de calidad y control contable: una Alternativa para la detección de fraude en pequeñas empresas de transporte público de Popayán	AUTOR: VERONICA PATRICIA PEREA CANDO
TEMA: La gestión de calidad y el control interno	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	PAÍS DONDE REGISTRA: Colombia
AÑO: 2017	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16754/Perea%20Cando%20Veronica%20Patricia%202017%20pdf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN:

PALABRAS CLAVES: Contabilidad, transporte público, fraude, gestión de calidad.

RESUMEN: De manera constante, las empresas sean grandes o pequeñas hacen uso de sistemas de control interno como punto focal para el buen ejercicio administrativo, buscando con ello menguar los riesgos al igual que reducir las posibilidades de acciones fraudulentas al interior de las organizaciones que al parecer hoy día van en ascenso. En razón de ello es vital reconocer que el desarrollo de una gestión de calidad y control contable puede ser un medio de prevención y dar respuesta positiva a posibles escenarios de fraude que afecte a las empresas. En la ciudad de Popayán son muchos los casos sonados en cuanto a fraude dentro de las organizaciones, generando entre la población malestar y poca credibilidad a las acciones ejecutadas fuera y dentro de las empresas. En este sentido dicho escenario deteriora el sostenimiento de las mismas en el mercado y puede conducir incluso a su desaparición. Por esta vía y en aras de brindar un panorama distinto a lo que se conoce, en este trabajo se busca describir e identificar como contribuye un sistema de gestión de calidad y control contable en el fortalecimiento de pequeñas empresas de transporte público en Popayán, siendo presentado dicho asunto como solución adecuada para la detección de fraudes dentro de las mismas, pues se pretende implementar procesos que cumplan con las especificaciones técnicas y otorguen un mejoramientos en la calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta para ello lo establecido en la norma ISO 9001:2008 / 9001:2015. Se espera mediante ello, se abran puertas no solo para los usuarios sino para la dinámica económica de la ciudad, ya que un cumplimiento cabal de las normas dentro de la empresa se refleja en un servicio acorde para la satisfacción del cliente.

Para el desarrollo del tema en cuestión primero se referirá a la realidad actual del sistema de transporte que hoy día se liga al proyecto Sistema Estratégico de Transporte Público originado por Movilidad Futura; seguidamente se tomará en consideración lo que se liga a control contable, escenario de prácticas fraudulentas y los mecanismos de control interno. Para continuar se hará un esbozo de algunos aportes que motiven la implementación de un sistema de gestión de calidad y control contable. Finalmente se concluirá en torno al tema trabajado.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evitar fraudes dentro de las organizaciones ▪ Control y seguimiento interno ▪ Ser competitivos ▪ Cambios en la cultura y en la mentalidad de los colaboradores ▪ Aumentar los índices de calidad en la prestación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las fallas internas de los procesos ▪ Falta de compromiso del personal involucrado ▪ La realización de actividades indebidas en las organizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Involucramiento con procesos y procedimientos adecuados ▪ Planificar un correcto direccionamiento ▪ Capacidad de administrar y mejorar la calidad de los servicios

Nota: Autoría Propia.

Anexo 24. Ficha de investigación.

TÍTULO: Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las pymes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali	AUTOR: HERMES AMADO OJANAMA ROJAS
TEMA: El enfoque de la atención al cliente a partir de la aplicación de la gestión de calidad ISO 9001:2015	EDICIÓN:
EDITORIAL: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE	PAÍS DONDE REGISTRA: PUCALLPA – UCAYALI - Perú
AÑO: 2018	TIPO DE DOCUMENTO:

UBICACIÓN/ENLACE: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6411/GESTION_CALIDAD_OJANAMA_ROJAS_HERMES_AMADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUANDO ES UN MANUAL:
CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN:

PALABRAS CLAVES: gestión, calidad, atención al cliente.

RESUMEN: El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo, diagnosticar si las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región de Ucayali, año 2018 aplican gestión de calidad a expectativas del cliente. Para el desarrollo del trabajo la investigación será de tipo descriptivo, nivel cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo, para adquirir la información se encuestara a 18 Mypes del sector, de una población total de 37, donde se aplicó un temario de 18 preguntas dirigido a los dueños, gerentes y/o encargados donde se obtuvo los siguientes resultados: De la gestión de calidad de las Mypes, nos indican que si conocen los documentos de gestión utilizando el 38.9% un plan de trabajo, se entiende que existe una gestión planificada para realizar sus funciones en el sector.

REVISIONES		
BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación sobre planes de trabajo ▪ Formulación de planes estratégicos ▪ Cumplimiento de los objetivos y metas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No hay estudios de mercados objetivos ▪ No se toma en cuenta la percepción del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Importancia de contar con sistemas de calidad implementados ▪ Trabajar a partir de valores y ética

<ul style="list-style-type: none">▪ Mayores ventas de servicios▪ Cumplimiento de estándares de seguridad		<ul style="list-style-type: none">▪ Tomar en cuenta las sugerencias de los usuarios
---	--	---

Nota: Autoría Propia.

Anexo 25. Ficha de investigación.

TÍTULO: El Marketing Como Estrategia De Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Sector – Transporte Terrestre De Buses, Ruta Chimbote	AUTOR: REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA
TEMA: El marketing como una herramienta del sistema de gestión de la calidad	EDICIÓN:
EDITORIAL: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	PAÍS DONDE REGISTRA: Perú
AÑO: 2018	TIPO DE DOCUMENTO: Tesis de Grado

UBICACIÓN/ENLACE: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5420/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_PINTADO_ANGEL_ALEXANDER_GENARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CUANDO ES UN DOCUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

CUANDO ES UN MANUAL:

CUANDO ES UN DOCUMENTO RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN:
Tesis de Grado

PALABRAS CLAVES: Gestión de Calidad, Marketing, Micro y Pequeñas Empresas.

RESUMEN: La presente investigación tuvo como objetivo general, Determinar las principales características de la aplicación del marketing como estrategia de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector transporte terrestre de buses, ruta Chimbote - Huaraz – Chimbote, año 2017. Esta investigación esta investigación fue no experimental, transversal y descriptivo, para su recolección de la información se utilizó una muestra directamente dirigida a 8 MYPES, con la técnica de recolección de encuestas usando como instrumento un cuestionario elaborado, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados. El 75,0% tiene entre 31 a 50 años con referencia a su edad, el 62,5% son de género masculino, el 62,5% tienen una carrera superior universitario, el 100% de los encuestados desempeñan el cargo de administrador, el 75,0% desempeña el cargo más de 7 años, el 100% de las empresas su objeto de creación es generar ganancias, el 62,5% si conocen el termino gestión de calidad, el 37,5% conoce una técnica moderna de gestión de calidad como también otras técnicas no descritas en el cuestionario, el 87,5% conoce el termino el termino marketing, el 62,5 utiliza los carteles como medio para publicitar su negocio, el 87,5% no utiliza las herramientas de marketing, se concluye que los representantes son varones, con una carrera universitaria, en cuanto a las empresas tienen más de 7 años en el rubro, fueron creadas para generar ganancias, los representantes conocen el marketing y la gestión de calidad sin embargo no usan la gestión de calidad y mucho menos el marketing.

REVISIONES

BENEFICIOS	BARRERAS	MOTIVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar la rentabilidad ▪ Conocimiento sobre la demanda de servicios ▪ Mejorar la atención al cliente ▪ Aumentar la satisfacción del cliente ▪ Aumentar la calidad en los niveles de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los dueños de empresa consideran que la gestión de calidad no contribuye con la mejora del rendimiento ▪ No acceso a las capacitaciones tecnológicas ▪ No contar con datos y análisis de la información ▪ Informalidad en la forma de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y Perfilar a los clientes ▪ vínculos de tipo familiar dentro de las empresas ▪ Aumento en la consecución de los cliente

Nota: Autoría Propia.

Anexo 26. Matriz: Propuesta de un sello de calidad para empresas de transporte urbano de pasajeros.

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad	X				
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos				X	
Planeación Estratégica					X
Revisión de procesos (enfoque a procesos)					
Atención del cliente/Servicio al cliente		X			
Planes de mejoramiento			X		
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 27. Matriz: Avances de las certificaciones ISO 9001 E ISO 14001 En Colombia.

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad	X				
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos				X	
Planeación Estratégica					X
Revisión de procesos (enfoque a procesos)		X			
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento					
Integración con otras normas			X		

Nota: Autoría Propia.

Anexo 28. Matriz: Aspectos sobre la implementación de ISO 9001 2015, Caso en empresa de transporte en Colombia.

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad				X	
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica		X			X
Revisión de procesos (enfoque a procesos)			X		
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento	X				
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 29. Matriz: La competitividad y el crecimiento de las certificaciones ISO 9001 En Colombia.

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad	X				
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos				X	
Planeación Estratégica					X
Revisión de procesos (enfoque a procesos)		X			
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento					
Integración con otras normas			X		

Nota: Autoría Propia.

Anexo 30. Matriz: Diseño de la actualización del sistema de gestión de la empresa; transportes MS Gaitán S.A.S. a la versión 2015 de las normas ISO 9001 E ISO 14001oc.)

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad		X			
Diseño de documentación					X
Pensamiento basado en riesgos				X	
Planeación Estratégica					
Revisión de procesos (enfoque a procesos)			X		
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento	X				
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 31. Matriz: Diagnóstico de la calidad en el servicio de transporte público urbano (autobuses) en la zona metropolitana de Toluca y propuesta para mejorar la prestación del Servicio.

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad	X				
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos		X			
Planeación Estratégica			X		
Revisión de procesos (enfoque a procesos)					
Atención del cliente/Servicio al cliente				X	
Planes de mejoramiento					X
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 32. Matriz: Caracterización de la gestión de calidad Bajo el enfoque de calidad de servicio en Las micro y pequeñas empresas del sector Servicio rubro transporte de pasajeros a Combi en la ciudad de Huaraz, 2016.

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad					
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos			X		
Planeación Estratégica					X
Revisión de procesos (enfoque a procesos)		X			
Atención del cliente/Servicio al cliente	X				
Planes de mejoramiento				X	
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 33.

Matriz: Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001; 2015.
Para la empresa industrias y servicios Serthek S.A.S.

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECIFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad	X				
Diseño de documentación		X		X	X
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica					
Revisión de procesos (enfoque a procesos)			X		
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento					
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 34. Matriz: Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad, al área financiera y contable de la empresa auto faca s. a bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad		X			
Diseño de documentación					X
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica	X				
Revisión de procesos (enfoque a procesos)					
Atención del cliente/Servicio al cliente			X		
Planes de mejoramiento				X	
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 35. Matriz: Implementación del sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para la implementación de la empresa TRANS IT SAS

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad					
Diseño de documentación		X			
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica			X		
Revisión de procesos (enfoque a procesos)	X				
Atención del cliente/Servicio al cliente					X
Planes de mejoramiento				X	
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 36. Matriz: Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 para la empresa de transporte público Flota Andina Limitada de Bogotá.

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad		X			
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica					X
Revisión de procesos (enfoque a procesos)	X				
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento				X	
Integración con otras normas			X		

Nota: Autoría Propia.

Anexo 37. Matriz: Diseño de un sistema integrado de gestión en la cooperativa Coostraimag Ltda. NTC-ISO 9001:2015 Y LA NTC-ISO 14001:2015

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad		X			
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica					X
Revisión de procesos (enfoque a procesos)	X				
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento				X	
Integración con otras normas			X		

Nota: Autoría Propia.

Anexo 38. Matriz: Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa:
Colectivos del café LTDA a la norma ISO 9001:2015

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad	X				
Diseño de documentación		X			X
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica					
Revisión de procesos (enfoque a procesos)			X		
Atención del cliente/Servicio al cliente				X	
Planes de mejoramiento					
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 39. Matriz: Diseño de una metodología basada en los requisitos de las normas ISO 9001:2015. ISO 31000:2011, para la gestión del riesgo aplicable en una empresa de transporte terrestre automotor Especial.

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad					
Diseño de documentación		X			
Pensamiento basado en riesgos				X	
Planeación Estratégica					
Revisión de procesos (enfoque a procesos)					X
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento	X				
Integración con otras normas			X		

Nota: Autoría Propia.

Anexo 40. Matriz: La Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (Moto Taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la municipalidad provincial de Chiclayo, año 2018.

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad					
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica			X		
Revisión de procesos (enfoque a procesos)	X				X
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento		X		X	
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 41. Matriz: el checklist como herramienta del sistema de gestión de calidad y la competitividad en la operadora de transporte terrestre urbano del cantón milagro.

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad					
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos				X	
Planeación Estratégica	X				
Revisión de procesos (enfoque a procesos)			X		X
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento		X			
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 42. Matriz: Gestión de calidad en las dimensiones del servicio al cliente y propuesta de mejora en la pequeña empresa mr. Cat taxi del centro comercial mega plaza - Chimbote, 2018.

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad					
Diseño de documentación					X
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica			X		
Revisión de procesos (enfoque a procesos)	X				
Atención del cliente/Servicio al cliente				X	
Planes de mejoramiento		X			
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 43. Matriz: Diseño del sistema de gestión de calidad en base de la norma ISO 9001;2015 para las cooperativas de transporte público urbano del Cantón Rio Bamba

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECIFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad	X				
Diseño de documentación				X	
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica					X
Revisión de procesos (enfoque a procesos)					
Atención del cliente/Servicio al cliente			X		
Planes de mejoramiento		X			
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 44. Matriz: Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la fundación Metrovía para el control operacional de flota.

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad		X			
Diseño de documentación	X				
Pensamiento basado en riesgos			X		
Planeación Estratégica					
Revisión de procesos (enfoque a procesos)				X	
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento					X
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 45. Matriz: La Norma ISO 9001:2015 "La Satisfacción del Cliente" y la Calidad del Servicio en las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano de Pasajeros del Cantón Milagro.

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad			X		
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica				X	
Revisión de procesos (enfoque a procesos)					X
Atención del cliente/Servicio al cliente		X			
Planes de mejoramiento	X				
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 46. Matriz: Sistema de Gestión de Calidad y Control Contable: Una Alternativa para la detección de Fraude en pequeñas empresas de transporte público de Popayán

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad					X
Diseño de documentación	X				
Pensamiento basado en riesgos				X	
Planeación Estratégica		X			
Revisión de procesos (enfoque a procesos)			X		
Atención del cliente/Servicio al cliente					
Planes de mejoramiento					
Integración con otras normas		X			

Nota: Autoría Propia.

Anexo 47. Matriz: Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad		X			
Diseño de documentación					X
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica	X				
Revisión de procesos (enfoque a procesos)			X		
Atención del cliente/Servicio al cliente				X	
Planes de mejoramiento					
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 48. Matriz: El ISO 9001 y TQM en las empresas de Colombia

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad		X			
Diseño de documentación			X		
Pensamiento basado en riesgos				X	
Planeación Estratégica					X
Revisión de procesos (enfoque a procesos)	X				
Atención del cliente/Servicio al cliente			X		
Planes de mejoramiento		X			
Integración con otras normas				X	

Nota: Autoría Propia.

Anexo 49. Matriz: Propuesta de un proceso básico de planificación y control del servicio en pequeñas empresas de transporte interprovincial con sede en Lima metropolitana para elevar su productividad.

Criterios de Selección	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Descripción del Documento					
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad			X		
Diseño de documentación					
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica				X	
Revisión de procesos (enfoque a procesos)		X			X
Atención del cliente/Servicio al cliente	X				
Planes de mejoramiento					
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 50. Matriz: El marketing como estrategia de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector – transporte terrestre de buses, ruta Chimbote

Criterios de Selección Descripción del Documento	TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	GENERALIDADES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO
Diseño e Implementación Sistemas de gestión de calidad	X				
Diseño de documentación				X	
Pensamiento basado en riesgos					
Planeación Estratégica					X
Revisión de procesos (enfoque a procesos)			X		
Atención del cliente/Servicio al cliente		X			
Planes de mejoramiento	X				
Integración con otras normas					

Nota: Autoría Propia.

Anexo 51. Cuadro de catalogación de trabajos.

N.	UNIVERSIDAD / INSTITUCION	TITULO	FECHA	PAIS
1	Universidad de bio-bio	Propuesta de un sello de calidad para empresas de transporte urbano de pasajeros	2017	Chile
2	Revista chilena de economía y sociedad	Avances de las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 en Colombia	2017	Chile
3	Universidad de Santiago de Cali	Aspectos sobre la implementación de ISO 9001 2015, caso en empresa de transporte en Colombia	2019	Colombia
4	Universidad militar nueva granada	La competitividad y el crecimiento de las certificaciones ISO 9001 en Colombia	2017	Colombia
5	Universidad de Cartagena	Diseño de la actualización del sistema de gestión de la empresa; transportes ms Gaitán S.A.S. a la versión 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001	2016	Colombia
6	Universidad de la Salle	Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001; 2015. para la empresa industrias y servicios SertheK S.A.S	2018	Colombia
7	Universidad de Cundinamarca	Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad, al área financiera y contable de la empresa Auto faca S.A. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015	2019	Colombia
8	Universidad santo tomas	Implementación del sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 2015 para la implementación de la empresa TRAN IT S.AS.	2020	Colombia
9	Universidad cooperativa de Colombia	Diseño de un sistema integrado de gestión, basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14100: para la empresa de transporte publico flota andina Bogotá.	2016	Colombia
10	Universidad de Cartagena	Diseño de un sistema integrado de gestión en la cooperativa Cootramag Ltda. NTC ICO 9001:2015 y la NTC ISO 14001:2015	2018	Colombia

11	Universidad tecnológica de Pereira	Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: colectivos del café Ltda. a la norma ISO 9001:2015	2014	Colombia
12	Universidad distrital	Diseño de una metodología basada en los requisitos de las normas ISO 9001:2015. ISO31000:2011, para la gestión del riesgo aplicable en una empresa de transporte terrestre automotor especial.	2017	Colombia
13	Escuela superior técnica de chimbonazo	Diseño del sistema de gestión de calidad en base de la norma ISO 9001;2015 para las cooperativas de transporte público urbano del cantón rio bamba	2018	Ecuador
14	Universidad de Guayaquil	Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la fundación Metrovía para el control operacional de flota	2017	Ecuador
15	Universidad estatal de milagro	La norma ISO 9001:2015 " la satisfacción del cliente" y la calidad del servicio en las operadoras de transporte terrestre urbano de pasajeros del cantón milagro.	2018	Ecuador
16	Editorial pontifica universidad católica del Perú	La ISO 90001 TQM en la empresas de transporte publico Colombia	2015	Perú
17	Universidad peruana de ciencias aplicadas	Propuesta de un proceso básico de planificación y control del servicio en pequeñas empresas de transporte provincial	2018	Perú
18	Universidad militar nueva granada	Sistema de gestión de calidad y control contable: una alternativa para la detección de fraude en pequeñas empresas de transporte público de Popayán	2017	Colombia
19	Universidad católica los ángeles de Chimbote	Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las pymes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali,	2018	Perú

20	Universidad católica los ángeles de Chimbote	Gestión de calidad en las dimensiones del servicio al cliente y propuesta de mejora en la pequeña empresa mr. Cat taxi del centro comercial mega plaza	2018	Perú
21	Universidad autónoma del estado de México	Diagnóstico de la calidad en el servicio de transporte público urbano (autobuses) en la zona metropolitana de Toluca y propuesta para mejorar la prestación del servicio	2019	México
22	Universidad estatal de milagro	“El Checklist como herramienta del sistema de gestión de calidad y la competitividad en la operadora de transporte terrestre urbano del cantón milagro”	2018	Ecuador
23	Universidad señor de Sipan	La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la municipalidad provincial de Chiclayo	2018	Perú
24	Universidad católica los ángeles de Chimbote	Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte de pasajeros a combi en la ciudad de Huaraz, 2016	2019	Perú
25	Universidad católica de los ángeles de Chimbote	El marketing como estrategia de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector - transporte terrestre de buses ruta Chimbote	2018	Perú