

UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR
ESCUELA DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
MAGISTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.



**ANÁLISIS DEL CONTEXTO PARA EL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y
AMBIENTAL SEGÚN LAS NORMAS ISO
9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 EN LA
EMPRESA QUINTERO GIL CONSULTORES S.A.S**

TRABAJO FINAL DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

YESICA ZAMBRANO COLLAZOS

PROFESOR GUÍA
DR. NERIO VILLASMIL PIRELA
PROFESOR METODOLÓGICO
MSC. ELIAS BRACHO

2022

**ANÁLISIS DEL CONTEXTO PARA EL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y
AMBIENTAL SEGÚN LAS NORMAS ISO
9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 EN LA
EMPRESA QUINTERO GIL CONSULTORES S.A.S**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a nuestro padre y creador Dios por haberme dado la vida y permitir haberme formado y llegado hasta este momento tan importante de mi vida profesional.

A mis padres Oneira y Jeiger por ser el pilar más importante y demostrarme su amor e incondicionalidad en todo momento, que, con sus virtudes infinitas, sus valores, perseverancia, gran corazón y enseñanzas dejaron claro que “se logra lo que uno se propone”, me llena de orgullo, admiración y felicidad ser su hija.

A mis hermanas Yesenia y Yubelita que ya no está, agradezco por enseñarme a ser mejor cada día, a reconocer que el amor lo puede todo, que a pesar de los errores y toda adversidad la familia es lo más importante y aún en la ausencia física, sé que cada logro es motivo de enaltecernos como familia.

Yesica Zambrano Collazos

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios, porque a Él le debo todo lo que tengo y todo lo que soy, gracias a él he logrado rodearme de las personas correctas, que aportan a mi crecimiento personal, profesional y emocional, además, tengo el privilegio de culminar una etapa trascendental e importante de mi vida profesional estudiando este Magister y presentando el presente proyecto.

A la familia QGC S.A.S por su gentileza, hospitalidad y apoyo en el proceso, sin ustedes no hubiese sido posible dar cierre a este gran trabajo.

A mis maestros, especialmente Nerio Luis Villasmil Pirela y Elías José Bracho Cordero, mi gratitud, respeto y admiración por la labor que a diario realizan, por compartir sus conocimientos con nosotros, por la atención, tiempo y paciencia que tuvieron en mi proceso.

A mis amigo/as y compañeros presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron conocimientos, mis alegrías, tristezas y proyectos.

Yesica Zambrano Collazos

ZAMBRANO, Yesica, **Análisis del contexto para el sistema integrado de gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiental según las normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 en la empresa QUINTERO GIL CONSULTORES S.A.S.** Universidad Viña del Mar. Escuela de Ingeniería y Negocios. Magister en Sistemas Integrados de Gestión. Viña del Mar, 2022.

RESUMEN

La intención del presente proyecto se centró en definir la planificación estratégica que fije en QGC S.A.S. la base para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión con base a las Normas ISO 9001: 2015, 14001:2015 y 45001:2018. Este proyecto examinó el análisis del contexto de la firma de abogados con el fin de precisar los asuntos internos y externos que interfieren en el funcionamiento de la empresa, principalmente en la percepción sobre la prestación de sus servicios jurídicos y así establecer las estrategias de atención, conforme a su objetivo principal y buscando el mejoramiento continuo de la organización, para el cumplimiento de esto se utilizaron los métodos teórico y estadístico, aplicando instrumentos como el cuestionario basado en el modelo Serqvual, lista de chequeo, matriz FODA y elementos FOAR. La coyuntura del estado de los diversos conflictos dinámicos procesales debido a la alta demanda en trámites legales por diferentes acciones ha hecho entornos más competitivos y ha hecho necesaria la prestación de un servicio judicial de calidad hacia diferentes sectores, contribuyendo al establecimiento y fortalecimiento de un sistema judicial sin impunidad, que debido a la mala utilidad de los recursos, desmotivación de los colaboradores, ambientes inadecuados y poca evidencia de manejo e implementación de un sistema de gestión, creo la necesidad de impulsar a la empresa a definir estrategias de mejora en los procesos que la conforman, agilidad en la atención prestada, identificación y priorización de acciones, procurando ejecutar operaciones documentales y ambientalmente sostenibles.

Palabras clave: calidad de servicios, sistema de gestión, seguridad.

ZAMBRANO, Yesica, **Context analysis for the integrated quality, occupational health and safety and environmental management system according to ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 standards in the company QUINTERO GIL CONSULTORES S.A.S.** Universidad Viña del Mar. Escuela de Ingeniería y Negocios. Magister en Sistemas Integrados de Gestión. Viña del Mar, 2022.

ABSTRACT

The intention of this project is to define the strategic planning that sets QGC S.A.S. the basis for the implementation of an Integrated Management System based on ISO 9001: 2015, 45001:2018 and 14001:2015. This project examines the analysis of the context of the law firm in order to specify the internal and external issues that interfere in the operation of the company, mainly in the perception on the provision of its legal services and thus establish the strategies of attention, according to its main objective and seeking continuous improvement of the organization, for the fulfillment of this theoretical and statistical methods were used, applying instruments such as the questionnaire based on the Serqvual model, checklist, SWOT matrix and FOAR elements. The situation of the state in which it is immersed in dynamic procedural conflicts due to the high demand in legal proceedings for different actions, has made more competitive environments and makes necessary the provision of a quality judicial service to different sectors, contributing to the establishment and strengthening of a judicial system without impunity, that due to the poor use of resources, the lack of motivation of collaborators, inadequate environments and little evidence of management and implementation of a management system, creates the need and drives the company to define improvement strategies in the processes that make it up and defines a priority for the lack of decisions, seeking documentary and environmentally sustainable operations.

Keywords: quality of services, management system, security.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
INDICE GENERAL	VII
INDICE DE CUADROS.....	XII
INDICE DE FIGURAS.....	XIII
INDICE DE GRAFICOS.....	XIV
INDICE DE TABLAS	XV
INDICE DE ANEXOS.....	XVI
ÍNTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO	20
1. ENTIDAD	20
1.1. PERSPECTIVA HISTÓRICA	21
1.2. PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	22
1.2.1. MISIÓN	22
1.2.2. VISIÓN.....	23
1.2.3. VALORES	23
1.3. PERSPECTIVA COMERCIAL	23
1.4. PERSPECTIVA PRODUCTIVA	23
1.5. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL.....	24
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	25
3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	27
4. OBJETIVO GENERAL	28
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	28

6. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	29
7. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO	30
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	32
1. ESTADO DEL ARTE	32
2. BASES TEÓRICAS	37
2.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	37
2.1.1. MISIÓN	38
2.1.2. MISIÓN	38
2.1.3. VALORES	38
2.2. DIAGNÓSTICO	39
2.2.1. PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS	39
2.3. MATRIZ FODA	41
2.4. ANÁLISIS FOAR	44
2.4. MODELOS DE GESTIÓN	46
2.4.1. GESTIÓN POR PROCESOS	47
2.4.2. CALIDAD DE SERVICIO	48
2.4.3. DIMENSIONES DEL SERVICIO	49
2.5. PROCEDIMIENTO EN LAS ASESORIAS Y ATENCIÓN JURÍDICA	50
2.6. ENFOQUE A PROCESOS	51
2.7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	53
2.8. SISTEMA DE GESTIÓN	55
2.8.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	56
2.8.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	57
2.8.3. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	58
2.9. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	58
2.10. PLAN DE ACCIÓN	59

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	61
1. TIPO DE PROYECTO	61
2. DISEÑO DEL PROYECTO	62
3. ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO	63
4. METODOLOGÍA	64
4.1. IDENTIFICAR LAS VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR QGC.....	65
4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR QGC	66
4.1.2. LA MATRIZ FODA Y SU APLICACIÓN.....	66
4.2. VALORAR LAS DIMENSIONES EN LAS VARIABLES PRESENTES EN EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR QGC	66
4.2.1. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	67
4.2.2. ANÁLISIS DE VARIABLES	67
4.2.3 LISTA DE CHEQUEO ELABORADA	68
4.3. DETERMINAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA ABORDAR LAS VARIABLES PRESENTES EN LOS PROCESOS DE QGC	69
4.3.1. APLICAR EL MÉTODO O ANÁLISIS FOAR	69
4.3.2. REGISTRO DE INFORMACIÓN ENCONTRADA Y RESULTADOS	69
4.4. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SEAN APLICABLES Y REQUERIDOS COMO BASE PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTAL	70
4.4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	71
4.4.2. PROPUESTA DE PLANES DE ACCIÓN	72

4.4.3. INFORME DE RESULTADOS	72
5. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	73
5.1. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS	73
CAPÍTULO IV. RESULTADOS DEL PROYECTO	76
1. IDENTIFICAR LAS VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR QGC	76
1.1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS POR QGC	76
1.2. APLICACIÓN DE MATRIZ FODA	77
2. VALORAR LAS DIMENSIONES EN LAS VARIABLES PRESENTES EN EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR QGC.....	80
2.1. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS	80
2.1.1. CUESTIONARIO ELABORADO.....	82
2.1.2. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO Y LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO	82
2.2. ANÁLISIS DE VARIABLES.....	83
2.2.1. TABULACIÓN DE DATOS	84
2.2.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	84
2.3. LISTA DE CHEQUEO ELABORADA	96
3. DETERMINAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA ABORDAR LAS VARIABLES PRESENTES EN LOS PROCESOS DE QGC.....	98
3.1. APLICAR EL ANÁLISIS FOAR	98
3.2. REGISTRO DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS.....	98
4. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SEAN APLICABLES Y REQUERIDOS COMO BASE PARA EL SIG EN QGC.....	99
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	100
4.2. CREACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN	101

CONCLUSIONES 109
RECOMENDACIONES 111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 112

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1. DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN	21
CUADRO 2. VARIABLES MATRIZ FODA.	42
CUADRO 3. MODELO MATRIZ FODA.....	43
CUADRO 4. ELEMENTOS DEL FODA.	44
CUADRO 5. ELEMENTOS DEL ANÁLISIS FOAR.	45
CUADRO 6. ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL.....	68
CUADRO 7. FORMATO REGISTRO DE INFORMACIÓN FOAR.....	70
CUADRO 8. VARIABLES SEGÚN MATRIZ FODA APLICADA EN QGC.....	78
CUADRO 9. MATRIZ FODA – IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS	79
CUADRO 10. DIMENSIONES PARA LA MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN QGC.....	81
CUADRO 11. VARIABLES LIKERT	81
CUADRO 12. ALFA DE CRONBACH.....	82
CUADRO 13. REQUISITOS SEGÚN CUMPLIMIENTO EN QGC.	102

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ESTRUCTURA GENERAL QGC S.A.S.....	24
FIGURA 2. DIAGRAMA DE CPC.....	27
FIGURA 3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE QGC S.A.S	30
FIGURA 4. REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE LOS ELEMENTOS DE UN PROCESO.....	52
FIGURA 5. REPRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA LA NORMA ISO 9001:2015 CON EL CICLO PHVA.....	52
FIGURA 6. ESTRUCTURA GENERAL PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	53
FIGURA 7. CICLO VITAL DEL DOCUMENTO	55
FIGURA 8. ESTRUCTURA DESAGREGADA DEL TRABAJO	64
FIGURA 9. ANÁLISIS FOAR APLICADO EN QGC	99

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 1. SEXO.....	84
GRÁFICO 2. EDADES.....	85
GRÁFICO 3. DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES.	86
GRÁFICO 4. DIMENSIÓN 1. PREGUNTA 1.....	87
GRÁFICO 5. DIMENSIÓN 1. PREGUNTA 3.....	86
GRÁFICO 6. DIMENSIÓN 2. CONFIABILIDAD.....	88
GRÁFICO 7. DIMENSIÓN 2. PREGUNTA 7.....	89
GRÁFICO 8. DIMENSIÓN 3. SENSIBILIDAD.....	89
GRÁFICO 9. DIMENSIÓN 3. PREGUNTA 9.....	90
GRÁFICO 10. DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD.....	91
GRÁFICO 11. DIMENSIÓN 4. PREGUNTA 15 Y 16.	91
GRÁFICO 12. DIMENSIÓN 5. EMPATÍA.....	92
GRÁFICO 13. DIMENSIÓN 5. PREGUNTA 18.....	93

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES.....	85
TABLA 2. DIMENSIÓN 2. CONFIABILIDAD.....	88
TABLA 3. DIMENSIÓN 3. SENSIBILIDAD.....	89
TABLA 4. DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD.....	91
TABLA 5. DIMENSIÓN 5. EMPATÍA.....	92
TABLA 6. MEDIA POR DIMENSIÓN 1.....	94
TABLA 7. MEDIA POR DIMENSIÓN 2.....	94
TABLA 8. MEDIA POR DIMENSIÓN 3.....	95
TABLA 9. MEDIA POR DIMENSIÓN 4.....	96
TABLA 10. MEDIA POR DIMENSIÓN 5.....	96

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A. CUESTIONARIO ELABORADO	1200
ANEXO B. LISTA DE CHEQUEO ELABORADA	124
ANEXO C. TABULACIÓN DE DATOS.....	124

INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores logros esperados por los empresarios es que su emprendimiento o negocio sea reconocido entre sus colegas, además, parte de las aspiraciones del ser humano es tener su organización con procesos en regla y cumpliendo con los requisitos normativos de acuerdo con la necesidad que surge en el sector empresarial. La empresa seleccionada para el desarrollo de este estudio era una firma de abogados denominada “Quintero Gil Consultores S.A.S”, la cual se dedica al manejo y defensa jurídica principalmente en procesos penales, administrativos y civiles mediante el litigio o directamente a instituciones, siendo estos una de las entidades jurídicas que manejan la recuperación de cartera del Banco Agrario zona Huila y Caquetá en Colombia.

Quintero Gil Consultores S.A.S en su proceder organizacional ha implementado estrategias para la custodia de su documentación y ejecutan actividades que buscan mantener calidad en el ambiente laboral, pero ante el crecimiento y reconocimiento profesional de esta firma en el sur-colombiano, se ha llegado a plantear la necesidad de mejoramiento en su planta organizacional y actividades, debido a que no poseen un instrumento de concertación y gestión organizacional y de calidad que les brinde mejoras en su estructura interna, trazabilidad, desempeño de procesos y seguimiento en sus contratos ejecutados, lo que les ha generado dificultades en sus procesos administrativos y en la prestación de sus servicios, acumulación de trabajo, reprocesos, incumplimiento de tareas asignadas y efectos negativos como quejas de clientes y afectación de la imagen de Quintero Gil Consultores S.A.S (QGC).

El presente trabajo permitió identificar como objetivo principal la realización de un análisis del contexto para el sistema integrado de gestión (calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente) en la empresa QGC de acuerdo con las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018, partiendo de las diferentes variables (estructura física, condición ambiental, recursos, uso de recursos, materiales, capacidad de entregar el servicio

ofrecido, seguridad en la información de sus procesos) presentes en el sector jurídico dónde poco se ha hecho aplicativo modelos de sistemas integrados de gestión, y por lo que la alta dirección de QGC con el fin de ser más competitivo y socialmente responsable en su sector empresarial, ha demostrado interés como un medio estratégico para mejorar los recursos humanos, tecnológicos y económicos de la empresa.

Lo anterior, se resumió en tres fases, la primera como una base de diagnóstico para confirmar con que documentación cuenta la firma de abogados QGC, la segunda como una fase de diseño, la cual radica en plantear todos los requisitos que debe aplicarse en la empresa de acuerdo con las normas ISO y finalmente la documentación, dónde se da a conocer a los representantes de la firma de abogados el producto final del proyecto y así estos puedan compartir a los demás integrantes de la organización.

El trabajo final de grado, se dividió en cuatro capítulos, iniciando con el capítulo I denominado: fundamentación del Proyecto, el cual incluye las perspectivas (histórica, estratégica, comercial, productiva y organizacional de QGC), la descripción del problema, descripción del proyecto, objetivo general y específicos, justificación y delimitación del proyecto.

Se continúa con el capítulo II que introduce el marco teórico, detallando el estado del arte, conceptos necesarios para la comprensión del tema de este trabajo, sustentado por referentes teóricos que aportan con material bibliográfico.

El capítulo III por su parte describe el marco metodológico que expone la metodología del presente trabajo, el tipo, diseño, la estructura desagregada del trabajo (EDT), además de las técnicas e instrumentos para el desarrollo de todas las fases propuestas.

Finalmente, el capítulo IV establece los resultados del proyecto, concluyendo con los resultados de cada uno de los objetivos planteados y se finaliza con las conclusiones y recomendaciones fundamentales para la toma de decisiones en la empresa donde se aplicó este trabajo final de grado.



CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

CAPÍTULO I.

FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

El presente capítulo brinda relación completa de la organización Quintero Gil Consultores S.A.S, la cual fue seleccionada como entidad objeto para el desarrollo del proyecto de grado. Algunos de los elementos a trabajar son: descripción de la entidad desde las perspectivas histórica, estratégica, comercial, productiva y organizacional. Asimismo, se presenta una descripción del problema, del proyecto, los objetivos, justificación, cronograma y delimitación del trabajo con sus debidos soportes teóricos.

1. ENTIDAD

Quintero Gil Consultores S.A.S es una firma de abogados especializada en adelantar procesos penales, administrativos y civiles, además del cobro y recuperación de cartera del Banco Agrario sede Huila y Caquetá, Colombia, constituida bajo los pilares fundamentales de la firmeza académica, experiencia profesional y sinergia que garantiza una praxis confiable, garante y eficaz. Es la unión de dos experiencias transcendentales dedicadas en primera instancia al derecho penal y áreas como el derecho administrativo, civil, entre otras áreas del derecho, la sociedad está conformada por:

El gerente general y socio primario Richard Mauricio Gil Ruiz, abogado, aspirante al título de doctor en derecho de la Universidad Mar de Plata de Buenos Aires-Argentina, litigante, con más de catorce años de ejercicio profesional, dedicado de manera exclusiva al estudio, litigio y asesoramiento en derecho penal y administrativo.

Asimismo, la segunda socia Ana Katherine Quintero Cuellar, abogada, litigante, con más de doce años de experiencia profesional dedicada al derecho penal y procesal penal y consultoría en derecho, juntos, asistidos por sus abogados de apoyo miembros de la firma, se han logrado consolidar como un

equipo jurídico complementario en experiencia y compromiso, orientados a brindar calidad en sus servicios.

A continuación, se integra los datos generales de ubicación y contacto de Quintero Gil Consultores S.A.S.

Cuadro 1.

Datos generales de la organización

Ficha de registro Quintero Gil Consultores	
Razón Social	Quintero Gil Consultores S.A.S
NIT	901366919-2
Dirección	Carrera 4 N° 9 – 25 Edificio Diego de Ospina, Oficina 502. Neiva-Huila, Colombia
Email	Richardmauricio22@hotmail.com quinterogilconsultores@gmail.com quinterogilconsultores.penal@gmail.com www.quinterogilconsultores.com
Teléfono	(+57)3163579979 - 3102782261

Fuente: QGC S.A.S (2021)

1.1. PERSPECTIVA HISTÓRICA

Quintero Gil Consultores S.A.S, nace mediante la sociedad de tres profesionales visionarios jurídicos especialistas en el derecho penal y administrativo con la idea de estructurar los servicios jurídicos de acuerdo con las necesidades de las personas que los requerían en la región, permitiendo a los clientes un acompañamiento constante, confiable, profesional y especializado, tanto de sus garantías constitucionales como víctimas o en ejercicio de sus derechos fundamentales en defensas penales.

Lo anterior, permitió que, en el año 2013, se unieran para compartir oficina y procesos jurídicos entre colegas, pero a través del tiempo la sociedad fue sufriendo mutaciones, con ello la adquisición de mayor responsabilidad y

direccionamiento, lo que llevo a uno de los promotores de la idea continuar su camino ante nuevos retos profesionales como asumir el cargo de Magistrado Auxiliar de la Corte Suprema de Justicia, sala de casación penal.

En este trance organizacional continuaron juntos los jurídicos Richard Mauricio Gil Ruiz y Ana Katherine Quintero Cuellar, los cuales finalmente ante el reconocimiento y la alta demanda procesal decidieron constituir formalmente su unión en el mes de marzo del año 2020, bajo la razón social “Quintero Gil Consultores S.A.S” con registro mercantil NIT N°901366919-2 registrado en la Cámara de Comercio de Neiva-Huila, lugar de ubicación y oficina en la misma ciudad, pero con alcance jurídico en municipios de los departamentos del Huila, Tolima, Caquetá y Putumayo.

Quintero Gil Consultores S.A.S ha buscado estructurar sus servicios de acuerdo con las necesidades de sus clientes, permitiendo mayor disposición y acompañamiento a las partes interesadas, procurando hacer uso de las TIC para el acceso, almacenamiento y transmisión de información jurídica requerida.

1.2. PERSPECTIVA ESTRATÉGICA

A continuación, se enunciarán los elementos que dan vida a la perspectiva estratégica de la organización.

1.2.1. MISIÓN

Brindar asesoría integral y acompañamiento jurídico siendo útil nuestro análisis estratégico dentro del litigio en procesos judiciales, ejerciendo la defensa a fin de salvaguardar los derechos constitucionales, legales y procesales que como víctima o procesado se tiene dentro del mismo.

1.2.2. VISIÓN

Para el año 2027, seremos reconocidos como una firma de abogados de renombre en el Sur-colombiano, comprometidos con la práctica jurídica responsable y honesta, generando confianza a los clientes, bajo los principios de responsabilidad social, transparencia y justicia.

1.2.3. VALORES

- Justicia y respeto: QGC se fundamenta en la defensa, protección de los derechos y el respeto a la dignidad humana, en pro del valor de la justicia.
- Formación, idoneidad e innovación: acercarse a cada asunto, con compromiso y dedicación, lo que nos lleva más allá de lo usual, tratando cada proceso como si fuera el único, estando abiertos a la innovación.
- Profesionalismo y reserva: profesar la defensa como vocación, dando respuesta eficientemente sin defraudar la confianza de nuestros clientes.
- Honestidad y Lealtad: QGC siempre ha luchado y combatido frontalmente en contra de cualquier práctica no sana de esta profesión.

1.3. PERSPECTIVA COMERCIAL

Los servicios suministrados por Quintero Gil Consultores S.A.S están dirigidos a la población del sur-colombiano, que requieran un acompañamiento a los diferentes procesos judiciales de tramite civil, administrativo, penal, ante los diferentes despachos judiciales a nivel territorial y nacional.

1.4. PERSPECTIVA PRODUCTIVA

Dentro de los servicios de consultoría y acompañamiento a procesos judiciales se destacan los siguientes trámites:

- Civiles (Demandas ejecutivas sobre divorcios, sucesiones, solicitud de alimentos por disposición legal, recuperación de cartera del banco Agrario de Colombia, sede Huila).
- Administrativos (Reparación directa, nulidad y restablecimiento del derecho y Administrativo-laborales).
- Penales (delitos sexuales, de administración pública, violencia intrafamiliar, conciertos para delinquir).

1.5. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de Quintero Gil Consultores S.A.S, como se muestra en el Figura N°1, está compuesta de forma lineal con staff, de modo que existe apoyo o combinación en sus relaciones de autoridad directa y asesoran de manera externa diferentes procesos allegados en la firma, los profesionales de apoyo externo no están vinculados permanente y directamente con la firma, solo en casos de procesos jurídicos puntuales que se requiera (QGC, 2021).

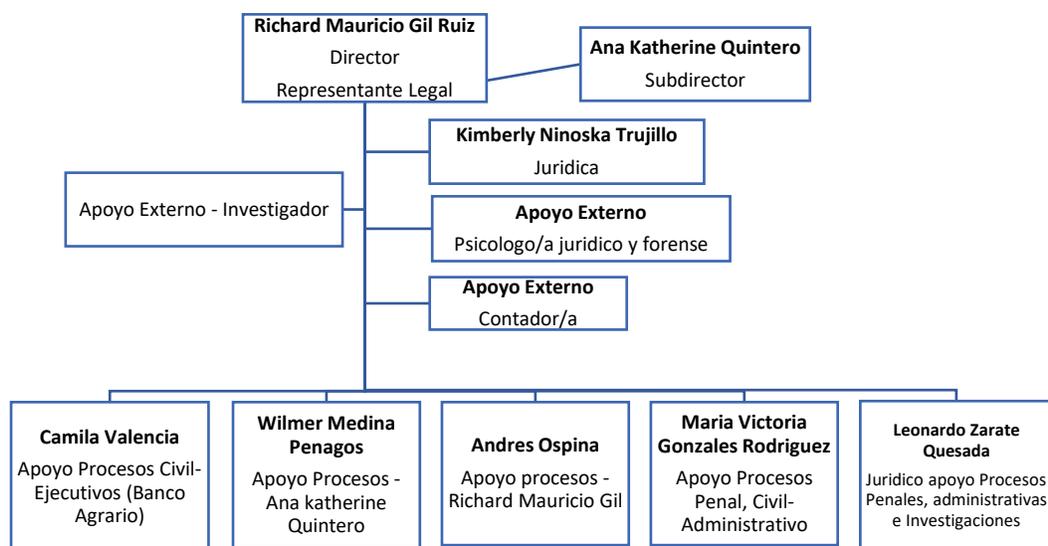


Figura 1. Estructura general QGC S.A.S

Fuente: Organigrama QGC (2021)

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La justicia internacional ayuda a solucionar conflictos jurídicos entre las naciones; desde el siglo XVII se ejecutan diferentes actividades concernientes al ordenamiento jurídico (Coing,1981), debido a la alta demanda en trámites legales por diferentes acciones penales, civiles, administrativas, de familia y laborales, en las que se hace necesario la prestación de un servicio judicial hacia los diferentes actores que lo requieran, contribuyendo al establecimiento y fortalecimiento de un sistema judicial sin impunidad, como garantía del orden jurídico procesal (Vásquez, 2012), sobre todo al establecerse como entidad u organización prestadora de estos servicios.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), bajo la estandarización de normas voluntarias e implementación de los Sistemas integrados de gestión, buscaron darle un norte a los procesos organizacionales, sometiéndose a una constante actualización normativa y abarcando diversos sectores (industrial, tecnológico, salud, ambiental) con el fin de brindarles mayor eficiencia y rentabilidad, pero ha estado alejada del sector jurídico, dónde poco se tiene en cuenta a la hora de establecer organizaciones de este perfil.

Colombia no se exime de este tipo de situaciones, pues a pesar de consolidarse firmas de abogados que buscan darle solución a pequeños, medianos y grandes encuentros judiciales entre particulares y/o el estado, solo se encuentra públicamente el cumplimiento de estos requisitos por parte la firma “Rodríguez y Correa Abogados S.A.S” en la ciudad de Bucaramanga, con sedes ubicadas en Bogotá, Barranquilla y Tunja, esta firma registra un portal web relacionando su sistema integrado de gestión, pero como políticas de calidad, seguridad y salud en el trabajo y de no alcohol, drogas y tabaco. Sin embargo, se desconoce la existencia de otras firmas de abogados que ejecuten sistemas integrados de gestión o procesos cercanos en otros departamentos.

Tanto a nivel regional como local, no se logra identificar estudios de esta referencia o empresas que destaquen con estos requisitos, en Neiva se

encuentran oficinas de abogados dedicadas al litigio en las diferentes áreas del derecho las cuales cumplen con un registro mercantil, pero no se documentan estudios o reporte de empresas que implementen un sistema integrado de gestión – SIG, siendo firmas basadas en perfiles operativos, sin interés de cumplimiento a requisitos formales.

Es preciso señalar que en QGC S.A.S tampoco se ha realizado una adecuada gestión organizacional, siendo una firma de abogados de buen renombre, en el contexto conviene describir que:

- La atención a la prestación de servicios es insuficiente ante la alta demanda jurídica: en la firma solo hay dos jurídicos especializados en derecho penal y administrativo que por su buen renombre son muy solicitados y los jurídicos de apoyo apenas se abren paso al litigio, siendo insuficiente la atención a los usuarios, evidenciando en algunos casos que la carencia de experiencia específica para la prestación del servicio ocasiona demoras en las agendas programadas por los clientes que requieren asesorías.
- Desconocimiento de las normas ISO y SIG: en QGC ignoran la funcionalidad de las normas ISO e integración de sistemas de gestión, además de que estas se implementan de acuerdo con las necesidades de cada empresa con el fin de reducir la duplicidad de trabajo y mejorar la eficiencia en sus procesos; en la firma QGC todo proceso se ha realizado de forma empírica, sin ninguna gestión técnica, buscando que los trámites y soluciones estén acordes a su área profesional pero sin una debida organización o planificación como lo establece las normas ISO.
- Requisitos mínimos para la documentación en QGC: no existe un control documental definido por la firma, cada colaborador lleva la documentación de acuerdo a lo que necesita adelantar en sus procesos jurídicos.

El problema central en QGC recae en el desconocimiento, manejo inadecuado y en algunos casos desorden de los procesos internos al no tener

definido un instrumento de verificación y/o gestión organizacional, afectando el trámite a los servicios ofrecidos, llevando consigo como consecuencia:

- Acumulación de trabajo y demora en la revisión de los procesos judiciales: aglomeración de trabajos asignados y retrasos en la revisión de estos.
- Reprocesos: operaciones extra o nuevas revisiones a trabajos asignados, para que sean considerados aceptables en su cumplimiento.
- Gran desventaja competitiva en el área empresarial: reducción de clientes ante la presencia de otras firmas con abordaje integral.
- Afectación de la imagen de QGC: constantes quejas de clientes dejando sentado los retrasos en la atención prestada.

Lo anteriormente expuesto, ha creado por parte de las directivas de la firma la necesidad de establecer estrategias que permitan la prestación de un servicio óptimo, de calidad y que genere seguridad a sus clientes a la hora de requerirlos, para una mejor interpretación de lo anterior expuesto se relaciona e ilustra el siguiente diagrama CPC (Causas – Problemas – Consecuencias).

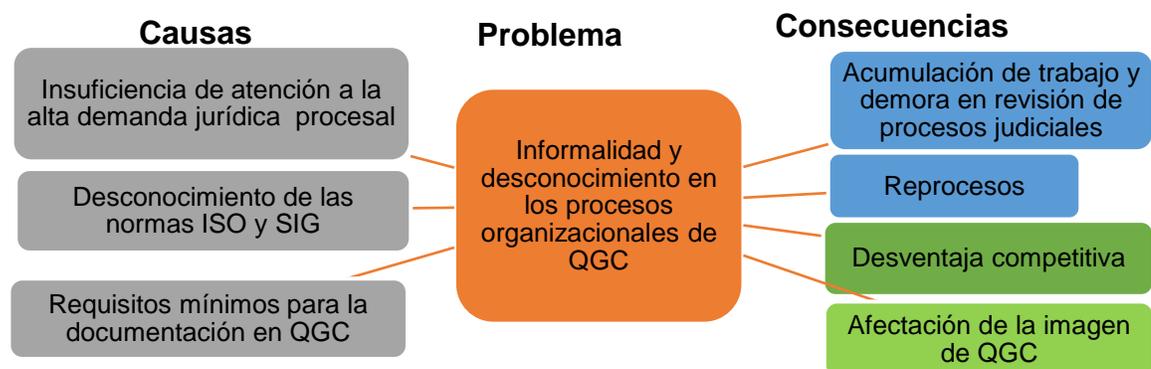


Figura 2. Diagrama de CPC

Fuente: Elaboración propia

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto busca realizar un Análisis del contexto para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y

Ambiental, según las normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, para posteriormente llevar la cultura de un Sistema Integrado de Gestión a la empresa Quintero Gil Consultores S.A.S, para ello se planteó inicialmente la planificación del proyecto y posteriormente fue expuesto a la organización para sus respectivos ajustes y dar ejecución al mismo en caso de ser aceptado.

4. OBJETIVO GENERAL

Analizar el contexto para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiental, según las normas ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 en la empresa Quintero Gil Consultores S.A.S.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para dar cumplimiento al objetivo general, se han propuesto cuatro objetivos específicos que determinarán la hoja de ruta y pasos a seguir para lograrlo, siendo estos:

- Identificar las variables que influyen en el desarrollo de los servicios prestados por QGC.
- Valorar las dimensiones en las variables presentes en el desarrollo de los servicios prestados por QGC.
- Determinar las acciones necesarias para abordar las variables presentes en los procesos de QGC.
- Determinar las necesidades de información documentada sobre los procedimientos aplicables y requeridos como base para el Sistema Integrado de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiental en QGC.

6. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El propósito principal de este proyecto en QGC, es que la firma de abogados logre emplear una estructura organizativa y de calidad en sus servicios, dónde se especifique claramente los procesos, procedimientos, responsables y métodos que establezcan control y mejora continua, a través de la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, que origine bases sólidas para una cultura de calidad en la empresa.

Este proyecto se realizó bajo tres bases fundamentales, una base teórica, metodológica y práctica; desde el punto de vista teórico a través de diferentes aportes se conoció aspectos relevantes concernientes a la planificación estratégica, brindando claridad en la relación de sus recursos (humanos, tecnológicos, económicos) indispensables para el cumplimiento de los objetivos y metas en QGC, además, permitió examinar las debilidades presentes y compararlas con empresas de su categoría, a lo que Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan con “ayudar a prevenir errores que se han cometido en otras investigaciones”.

Con relación al punto de vista metodológico, se puede mencionar que el presente proyecto sirve como guía a futuras investigaciones enmarcadas a la aplicación de sistemas integrados de gestión en el ámbito jurídico (oficinas, firmas de abogados), promoviendo alternativas que sirvan de base para la mejora de los procesos organizacionales y calidad en la prestación de servicios.

Desde el punto de vista práctico, sirve como herramienta para identificar las fallas en los procesos y las opciones de mejora a implementar; en la firma de abogados QGC se desarrolló la revisión de la situación actual de la empresa, como medio estratégico para identificar el manejo de los procedimientos internos y las variables que puedan estar afectando el óptimo desempeño, con el fin de establecer mejoras en los recursos humanos, tecnológicos y económicos, facilitando la administración y cumplimiento de sus objetivos, mejor

planeación, promoción de buen trato, así como la optimización de la prestación de los servicios y responsabilidad en la conservación del medio ambiente.

Finalmente, se estableció un documento base para el desarrollo de un sistema de gestión en calidad, seguridad y salud, ambiental en QGC, aunado a la implementación de una cultura orientada a procesos exitosos a través del sistema integrado de gestión, procesos organizados y limpios en su ejecución.

7. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto se desarrolló en la firma de abogados Quintero Gil Consultores S.A.S, la cual se ubica en la Carrera 4 N° 9 – 25, Edificio Diego de Ospina, Oficina 502, en la ciudad de Neiva, departamento del Huila, Colombia. Se elaboró por un periodo aproximado de cinco meses, entre el mes de octubre de 2021 y febrero del año 2022. Ver figura 3.

En cuanto a la delimitación teórica, está sustentado por autores como: Osorio (2021), Arce (2018), Kafruni y Castro del Toro (2018), Bocanegra y Ochoa (2016), además de las normas internacionales de estandarización con sus requisitos, normas ISO 9001, ISO 14001 y la norma ISO 45001, las cuales suministrarán sustento a los conceptos definidos en este trabajo.



Figura 3. Ubicación geográfica de QGC S.A.S
Fuente: Google maps (15 de noviembre de 2021)



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo hace una revisión documental de las teorías metodológicas y científicas que guían la investigación, dando inicio con los antecedentes o estado del arte y finalizando con las bases teóricas necesarias para clarificar el tema a profundidad.

De acuerdo con lo expuesto por William (2002, p.80), “un marco teórico es lo que encuadra, contiene, ubica y hace relevante el sentido del problema”. Además, menciona que ejerce diversas funciones, entre ellas permite describir los problemas de investigación, da sentido a los hechos o fenómenos presentes y orienta a la organización de estos, para finalmente integrar todo el proceso de investigación. Asimismo, las Normas APA lo describen como “una forma de aludir a lo que se sabe sobre un asunto, lo que se ha dicho hasta el momento que ha sido más relevante”, así las cosas, se busca construir un análisis de tipo documental que aporte y guíe futuros estudios en relación a la investigación.

Para la construcción de las citadas bases teóricas, se hizo la consulta de diversas fuentes documentales de estudio, artículos, libros y memorias.

1. ESTADO DEL ARTE

En este apartado, se muestra cronológicamente algunas investigaciones que registran antecedentes relevantes para el desarrollo de este proyecto investigativo ya sea por el contenido empleado, alcance y/o resultados.

En un mercado cada vez más globalizado un aspecto estratégico optado por las organizaciones es la calidad ofrecida de sus productos o servicios, es por ello por lo que se ha hecho seguimiento a este aspecto con el fin de conocer la percepción y grado de satisfacción de los clientes en diferentes sectores prestadores de servicio, de ahí diversos estudios señalan que la calidad es un punto clave para la preferencia y fidelidad de los clientes.

Con base a lo anterior se destaca a Osorio (2021) con su estudio denominado “Proceso de calidad de servicio para la seguridad vial en la escuela de capacitación de conductores profesionales San Juan de Pastocalle como base del Sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo”, dónde el autor vio necesario revisar la informalidad en el manejo de los procesos en escuelas de capacitación de seguridad vial, específicamente en la empresa ECCP, buscando evaluar el proceso de calidad de servicio para la seguridad vial como base del sistema integrado de gestión de la calidad y SST.

El estudio es de carácter descriptivo, bajo la investigación aplicada, fijándose en la medición y descripción de los componentes relacionados al problema existente, dónde se presenta informalidad a la hora de manejar los procesos internos, la información tomada posee datos confiables, su diseño fue de carácter de campo y no experimental, sin manipulación de las variables, limitándose a tomar datos en el ambiente estudiado; se identificó los servicios prestados a los clientes para determinar las dimensiones y medir la calidad de servicio en la seguridad vial, a través de la entrevista y el cuestionario para la recolección de la información.

Los resultados obtenidos se tipificaron con base a los objetivos planteados, el curso del estudio detectó que la organización no contaba con la determinación de sus procesos internos, secuencias e interacciones, siendo conveniente considerar situaciones con potencial de mejora ante la deficiente percepción de los usuarios de la escuela de conducción, sirviendo como punto de orientación a la hora de establecer una alternativa de medición de calidad en los servicios ofrecidos por QGC mediante un ajuste al instrumento empleado en el modelo de la escuela de conductores.

De acuerdo con Arce (2018), en su estudio “Diseño del sistema integrado de gestión en una empresa metalmecánica y de servicios de salud”, pretendió facilitar la empleabilidad las normas ISO y a su vez la optimización de los procesos de la organización perteneciente al sector de la salud ocupacional como estrategia ante el desorden de documentación, duplicación de requisitos y

pérdida de tiempo por reprocesos en la empresa, razón por la que fundamentaron las bases para el desarrollo del SIG a través de cuatro fases: la fase de diagnóstico, recolección de información, selección y actualización de documentación y finalmente la publicación y divulgación de los resultados.

En el desarrollo de este estudio se muestran los sistemas de gestión basados en las ISO 9001:2015, 14001:2015, y 45001:2018; su forma de abordaje e implementación, así como el enfoque mixto de trabajo de campo con un diseño no experimental, utilizando como técnica las entrevistas semi estructuradas y la observación, y como instrumentos las bitácoras de la empresa, reuniones con los implicados, entrevistas, chek list, listados e indicadores de medición, gracias a este se pudo unificar la información documental para la promoción del diseño del SIG, así como la potencialización de productividad, unificación de liderazgos en la empresa y reevaluación de métodos empleados.

Deja como referente de apoyo para el presente estudio el uso del instrumento (estructura de chek list) a la hora de hacer aplicativa la recolección de información para medición y revisión en temas de calidad, modelo que permiten establecer unas bases para la revisión documental y procesal en QGC aunado a las pautas para definir unos lineamientos orientadores y facilitadores para en el futuro el desarrollo e implementación integral de un Sistema de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018 en la firma de abogados QUINTERO GIL CONSULTORES S.A.S

Por otra parte, Kafruni y Castro del Toro (2018), en su investigación “Sistema integrado de gestión para las IPS de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla basado en los estándares de acreditación en salud, el modelo European foundation for quality management y el Balanced Scorecard” tuvieron por objeto el abordaje de los factores que se deben tener en cuenta en la ejecución de Sistemas Integrados de Gestión por parte de las IPS de alta complejidad, con el fin de solucionar problemáticas relacionadas a la prestación del servicio, mediante los aspectos: oportunidad, calidad, y tiempo de atención.

En esta investigación se utilizó una metodología de tipo cualitativo, con un método de investigación deductivo, basado en “el Modelo de Excelencia EFQM, la herramienta organizacional Balanced Scorecard y los Estándares de Acreditación en Salud”, se abarcaron características del método descriptivo-explicativo, además, se diseñó un nuevo sistema integrado de gestión, para la promoción de ventajas competitivas en el sector de la salud.

Se pudo tomar como base referente al presente estudio la metodología y forma de recolección de datos implementada para definir los factores que deben considerarse a la hora de establecer un sistema integrado de gestión con el fin de promover ventajas competitivas en el sector jurídico para la promoción de un servicio a tiempo, oportuno y de calidad.

Los autores Bocanegra y Ochoa (2016), en el estudio de monografía “Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 para la empresa de transporte publico Flota Andina Limitada de Bogotá” cuyo objetivo era diseñar de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001 y 14001 para una empresa de transporte público en aras de garantizar la satisfacción de los clientes, diseñó una herramienta para efectuar un mejoramiento a nivel interno y externo, facilidad en la diligencia de los procesos y futura certificación en las normas.

Bajo un estudio de tipo descriptivo, con método deductivo, a través de tres fases: diagnóstico, diseño documental y socialización, se definió la política integral de la empresa, identificó los aspectos ambientales significativos, determinó los programas y procedimientos adecuados para la mejora continua, estableció y presentó la documentación y diseño adecuado para el SIG.

Los datos recolectados se obtuvieron mediante indicadores de gestión, matriz de aspectos ambientales, listas de verificación y encuestas directamente al personal, así mismo, se realizó un diagnóstico de las necesidades de los clientes, la seguridad y salud de los trabajadores y las condiciones ambientales de la empresa, encontrando entre las mejoras a realizar: adaptación a los

tiempos, reducción y/o eliminación de la contaminación atmosférica, jornada de ruidos intensos y prolongados.

Lo anterior llevó al desarrollo de perfiles de cargos, auditorias, la definición de procedimiento de capacitación y sensibilización (inducciones, reinducciones), establecimiento de formatos de seguimiento y medición con el fin de organizar los procesos, dado a la poca organización, documentación y seguimiento acerca del SIG, lo que hacía negligente los procesos ofrecidos.

Como referente de apoyo al presente estudio sirvió de guía a la hora de ilustrar la metodología de los procesos ejecutados en la recolección de datos, lo cual permitió comparar la forma más apropiada para el desarrollo del diagnóstico de las necesidades de los clientes y personal interno, así como la seguridad y salud de estos y las condiciones ambientales en QGC, tomando como alternativa el cuestionario y lista de chequeo en nuestro estudio.

Finalmente, se relaciona el trabajo de grado de Avalos (2019) denominado Evaluación inicial para la implementación de un sistema integrado de gestión ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la empresa Canper Clínica Veterinaria S.A.C. cuyo objetivo se orientó en la evaluación inicial de la implementación de un sistema de gestión integrado ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la Empresa Canper Clínica Veterinaria SAC. Este trabajo se ubicó en aspectos ambientales de la organización y en la identificación de los requisitos de los clientes, utilizando la encuesta como técnica de investigación.

El resultado del estudio estableció en los requisitos de los clientes un mejor proceso de postventa, así como una mejor percepción de los niveles profesionales y organizacionales en Canper Vet S.A.C. En cuanto a los aspectos ambientales se identificaron un total de 7 procesos unitarios relacionados con la generación de residuos peligrosos, por lo que definitivamente se recomendó los requisitos integrados de las normas ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015.

Tomándose como referente para el presente estudio se tuvo en cuenta la forma de recolección de información a través de la encuesta para identificar

factores como requisitos de clientes y su abordaje, así como el manejo de procesos concernientes a aspectos ambientales y propuestas de mejora para posibles fallas presentes en la empresa, lo que a nuestro estudio facilita hacer un paralelo entre los procesos adecuados a la hora de medir la percepción de los clientes y definir los requisitos y alternativa para abordarlos.

2. BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas sirven de apoyo para analizar el problema del presente estudio, permitiendo a través de aportes bibliográficos una mayor comprensión de la problemática expuesta a los lectores, es por ello que se busca clarificar la temática abordada a través de los siguientes elementos.

2.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Una de las metas principales en las organizaciones es obtener reconocimiento en el medio empresarial por la calidad de sus productos y/o servicios, es por esta razón que el éxito de estas empresas parte de las pautas establecidas a la hora de prever y programar metas. Lo anterior, da paso a consultar el término de planeación estratégica como elemento fundamental en el crecimiento y sostenimiento del éxito empresarial.

Es de reconocer lo expuesto por Sallenave (2004, p.18), quien refiere que la planeación estratégica «es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo». De hecho, los conceptos de estrategia y planeación están unidos, ya que tanto el uno como el otro emplean una serie de acciones concatenadas de tal manera que se logren conseguir los objetivos. En otras palabras, permite coordinar acciones diarias, que accedan al cumplimiento de las metas programadas a corto, mediano y largo plazo.

Prieto (2014), por su parte revela que la planificación estratégica se reconoce como un instrumento utilizado por los líderes para efectuar el análisis

de gestión organizacional en la empresa, proporcionando oportunamente la identificación, formulación y evaluación de las alternativas estratégicas.

Asimismo, Rodríguez (2013) menciona que esta hace un análisis del estado actual y lo esperado de la organización, así como los medios para lograr el cumplimiento de objetivos y metas planteadas, para ello se sustenta en un enfoque sistemático que busca identificar y analizar los factores externos presentes y así poder confrontarlos con las destrezas de las organizaciones.

Con el fin de determinar quiénes son, qué quieren conseguir en un futuro y cómo podrán alcanzar los objetivos, se insta en la organización:

2.1.1. MISIÓN

Se reconoce como la razón de ser, el por qué o el propósito de la organización, pues refleja lo que pretende, lo que quiere hacer, lo que quiere lograr para si o su entorno (Thompson, 2006). Esta se deriva de los recursos presentes, capacidades y los factores externos o del entorno.

2.1.2. VISIÓN

Esta por su parte se define como el camino al cual se dirige la organización o el objetivo que se quiere lograr en esta (Thompson, 2006).

2.1.3. VALORES

Cada organización se rige bajo un conjunto de principios éticos y profesionales denominados valores empresariales. Estos “identifican y reproducen actitudes y concepciones las cuales se descubren en los cimientos de la dinámica del clima y la cultura de una organización y en la vida social” (Valbuena, Marillo y Salas, 2006, p. 62).

2.2. DIAGNÓSTICO

El reconocimiento, evaluación o análisis de un proceso o una situación para la búsqueda de soluciones se denomina diagnóstico, tal y como lo refiere Díaz y Fernández (2013), se asemeja al acto de conocer, de hacer un acercamiento o evaluación a lo que nos interesa, este puede ser en una primera aproximación a la situación del problema o en su defecto el aporte resultante de un estudio metódico, lo que representa llevar a cabo la interpretación de un contexto en comparación con un modelo de referencia.

En el ejercicio organizacional es de gran relevancia emplear diagnósticos a los diferentes procesos que operan en las empresas, no solo cuando se presenten fallas o dificultades, también permite conocer el origen de la buena praxis o comportamientos internos y situación real, para continuar con un buen rendimiento y porque no, destacar en el sector laboral.

Ante esta situación es necesaria la empleabilidad del diagnóstico situacional en las empresas, accediendo a identificar, describir, examinar y valorar el contexto laboral en momentos determinados, finalmente los resultados obtenidos son contrastados con las metas u objetivos planteados por la empresa, creando estrategias o planes dónde se manifieste los aspectos que deben fortalecerse o mejorarse, permitiendo explorar, optimizar y corregir los sistemas y prácticas de la comunicación interna y externa en todos los niveles.

2.2.1. PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS

Los procedimientos metódicos en el diagnóstico organizacional que se relacionan a continuación hacen énfasis al método científico, con el proceso de observar, medir y experimentar, según Díaz y Fernández (2013), son:

- La observación: emplea una acción directa de análisis del comportamiento de los trabajadores para recoger información y posteriormente registrarla, aunque no se efectúa manipulación de variables (experimentación) ni la

cuantificación estricta de lo observado, si se acerca en la rigurosidad de la medida, permitiendo formular hipótesis de lo observado.

- La medición: se supone como un complemento a la observación, basado en la comparación de una medida de selección con lo que se desea medir.
- La experimentación: partiendo de los dos procesos anteriores y su unificación, se busca comprobar la hipótesis establecida, empleando manipulación de las variables, reproduciendo y observando muchas veces el fenómeno objeto de estudio para modificar las circunstancias que se consideren.

Dentro de la perspectiva funcionalista, Díaz y Fernández (2013) también mencionan las siguientes técnicas de diagnóstico organizacional, las cuales se utilizan con el propósito de establecer una intervención oportuna en las organizaciones, estas pueden ser de carácter cualitativo o cuantitativo:

- Observación: el investigador debe ganarse la confianza de los sujetos que va a estudiar, obtener su aceptación y evitar que su presencia interfiera de algún modo las actividades cotidianas.
- Análisis de documentos: se reúne la documentación que necesita ser interpretada con el fin de extraer datos sobre la historia y características de la empresa, las cuales llevarán a concluir algunos aspectos de su cultura.
- Lista de chequeo (chek list): Los datos recogidos a través de esta técnica se pueden emplear para el análisis cualitativo con el fin de identificar, comprobar y verificar procesos, como guía para recordar puntos claves.
- Cuestionario. Complemento del punto anterior, permite reunir mayor cantidad de datos de manera más rápida y económica que otros métodos.

Para el presente estudio se encontró como herramienta de análisis situacional y estratégico la matriz FODA, también conocida como matriz de análisis, cuyo nombre proviene del acrónimo SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats) que significa: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, variables presentes en el entorno empresarial (Sarli, González y

Ayres, 2015), es una herramienta que permite diagnosticar la situación estratégica en la que se encuentra una empresa, a través de la revisión de estas cuatro variables se logra proponer acciones para dar solución o mejoras, fundamental para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Cómo complemento a la herramienta anterior se encuentra el nuevo enfoque de análisis organizacional “indagación apreciativa” denominado análisis FOAR (Fortalezas, Oportunidades, Aspiraciones y Resultados), la cual establece la revisión de cuatro variables y se desarrolla como elemento de apoyo para clarificar los objetivos de los proyectos establecidos en las empresas (Rosa, Silva, Yammin, Nardi y Guzman, 2017). En otras palabras, un buen diagnóstico permite visualizar las alternativas viables para prevenir o solucionar problemas en la empresa, optimizando procesos y reduciendo tiempo y costos.

Adicionalmente, da lugar a que los diagnósticos organizacionales se identifican como medidas de intervención oportuna y profesional en materia de promoción e implementación de estrategias para la solución a posibles fallas, la matriz FODA y enfoque FOAR son herramientas aptas para el proceso de análisis organizacional.

2.3. MATRIZ FODA

Sarli, González y Ayres (2015) señalan que “el análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que simultáneamente diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas”, además de considerarse como una herramienta sencilla y fácil de implementar, admite una perspectiva amplia de la situación estratégica de la empresa.

Ante el registro de información obtenida en la organización, se procede a realizar el cruce de datos, consignando aspectos tanto cualitativos como cuantitativos, a continuación, se registra el modelo de consigna de la

información con la valoración de impacto de cada factor a revisar, por consiguiente, se desglosa las siguientes variables de la matriz FODA:

**Cuadro 2.
Variables matriz FODA**

	ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
	DEBILIDADES	AMENAZAS
NEGATIVOS	D1	A1
	D2	A2
	D3	A3
POSITIVOS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
	F1	O1
	F2	O2
	F3	O3

Fuente: OCCMundial (2021)

- Fortalezas: describe los recursos considerados valiosos, las destrezas de la empresa, habilidades y capacidades del personal que opera en esta.
- Debilidades: factores que hacen vulnerable a la empresa, situaciones que exponen al desfallecimiento en las actividades que la empresa ejecuta.
- Oportunidades: circunstancia o fuerza de carácter externo que incorporan elementos de crecimiento o mejoría para la organización. Permiten de alguna manera dar viabilidad y moldear las estrategias de la organización.
- Amenazas: son aspectos negativos o problemas potenciales que ponen en riesgo el desempeño de las actividades empresariales.

Para la Organización Internacional de Normalización ISO 9001 (2015), en su análisis estratégico, se tomó en cuenta la existencia de una cláusula que expone la necesidad de establecer los aspectos internos y/o externos adecuados para el propósito y dirección estratégica de la empresa, esto se lograría a través de la matriz de balance de fuerzas (matriz FODA), la cual admite la ejecución de un análisis estratégico basado en la revelación de

elementos internos y externos de la empresa, creando un diagnóstico de la capacidad competitiva que posee.

Jarquín y Palacios (2015) mencionan que la matriz FODA es una herramienta de gran relevancia para los administradores o empresarios puesto que les permite establecer cuatro tipos de estrategias:

Cuadro 3.
Modelo matriz FODA

		FACTORES INTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS		F1	D1
		F2	D2
		F3	D3
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO (Fortalezas/Oportunidades)	ESTRATEGIAS DO (Debilidades/Oportunidades)	
O1	A1	O1	
O2	A2	O2	
O3	A3	O3	
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA (Fortalezas/Amenazas)	ESTRATEGIAS DA (Debilidades/Amenazas)	
A1	A1	A1	
A2	A2	A2	
A3	A3	A3	

Fuente: Matriz FODA

- Fortalezas y oportunidades (FO), utilizan las fuerzas internas de la empresa para aprovechar la ventaja de las oportunidades externas.
- Debilidades y oportunidades (DO), buscan superar las debilidades internas en la empresa aprovechando las oportunidades externas.
- Fortalezas y amenazas (FA), aprovechan las fuerzas de la organización para evitar o disminuir las consecuencias de las amenazas externas.
- Debilidades y amenazas (DA), son tácticas defensivas para reducir las debilidades internas en la empresa, evitando las amenazas o riesgos.

A continuación, se presentan algunos elementos que se deben considerar en el momento de elaborar un análisis FODA:

Cuadro 4.
Elementos del FODA

	FORTALEZAS		DEBILIDADES
Aspectos fuertes	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades, En que soy bueno, ¿En qué tengo ventaja sobre otros sectores, y cómo puedo beneficiarme? 	Aspectos Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son las fallas, desventajas ante otros competidores? ¿Cuáles son los obstáculos presentes? ¿Qué puedo y debo mejorar?
	OPORTUNIDADES		AMENZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo puedo diversificar en los productos y/o servicios que ofrezco? ¿Cuáles son las necesidades de los clientes? ¿Cómo puedo innovar y abordar los cambios que se presentan en el mercado? Eliminación de barreras comerciales en mercados extranjeros atractivos. 		<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué obstáculos tengo, hay en el medio y como los puedo resolver? Crecimiento más lento en el mercado. Competidores extranjeros con costos menores.

Fuente: Jarquín y Palacios (2015)

2.4. ANÁLISIS FOAR

En el análisis FOAR, por consiguiente, se desglosa su estructura en 4 variables, que sirve de complemento a otras herramientas a la hora de mejorar la toma de decisiones, a continuación se describen las variables:

- Fortalezas: capacidad competitiva de la empresa, describe los recursos considerados valiosos y las destrezas que esta ha adquirido, además de las habilidades y capacidades del personal que opera en esta.
- Aspiraciones: pretensiones que tiene la empresa, además podría considerarse como la visión de esta, la cual debe ser consiente y proyectada de acuerdo a las necesidades que se tenga.

- Oportunidades: momento ideal empresarial que permite superar las debilidades en la empresa.
- Resultados: son las consecuencias finales de las metas proyectadas en la empresa, estas permiten de alguna manera visualizar la superación con éxito de los desafíos por los que se tuvo que pasar.

El análisis FOAR, cuyos aspectos se complementan a la matriz FODA aplican un modelo similar, el cual se dirige a mejorar la toma de decisiones y potenciar el comportamiento humano, este está compuesto por la revisión de las Fortalezas, Oportunidades, Aspiraciones y Resultados.

Cuadro 5.
Elementos del Análisis FOAR

FORTALEZAS	Habilidades, En que soy bueno, ¿En qué tengo ventaja sobre otros sectores, y cómo puedo beneficiarme?
OPORTUNIDADES	¿Cómo puedo diversificar en los productos y/o servicios que ofrezco? ¿Cuáles son las necesidades de los clientes? ¿Cómo puedo innovar y abordar los cambios que se presentan en el mercado? Eliminación de barreras comerciales en mercados foráneos atractivos.
ASPIRACIONES	Creación de estrategias de mercado. ¿Qué es lo verdaderamente importante y que me apasiona? ¿A dónde quiero llegar? ¿Cómo visualizo específicamente el futuro? ¿Cómo será el resultado exitoso de estas pretensiones?
RESULTADOS	Consecuencia final de las acciones emprendidas para alcanzar las metas propuestas en la organización. Definición de indicadores tangibles y medibles que se desean obtener.

Fuente: Pérez, Jiménez, Hernández, y López (2016)

Tanto para la elaboración de un análisis FODA como de la FOAR a través del sustento de un diagnóstico confiable, Jarquín y Palacios (2015) reconocen los siguientes pasos:

- Se recomienda que el análisis sea elaborado por expertos que nutran el proceso y resultados con opiniones y permita a los responsables del análisis total acceso de información de la organización y sus áreas.
- Se deben identificar y reunir elementos de la estructura organizacional (misión y visión, objetivo general, principios, organigrama) antes de establecer los criterios de análisis e instaurar coherencia entre estos.
- Debe mostrar claridad y consistencia desde un inicio en los criterios de análisis que se establezcan, sin modificar el proceso para no invalidar el resultado del diagnóstico, resolviendo las dudas a todos los participantes.
- Para establecer cada criterio, debe realizarse un análisis de las cuatro variables (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).
- Para el análisis de los criterios y sus variables, se recomienda elaborar una matriz, facilitando el manejo de datos; el análisis se debe realizar dentro de un período razonable, evitando retrasos en los procesos.
- La estructura del informe final del análisis debe demostrar profesionalismo en el establecimiento de un diagnóstico apropiado, sensato, con elementos visibles con propuestas claras en la elaboración de estrategias.

Finalmente, se puede establecer que tanto el análisis FOAR como la matriz FODA son instrumentos que permiten realizar un análisis amplio de la organización con base a los factores que determinan las ventajas competitivas de la organización, así como establecer medidas que aporten a la mejora continua en la empresa.

2.4. MODELOS DE GESTIÓN

Se establecen como un referente para el manejo o administración de la gestión integral de las organizaciones; tienden a ser dinámicos y se encuentran en constante cambio debido a las altas transformaciones organizacionales, presionadas por la globalización, tecnología, nuevos objetivos, formas de pensar y de actuar, incertidumbre e inestabilidad de las organizaciones, las

cuales están inmersas en un modelo de gestión que busca mejorar o modificar esos aspectos requeridos (Álvarez, 2017). Para definir un modelo de gestión es necesario primeramente hablar de la planeación estratégica como herramienta de dirección.

Desde el año 2000 los modelos ISO de sistemas de calidad integran de manera explícita la mejora continua y la satisfacción del cliente, lo que define una ventaja sobre el fortalecimiento de la calidad, es por ello que se ha dado lugar a la aparición de modelos de excelencia en la gestión, entre ellos la EFQM (European Foundation Quality Management), el Malcolm Baldrige National Quality Award Model o el Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, siendo base para la implementación de otros modelos de gestión organizacional (Martínez, 2014). A continuación, se presentan algunos elementos del modelo de gestión:

2.4.1. GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos se ha logrado definir como una forma de enfocar el trabajo, mediante la búsqueda del mejoramiento continuo de las actividades de una organización a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

Mallar (2010) menciona que el modelo de Gestión basada en los Procesos, “está orientado al desarrollo de la misión de la organización, a través de la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento” (p.4).

Hernández, Martínez y Cardona (2015) establecen que la gestión enfocada a procesos, permite a las organizaciones reflexionar y reorganizar los diferentes subprocesos que la integran, buscando a través de la mejora continua, nuevas definiciones, controles, seguimientos y formas de operación.

Dentro de los enfoques de gestión se encuentra según Deming (1990) el ciclo PHVA o Deming, un sistema muy utilizado reconocido por probar cambios en procesos, actualizar e impulsar su optimización continua a través del tiempo. Esta se basa en un ciclo de cuatro pasos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act). El ciclo Deming o PHVA basado en la ISO 9001;2015 se describe a continuación:

- Planificar: determina los objetivos del sistema, procesos y recursos, proporciona resultados basados en los requisitos del cliente y las políticas organizacionales, así como la identificación, abordaje de riesgos y las oportunidades.
- Hacer: efectuar lo planificado.
- Verificar: efectuar el seguimiento (cuando sea aplicable) medición de los procesos, productos y servicios resultantes, referente a las políticas, objetivos, requisitos y actividades planificadas, e informar los resultados.
- Actuar: se recopila lo aprendido y se tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

La alta dirección en las organizaciones ha recurrido a este principio por su integralidad, y a través del mejoramiento continuo de sus actividades, logra alta aceptación en los clientes de los productos o servicios, bajo aspectos como:

- Mejora continua
- Competitividad
- Innovación y aprovechamiento de recursos
- Clima laboral óptimo (compromiso en los colaboradores, sentido de pertenencia).
- Satisfacción de los clientes.

2.4.2. CALIDAD DE SERVICIO

La calidad, se ha reconocido como una propiedad inherente a las diligencias o actividades presentes, puesto que permite comparar

características con otras en la misma situación (Martínez, 2014), en otras palabras, hace referencia al cumplimiento de requisitos, destacando un producto o servicio de otro similar.

Partiendo del término de calidad, aplicabilidad y necesidad de ofrecer mejores elementos respecto a las restantes de su especie, se ha encontrado que las grandes empresas han logrado su éxito gracias a la calidad de sus productos o servicio, en el caso de los servicios, se basa en el grado de aceptación o satisfacción de las necesidades de los clientes con relación al servicio tomado o solicitado a la organización. Osorio (2021) hacia énfasis en la percepción que tiene el cliente previo a su solicitud y la satisfacción que se logra posterior a esta.

2.4.3. DIMENSIONES DEL SERVICIO

Se conocen 5 dimensiones de la calidad de servicio, las cuales permiten mejorar la confianza de los clientes y su lealtad, también son conocidos como modelo Servqual, el cual examina aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes, conociendo factores incontrolables e impredecibles de estos (Matsumoto, 2014). En otras palabras, mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, reconociéndose como un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones (Bustamante, Zerda, Obando y Tello, 2019). Las dimensiones empleadas son:

- Elementos tangibles: se reconoce como la apariencia física, apariencia de las instalaciones, materiales de comunicación, equipo y personal.
- Fiabilidad: hace referencia a la habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido, de forma cuidadosa y en el primer momento indicado.
- Sensibilidad: se basa en la disposición de ayudar a los clientes de una manera rápida y acorde a las necesidades.
- Seguridad: se basa en los conocimientos técnicos necesarios para dar asistencia al cliente, ganar su confianza y credibilidad.

- Empatía: atención individualizada que vela por los intereses de los clientes.

2.5. PROCEDIMIENTO EN LAS ASESORIAS Y ATENCIÓN JURÍDICA

En la actualidad, las asesorías jurídicas independientemente del área de abordaje, ya sea penal, administrativo, familia, civil o laboral, han sido recurrentes y han incrementado la necesidad de replantear y ampliar el campo accionar a nivel nacional e internacional, puesto que la ley además de ser un mecanismo que puede garantizar la convivencia y la paz en una sociedad, la norma es cambiante y va siendo modificada de acuerdo a las necesidades y situaciones presentes.

Lo anterior, demuestra la gran necesidad de contar con la opinión profesional o formal sobre un procedimiento legal relacionado con una situación de hecho particular; las asesorías, consultorías o representaciones en temas legales brindan a la ciudadanía la oportunidad de tener sustento normativo claro y una defensa oportuna ante una situación que propiamente uno no puede responder o en algunos casos se desconoce, dicho trámite en QGC se establece de la siguiente forma:

- Registro de solicitudes: Registra la fecha y hora de recepción, tipo de documentos soportes, medio de envío (Correo interno certificado, e-mail) se referencia el documento con la información más relevante del proceso.
- Prioriza y distribuye el trabajo: Prioriza el trabajo según su impacto judicial y se distribuye entre los jurídicos.
- Actualiza el registro: Restablece el registro con el nombre del jurista que tendrá a su cargo el proceso.
- Revisa la solicitud: Examina la solicitud y establece si esta cuenta con la información necesaria para pronunciarse sobre el mismo.

- Define los soportes adicionales necesarios: Establece la información adicional necesaria para pronunciarse sobre la solicitud recibida y entrega a QGC, el proceso para su trámite.
- Envío de la solicitud a la dependencia de origen: Envía la solicitud con los requerimientos del caso a la dependencia correspondiente.
- Seguimiento y gestión: Se asiste a las audiencias definidas por el juzgado, concernientes al proceso por el cual el cliente pidió guía o acompañamiento.
- Informe de gestión procesal: Se retroalimenta a cada cliente sobre la situación de la actuación emprendida y si se requiere de algún aporte documental para anexar al proceso.
- Actualiza la carpeta del archivo judicial: Actualiza la carpeta física del proceso con la copia de los documentos que contienen la actuación emprendida.
- Archivo de la solicitud: Se archiva el documento en la carpeta magnética correspondiente, dejando constancia en QGC y la documentación física es regresada al cliente solicitante.

2.6. ENFOQUE A PROCESOS

El enfoque a procesos es uno de los principios de calidad y tiene como propósito mejorar la eficacia y eficiencia de la organización en aras de lograr los objetivos precisados en su plan estratégico. De acuerdo con la norma ISO 9001 (2015) este es uno de los principios de la calidad y parte de la premisa de que un resultado deseado se logra de forma más eficiente cuando las actividades a ejecutarse y los recursos son gestionados como un proceso.

A continuación, se registra de acuerdo con la norma ISO 9001 (2015) el contexto organizacional y lo que se define como su estructura de enfoque a procesos, la figura 6 suministra una representación esquemática de los procesos y muestra la interacción de sus elementos.

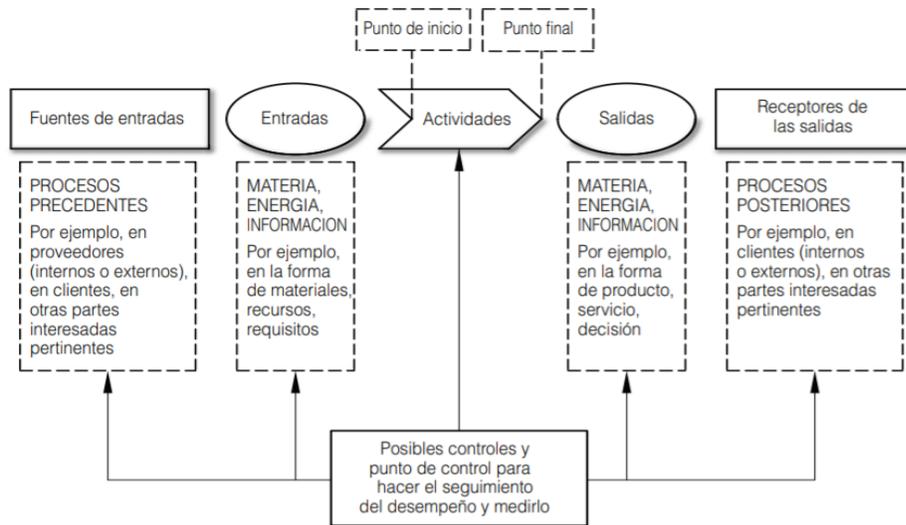


Figura 4. Representación esquemática de los elementos de un proceso

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Asimismo, la figura 7 registra la agrupación de los capítulos 4 a 10 de la norma ISO 9001:2015 en relación con el ciclo PHVA.

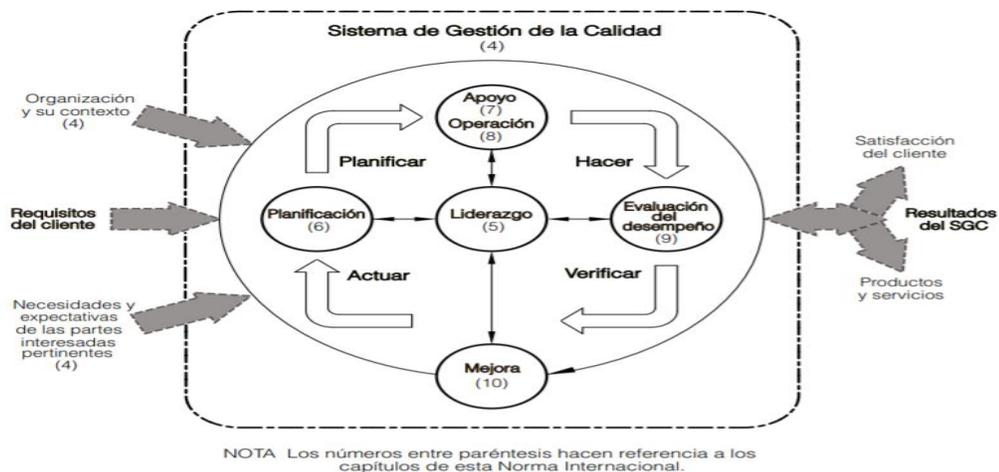


Figura 5. Representación de la estructura la norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA

Fuente: Norma ISO 9001:2015

2.7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Las normas ISO han adoptado el concepto de información documentada, para hablar de los registros o documentos requeridos en las organizaciones, tal y como lo enuncia la ISO 9000 (2015), Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario, desde el ítem 3.8 se habla de los Términos relativos a los datos, la información y la documentación, asimismo, el ítem 3.8.6 especifica aspectos de la información documentada, señalándose como “la información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene” (p.27)

Existen unos lineamientos para los procesos de información y gestión documentada, tal es el caso de la Ley 594 del 2000, reglamentada en Colombia con el fin de regular las prácticas del archivo público, del archivo privado de interés público y del archivo total, en su artículo 22 Procesos Archivísticos: establece que “la Gestión de Documentos dentro del concepto de Archivo Total, comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, consulta, organización, y disposición final de los documentos”.

Para poder clarificar los procesos a continuación se logra conceptualizarlos, estos además de articularse se logran evidenciar en las fases del ciclo vital de los documentos, en los archivos de gestión, central e histórico.

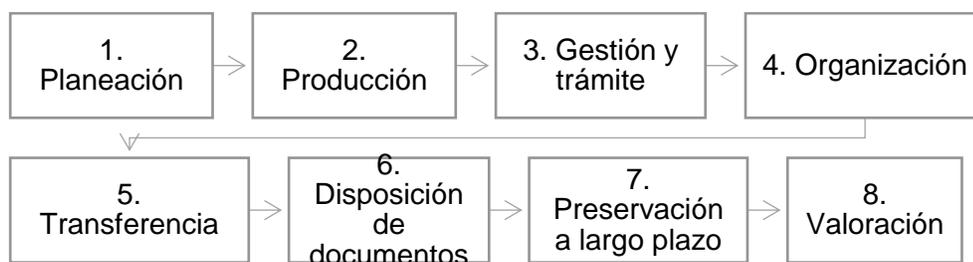


Figura 6. Estructura general procesos de gestión documental

Fuente: Ley 594 de 2000

- Planeación: establece la creación y diseño de formularios y documentos de acuerdo a los contextos requeridos (legal, técnicos, funcional y administrativos), así como el registro en el sistema de gestión documental.
- Producción: se establece el origen, creación y diseño de los formatos y documentos, acorde al ejercicio de las funciones de la organización y dependencias.
- Gestión y trámite: especifica las acciones necesarias para el registro, el proceso de vinculación en los trámites, distribución, descripción, disponibilidad, recuperación y acceso a los documentos.
- Organización: establece los procesos necesarios para asignar una identidad a los documentos (identificación, clasificación, ordenación y descripción), conservando su vinculación con el trámite y proceso, así como con la agrupación documental respectiva.
- Transferencia: son los procesos adoptados por la organización para mover los documentos mediante las diferentes fases del archivo, confirmando su estructura, validación del formato, migración, emulación o conversión, así como los metadatos técnicos de formato, de preservación y descriptivos; las dependencias en las organizaciones emplean las transferencias documentales acordes a cronogramas establecidos previamente.
- Disposición de documentos: establece la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con base a la conservación transitoria, permanente, o en algunos casos la eliminación.
- Preservación a largo plazo: se basa en las medidas tomadas con el fin de garantizar la protección de los documentos a lo largo del tiempo, independiente del medio o forma de registro y/o almacenamiento.
- Valoración: proceso que consiste en examinar y definir los valores primarios y secundarios de las series documentales, determinando los términos de transmisión, acceso, conservación o eliminación del documento.

Por otro lado, en la figura 7 se registra el ciclo vital del documento de acuerdo a lo establecido en la Ley 594 del 2000 (Ley general de archivo), la cual establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del estado en Colombia.

El artículo 23 de la presente ley establece que la formación de los archivos tiene un ciclo vital y estos se clasifican en tres fases:

- Archivo de gestión: comprende a toda la documentación de uso constante, su utilización se deriva a la solución o respuesta de asuntos iniciados.
- Archivo central: agrupa los documentos transferidos los cuales no tienen un uso frecuente, pero continúan siendo vigentes y pueden ocuparse en cualquier momento.
- Archivo histórico: aquí reposan los documentos transferidos desde archivo central, los cuales deben estar conservados permanentemente.



Figura 7. Ciclo vital del documento

Fuente: Agencia Presidencial de Cooperación (2017)

2.8. SISTEMA DE GESTIÓN

De acuerdo con la norma ISO 9000:2015 un sistema de gestión se reconoce como “conjunto de elementos de una organización (3.2.1) interrelacionados o que interactúan para establecer políticas (3.5.8), objetivos (3.7.1) y procesos (3.4.1) para lograr estos objetivos” (p19). Destacándose como una herramienta integrada por elementos y actividades que permite

controlar, planificar, organizar y automatizar las labores administrativas de una organización con el fin de lograr cumplir sus metas, examinando el rendimiento y los posibles riesgos que se puedan presentar.

Cabe señalar que la Organización Internacional de Normalización ha establecido normas de gestión con una estructura de alto nivel que puede ser similar unas a otras, pero cumpliendo requisitos específicos al área a abordar, caso particular son las ISO 9000 (2015) reconocidas en el mundo por facilitar la relación de términos, conceptos claros y un vocabulario amplio sobre la gestión de la calidad de bienes y servicios.

Establecer un sistema de gestión facilita el cumplimiento de actividades, genera eficiencia y eficacia por la integralidad en todos los procesos (Chacón, y Rugel, 2018). Las normas ISO bajo la implementación de sistemas de gestión abordan diferentes disciplinas: calidad, salud laboral, medio ambiente, responsabilidad social, cuya integración permiten instaurar orden y beneficios internos en la organización al tomarse decisiones e implementar mejoras.

Al implementarse un sistema de gestión integral en las organizaciones de acuerdo con Mejía (2015) quien cita a (Fundes, 2009), trae consigo algunos beneficios, los cuales pueden ser internos o externos, estos son:

- Internos: Alta percepción de la calidad, altos niveles de satisfacción del cliente, aumento en los pedidos y/o solicitudes.
- Externos: Mejora en la toma de decisiones, de los productos o servicios, en la productividad, eficiencia de la organización, personal y operacional, reducción de gastos y desperdicios y en la comunicación interna.

A continuación, se especificará cada sistema de gestión de manera independiente:

2.8.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad o SGC se ha reconocido como una herramienta o estrategia para las organizaciones que buscan cumplir con los

máximos estándares de calidad con relación a sus productos o servicios, permitiéndose fidelización y satisfacción de sus clientes.

La ISO 9001 (2015) menciona que esta es “una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”. Busca demostrar su capacidad paDa suministrar regularmente productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, mediante el aseguramiento de la conformidad de estos, asimismo, establece los siguientes principios de gestión de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

Becerra, Andrade y Díaz (2019) señalan que es una herramienta de trabajo enfocado en la mejora continua de las organizaciones, esta les permite establecer un enfoque claro acerca de las exigencias de los clientes optimando las condiciones en las que desarrollan sus actividades, de esta forma fomentan un mayor nivel de satisfacción en los productos o servicios ofrecidos.

2.8.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SGSST) de acuerdo con la ISO 45001:2018 se reconoce como “una disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo”, ayuda a las organizaciones a eliminar los peligros y reducir los riesgos que afectan a sus colaboradores y a otras personas relacionadas con las actividades de la empresa.

Es decir, ayuda a una organización a eliminar los peligros y reducir los riesgos que afectan a sus trabajadores y a otras personas relacionadas con las actividades de la organización, asegurando la integración de sus requisitos en sus procesos permite a las organizaciones reducir riesgos, así como eliminar

peligros en los que se puedan encontrar las personas en la organización, estos pueden ser propios (colaboradores) en el ejercicio de sus actividades o personas externas. Este sistema busca alinearse e integrarse con otros procesos y objetivos de la organización buscando no comprometer el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001, 2018).

A través de la norma ISO 45001 (2018), se busca prevenir lesiones y/o enfermedades originadas por las condiciones laborales, asimismo, establece pautas para la promoción de la salud y protección de los empleados, a través de la mejora continua, con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar todos los riesgos que puedan afectar a la seguridad y la salud en el trabajo.

2.8.3. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Se entiende como una herramienta fundamental que busca mejorar el desempeño ambiental en las organizaciones, les permite tener el control de los productos o servicios que puedan generar algún impacto en el medio ambiente, minimizándolos a la hora de realizar sus actividades.

La norma ISO 14001 (2015) tiene por objeto “proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas”. En otras palabras, este sistema de gestión busca que las organizaciones puedan prevenir o mitigar impactos ambientales adversos y puedan a su vez incrementar los impactos ambientales beneficiosos, pues además de reducir residuos mejora la eficacia de los procesos.

2.9. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Un Sistema Integrado de Gestión (SIG), se conoce como una herramienta estratégica de las organizaciones que buscan el éxito e innovación, optimiza los recursos disponibles, mejora el rendimiento, toma de decisiones y reduce

costos, además, permite gestionar diferentes disciplinas y normas según las necesidades de la organización, mejorando la posición en el mercado frente a la competencia.

Antúnez (2016, p.14) logra definir el SIG como “aquel que unifica todos los componentes de la organización en un sistema coherente, que permite el cumplimiento de su propósito y misión, los cuales deben estar enfocados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas de la organización, tanto externas como internas”

La similitud en la estructura de las normas, permite mediante el sistema de gestión integrado, facilitar procesos, reducir trabajo y riesgos en las organizaciones.

2.10. PLAN DE ACCIÓN

Para tener estabilidad organizacional es importante establecer los medios para lograrla, es por ello que se acude a precisar los planes de acción, el cual nos ayuda a concretar las medidas que se deben ejecutar para mitigar posibles riesgos o corregir una situación adversa en la organización, consiguiendo optimización en la gestión y su rendimiento. El plan de acción permite definir el contexto de lo que se debe hacer en la empresa y las actividades específicas para hacerlo realidad.

Pérez y Merino (2009) señalan que un plan de acción se reconoce como la exposición de trabajos o acciones que deben ejecutarse en un tiempo determinado, por lo que estas deben puntualizarse, así como sus recursos, tiempos de ejecución y la forma de ejecución.

En otras palabras, para establecer un plan de acción es necesario tener claridad en cuáles serán las tareas específicas a desarrollar, se deben enumerar, priorizar e identificar lo que se necesita para llevarlas a cabo, así como definir los plazos e hitos.



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico es el procedimiento que orienta el proceso de investigación en todo proyecto. Este capítulo está destinado a describir la metodología a seguir en el desarrollo del presente trabajo, dando a conocer el tipo de proyecto y su clasificación, además del diseño del proyecto que explica la metodología que se utilizó.

Asimismo, se presenta la Estructura Desagregada de Trabajo (EDT), que describe las actividades relacionadas con cada objetivo específico, además de su correspondiente metodología, referida a la explicación detallada de cada entregable. Finalmente se describirán las técnicas, instrumentos y herramientas para la recopilación de datos y el respectivo procedimiento realizado.

1. TIPO DE PROYECTO

En este trabajo se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva, que relata y puntualiza las características, factores y hechos ocurridos en la población objeto de estudio, tal y como lo describe Hernández, Fernández y Baptista (2016) este tipo de estudio “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”, como valor agregado puede ser útil para descubrir con exactitud las dimensiones de un fenómeno o situación.

El nivel de investigación, siendo de carácter descriptivo tiene como propósito interpretar las realidades de los eventos, describiendo, registrando, analizando e interpretando la naturaleza, composición o procesos del fenómeno (Palella y Martins, 2010). Se especifica como una “investigación de evaluación, ya que pretende determinar la eficacia de un programa, práctica, procedimiento o política y evaluar su validez” (Salinas, 2012, p.17). Cabe señalar que para

efectuar una investigación descriptiva de cualquier entorno hay que realizar una búsqueda documental acerca de los antecedentes del tema.

Por otra parte, el proyecto se enmarca en la investigación aplicada, reconocida como “La investigación que resuelve un problema de inmediato” (Salinas, 2012). Denominada de esta forma por su inmediatez al dar respuesta a los problemas presentes, la inmediatez en la investigación aplicada sirve de apoyo en el presente estudio agilizando la identificación, reconocimiento de fallas y la intervención oportuna de estas.

Al permitirse dejar una descripción del presente trabajo, no solo se expone el relato de la experiencia en la organización, sino que se da una especificación o ejemplo puntual de las características y diferentes procesos establecidos y ejecutados en el desarrollo del proyecto en la empresa.

2. DISEÑO DEL PROYECTO

El diseño de este estudio es de carácter de campo y no experimental, de acuerdo con la APA (2021), las investigaciones no experimentales “son investigaciones cuantitativas con diseños metodológicos, no manipulan ni controlan variables de estudio, se enfocan en la observación de fenómenos que se desarrollan en sus ambientes naturales, sin la intervención del investigador.” Se ejerce el papel de observador, no hay manipulación deliberada de las variables que se busca interpretar, los fenómenos de interés son observados en su ámbito natural describiéndolos y analizándolos sin necesidad de emularlos en un entorno controlado.

Por otro lado, al referirse al tipo de investigación como un estudio o investigación de campo según el autor Arias (2012, p.31) consiste en la recolección de datos bien sea de los sujetos directamente investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin ejercer control o manipulación de las variables. Esta puede realizarse a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo.

Igualmente, Palella y Martins (2010, p.88), establecen que “la Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”. Dicho esto, se puede decir que este tipo de investigación reúne los datos directamente del contexto y obtiene directamente la información relacionada al problema.

Este tipo y diseño de proyecto permitió situar el contexto de la organización con su evaluación y medición cualitativa y cuantitativa, además sirve como referencia y soporte para el desarrollo de estudios que busquen realizar un mejor análisis en el sector jurídico local, nacional e internacional con relación a los sistemas integrados de gestión y las características del entorno donde se ejecute.

3. ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO

Para describir las actividades realizadas se presenta la figura N°8 Estructura desagregada del trabajo (EDT) también llamada estructura de desglose de trabajo, reconocida como un proceso encaminado a la desintegración jerárquica de trabajo, describiendo detalladamente la metodología y representando jerárquicamente sus actividades y entregables en diferentes niveles o categorías, permitiendo visualizar y describir los pasos necesarios para alcanzar las metas propuestas de la organización.

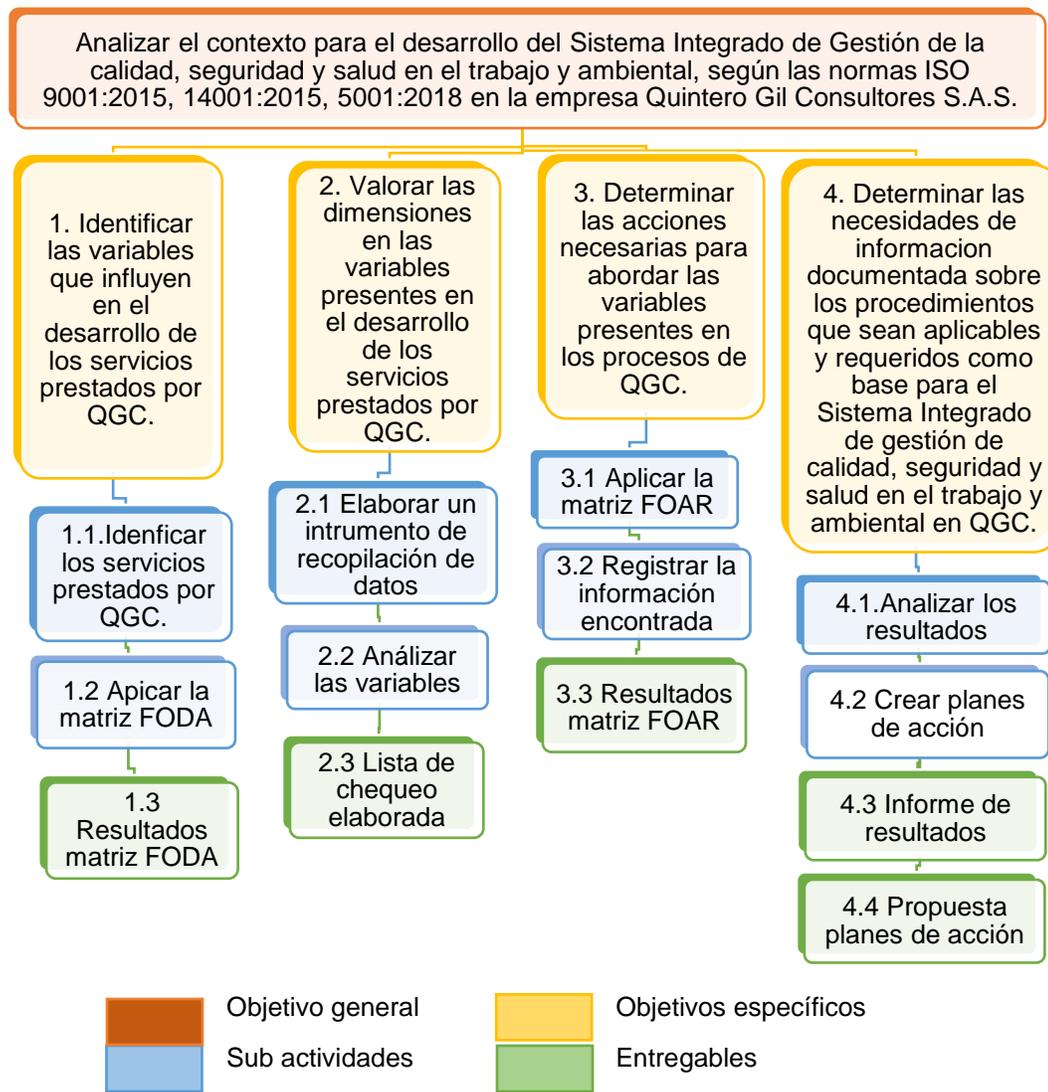


Figura 8. Estructura desagregada del trabajo

Fuente: Elaboración propia

4. METODOLOGÍA

En este apartado se busca orientar el proceso de investigación del presente estudio, a través de la descripción detallada de actividades y sus entregables, de manera que el lector comprenda y se ilustre el cómo fue desarrollado cada objetivo específico plasmado en la EDT (Estructura desagregada de trabajo).

4.1. IDENTIFICAR LAS VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR QGC

Se identificaron las variables presentes en la prestación de los servicios de QGC con base a los requisitos solicitados por las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 e ISO 45001:2018, las variables se reconocen como las características tanto cuantitativas como cualitativas de un objeto o fenómeno, los cuales adquieren distintos valores y/o se modifican respecto a las unidades de observación, entre ellas se encuentran las variables tangibles y las intangibles.

- Variables tangibles: se precisa como los elementos visibles que tiene la empresa relacionados con las condiciones físicas, aspecto y cantidad de recursos de: infraestructura, equipos, personal y dispositivos de operación necesarios para proporcionar un buen servicio.
- Variables intangibles: elementos no visibles pero presentes en el entorno organizacional, se establecen bajo la percepción tanto de los propios de la empresa como por sus clientes, estas variables son:
 - A. Accesibilidad, percepción sobre el grado de facilidad para acceder a los servicios proporcionados por la empresa.
 - B. Cobertura, percepción sobre la extensión de los servicios estableciendo si es lo suficientemente diversificado según sus necesidades.
 - C. Garantía, la capacidad que tiene la empresa para efectuar los compromisos realizados con los clientes, incluye conocimiento, confianza, tiempo y precisión necesaria para proporcionar un buen servicio.
 - D. Seguridad, percepción acerca de la reserva de la información y transacciones en la prestación del servicio.
 - E. Empatía, como la capacidad que tiene la empresa de individualizar los servicios al acomodarse a las necesidades de los clientes.

4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR QGC

Para la identificación de los servicios ofrecidos en QGC se realizaron entrevistas con las directivas de la firma de abogados, quienes en respuesta a la aplicación del cuestionario y lista de chequeo conocieron el estado de sus procesos y procedimientos internos, puntualizando a través de una descripción narrativa posibles dificultades y aspiraciones, llevándolos a buscar estrategias que mejoren las actividades procesales, orientando su razón de ser en la solicitud de clientes que requieren de intervención jurídica inmediata y eficiente.

Ante esta necesidad la firma de abogados ofrece asesorías o acompañamiento jurídico en las diferentes áreas del derecho (administrativo, penal, laboral, familiar), las diligencias pueden ser desde una petición hasta un acompañamiento un proceso jurídico, buscando la satisfacción de los usuarios.

4.1.2. LA MATRIZ FODA Y SU APLICACIÓN

De acuerdo con los servicios ofrecidos por QGC, se aplicó la matriz FODA, la aplicación de se hizo en una sesión dirigida al personal interno de QGC, a través de un formato escrito (anexo matriz FODA), el cual emplea cuatro componentes: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, dónde unos apuntan al lado interno de la organización y los otros permiten visualizar el plano externo, allí se consignaron los puntos fuertes, débiles, los que se puede ejercer control, transformar (internos), y los que no (externos) en la empresa.

4.2. VALORAR LAS DIMENSIONES EN LAS VARIABLES PRESENTES EN EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR QGC

En el presente estudio se empleó la elaboración de un instrumento de recolección de datos y se ejecutó el análisis de las variables presentes en QGC como soporte para la implementación de un sistema integrado de gestión.

4.2.1. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para un proceso de recolección eficiente, se debe contar con instrumentos que cumplan características básicas y elementales como: la validez y confiabilidad, en el presente estudio se efectuó la construcción de un cuestionario de aplicación como instrumento para registrar información sobre la percepción de los clientes y colaboradores, acerca de los servicios prestados en QGC, los instrumentos fueron aprobados por las directivas de la firma y en el momento de contar con el aval de aprobación tanto del formato, contenido y estructura, asimismo, fueron aplicados al personal interno y a un pequeño grupo de clientes (Revisar los formatos en anexos A y B).

El cuestionario permitió reconocer oportunamente los procesos y situación actual de QGC, detallando la percepción de sus clientes en cuanto a aceptación, seguridad y tranquilidad a la hora de tomar sus servicios, este instrumento fue diligenciado en físico y digital, dónde cada persona debió responder seleccionando la opción que considero se ajustaba a la pregunta establecida y pudieron diligenciar el espacio de observaciones al querer dejar un comentario u observación relacionado a las preguntas del instrumento.

Cada pregunta del cuestionario tiene un valor y se debe indicar hasta qué punto considera que QGC posee las características descritas en cada reactivo, el puntaje número 1 si está “totalmente en desacuerdo” con el enunciado, 2 “en desacuerdo, 3 “ni acuerdo ni en desacuerdo” 4 “de acuerdo” y el número 5, el cual significa que está “totalmente de acuerdo” con la pregunta. No existen respuestas correctas o incorrectas, sólo interesa que se indique el número que manifieste con precisión la percepción que tiene la persona respecto a QGC.

4.2.2. ANÁLISIS DE VARIABLES

En el presente estudio se empleó la escala de medición de tipo ordinal, la cual consiste en clasificar jerárquicamente los objetos de estudios según el

grado de aceptación o cumplimiento de que posea las características, en esta escala de medición la calificación se dio de 1 al 5, siendo 5 totalmente de acuerdo, 3 ni en acuerdo o desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

Cuadro 6.
Escala de medición ordinal

Cuestiones sobre QGC	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni en acuerdo o desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)
1.					
2.					
3.					

Fuente: Elaboración propia

Los datos recolectados a través del instrumento se sometieron a un análisis y finalmente se establecieron las respectivas observaciones poniéndolas en consideración mediante un informe a las directivas de QGC, las cuales tomaron las medidas necesarias de corrección, mejora o prevención.

4.2.3 LISTA DE CHEQUEO ELABORADA

La lista de chequeo permitió verificar de forma ordenada y sistemática aspectos concernientes a los procesos, situaciones internas en QGC e identificó las variables de las dimensiones físicas en la organización, conociendo la percepción de la persona a la que se le aplica el instrumento (Verificar Anexo B).

En la lista de chequeo la calificación convencional de las respuestas se registra bajo la asignación de un punto a cada reactivo marcado y cero puntos a cada reactivo no marcado; se da una calificación de 1+ si la marca del reactivo indica una respuesta favorable, y una calificación de 0 si es desfavorable, las opciones son: cumple y No cumple, en el caso de presentarse una observación, esta puede ser diligenciada en el espacio de observaciones.

4.3. DETERMINAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA ABORDAR LAS VARIABLES PRESENTES EN LOS PROCESOS DE QGC

En el momento de establecer que variables están presentes en cada proceso abordado en QGC se instauraron acciones que permitieron el abordaje de dichas variables con el fin de respaldar y garantizar calidad en los servicios.

4.3.1. APLICAR EL MÉTODO O ANÁLISIS FOAR

Se aplicó el análisis FOAR en una sola sesión al personal interno de QGC, al ser un método enmarcado en la indagación apreciativa, permite el desarrollo del autoconocimiento, unifica las capacidades e intereses tanto de las directivas como de los colaboradores, mejorando la cohesión organizacional, comunicación y demás aspectos internos que dificulte el desarrollo de las actividades.

El análisis FOAR consta de un formato dónde se consigna preguntas evaluando las cuatro variables (fortaleza, oportunidades, amenazas y resultados), los hallazgos encontrados se toman en consideración para el registro del informe y posterior socialización a las directivas de la empresa.

4.3.2. REGISTRO DE INFORMACIÓN ENCONTRADA Y RESULTADOS

Luego de aplicarse el análisis FOAR se procedió a registrar los datos encontrados permitiendo identificar la percepción del personal interno en la organización acerca de los procesos y actividades que intervienen o forman parte de QGC, sus posibles fallas y formas de abordar acciones correctivas.

Luego de sistematizarse los datos se hizo clasificación de los hallazgos en un cuadro para proceder a registrar un informe y conociéndola percepción del personal interno, la aplicación del análisis FOAR se efectuó al 100% del

personal que labora en QGC y posteriormente se los resultados se socializaron para concretar compromisos de actuación en la organización.

**Cuadro 7.
Formato registro de información FOAR**

FORTALEZAS
F1
F2
F3
OPORTUNIDADES
O1
O2
O3
ASPIRACIONES
A1
A2
A3
RESULTADOS
R1
R2
R3

Fuente: Elaboración propia

4.4. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SEAN APLICABLES Y REQUERIDOS COMO BASE PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTAL

Cuando se cuenta con la información adecuada es posible predecir cómo evolucionará cualquier sistema en el futuro, es por ello que a través de instrumentos como la lista de chequeo (revisar en Anexo B) además de la revisión de los documentos actuales que tiene la organización, se pudo verificar y establecer si esta cuenta con un registro documental adecuado de sus procesos, y de ser así, verificar si cumplen con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 e ISO 45001:2018, la información se

tomó a través del instrumento y entrevista directa a cada participante seleccionado.

De acuerdo con las normas ISO, se logra establecer la necesidad que tienen las organizaciones al dejar registro documental de sus procesos y actividades con el fin de ejercer mayor control y orden de los datos de carácter interno y externo a la empresa, aunque en el apartado 7 de las normas ISO 9001:2015, 45001:2018 e ISO 14001:2015 se especifica el registro de la información documentada, existen otros apartados como el 4 y el 10 que también solicitan este proceso como requisito de cumplimiento para cada sistema de gestión o recomendación con relación a la información pertinente de controlar, conservar y/o mantener (anexo lista de chequeo).

4.4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para las organizaciones su documentación representa su fortuna intelectual, siendo esta la representación de su experiencia y crecimiento a lo largo de los años, el no conservarse esta información significaría tener desorden documental, reprocesos y en algunos casos deficiencia en sus operaciones organizacionales.

Se pudo tener un análisis de resultados coherentes y claros del presente estudio a través de la valoración de cada instrumento aplicado tanto a los agentes internos de la firma de abogados QGC (colaboradores y directivas) como de los agentes externos (clientes y proveedores).

Los datos encontrados fueron tabulados mediante plantilla de matrices Excel, las cuales a través de fórmulas preestablecidas tomaron los valores asociados principalmente a promedios y porcentajes, permitiendo posteriormente su representación en gráficas y tablas dinámicas.

Al tenerse un registro documental de instrumentos, formatos, procedimientos y actividades internas de QGC, permitió no solo establecer un orden a la hora de realizar las tareas asignadas, sino que a futuro servirá de

base para contrastar datos e implementar acciones encaminadas al mejoramiento y evolución de la empresa.

Al conocerse la percepción que se tiene acerca de la empleabilidad de los procesos internos en QGC, la calidad de los servicios ofrecidos y la aceptación en el mercado, se pudo contrastar con otras organizaciones y abanderar una ventaja comercial o en su defecto identificar las posibles falencias presentes frente a otras empresas del sector jurídico.

4.4.2. PROPUESTA DE PLANES DE ACCIÓN

Para la creación de un plan de acción en QGC se tuvo en cuenta la relación de todas las actividades que apunten a un mejor servicio y de calidad en la organización, principalmente contrastando aspectos de identificación de la empresa, además de registrar el cliente potencial a abordar, las ganancias y beneficios que se pueden obtener, dentro de este trance se destinó un espacio para realizar evaluación y análisis individual de cada objetivo establecido y sus actividades estratégicas de abordaje (Anexo C).

A través del formato establecido se relacionó la meta u objetivo propuesto, las actividades a realizar, tiempo de ejecución y personal responsable, finalmente los hallazgos o resultados permitiendo corregir las falencias que se encuentran en la revisión a los procesos de QGC a través de estrategias de mejora, las cuales se pueden registrar en el mismo formato en sus observaciones.

4.4.3. INFORME DE RESULTADOS

Posterior a la implementación de los planes de acción, se estableció uno de los documentos más importantes para la organización “el informe de resultados” el cual manejó un formato preestablecido por las directivas de QGC de acuerdo a sus necesidades, aquí se plasmó la relación de los resultados u

hallazgos y su formato luego de ser utilizado se dejó disponible y reposa en el archivo que maneja la empresa, tomándose como referente de análisis cuándo la organización requiera un punto de partida para un plan de mejora, los cuales se harán anualmente para evaluar la evolución y progresos de la empresa.

El informe de resultado cuenta con una estructura organizada donde se requiere: datos generales, problema o necesidad identificada, objetivos, enfoque, metodología, estrategias, procedimientos y técnicas, así como los instrumentos empleados para evaluar, resultados y conclusiones, además de biografía y anexos de ser necesarios.

Finalmente, ante cada proceso y resultado obtenido en los informes, los formatos y documentación derivada está organizada por contenido y fechas, permitiéndose actualizar la documentación para futuras consultas en la organización, logrando procesos claros y oportunos en búsqueda de servicios de calidad.

5. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Las técnicas de recolección de datos además de ser un método para la recopilación de información son amplias y variadas, se suelen clasificar de acuerdo a la información que se busca, a la fuente de dónde procede y su variabilidad, entre estas están la encuesta, observación y análisis documental. En este estudio se hizo uso de técnicas de recolección de tipo cualitativo.

5.1. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Con base a los diferentes estudios consultados en los referentes bibliográficos se encuentra que entre los instrumentos mayormente utilizados y que se ajustan a las necesidades propias del presente proyecto se encuentran la lista de chequeo y el cuestionario, fundamentales para obtener datos concretos y poder interpretar la información.

Con base a los diferentes estudios consultados en los referentes bibliográficos se encuentra que entre los instrumentos mayormente utilizados y que se ajustan a las necesidades propias del presente proyecto se encuentran:

- Lista de chequeo: se conocen como formatos de control “checklist”, o de verificación, creados para llevar el registro de actividades monótonas, además de tener datos ordenados y de forma sistemática, permiten el control sobre el cumplimiento de requisitos. se describe como un listado de preguntas, en forma de cuestionarios, utilizados en la verificación del grado de cumplimiento de determinados aspectos (Gómez, 2013).
- Cuestionario: se reconoce como el conjunto de preguntas utilizadas para la recopilación de información deseada, Hernández y otros (2010) lo describen como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

Para la selección tanto del método, como de las técnicas e instrumentos a utilizarse se debe tener claridad de lo que se busca y como se obtendrá, que las fuentes de información sean fuentes primarias a través de la observación, la entrevista y la aplicación de instrumentos, además de fuentes secundarias como la información obtenida mediante documentación de la organización (Casas, Repullo, y Donado, 2003).



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL PROYECTO

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS DEL PROYECTO

En este último capítulo, se exponen los resultados del análisis de la información obtenida en la investigación realizada, concerniente al diagnóstico situacional mediante el FODA, análisis FOAR, con la aplicación de los diferentes métodos, técnicas y herramientas de recolección de datos (descritas en el capítulo anterior), con lo que se pudo construir una lista de chequeo y ajuste de cuestionario aplicativo a QGC, que unificados establecen un análisis de contexto para implantación de un sistema integrado de gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiental, definiendo una ventaja competitiva en la empresa de origen jurídico.

1. IDENTIFICAR LAS VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR QGC

Este primer objetivo específico, relaciona directamente al personal interno (colaboradores y directivas) y el externo (clientes y proveedores de insumos) de QGC, considerando todo el contexto relacionado a la empresa (condiciones laborales, de infraestructura, de servicios ofrecidos).

1.1. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS POR QGC

Para la identificación de servicios se establecieron encuentros presenciales “entrevistas semiestructuradas y dirigidas, con preguntas abiertas” con las directivas de la firma de abogados inicialmente, quienes aportaron sus conocimientos y experiencia de trayectoria en QGC, la entrevista fue guiada por el investigador en todo momento con preguntas abiertas y dirigidas al tema a investigar, logrando identificar los servicios y procesos que requieren mayor abordaje en la empresa y que se solicitan continuamente, estos son:

Acompañamiento a los diferentes procesos judiciales de trámite civil, administrativo, penal, entre otros de envergadura media o competencia de jueces de circuito, dentro de los servicios de consultoría y acompañamiento a procesos judiciales se identificaron los siguientes trámites:

- Civiles: demandas ejecutivas sobre, divorcios, sucesiones, solicitud de alimentos debidos por disposición legal, recuperación de cartera del banco Agrario de Colombia en la sede Huila.
- Administrativos: reparación directa y Administrativo-laborales.
- Penales: delitos sexuales, de administración pública, violencia intrafamiliar, conciertos para delinquir (delitos como el secuestro, la conformación de grupos armados ilegales, terrorismo, extorsión, entre otros), y procesos adelantados ante jueces penales del circuito.

1.2. APLICACIÓN DE MATRIZ FODA

Tal como se mencionó en el desarrollo de la actividad que precede a esta, se cumplió con la elaboración de la matriz FODA, la cual evalúa los puntos fuertes y débiles (internos a la organización), así como las oportunidades y las amenazas (externas) presentes en el desarrollo de los servicios prestados en la empresa QGC, tal y como se refleja a continuación en el cuadro 8 dónde se registran las variables encontradas en la empresa según matriz FODA, y el cuadro 9, el cual registra la identificación de las estrategias que se abordaron en QGC.

Cuadro 8.

Variables según matriz FODA aplicada en GQC

ANÁLISIS INTERNO					ANÁLISIS EXTERNO					
DEBILIDADES	3	2	1	0	AMENAZAS	3	2	1	0	
NEGATIVOS	D1 Baja experiencia en Marketing y desconocimiento de manejo de las TIC e inadecuado manejo de gestión documental.	X				A1 Alto crecimiento de empresas de enfoque similar con bajos costos, haciéndose tentador al cliente	X			
	D2 Ideas de negocio fácilmente replicable, con áreas del servicio no exploradas y abordadas en la empresa		X			A2 Individualismo por parte de algunos colaboradores junto a la resistencia al cambio			X	
	D3 Determinación de los recursos necesarios de acuerdo a la demanda.			X		A3 Desconocimiento de las metodologías de gestión de proyectos y sistemas integrados de gestión.	X			
FORTALEZAS	3	2	1	0	OPORTUNIDADES	3	2	1	0	
POSITIVOS	F1 Profesionales con experiencia especializados a nivel maestría y doctorado y buena disposición laboral.	X				O1 Incremento de la demanda en los servicios del rubro con altos estándares	X			
	F2 Instalaciones remodeladas y en óptimas condiciones, junto a un portafolio de servicios flexible, que permite el enfoque individualizado a los aspectos que requiere el cliente.	X				O2 Deficiencias en los procesos y funciones asignadas en la empresa.		X		
	F3 Fuertes habilidades de abordaje jurídico con consultoría dedicada y en sitio.	X	X			O3 Crecimiento y expansión fuera del sur colombiano	X			

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 9

Matriz FODA – Identificación de estrategias

ESTRATEGIAS FO (FORTALEZAS /OPORTUNIDADES)	ESTRATEGIAS DO (DEBILIDADES /OPORTUNIDADES)
F1-O1 Integrar e impulsar nuevos modelos de atención e interacción con diferentes actores del sector jurídico que aporten al desarrollo de QGC.	D1-O1 Crear una página web con la presentación del portafolio de servicio de QGC, promoviendo un marketing apropiado al desarrollo de un servicio jurídico innovador y eficiente.
F2-O2 Formar alianzas con empresas para verificar y obtener los recursos físicos y las herramientas necesarias para el desarrollo de labores en la empresa.	A2-O2 Adoptar proyectos medibles ajustados a la calidad de los procesos, adaptación del personal y a la minimización de perdidas monetarias en QGC.
F3-O3 Entrar en nuevas zonas geográficas buscando una expansión mayor a la atención en el sur colombiano con base a la experticia que se maneja en la empresa.	F3-O3 Competencia basada en costes, ofreciendo un servicio personalizado, oportuno y al mejor precio.
ESTRATEGIAS FA (FORTALEZAS /AMENAZAS)	ESTRATEGIAS DA (DEBILIDADES /AMENAZAS)
F1-A1 Replicar un marketing innovador destacando los costos y servicios ofrecidos por la empresa.	D1-A1 Hacer benchmark de los mejores competidores del área e incorporar las mejores prácticas en QGC.
F2-A2 Mejorar el sistema de comunicación interna en QGC, como eje para empoderar a la organización y a sus colaboradores.	D2-A2 Diversificación concéntrica, a través de un portafolio de servicio llamativo y ejemplificado el sector jurídico de mayor participación y destreza en el manejo de QGC.
F3-A3 Aplicar un programa de capacitación en QGC, para fortalecer las competencias del equipo y retroalimentar sobre los SIG, abarcando tanto competencias como técnicas y procedimientos a ejecutar.	D3-A3 Incrementar su cuota de mercado, incluso cuando el tamaño de este se mantenga constante.

Fuente: Elaboración propia

Nota: término utilizado comúnmente para designar comparativas de rendimiento, con el objetivo de comprobar qué iniciativas, empresas, políticas o sistemas presentan un comportamiento más adecuado para un determinado fin.

2. VALORAR LAS DIMENSIONES EN LAS VARIABLES PRESENTES EN EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR QGC

Se toma en consideración a la hora de medir la calidad de servicio en QGC mediante el presente estudio las cinco dimensiones examinadas en el método SERVQUAL: elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, las cuales permiten además de medir la calidad del servicio en la organización, comprender las expectativas de los clientes, su percepción referente al servicio y demás aspectos que permiten desarrollar planes de acción objetivos a las necesidades internas de la organización y de sus clientes.

2.1. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Partiendo del objetivo global de esta investigación relacionado al análisis de contexto en QGC para el desarrollo de un sistema integrado de gestión en la organización según las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018, se tomó como modelo al sistema de calidad para contemplar un instrumento que estableciera el nivel de satisfacción de los clientes y propios de la empresa, aunado a la normativa del país que determina a través de la Ley 1562 de 2012 la modificación del Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional, así como las medidas para el manejo de un ambiente sano y en óptimas condiciones laborales.

De acuerdo con lo referido anteriormente, el instrumento utilizado para la recolección de datos de este estudio, fue un cuestionario ajustado a las pesquisas de la organización y cuyas dimensiones se relacionan al método Servqual, dentro de cada una de las dimensiones se consideraron aspectos como: Ver Cuadro 10.

Cuadro 10.

Dimensiones para la medición de calidad de servicio en QGC

DIMENSIONES	ESPECIFICACIÓN
Elementos tangibles	Parte visible de la oferta de servicio. Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.
Confiabilidad	Brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Prestación del servicio prometido con formalidad y exactitud.
Sensibilidad (Capacidad de respuesta)	Sensibilidad de los colaboradores en el trato con de sus clientes o usuarios. Disponibilidad de ayuda. Prestación de un servicio a tiempo en cuanto a solicitud de quejas, problemas u orden de servicio.
Seguridad	Confiar en totalidad de que sus problemas tendrán un buen manejo por parte de la empresa. Requisitos legales Credibilidad hacia la empresa, así como integridad y honestidad.
Empatía	Trato humanizado, importancia y atención cuidadosa e individualizada que la organización brinda a sus clientes.

Fuente: Elaboración propia

Para la diligencia de este instrumento se manejó una escala de valoración Likert, utilizada frecuentemente para la medición de datos relacionados con la opinión de una persona acerca de una declaración, estas se tomaron en consideración de acuerdo con los rangos referidos a continuación.

Cuadro 11.

Variables Likert

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo o desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del instrumento se determinó con base a una prueba piloto realizada a 15 participantes, entre ellos 7 colaboradores y 8 clientes de QGC, bajo la aplicación del Alpha de Cronbach, a partir de las varianzas de sus ítems. Valores que determinaron la confiabilidad de la encuesta, al ser superiores al 0,9 valor considerado aceptable.

Con base al resultado obtenido en la aplicación de la prueba se establece que el instrumento elaborado es aceptado y consistente para lo requerido en el estudio, su determinación fue a partir de:

Cuadro 12.
Alfa de Cronbach

$\alpha = \frac{K}{K-1} [1 - \frac{\sum V_i}{V_t}]$	De donde: α (Nivel de confiabilidad /Alfa de Cronbach) = 1,00 K (Número de ítems) = 20 V_i (Varianza de cada ítem) = 10,91 V_t (Varianza total) = 203,53
Reemplazando los valores en la formula se obtiene:	
$\alpha = \frac{20}{20 - 1} [1 - \frac{10,91}{203,53}]$	
$\alpha = 1,052 * 0,913431$	
$\alpha = 0,95$	

Fuente: Elaboración propia

2.1.1. CUESTIONARIO ELABORADO

Teniendo en cuenta su estructura y aspectos anteriormente mencionados, el cuestionario o instrumento de recolección de datos aplicado, queda de la siguiente manera: Ver anexo A.

2.1.2. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO Y LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Para evaluar la calidad del servicio en QGC, se utilizó como instrumento el “Cuestionario” direccionado y validado por la organización de acuerdo a su

necesidad, el instrumento fue aplicado a cada uno de los colaboradores y 7 clientes de la empresa, siendo un total de 15 personas.

Considera dos criterios generales, los cuales fueron: Información general y el segundo, los ítems correspondientes a cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, con opción de respuesta Totalmente en Desacuerdo (TD), Desacuerdo (D), Ni acuerdo o desacuerdo (NAD), Acuerdo (A) y Totalmente de Acuerdo (TA) con un total de 20 ítems. Resaltando que los datos se tomaron de forma anónima y sus resultados son de carácter confidencial.

La aplicación se desarrolló en dos secciones, la primera directamente con el personal de QGC de manera presencial. La segunda sección por temas de seguridad referente a la emergencia sanitaria, se desarrolló de manera guiada y virtual con la participación de 7 clientes de la empresa, se envió a través de un link el cuestionario elaborado vía correo electrónico a los socios de QGC para ser replicados, junto a las especificaciones de registro de datos, finalmente, los cuestionarios totalmente diligenciados fueron allegados directamente al DRIVE de origen de creación del formulario por el cual fue sistematizado.

2.2. ANÁLISIS DE VARIABLES

Para establecer el análisis de las variables evaluadas relacionadas con la calidad de servicio en QGC, se consideró la dimensión de elementos tangibles y confiabilidad con un puntaje más bajo sobre las otras dimensiones, promedios correspondientes al (18%), y aspectos como la capacidad de respuesta o sensibilidad registra un porcentaje de (19%).

Por su parte las dimensiones sobre empatía (20%) y seguridad (25%) tuvieron una buena aceptación, sin embargo, no descarta la posibilidad de revisar la imparcialidad en respuesta de algunas opciones y establecer estrategias para mejorar dichas dimensiones.

2.2.1. TABULACIÓN DE DATOS

Considerando el tamaño de la muestra, en el período comprendido entre el día martes 01 de marzo hasta el viernes 25 de marzo, se registraron los datos de los 15 sujetos encuestados, a través de las cinco dimensiones del método Servqual, con referencia a un total de 20 preguntas, cuyo resultado fue tabulado mediante una planilla Excel, misma que se evidencia en el Anexo C.

2.2.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

Una vez tabulados los resultados en la planilla Excel, se realizó el análisis estadístico con base a las dimensiones indicadas, cuyos resultados los detallamos a continuación.

Caracterización de la población: Se recopilaron datos sociodemográficos de los encuestados, entre los cuales se preguntó por el género y edad.



Gráfico 1. Sexo.

Fuente: Elaboración propia

El tamaño de la muestra fue de 15 personas, el 53% de las personas evaluadas fueron de género femenino, seguido del 47% perteneciente al género masculino.



Gráfico 2. Edades.

Fuente: Elaboración propia

Edad: Del total de la población encuestada, el 33% siendo la mayoría, se encontraban entre las edades de 26-35 años, seguidos por el 27% con edades entre 36 y más de 45 años, finalmente, el 13% de los encuestados se ubican en el rango de edades entre 18-25 años.

A continuación, los resultados obtenidos en la Dimensión 1. Elementos tangibles (Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, elementos y materiales de comunicación) son mostrados en la tabla 1 y representados en el gráfico 3.

Tabla 1.

Dimensión 1. Elementos tangibles.

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
1	53%	20%	27%	0%	0%
2	80%	13%	7%	0%	0%
3	33%	20%	33%	7%	7%
4	47%	47%	7%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Es importante señalar, de acuerdo a la información presentada en la tabla 1, que en la pregunta 3, a pesar de que la mayoría tiene una percepción favorable 53% (de TA + A) se observó un 14% (D +TD) de percepción desfavorable, además, llama considerablemente la atención que existe un gran porcentaje 33% (NAND) de respuestas neutrales, lo que indica que se debió

fortalecer aspectos relacionados con la publicidad de la empresa QGC. Ver tabla 1 y Grafico 3.

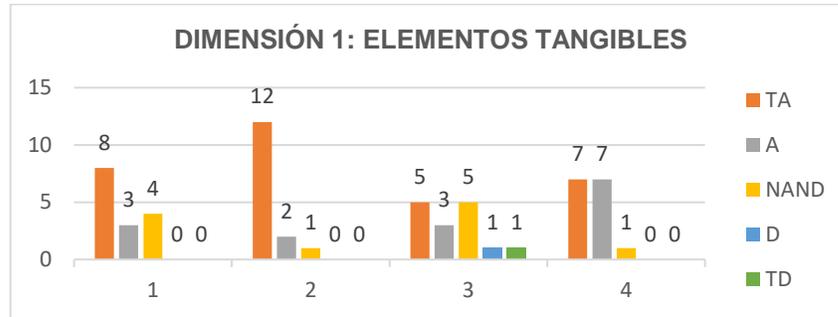


Gráfico 3. Dimensión 1. Elementos tangibles.

Fuente: Elaboración propia.

Se destaca en la presente dimensión el reconocimiento positivo frente a la apariencia que tienen los empleados de QGC, instalaciones físicas atractivas y equipos modernos, no dejando de lado la necesidad de revisar la infraestructura y elementos de trabajo en aras de identificar aspectos de mejora para la optimización del trabajo y la imagen institucional.

En las preguntas 1, 2 y 4 se tomó en cuenta la modernidad de los equipos, instalaciones físicas atractivas y en buenas condiciones, y la apariencia del personal que labora en QGC, destacándose que tanto el personal interno como los clientes tienen una buena percepción de estas cuestiones, tal y cómo se muestra a continuación los resultados de la pregunta 1.



Gráfico 4. Dimensión 1. Pregunta 1.

Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, en el gráfico 4 y 5, específicamente en las preguntas 1 y 3, se visualizó variables en desacuerdo, donde un total del 7% de los evaluados consideran que existen falencias en la publicidad que maneja QGC o no es atractiva, mientras un 33% se abstiene de confirmar esta premisa y solo indican no estar en acuerdo o desacuerdo.

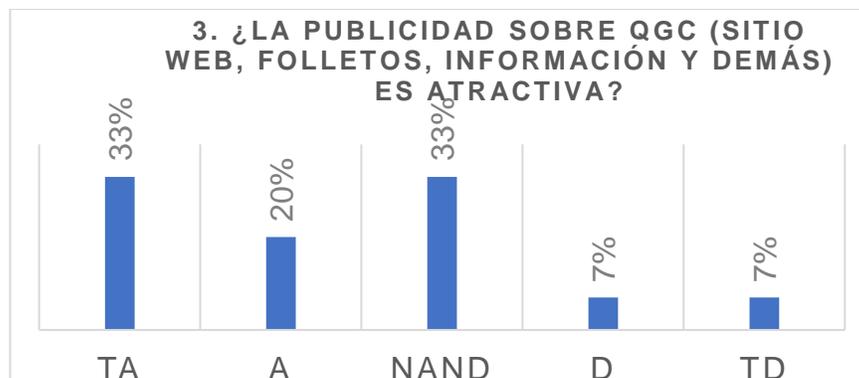


Gráfico 5. Dimensión 1. Pregunta 3.

Fuente: Elaboración propia.

Se consideran en la tabla 2, los resultados de la segunda dimensión cómo favorables, donde los evaluados refirieron un porcentaje satisfactorio (TA y A), en esta dimensión se revisa la confiabilidad (habilidad con la que cuentan en QGC para realizar el servicio en el tiempo prometido, cuidadosa y céleremente), en sus 4 ítems se valora el cumplimiento de lo acordado en el servicio, eficiencia, interés y manejo pertinente de un cronograma de actividades, aunque la mayoría de los evaluados refirieron estar conformes en cuanto a la dimensión en general, una minoría correspondiente al 7% señalaron inconformidad específicamente en el ítem 7, correspondiente al interés de la empresa para con sus colaboradores y clientes, lo que significa que estas personas consideran está faltando fortalecer este requerimiento en la organización.

Tabla 2.
Dimensión 2. Confiabilidad.

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
5	53%	27%	20%	0%	0%
6	60%	20%	20%	0%	0%
7	60%	20%	13%	0%	7%
8	47%	33%	20%	0%	0%

Fuente. Elaboración propia

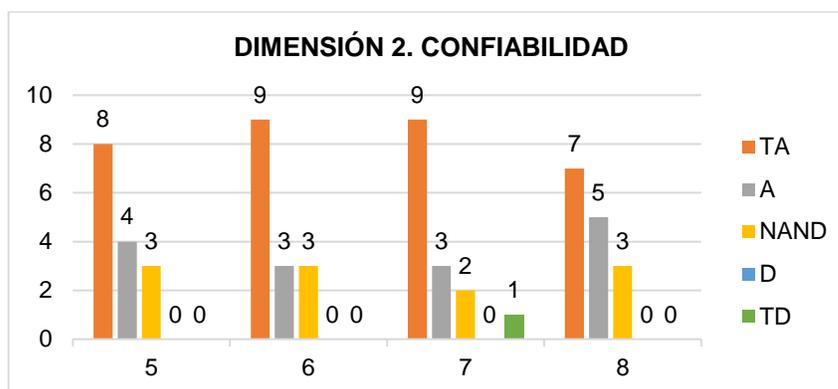


Gráfico 6. Dimensión 2. Confiabilidad.

Fuente: Elaboración propia.

Tanto en la tabla 2 como en el gráfico 6, dejaron en evidencia a una minoría de evaluados con 7% de inconformidad (D + TD) ante la presencia de situaciones particulares que desligaron fallas en el compromiso interno en la empresa, destacando una percepción desfavorable frente a un posible desinterés organizacional, dejando dudas y vacíos para definir estrategias específicas en lo que perciben los evaluados al considerar que en QGC no muestran disposición hacia los problemas que se le pueda presentar a los usuarios o colaboradores.

Asimismo, los resultados del gráfico 7 muestran que esa pequeña minoría permitió corroborar situaciones relacionadas al cumplimiento de términos establecidos en la prestación de los servicios, evaluando la atención al primer

llamado, la existencia de un cronograma de actividades y su cumplimiento, así como las medidas pertinentes de solución para que este tipo de novedades.

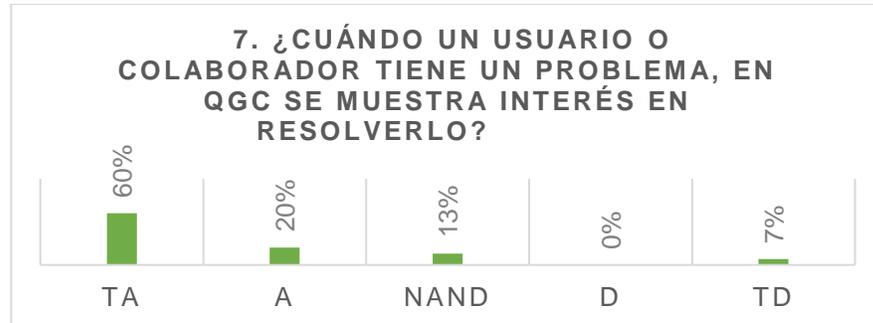


Gráfico 7. Dimensión 2. Pregunta 7.

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, en la tabla 3, gráficos 8 y 9, se consideran los resultados de la tercera dimensión, la cual evalúa la sensibilidad.

Tabla 3.

Dimensión 3. Sensibilidad

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
9	40%	47%	7%	0%	7%
10	60%	27%	13%	0%	0%
11	40%	53%	7%	0%	0%
12	47%	40%	13%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

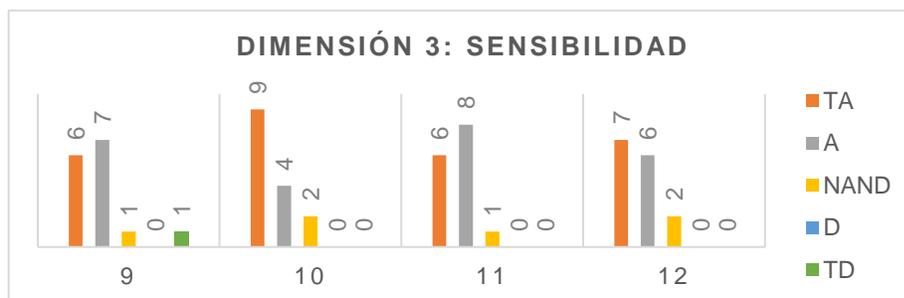


Gráfico 8. Dimensión 3. Sensibilidad.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la información presentada en la tabla 3, el gráfico 8 y 9, relacionada con la dimensión 3. Sensibilidad, se destacó una percepción favorable (TD y A) del 93% de los evaluados, sobre comunicación interna en la empresa acerca de los procesos jurídicos, así como la rapidez y disposición que se tiene en QGC para resolver una petición.

Sin embargo, como se observa en el gráfico 9, el 7% de los evaluados responden que este criterio no se cumple al estar en total desacuerdo (TD), considerando que no se les comunicaba al finalizar los servicios prestados en QGC, y una minoría del 7% de los encuestados prefirieron abstenerse de responder positiva o negativamente sobre si en QGC estaban en disposición de atender inquietudes, estaban ocupados o presentaban un servicio puntual.

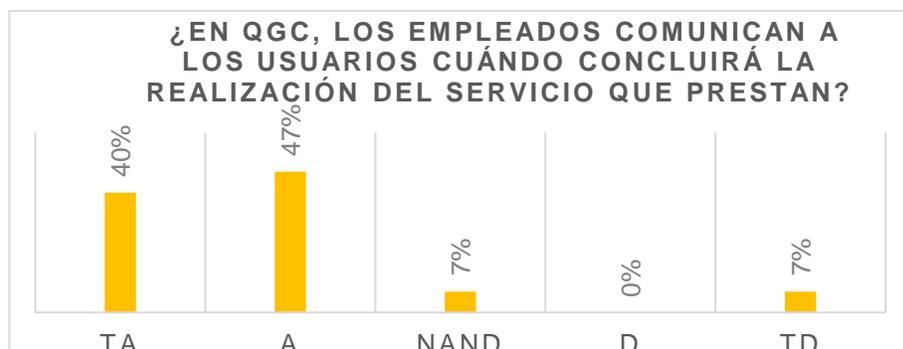


Gráfico 9. Dimensión 3. Pregunta 9.

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 4 y gráfico 10, se registró el consolidado de la dimensión 4, el cual hace referencia a la seguridad y aspectos de cumplimiento, conocimientos y experiencia de parte de los colaboradores de QGC.

En esta cuarta dimensión, no enmarca un inconformismo tácito, puesto que aproximadamente el 67% de los evaluados tienen una percepción favorable sobre la confianza y seguridad que se tiene en el proceder de QGC (ítem 13 y 14), señalando estar TD y A en cuanto al cumplimiento de esta dimensión.

Tabla 4.
Dimensión 4. Seguridad

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
13	80%	20%	0%	0%	0%
14	67%	33%	0%	0%	0%
15	73%	20%	7%	0%	0%
16	67%	27%	7%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 10. Dimensión 4. Seguridad.

Fuente: Elaboración propia.

En esta dimensión, solo una minoría del 7% llamo la atención, por la neutralidad de opinión al preguntárseles por la experiencia de los profesionales de QGC y el manejo de un trato cortes en la empresa (ítem 15 y 16). Ver Gráfico 11.

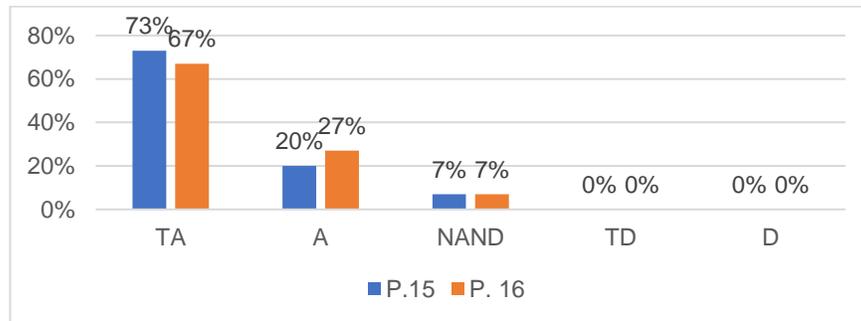


Gráfico 11. Dimensión 4. Pregunta 15 y 16.

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, en la tabla 5 y gráfico 12, se observa que en la dimensión 5, resultado de la Empatía, predomina una percepción favorable (94% de TA + A) y un porcentaje mínimo de evaluados correspondiente al 7% de (D + TD) indican no estar de acuerdo con el cumplimiento de estas premisas, por su parte, el 13% restante omitieron responder positiva o negativamente.

Tabla 5.
Dimensión 5. Empatía

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
17	73%	20%	7%	0%	0%
18	67%	13%	13%	0%	7%
19	73%	13%	13%	0%	0%
20	67%	27%	7%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

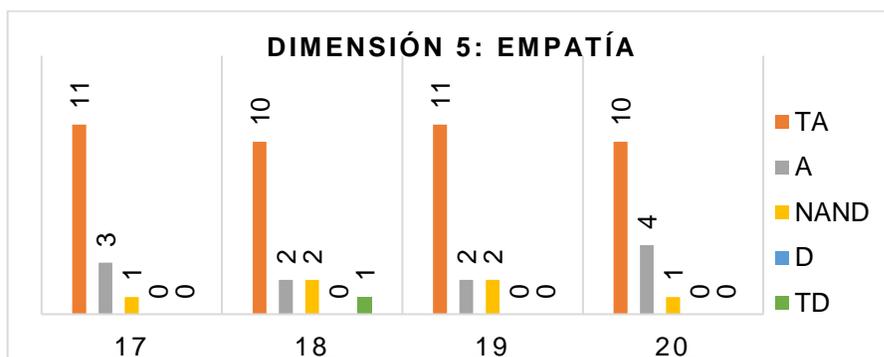


Gráfico 12. Dimensión 5. Empatía.

Fuente: Elaboración propia.

Lo expuesto anteriormente muestra que a pesar de tener al personal suficiente y existir una atención individualizada en la empresa orientada a velar por los intereses de los clientes y responder a sus necesidades, según lo muestra el gráfico 13, la inconformidad que expresaron los evaluados, es señal de la necesidad de continuar fortaleciendo sus procesos de atención, así como de adaptar alternativas más flexibles con los horarios de atención, siendo esta

su mayor inconformidad, lo que es importante destacar dentro del análisis, viendo alternativas de ajuste a esta situación.

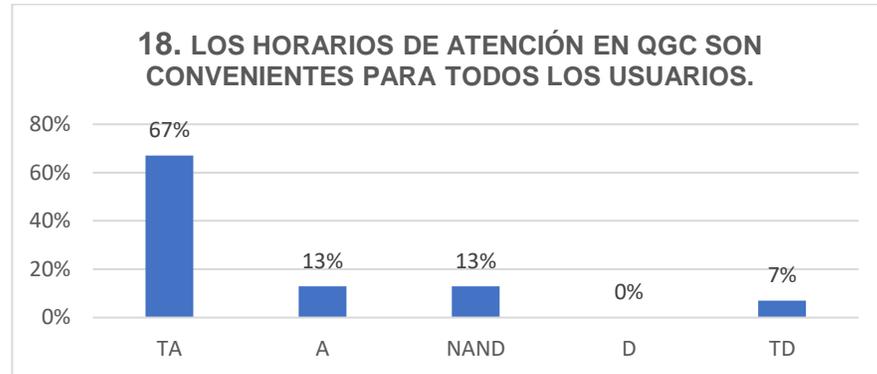


Gráfico 13. Dimensión 5. Pregunta 18.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez definido los resultados del instrumento aplicado, se representó a través de cada dimensión los hallazgos generales, los cuales sirvieron de base para la toma de decisiones, medidas de planes y estrategias orientadas a la implementación de un SIG apropiado a las necesidades en QGC, para el análisis se consideró asignar la puntuación sobresaliente como falla de aquellas situaciones de orden organizacional, según las variables evaluadas y medias promedio.

Dimensión 1. Elementos tangibles: En esta dimensión se refleja una percepción favorable con una media cuantificada en un 78%, calificándose con una representación positiva, pero que requiere de revisión, siendo una variable reveladora a tener en cuenta a la hora de establecer estrategias de abordaje en la empresa, principalmente frente a la carencia de publicidad atractiva que promueva los servicios ofrecidos en la empresa a través de un sitio WEB, folletos, información y demás medios de comunicación. Ver tabla 6.

Tabla 6.
Media por dimensión 1

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
1	53%	20%	27%	0%	0%
2	80%	13%	7%	0%	0%
3	33%	20%	33%	7%	7%
4	47%	47%	7%	0%	0%
MEDIA	53%	25%	18%	2%	2%
MEDIA POR DIMENSIÓN	TA + A = 78%				

Fuente: Elaboración propia

Dimensión 2. Confiabilidad: Con respecto a esta dimensión señala una percepción favorable con una media de 80% de satisfacción, calificando de forma positiva las habilidades con las que cuenta la firma de abogados QGC para ofrecer un servicio a tiempo. Sin embargo, deja una brecha de mejora frente al interés que debe mostrarse en la organización cuando de un problema de propios de la empresa o externos se trata. Ver tabla 7.

Tabla 7.
Media por dimensión 2

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
5	53%	27%	20%	0%	0%
6	60%	20%	20%	0%	0%
7	60%	20%	13%	0%	7%
8	47%	33%	20%	0%	0%
MEDIA	55%	25%	18%	0%	2%
MEDIA POR DIMENSIÓN	TA + A = 80%				

Fuente: Elaboración propia

Dimensión 3. Sensibilidad: En esta dimensión se encontró un grado de aceptación con media de 89%, registrando favorabilidad frente a la disposición de ayuda que manejan en QGC, sin embargo, se mantienen las señales de

alerta que llaman a la pronta implementación de puntos de control y atención de parte de las directivas de la empresa frente a la comunicación posterior a la finalización de procesos jurídicos, disposición de atención de inquietudes y servicio puntual, dejando la opción a implementar un buzón de sugerencias o PQR, así como un protocolo de atención en servicios. Ver tabla 8.

Tabla 8.
Media por dimensión 3

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
9	40%	47%	7%	0%	7%
10	60%	27%	13%	0%	0%
11	40%	53%	7%	0%	0%
12	47%	40%	13%	0%	0%
MEDIA	47%	42%	10%	0%	2%
MEDIA POR DIMENSIÓN	TA + A = 89%				

Fuente: Elaboración propia

Dimensión 4. Seguridad: A primera vista se podría decir que no se presenta fallas significativas en esta dimensión, ya que se evidencia una gran aceptación o positivismo frente a la disposición de ayuda ante las necesidades de los clientes o colaboradores en QGC, la media de esta dimensión se ubica en cumplimiento del 97% sobre el 100%, lo cual logra destacar que la empresa cumple a gran escala con criterios de confianza y seguridad, principios base de la organización, lo cual da la certeza de un compromiso con el desarrollo de las actividades y satisfacción de los clientes, ubicando al 13 % de evaluados como una minoría sin dar una calificación respecto a esta dimensión. Ver tabla 9.

Tabla 9.
Media por dimensión 4

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
13	80%	20%	0%	0%	0%
14	67%	33%	0%	0%	0%
15	73%	20%	7%	0%	0%
16	67%	27%	7%	0%	0%
MEDIA	72%	25%	3%	0%	0%
MEDIA POR DIMENSIÓN	TA + A = 97%				

Fuente: Elaboración propia

Dimensión 5. Empatía: Finalmente, esta dimensión, así como las anteriores muestra una gran aceptación, con una media del 88% destacando un alto grado de favorabilidad frente a la atención individualizada hacia los clientes en QGC, y las habilidades para el desarrollo de actividades en el marco de la prestación de los servicios jurídicos, en los tiempos prometidos y el personal suficiente e idóneo para atender las necesidades de los clientes. Ver tabla 10.

Tabla 10.
Media por dimensión 5

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
17	73%	20%	7%	0%	0%
18	67%	13%	13%	0%	7%
19	73%	13%	13%	0%	0%
20	67%	27%	7%	0%	0%
MEDIA	70%	18%	10%	0%	2%
MEDIA POR DIMENSIÓN	TA + A = 88%				

Fuente: Elaboración propia

2.3. LISTA DE CHEQUEO ELABORADA

La lista de chequeo da cuenta correspondiente al entregable complemento del punto anteriormente mencionado, en este instrumento se relacionan datos

relacionados al cumplimiento de aspectos básicos a las normas ISO (9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018) en la empresa, la estructura de esta matriz relaciona cuatro columnas, la primera describiendo cada requisito a evaluar, la segunda y tercera columna registra el enunciado de cumplimiento “SI” y “NO”, y la última columna registra las “observaciones”. En conjunto con las directivas de QGC, la observación en campo y revisión documental, se estableció cuáles de los requisitos de las normas se cumplen total o parcialmente, así como sus respectivas observaciones.

Tomando en consideración, los aspectos anteriormente citados y la estructura formal del instrumento de verificación a aplicarse en QGC, queda de la siguiente manera: Ver cuadro 17, Anexo B.

Según la revisión y aplicación del presente instrumento, se encontró que de los 19 ítems (variables) evaluados, en QGC solo se cumple con 8 ítems (ítem 1, 2, 3, 4, 8, 15, 17 y 18) siendo una cantidad menor a la mitad de actividades que emplean una excelente gestión o cumplimiento, lo anterior, ha llevado a considerar que al cumplirse tan solo el 42% sobre 100% de los requisitos, se requiere definir estrategias acordes a las necesidades presentes en la empresa.

Entre las actividades y estrategias de abordaje se encuentran: revisión de la planta de procesos internos en QGC, creación de una lista de inspección de instalaciones y equipos considerando aspectos de seguridad y ambiente, gestionar registro documental de todos los procedimientos, establecer e implementar programa de riesgos y oportunidades, así como la organización de capacitaciones para retroalimentar políticas, proyecciones y demás aspectos internos de QGC, promoviendo una cultura de compromiso y clima adecuado dentro de las instalaciones.

3. DETERMINAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA ABORDAR LAS VARIABLES PRESENTES EN LOS PROCESOS DE QGC

En el marco de la optimización de procesos internos y estructuración de los mismos en QGC, se toma como alternativa de complemento una herramienta de apropiado manejo y ejecución, la cual nos ayuda a centrarnos en los puntos fuertes de la empresa y en la visión de futuro en beneficio del desarrollo de objetivos estratégicos, partiendo de aspectos como: los elementos tangibles, la confiabilidad, la sensibilidad, la seguridad y empatía, aspectos que se transmutan en un método de planificación estratégica que asiste y apoya a las organizaciones a centrarse en sus ambiciones futuras.

3.1. APLICAR EL ANÁLISIS FOAR

Esta metodología conocida como evaluación apreciativa, fue un proceso de búsqueda colaborativa entre las directivas y personal interno de QGC, con este análisis se logró aproximar a una visión mancomunada de la empresa destacando sus habilidades, potencial y ventajas sobre el sector empresarial en el que se desenvuelve la empresa.

3.2. REGISTRO DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS

Dentro de los resultados obtenidos, se logró verificar que a pesar de no tenerse definido todo un programa con requisitos de cumplimiento, en QGC han tomado en consideración cada hallazgo y recomendación dada en el presente estudio, para hacer contraste con sus habilidades y puntos fuertes, con el fin de evaluar fallas e impulsarse en adoptar mejores métodos de abordaje y corrección en su planta interna.

De acuerdo con los hallazgos y validación obtenida por el personal de QGC, se puntualizó en cada aspecto relacionado con las fortalezas,

oportunidades, aspiraciones y resultados, logrando comprobar lo siguiente. Ver figura 9.



Figura 9. Análisis FOAR aplicado en QGC.

Fuente: Elaboración propia

4. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SEAN APLICABLES Y REQUERIDOS COMO BASE PARA EL SIG EN QGC

Para un orden y fácil acceso de información es necesario que cada organización emplee un sistema de guarda y custodia, lo que en su defecto sería una manera adecuada de documentarse los procesos organizacionales, tal y como lo establece la ISO 9001:2015 en el numeral 7.5 que habla de la

información documentada, de cómo se debe mantener y conservar la información como apoyo a la operación de los procesos.

Asimismo, dentro de los parámetros establecidos por el archivo general de la Nación en Colombia, se estipula la Ley 594 de 2000, denominada como la ley general de archivos, la cual reguló en su artículo 21, “la obligatoriedad de las entidades públicas y privadas que ejecutan funciones públicas de elaborar un plan o programa de gestión documental, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su cometido o del objeto social para el que fueron creadas”.

La anterior ley logra establecer un paralelo entre los requisitos que debe cumplirse para el control de los documentos, su disposición final y relevancia, además de evitar la acumulación de documentos innecesarios en las empresas.

Frente a lo anterior para identificar las falencias documentales en QGC se tomó como herramienta de recolección la lista de chequeo, la cual se encargó de verificar el cumplimiento de los requisitos de la empresa, entre ellos la documentación pertinente a mantener o conservar.

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la lista de chequeo, el cuestionario aplicado, la revisión de documentos y las entrevistas realizadas con las directivas y personal interno de QGC, se encontró que la empresa actualmente en cuanto a la parte documental se maneja unas estanterías para guardar el archivo de los procesos judiciales, la cual está a cargo de cada colaborador y no de una persona especializada en archivos, cada colaborador registra el archivo en físico, en carpetas foliadas con el nombre del cliente, guardan la información en cajones por años, escanean el paquete y lo que no consideran relevante lo regresan al cliente al finalizar el proceso jurídico.

El diagnóstico documental verifica cada una de las funciones y operaciones administrativas en QGC, su objetivo organizacional y procesos

internos, con el fin de identificar cada una de las falencias y evidenciar los posibles controles que puedan hacer falta para complementar el proceso de manejo interno en pro de servicio de calidad, así como de cumplimiento documental.

4.2. CREACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN

En cuanto al establecimiento del plan de acción, se definió una ruta con el fin de lograr los objetivos establecidos en el proyecto, es por esto que se revisó y emplearon los datos necesarios para su ejecución, para el establecimiento de unos planes de acción coherentes y claros se debe contar con: objetivos claros y medibles en la empresa, detalle de las estrategias y actividades con sub actividades, además de los responsables de las actividades.

A continuación, se registró la información detallada de los pasos y estrategias a seguir para el control y mejora de los procesos evaluados dentro de QGC, y que, a consideración del estudioso, son oportunidades viables para mejorar según lo encontrado dentro de la organización. Ver cuadro 13.

Cuadro 13.
Requisitos según cumplimiento en QGC

Dimensión	Variable	Ponderado (TD – D)	Resultado	Propuesta de acción	Prioridad
Elementos tangibles	Equipos modernos	5,9%	73%	Lista de verificación de condiciones físicas en la empresa y equipos. Lista de verificación y control de documentación y archivo	1
	Publicidad	11,0%	53%	Implementación de portal o página web con portafolio de servicios de QGC, así como la apertura de canales de información masiva en redes sociales con acceso directo a chat empresarial	
Confiabilidad	Interés de QGC en resolver problemas de cliente o colaborador	6,0%	80%	Implementación de un buzón de sugerencias o PQR, para gestionar y dar trámite a inconsistencias, permitiendo planes de mejora	2
	Cumplimiento de lista de actividades	5,2 %	80%	Establecer cronograma de actividades con fechas y responsable a cargo	
Sensibilidad	Comunicación entre empleados y clientes al finalizar servicios	67%	87%	Remitir mensaje a cliente informando el agradecimiento por tomar el servicio con la empresa, además de establecer aplicación de una encuesta para medir satisfacción de servicios obtenidos inmediato finaliza el proceso	4

**Cuadro 13.
(Cont...)**

Dimensión	Variable	Ponderado (TD – D)	Resultado	Propuesta de acción	Prioridad
Seguridad	Conocimiento y cortesía de empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad	7,5	94%	Hacer seguimiento mensual y retroalimentar al personal interno sobre atención al cliente y el fin de la empresa, destacando sus valores, los cuales deben ser representativos ante los clientes Elaborar y socializar una matriz de riesgos con base al desarrollo de las actividades en QGC.	5
Empatía	Horarios de atención asequible y convenientes para los clientes	5,2 %	80%	Redefinir el horario de atención, para que no se vea afectada la atención oportuna, tomando como base un chat empresarial de atención al usuario con respuesta remota, dejando claro horarios de atención físicamente, y si es una urgencia por días quien internamente manejara la línea de atención inmediata en caso de requerirse en horarios fuera de oficina. Definir evaluación semestral de satisfacción de los servicios prestados.	3

Fuente: Elaboración propia

Las personas que respondieron a la evaluación realizada internamente en QGC a través de los diferentes instrumentos, mostraron ser de una población con un bachiller básico a título profesional, siendo estos últimos en su mayoría el personal de la planta interna de la empresa dónde todos son profesionales en el área jurídica, algunos con postgrados de complemento.

Dentro de las personas evaluadas predominaron las mujeres con un 53% de los evaluados y un restante del 47% ubicándose a los hombres, asimismo, predomina la población de 26 a 35 años, los cuales representaron el 33% de las respuestas, los demás corresponden al 27% con edades entre 36 a más de 45 años y un 13% a personas entre 18 a 25 años.

Se evidenció además que existe una gran pluralidad en los aspectos evaluados en la empresa QGC, dentro de los positivos evaluados se destacan los de la dimensión de seguridad (media 97%), sensibilidad (media 89%) y empatía (media 88%), en cuanto a los aspectos negativos, la dimensión de elementos tangibles (media 78%) y confiabilidad (media 80%), destacando un puntaje menor, donde existe un alto índice de omisión de respuestas por parte de los evaluados.

Dentro de los hallazgos y medición de la calidad de los servicios ofertados en QGC se encontró la seguridad como una dimensión de cumplimiento normativo, con una gran favorabilidad, dónde el cliente establece una percepción amplia sobre los conocimientos y atención que muestran los colaboradores de la empresa, así como sus habilidades y capacidad de despertar confianza e inspirar credibilidad, aunque se enmarcó una percepción favorable con una media de 97%, no se alcanza a cumplir a cabalidad con el 100%, pues existe tanto en esta como en cada dimensión un vacío de información ante la omisión de respuestas por parte de los evaluados.

Esta omisión de información podría generar deserción al requerir de los servicios, además de posibles sanciones por no cumplirse con lo ofertado, por lo que QGC debería establecer un plan encaminado al cumplimiento normativo que busca generar tranquilidad y seguridad en los clientes sobre las diligencias

o trámites que se realizan en la empresa, así como promoción de una cultura interna organizacional orientada a la seguridad de procesos y diligencias ejecutadas, dejando constancia documental a través de listas e informes.

Para la preparación de estos instrumentos, evaluación y recolección de datos, fue necesario contar con la participación de un comité interno con competencias asociadas a la seguridad o en su defecto comprenda aspectos de tipo administrativo y operativos, además del jurídico, siendo los principales responsables de identificar inconsistencias, para posteriormente ser evaluadas y controladas.

En cuanto a la dimensión correspondiente a la sensibilidad, se registró una media de 89%, resaltando también una buena percepción hacia QGC al evaluarse dicha dimensión, pero con un considerable grado de omisión de respuestas al querer confirmarse si la empresa reacciona rápido a las necesidades de los clientes y personal interno y si está en disposición de ayudar y proporcionar un servicio rápido.

Ante esta situación se hará necesario hacer seguimiento a las respuestas que se les da a las peticiones de los clientes y colaboradores y como posible estrategia se puede considerar formar o capacitar a los colaboradores que desarrollen sensibilidad y logren un buen manejo y ambiente de trabajo posiblemente menos estresante si así ha llegado a ser considerado, teniendo en cuenta que son ellos en primer momento quienes deben atender a los usuarios que requieren de los servicios, siendo en algunos casos la primera cara o contacto con el cliente.

En cuanto a la dimensión relacionada a la empatía, alcanzó una media de 88%, y hace referencia a una habilidad tanto cognitiva como emocional de la persona, en la cual la persona es capaz de ponerse en la situación del otro, en esta dimensión se emplea una percepción buena sobre la vocación de servicio, habilidades del personal y flexibilidad frente a las necesidades presentes en los clientes y colaboradores de QGC.

Por su parte los problemas de insatisfacción identificados en QGC para esta dimensión fueron en su mayor parte por no contar con jornadas adicionales de atención a los clientes, no lograr definir una respuesta rápida a las necesidades de cada cliente, lo que puede conllevar a que estos lleguen a creer que la empresa no es flexible ante sus necesidades, duda acerca de la vocación de servicio, aunque los colaboradores de QGC son escogidos tomando como criterio esta cualidad, en ocasiones la complejidad y carga de las labores, logra desestabilizar al personal interno, que puede llegar a actuar de una forma inadecuada con los usuarios.

En cuanto a la dimensión de confiabilidad, encargada de calificar la habilidad de la organización al prestar el servicio prometido con cero faltas, en otras palabras, sin necesidad de reprocesos, respalda una percepción aceptable sobre la efectividad de obtener el servicio de atención jurídica mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas del cliente.

Se destaca un grupo de evaluados satisfechos, pero parte de las causas de la insatisfacción en cuanto a la confiabilidad son los tiempos de respuesta programados en QGC y los de trámite ejecutado por el ente judicial que no se cumplen en igual medida, lo cual ocasiona que en la empresa se fije promedio un tiempo al cliente y transcurrido este no pueda ser cumplido, sin embargo, no sucede el cien por ciento de las veces y estos son casos aislados, algunos posibles factores de incumplimientos se derivan de los problemas al momento presentarse suspensión de audiencias, se corren fechas haciendo extensos los términos iniciales o en algunos casos los procesos de alta complejidad que requieren de mayor tiempo de ejecución.

Finalmente, al hablar de la dimensión correspondiente a los elementos tangibles, se relaciona no solo aspectos concernientes con la planta física de la empresa sino aspectos como equipos, apariencia del personal y elementos de comunicación, con una percepción favorable, pero con alertas con relación específica hacia los elementos publicitarios.

En la evaluación de esta dimensión de calidad, se registró el mayor número de usuarios insatisfechos y se puede ver que es una proporción bastante grande en comparación con las demás dimensiones, las medidas de intervención en QGC deberán centrarse en establecer un medio de expansión publicitaria clara y asequible, es importante señalar que la oficina lleva poco tiempo de ubicación en el sitio actual, ya que anteriormente estaba en otra dirección y la publicidad que existía maneja datos desactualizados, además se logró implementar un sitio web como portal a los servicios ofrecidos por la organización pero este está en proceso de ajuste.

En cuanto a apariencia del personal, sería pertinente a futuro el uso de un uniforme distintivo y proporcional a la empresa durante la jornada laboral y de esta forma lograr una mejor imagen ante el público, asimismo revisar el atractivo visual de la oficina, la cantidad insuficiente de muebles o mobiliario, así como la falta de implementación de mejoras tecnológicas para agilizar la prestación de los servicios; cómo estrategia para definir un sistema documental acorde a las necesidades de QGC se hará necesario establecer en todos los documentos que se manejen lo siguiente:

- Todos los documentos de QGC sin excepción alguna, deben ser elaborados o impresos en hoja membretada con el logotipo de la empresa.
- Los documentos impresos y diligenciados por el personal de QGC, deben ser registrados e insertado en el archivo de la empresa.
- No se debe elaborar más de una copia de un documento a la hora de conservarse en el archivo interno de la empresa (preferiblemente se haga copia sistematizada).
- Consultar la tipología documental para definir los procesos existentes se ajustan a una reglamentada o hay que solicitar su creación.

Por su parte el diseño e implementación del modelo de gestión documental para QGC debe incluir la digitalización de los documentos; partiendo de que su enfoque principal se basa en la prestación de un servicio,

trabajando para brindar asesoría jurídica integral, la digitalización de la información será una herramienta didáctica y de manejo en tiempo real.

CONCLUSIONES

Para el presente proyecto se determinaron las conclusiones tomando en consideración a los objetivos específicos, los cuales se reconocen de forma puntual en la Estructura Desagregada de Trabajo, por lo tanto, se logra identificar y concluir que:

Con la aplicación de la matriz FODA se obtuvo que la empresa debe jerarquizar sus estrategias con relación a la planificación estratégica, como es el caso de integrar e impulsar nuevos modelos de atención e interacción con diferentes actores del sector jurídico, incluyendo alianzas del sector administrativo.

Con la aplicación del cuestionario elaborado se logró identificar a través de la percepción del cliente e internos la necesidad de implementar las bases para un sistema integrado de gestión en aras de brindar un buen servicio, aligerar los procesos, conllevando a trámites y gestiones seguras, de calidad, y destacándose en el gremio jurídico en la ciudad de Neiva.

Con base a los resultados del análisis FOAR se logró establecer criterios de mejora en la planta física y de gestión interna en la empresa, actualizándose elementos tecnológicos y plataformas informativas confiables, concientizando al personal interno sobre lo importancia de su gestión en la empresa y dando orden a la documentación empleada en aras de facilitar el desarrollo de las labores internas.

Con la revisión documental se concluye que la planificación adecuada en la elaboración de documentos consiste en jerarquizar los documentos mediante una propuesta de estructura documental para el Sistema Integrado de Gestión en la empresa de acuerdo a sus necesidades documentales.

El conocimiento obtenido diariamente en los procesos ejecutados en QGC no eran documentados y tendía a replicarse actividades relacionadas, lo que llevo a identificar estrategias a través de la estructura documental del SIG para

documentar y almacenar documentos, cerrando la brecha abierta al orden archivístico en QGC.

Los hallazgos encontrados permitieron que las directivas en QGC hicieran un acercamiento a procesos soportados con las TIC, abordaran su debilidad comunicativa y actualizaran los canales de comunicación a través de la web, con estrategias de marketing fáciles de replicar, ofertando sus servicios con las competencias laborales que hacen diferente a la empresa de otras del mismo sector jurídico.

Los colaboradores de QGC son uno de los mayores activos de la organización, por lo tanto, la gestión del recurso humano, siendo el último derivado de las condiciones laborales, son fundamentales para el desarrollo y expansión empresarial.

Se puede concluir que las herramientas de apoyo para el control de registro de actividades, procesos y para evaluar la percepción de los colaboradores y clientes son necesarias de aplicar en el término aproximado de cada doce meses o acorde a las necesidades en el sector jurídico, así como que los instrumentos deben estar debidamente actualizados.

Con la integración de la calidad, medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo en la organización, fue posible identificar elementos frecuentes y semejantes en los procesos, basándose en el ciclo de mejoramiento continuo e identificación de las no conformidades, permitiendo la verificación de procesos más prácticos, para un análisis y corrección oportuna, dando cumplimiento a la principal meta organizacional: destacarse dentro del sector gracias a sus innovaciones, logrando crecimiento y competitividad en el sector jurídico.

RECOMENDACIONES

Capacitar a los colaboradores acerca de sus funciones en la empresa, el compromiso organizacional y la detención de puntos críticos en los procesos involucrados en QGC para un abordaje oportuno.

Establecer un cronograma de actividades soportado al sistema integrado de gestión, estructurándose además un sistema documental con documentos elaborados por la organización y estos se pongan en práctica sin dificultad.

Determinar claramente los procesos internos de QGC, precisando la relación de sus actividades de tal manera que se mantengan una dinámica laboral optima.

Informar y dejar claro a los colaboradores sobre la fortaleza e importancia que conlleva trabajar bajo un sistema integrado de gestión tanto para la fluidez de sus procesos internos como para la diligencia con sus clientes.

Verificar la actualización de los instrumentos existentes (la matriz DOFA, elementos FOAR, listas de chequeo y el cuestionario).

Realizar valoración (semestral) de las variables en aras de identificar posibles aspectos de mejora enfocados al desarrollo de un sistema de gestión que incorpore flujos de trámite documental.

Realizar seguimiento permanente al plan de acción de la empresa (mínimo cada doce meses) siendo necesario tomar en cuenta la escala de prioridades en los objetivos estratégicos de QGC, de esta forma también se logra realizar una evaluación de las capacidades disponibles en la empresa (capacidades faltantes, estrategia para activarlas y los costos).

Uniformizar los procedimientos de tramite documental en aras de dejar registro documental y agilizar los procesos internos en la empresa y evitar perder el tiempo.

Diseñar y aplicar un programa de gestión documental con el fin de mejorar el control y clasificación de los documentos y dar cumplimiento a los objetivos definidos en la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la investigación** (5ª Ed.). México, D.F., México: McGraw Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista. P. (2016). **Metodología de la investigación**. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 6. ISBN: 978-1-4562-2396-0

Referencias Web

Álvarez, L. (2017). **Modelos de gestión**. Fundación Universitaria Are Andina. Bogotá DC. Recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1394/Modelos%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Antúnez, V. (2016). **Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba**. Cofin Habana. 10 (2). pp1-28. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n2/cofin01216.pdf>

Arce, C (2018). **Diseño del sistema integrado de gestión en una empresa metalmeccánica y de servicios de salud**. Universidad Autónoma de Occidente. Santiago de Cali – Colombia. Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10466/T08134.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Arias, F. (2012). **El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica**. Editorial Episteme, C A. 6. Caracas – República Bolivariana de Venezuela. Recuperado de <http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2015/06/fidias-arias-2012-el-proyecto-de.html>

Avalos Lazo, C. S. (2019). **Evaluación inicial para la implementación de un sistema integrado de gestión ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la empresa Canper Clínica Veterinaria S.A.C**. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11964/UPavIacs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Becerra, F., Andrade, A., y Diaz, L. (2019). **Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador.** Revista actualidades investigativas en educación. 19 (1). Universidad de costa rica. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Bocanegra, M., y Ochoa, J. (2016). **Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 para la empresa de transporte publico Flota Andina Limitada de Bogotá.** Trabajo de grado. Universidad Cooperativa de Colombia. Bogotá. Recuperado de <https://1library.co/document/yevxod4z-diseno-sistema-integrado-gestion-transporte-publico-limitada-bogota.html>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). **Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo servqual.** Revista Empresarial. 13 (2). pp1-15. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Casas, J. Repullo, J R., y Donado, J. (2003). **La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I).** Revista Elsevier. 31 (8). Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Chacón, J., y Rugel. S. (2018). Artículo de revisión. **Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad.** Revista Espacios. 39 (50). PP 14. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Deming, W. (1990). **Calidad, productividad y competitividad.** España: Diaz de santos
- Diaz, E. y Fernández, P. (2013). **Conceptualización del diagnóstico en trabajo social: Necesidades sociales básicas.** Cuadernos de Trabajo Social. 26 (2). pp 431-443. Recuperado de https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+diagn%C3%B3stico+seg%C3%BA+articulos+cientificos&sxsrf=ALeKk02JYamGIAKNnQADGB_2277K_JW54w%3A1628262673564&ei=EVENYd3gIfuWwbkPrPmfuAM&og=definici%C3%B3n+de+diagn%C3%B3stico+seg%C3%BA+articul

os&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMYADIFCCEQoAEyBQghEKABMgUIIRCgAT
oHCCMQsAMQJzoHCAAQRxCwAzoeCCMQJzoECAAQQzoFCAAQgAQ6
BggAEBYQHjoICCEQFhAdEB46BwghEAoQoAFKBAhBGABQjzdYyENgk
ExoAXACeACAACUBiAGWDJIBBDAuMTCYAQCgAQHIAQnAAQE&sclien
t=gws-wiz#

Gómez, L (2013). **La lista de chequeo: un estándar de cuidado.** Revista Colombiana de Anestesiología. 41 (3). pp 182-183. Bogotá – Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1951/195128413003.pdf>

Helmunt Coing (1981). **Historia del derecho y dogmática jurídica.** Revista chilena de derecho. 9 (2). PP 245-257. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2649389>

Hernández, H., Martínez, D., y Cardona, D. (2015). **Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación.** Saber, ciencia y libertad. 11 (1). pp141-150. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5847006.pdf>

Jarquín, A., y Palacios, J. (2015). **Diagnóstico estratégico de las medianas y pequeñas empresas del departamento de Matagalpa.** Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/5579/1/6136.pdf>

Kafruni, N., y Castro del Toro, M (2018). **Sistema integrado de gestión para las IPS de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla basado en los estándares de acreditación en salud, el modelo European foundation for quality management y el Balanced Scorecard.** Prospectiva, 16 (1), pp 91-99, recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/prosp/v16n1/1692-8261-prosp-16-01-00091.pdf>

Mallar, M. (2010). **La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente.** Visión de futuro. 13 (1). Universidad Nacional de Misiones. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Martínez, S. (2014). **Modelos de Calidad, EFQM, ISO. Balanced Scorecard y otros modelos.** Madrid: Escuela Nacional de Sanidad. Recuperado de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500966/n14.10_Modelos_de_calidad_EFQM__ISO.pdf

- Matsumoto, R. (2014). **Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.** Revista perspectivas. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Mejía, O. (2015). **Importancia de la implementación de un sistema de gestión integral en las empresas colombianas.** Artículo de reflexión con fines de grado. Universidad de San Buenaventura Cartagena. Recuperado de http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/bitstream/10819/4397/1/Importancia%20implementacion%20sistema%20gesti%C3%B3n_Oscar%20mej%C3%ADa%20C_2015.pdf
- Meneses, J. (2016). **El cuestionario.** Femrecerca. Recuperado de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- OCCMundial. (2021). **Tips para el Trabajo ¿Qué es un análisis FODA, cómo se hace, para qué sirve? Guía 2021.** <https://www.occ.com.mx/blog/que-es-un-analisis-foda-y-como-se-hace/>
- Osorio, P. (2021). **Proceso de calidad de servicio para la seguridad vial en la escuela de capacitación de conductores profesionales San Juan de Pastocalle como base del sistema integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo.** Trabajo de grado. Escuela de ingeniería y negocios. Universidad de Viña del mar
- Parella, S., y Martins, F (2010). **Metodología de la investigación cuantitativa.** 3. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica experimental FEDUPEL. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/000628576f51732890350>
- Pérez, S., Jiménez, A., Hernández, M., y López, E. (2016). **La indagación apreciativa como complemento de la gestión del talento humano en las organizaciones.** Revista de Formación de Recursos Humanos. 2 (4). Pp59-71. Recuperado de https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Formacion_de_Recursos_Humanos/vol2num4/Revista_de_Formaci%C3%B3n_de_Recursos_Humanos_V2_N4_6.pdf
- Pérez, J., y Merino, M. (Publicado: 2009. Actualizado: 2021). **Definición de plan de acción.** Definición.de. Recuperado de <https://definicion.de/plan-de-accion/>

- Prieto, J. (2014). **Gestión estratégica organizacional**. ECOE Ediciones. 5. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-organizacional-5ta-Edici%C3%B3n.pdf>
- Rodríguez, D. M. (2013). **Diagnóstico Organizacional**. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez., y Correa. (16 de abril de 2021). **Rodríguez & Correa abogados S.A.S.** recuperado de <https://rodriguezcorreaabogados.com/>
- Rosa, C., Silva, G., Yammin, S., Nardi, R., Guzman, I. (2017). **Indagación Apreciativa: un enfoque para descubrir aspectos positivos organizacionales**. Anales de la Universidad Metropolitana; Caracas. 16 (2). pp119 - 141. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/1990799212?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Salinas, P. (2012). **Metodología de la investigación científica**. Universidad de Los Andes. Mérida. Venezuela. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52205428/metodologia_investigacion.pdf?1489891783=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_CIENTIFI.pdf&Expires=1626583078&Signature=LOE5MRDz3FOaeuXLesjB1-nZsoy9bJw6bxmbvUgbJbyNE7mBLP1hXcKxul1mfow1ctKBMw-jzJfwyuFCWKrPI1bQR1NYEJDXb9WHc~TT-vnN8ti9HO8Vrnvnayucr9lvamFeDFXPCUqmrWwOb~k7Vr-f93oO1bFK0LPTPZsIHPEdS36ECCnSy8DbJ9pJAeTSHzZlqm6tMMWUioOhwOthi8cLTh908uhg96ubhmwBeLcLFW7CbCihU~n3W6BgAhHzf6i5pS16k4YzppEe3qXy8p8ZewOg5gnK0Hee9qTgAs5R3Ng4tjvUnyyUo9xpLLcfWjPTuhRpsqHNDHVzqaN1ig__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Sallenave, J. P. (2004). **Gerencia y planeación estratégica**. Bogotá: Norma.
- Sarli, R., González, S., y Ayres, N. (2015). **Análisis FODA. Una herramienta necesaria**. Actualizaciones. UNCuyo. Volumen 9 (1). Recuperado de https://videla-rivero.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlrifo-912015.pdf

- Thompson, I. (2006). **Misión y visión. Conozca cuál es el significado de los términos "misión y visión" aplicado a empresas y organizaciones.** Pronegocios.net. Recuperado de <http://www.colegio-isma.com.ar/Secundaria/Apuntes/Mercantil/4%20Mer/Administracion/Mision%20y%20Vision.pdf>
- William, D. (2002). **¿Qué es un marco teórico?**. Enfoques. XVI (I). pp. 73-112. Universidad Adventista del Plata. Libertador San Martín, Argentina. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/259/25914108.pdf>
- Vásquez, R. (2012). **El rol de los abogados en el Estado Social de Derecho: Tendencias y perfiles contemporáneos.** Jurídicas CUC, 8 (1), 137 – 172. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4919278.pdf>

Normas

- APC-Colombia (2017). **Manual de archivo y correspondencia.** Agencia presidencial de cooperación. Recuperado de https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/archivos_usuario/2017/a-ot-012manualarchivocorrespondenciav6.pdf
- Instituto Nacional de Normalización (2015). **Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.** Adopción idéntica de la versión en español de la norma internacional ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015).
- Instituto Nacional de Normalización (2015). **Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.** Adopción idéntica de la versión en español de la norma internacional ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015).
- Instituto Nacional de Normalización (2015). **Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso.** Adopción idéntica de la versión en español de la norma internacional ISO 14001:2015 (ISO 14001:2015).
- Instituto Nacional de Normalización (2018). **Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Requisitos con orientación para su uso.** Adopción idéntica de la versión en español de la norma internacional ISO 45001:2018 (ISO 45001:2018).

Ley 594 (2000). **Por medio de la cual se dicta la ley general de archivo y se dictan otras disposiciones.** Congreso de Colombia. Recuperado de <http://intranet.umng.edu.co/wp-content/uploads/2018/05/Ley-594-de-2000.pdf>



ANEXOS



ANEXO A

CUESTIONARIO ELABORADO

FORMULARIO DE ENCUESTA APLICADA PARA PERSONAL DE "QGC S.A.S" Y EXTERNOS

OBJETIVO: Establecer el nivel de satisfacción de clientes y propios en QGC, asociados al nivel de calidad de los servicios prestados por la empresa.

Sus respuestas confidenciales tienen por objeto recolectar su importante opinión, agradezco su tiempo y colaboración, al finalizar si desea realizar algún aporte será de gran importancia para nuestra investigación.

INSTRUCTIVO: A continuación, encontrará una serie de preguntas que tienen que ver con el nivel de servicio y seguridad ofrecida por QGC. Al leer cada pregunta concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. Por favor, marque con una "X" la respuesta que mejor se refleje a su percepción, recuerde que no existen respuestas correctas e incorrectas, las opciones de respuesta son:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo o desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

Sexo:	Femenino		Masculino	
--------------	----------	--	-----------	--

Edad:	18 - 25 años		26 - 35 años		36 - 45 años		más de 45 años
--------------	--------------	--	--------------	--	--------------	--	----------------

DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, elementos y materiales de comunicación

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo o desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿En QGC tienen equipos modernos?	1	2	3	4	5
2. ¿Las instalaciones físicas de QGC son atractivas?	1	2	3	4	5
3. ¿La publicidad sobre QGC (sitio WEB, folletos, información y demás) es atractiva?	1	2	3	4	5

4. ¿Los empleados de QGC tienen buena apariencia?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 2.

CONFIABILIDAD

Habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido, de forma cuidadosa y en el primer momento indicado.

5. ¿Cuándo en QGC se promete hacer algo en un plazo, lo hace?	1	2	3	4	5

6. ¿En QGC se presta el servicio de manera eficiente a la primera?	1	2	3	4	5

7. ¿Cuándo un usuario o empleado tiene un problema, en QGC se muestra interés en resolverlo?	1	2	3	4	5

8. ¿En QGC se ejecuta en los términos pertinente su cronograma de actividades?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 3. SENSIBILIDAD

Se basa en la disposición de ayudar a los clientes de una manera rápida y acorde a las necesidades.

9. ¿En QGC, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan?	1	2	3	4	5

10. ¿En QGC, los empleados están en la disposición de atender las inquietudes de los clientes?	1	2	3	4	5

11. En QGC, los colaboradores nunca deben estar demasiado ocupados para ayudar	1	2	3	4	5

12. ¿En QGC los colaboradores ofrecen un servicio puntual?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD

Disposición de ayudar a los clientes de una manera rápida y acorde a las necesidades.

13. Los empleados de una firma jurídica transmiten confianza a los usuarios	1	2	3	4	5

14. Los usuarios externos y clientes de la firma jurídica se sienten seguros en sus relaciones con la empresa	1	2	3	4	5

15. El personal de QGC tiene el conocimiento y experiencia suficiente para responder a la necesidad de los clientes	1	2	3	4	5

16. ¿Los colaboradores en QGC manejan un trato cortés con pares y clientes?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 5. EMPATÍA

Atención individualizada que vela por los intereses de los clientes.

17. ¿La firma de abogados QGC ofrece a los usuarios una atención individualizada cuándo se requiere?	1	2	3	4	5

18. Los horarios de atención en QGC son convenientes para todos los usuarios.	1	2	3	4	5

19. En QGC se preocupan por los intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5

20. En QGC se cuenta con colaboradores suficientes para dar respuesta a las necesidades de los clientes.	1	2	3	4	5



ANEXO B

LISTA DE CHEQUEO ELABORADA

QUINTERO GIL CONSULTORES S.A.S
LISTA DE CHEQUEO ELABORADA BASADA EN PROCESOS INTERNOS DE QGC Y LAS
ISO 9001:2015/14001:2015/45001

Lineamientos orientadores y facilitadores de la implementación integral de un Sistema de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 (Sistema de gestión de la calidad), ISO 14001:2015 (Sistemas de gestión ambiental) y la norma ISO 45001 (Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo) en la firma de abogados **QUINTERO GIL CONSULTORES S.A.**

INSTRUCTIVO: A continuación, encontrará una serie de preguntas que tienen que ver con los diferentes aspectos internos y externos en QGC. Al leer cada pregunta concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. Por favor, marque con una "X" la respuesta que mejor se refleje a su percepción, recuerde que no existen respuestas correctas e incorrectas:

Sexo: Masculino ___ Femenino ___

Edad: 18 – 25 años ___

26 – 35 años ___

36 – 45 años ___

Mas de 45 años ___

REQUISITOS	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. ¿En QGC cuentan con las instalaciones físicas, equipos, elementos y materiales de comunicación necesarios para la prestación de sus servicios?			
2. ¿En QGC cuentan con el personal, experiencia y habilidades para la prestación del servicio en el tiempo prometido, de forma cuidadosa y en el momento indicado?			
3. ¿La atención ofrecida en QGC es individualizada y vela por los intereses de los clientes?			
4. ¿Desde su experiencia, considera sería fácil la aplicación de la metodología por parte del personal competente en el sistema integrado de gestión en QGC?			
5. ¿En QGC se lleva a cabo la aplicación de los Sistemas de gestión propuestos?			

6. ¿Conoce y tiene visualizada la Política de Calidad de la Institución?			
7. ¿Tiene conocimiento y claridad de la Misión y visión Institucional?			
8. ¿Conocimiento sobre las funciones del cargo que desempeña?			
9. ¿En QGC se maneja mapa de procesos institucional, de ser así lo conoce?			
10. ¿Se promueve la toma de conciencia de los trabajadores y la política institucionales?			
11. ¿Existe estrategias para sus procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora?			
12. ¿Conoce si QGC tiene un plan de auditorías?			
13. ¿De existir un plan de auditorías, conoce los resultados de estas?			
14. ¿Existen criterios que aseguran que los procesos de atención jurídica sean eficaces?			
15. ¿Existen criterios que aseguran que los procesos de evaluación a los procedimientos internos en QGC sean eficaces?			
16. ¿Se realizan procedimientos para mejorar los procesos internos en QGC?			
17. ¿Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para seguir los procesos antes mencionados?			
18. ¿Existe un proceso establecido para la custodia de documentos en QGC?			
19. ¿Se realizan revisiones periódicas a los documentos de trabajo e identifican claramente todos los documentos elaborados por la firma?			
Observaciones			



ANEXO C

TABULACIÓN DE DATOS

QUINTERO GIL CONSULTORES S.A.S

**LISTA DE CHEQUEO ELABORADA BASADA EN PROCESOS INTERNOS DE QGC
Y LAS ISO 9001:2015/14001:2015/45001**

Lineamientos orientadores y facilitadores de la implementación integral de un Sistema de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 (Sistema de gestión de la calidad), ISO 14001:2015 (Sistemas de gestión ambiental) y ISO 45001 (Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo) en la firma de abogados QUINTERO GIL CONSULTORES S.A.S

REQUISITOS	CUMPLE	OBSERVACIONES
1. ¿En QGC cuentan con las instalaciones físicas, equipos, elementos y materiales de comunicación necesarios para la prestación de sus servicios?	SI	
2. ¿En QGC cuentan con el personal, experiencia y habilidades para la prestación del servicio en el tiempo prometido, de forma cuidadosa y en el momento indicado?	SI	
3. ¿La atención ofrecida en QGC es individualizada y vela por los intereses de los clientes?	SI	
4. ¿Desde su experiencia, considera sería fácil la aplicación de la metodología por parte del personal competente en el sistema integrado de gestión en QGC?	SI	
5. ¿En QGC se lleva a cabo la aplicación de los Sistemas de gestión propuestos?	NO	No manejan SIG
6. ¿Conoce y tiene visualizada la Política de Calidad de la Institución?	NO	No hay definido políticas de calidad
7. ¿Tiene conocimiento y claridad de la Misión y visión Institucional?	NO	No se ha socializado
8. ¿Conocimiento sobre las funciones del cargo que desempeña?	SI	
9. ¿En QGC se maneja mapa de procesos institucional, de ser así lo conoce?	NO	No existe mapa de procesos
10. ¿Se promueve la toma de conciencia de los trabajadores y la política institucionales?	NO	No hay definido políticas
11. ¿Existe estrategias para sus procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora?	NO	Todo se realiza desde la experiencia
12. ¿Conoce si QGC tiene un plan de auditorías?	NO	No se implementan auditorias
13. ¿De existir un plan de auditorías, conoce los resultados de estas?	NO	NA

14. ¿Existen criterios que aseguran que los procesos de atención jurídica sean eficaces?	NO	Todo se realiza de forma empírica
15. ¿Existen criterios que aseguran que los procesos de evaluación a los procedimientos internos en QGC sean eficaces?	SI	
16. ¿se realizan procedimientos para mejorar los procesos internos en QGC?	NO	Todo se realiza de forma empírica
17. ¿Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para seguir los procesos antes mencionados?	SI	
18. ¿Existe un proceso establecido para la custodia de documentos en QGC?	SI	
19. ¿Se realizan revisiones periódicas a los documentos de trabajo e identifican claramente todos los documentos elaborados por la firma?	NO	Todo se realiza de forma empírica, no hay sistema de gestión documental

CATEGORIA	
1	CUMPLE
2	NO CUMPLE

La lista de chequeo se distribuye en dos categorías (Cumple y No Cumple), dónde los resultados obtenidos se suman y en el caso presente se obtiene un total de 8 ítems como respuesta en la lista de chequeo la organización cumple, pero con opciones de mejora

TOTAL

1	CUMPLE
---	--------

**CUESTIONARIO BASADO EN MODELO SERQVUAL
MEDIA POR DIMENSIÓN**

DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
1	53%	20%	27%	0%	0%
2	80%	13%	7%	0%	0%
3	33%	20%	33%	7%	7%
4	47%	47%	7%	0%	0%
MEDIA	53%	25%	18%	2%	2%
MEDIA POR DIMENSIÓN	TA + A = 78%				

DIMENSIÓN 2. CONFIABILIDAD

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
5	53%	27%	20%	0%	0%
6	60%	20%	20%	0%	0%
7	60%	20%	13%	0%	7%
8	47%	33%	20%	0%	0%
MEDIA	55%	25%	18%	0%	2%
MEDIA POR DIMENSIÓN	TA + A = 80%				

DIMENSIÓN 3. SENSIBILIDAD

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
9	40%	47%	7%	0%	7%
10	60%	27%	13%	0%	0%
11	40%	53%	7%	0%	0%
12	47%	40%	13%	0%	0%
MEDIA	47%	42%	10%	0%	2%
MEDIA POR DIMENSIÓN	TA + A = 89%				

DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
13	80%	20%	0%	0%	0%
14	67%	33%	0%	0%	0%
15	73%	20%	7%	0%	0%
16	67%	27%	7%	0%	0%
MEDIA	72%	25%	3%	0%	0%
MEDIA POR DIMENSIÓN	TA + A = 97%				

DIMENSIÓN 5. EMPATÍA

ITEM	TA	A	NAND	D	TD
17	73%	20%	7%	0%	0%
18	67%	13%	13%	0%	7%
19	73%	13%	13%	0%	0%
20	67%	27%	7%	0%	0%
MEDIA	70%	18%	10%	0%	2%
MEDIA POR DIMENSIÓN	TA + A = 88%				

Encuestados	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	TOTAL
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	29
4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	50
5	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	27
6	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	23
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
8	1	1	3	2	2	2	2	2	4	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	40
9	3	1	5	3	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	42
10	1	1	3	2	3	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	33
11	3	1	4	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1	1	1	4	2	1	42
12	3	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	33
13	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	42
14	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
15	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	23
Total	1,7	1,3	2,3	1,6	1,7	1,6	1,7	1,7	1,8	1,5	1,7	1,7	1,2	1,3	1,3	1,4	1,3	1,6	1,4	1,4	31,3
VARIANZA	0,7 29	0,3 29	1,4 22	0,3 73	0,6 22	0,6 40	0,8 89	0,5 96	0,6 93	0,51 6	0,35 6	0,48 9	0,16 0	0,22 2	0,35 6	0,37 3	0,35 6	0,90 7	0,50 7	0,37 3	
SUMATORIA DE VARIANZAS	10,907																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	90,596																				

a = Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	1,00
k = Número de ítems del instrumento	20
Sumatoria de la varianza de los ítems	10,91

$$S^2_t = \text{Varianza total del instrumento}$$

GRADO DE SATISFACCIÓN

Grado de satisfacción	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	TOTAL
Totalmente de acuerdo	8	12	5	7	8	9	9	7	6	9	6	7	12	10	11	10	11	10	11	10	178
De acuerdo	3	2	3	7	4	3	3	5	7	4	8	6	3	5	3	4	3	2	2	4	81
Ni en acuerdo o desacuerdo	4	1	5	1	3	3	2	3	1	2	1	2	0	0	1	1	1	2	2	1	36
En desacuerdo	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	15	300																			