



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Sistemas de gestión de calidad en pequeñas empresas mexicanas ante el COVID-19

Paola Sarahí Guadalupe Romero-Espinosa¹

*José Manuel Díaz-Romo**

*Amalia Clara Torres-Márquez***

Resumen

El Covid-19 obligó a empresas mexicanas al trabajo remoto bajo muchas precauciones llevando a revisar sus prácticas administrativas, sobre todo, en la forma de operar sus sistemas de gestión de calidad, de seguridad y sustentabilidad. Desde la academia se llevaron a cabo evaluaciones de la forma de operar de pymes mexicanas en sus Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y la parte ambiental y de salud ocupacional bajo las normas 14001 y 45001. Esto como un Sistema de Gestión de Calidad Integral, considerando sus conocimientos de calidad y los bienes o servicios que ofrecen. Se determinó que las empresas son dinámicas y que modernizan su maquinaria y equipo, así como métodos de trabajo e instructivos y manuales en sus áreas funcionales; es importante señalar que la aplicación de estas normas da una ventaja cuando llevan a cabo buenas prácticas en la gestión de sistemas.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, Calidad, ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 45001, empresas pequeñas.

Abstract

Covid-19 forced Mexican companies to do homework under many precautions, leading them to review their administrative practices, especially in the way they operate their quality, safety and sustainability management systems. From the academy, evaluations were carried out on the way Mexican SMEs operate their Quality Management Systems according to ISO 9001:2015 and the environmental and occupational health part under the 14001 and 45001 standards. This as an Integral Quality Management System, considering their knowledge of quality and the goods or services they offer. It was determined that the companies are dynamic and that they modernize their machinery and equipment, as well as work methods and instructions and manuals in their functional areas; it is important to note that the application of these standards gives an advantage when they carry out good practices in systems management.

¹ ***Instituto Politécnico Nacional.

Keywords: Quality Management System, Quality, ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 45001, small companies.

Introducción

Una pandemia sucede cuando se propaga una enfermedad a nivel mundial según la Organización Mundial de la Salud (OMS,2010). En la contingencia sanitaria del COVID-19 en el año 2020 que afectó al país y al planeta en general, uno de los problemas más preocupantes fue la situación económica. En este aspecto el sector de las pequeñas empresas en México fue quien recibió los impactos más fuertes. La desactivación económica generada por la cuarentena y la desestabilización de las organizaciones requirió la necesidad de adaptarse a la nueva modalidad de no realizar actividades presencialmente, afectando a miles de pequeñas empresas en México. En México existen más de 5 millones 487 mil 61 empresas, de las cuales 5 millones 119 mil 909 son micro, lo que equivale a 93.30% del total, las pequeñas empresas por su lado equivalen a 5.42% del total, las medianas al 0.98% y las grandes conforman el 0.28% del total (INEGI,2020). Las pequeñas empresas son de gran utilidad para la economía local desde la generación de empleos formales e informales, la construcción de infraestructura, el desarrollo de las actividades, promueven el intercambio de bienes y servicios así que genera ingreso para el cuidado de los hogares entre otras ventajas de estas empresas de pequeño tamaño. (Lozano, 2021)

El propósito de esta investigación fue proponer la implementación formal de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, con recomendaciones para la gestión de los riesgos medioambientales que puedan surgir en el desarrollo de sus actividades de acuerdo a la norma ISO 14001 y en la parte de la salud ocupacional conforme a lo establecido en la norma ISO 45001. Esto mediante la revisión de las prácticas administrativas en tres empresas seleccionadas que fueron un despacho de asesoría fiscal y contable; otra fue la empresa POLYSNOP S.A. de C.V. dedicada a la fabricación textil de plásticos de polipropileno y polietileno y, finalmente, la empresa Taxitronic relacionada con tarifas de servicio de transporte. De cada empresa se revisaron sus prácticas en lo referente al sistema de calidad, de salud y seguridad en el trabajo y aspectos relacionados con la sustentabilidad.

Marco de referencia

La norma ISO 9001-2015 pertenece a la familia de la serie ISO 9000 que es un grupo de normas internacionales de administración y aseguramiento de la calidad. Para Cortes (2017) “Los sistemas de Gestión de la Calidad se pueden definir como el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad y la mejora continua en el

marco del sistema de calidad” (p.10). Actualmente, el mercado dispone de diferentes normas relativas a modelos de gestión aplicables a los ámbitos de calidad ISO 9000, sobre el medio ambiente ISO 14000 y la Norma ISO 45001 para lo referente a Salud Ocupacional en el Trabajo. Algunas organizaciones han desarrollado estructuras independientes con el fin de gestionar cada uno de estos modelos; sin embargo, hay que señalar que los son perfectamente compatibles entre sí, de manera que es posible la integración de todos los requisitos en un modelo único de gestión es imprescindible integrar estos dos factores básicos (calidad y medio ambiente) en único modelo de gestión, y no desarrollar diferentes modelos que originarán exceso de costos y una pérdida de la eficiencia en el conjunto de la organización

La ISO 14000 son normas internacionales que se refieren a la gestión ambiental de las organizaciones. Los estándares que promueven las normas ISO 14000 están diseñadas para proveer un modelo eficaz de sistemas de gestión ambiental (SGA), facilitar el desarrollo comercial y económico mediante el establecimiento de un lenguaje común en lo que se refiere al medio ambiente y promover planes de gestión ambiental estratégicos en la industria y el gobierno. (ISO 14001,2015)

La ISO 14001 es una norma voluntaria no certificable y fue desarrollada por la International Organization for Standardization (ISO) en Ginebra. La ISO 14001 está dirigida a ser aplicable a organizaciones de todo tipo y dimensiones y albergar diversas condiciones geográficas, culturales y sociales. (Hewitt Roberts, Gary Robinson, 2003)

Ventajas al implementar ISO 14001

Las organizaciones que implementan un Sistema de Gestión ambiental con base en la norma ISO 14001; sus respectivos beneficios son:

- “Simplifica la forma de administrar y cumple con las obligaciones medioambientales.”
- “Demostración de la capacidad de la organización para cumplir con las expectativas internacionales.”
- “Mejora su imagen respecto a mercadotecnia.”
- “Satisfacción de los grupos de interés.”
- “Mejora de la imagen de la empresa ante la comunidad.”
- “Mejora en la utilización de recursos.” (García Vílchez 2008)

En cuanto a la Norma ISO 45001, el propósito de un sistema de administración gestión de SyST, es proporcionar un marco de referencia para administrar gestionar los riesgos y oportunidades para SyST. El objetivo y los resultados previstos del sistema de administración/gestión de SyST son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables; en consecuencia, es de importancia crítica para la organización eliminar los peligros y minimizar los riesgos para SyST tomando medidas de prevención y protección eficaces. (ISO 45001, 2018).

Beneficios de implementar ISO 45001:2018

La Norma se ha desarrollado con objeto de ayudar a las organizaciones a proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable para los trabajadores, así como al resto de personas (proveedores, contratistas, vecinos, etc.). De este modo, contribuye en la prevención de lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo, además de la mejora de manera continua del desempeño de la seguridad y salud. Entre los beneficios que aporta la implementación de la Norma ISO 45001 destacan los siguientes:

- Disponer de una norma internacional de reconocido prestigio, que permite al empresario acogerse a un marco organizado.
- Estructurar un modelo para facilitar al empresario el cumplimiento del deber de protección de los trabajadores.
- Conseguir una mayor optimización en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Motivar y comprometer a los trabajadores mediante la consulta y la participación.
- Mejora continua de las condiciones de trabajo.
- Facilitar las relaciones con proveedores, clientes y colaboradores tanto nacionales como internacionales.
- Facilitar el cumplimiento normativo.
- Puede ser utilizada como herramienta de mejora del sistema de gestión, sin ser precisa su certificación.

En la tabla 1 se hace una comparación entre las formas en que las organizaciones pueden implantar sistemas de Gestión

Tabla 1

Las ventajas del sistema integrado de gestión

EN ORGANIZACIONES QUE YA DISPONEN DE UNO DE LOS MODELOS DE GESTIÓN IMPLEMENTADO:	EN ORGANIZACIONES QUE DECIDEN IMPLANTAR LOS DOS LOS MODELOS DE GESTION A LA VEZ
Mayor aceptación por parte del personal de la organización que ya conoce modelos de gestión similares.	El enfoque integrado facilita una visión global a la dirección de varios aspectos de la propia organización (clientes, trabajadores, sociedad)
Facilidad de comprensión a la hora de incorporar elementos comunes de gestión (herramientas de gestión, procedimientos, etc.)	Mejora la coordinación entre los diferentes responsables (calidad y medio ambiente), dando una respuesta más rápida y eficaz ante la detección de problemas.

Disminución de los costos de implementación al aprovechar una estructura definida (recursos materiales, humanos y tecnológicos) y válida para soportar un nuevo elemento a gestionar.	Disminución del costo económico resultante de la implementación de un único sistema integrado, evitando duplicidad de recursos (eficiencia)
La imagen exterior se ve reforzada ya que el nuevo elemento a gestionar utiliza un modelo que no modifica la organización interna (modelo ya implementado)	Disminución del costo económico asociado al mantenimiento del sistema.

Fuente: Metodología para el establecimiento, documentación, implementación y certificación de sistemas ISO 9001:2000, 14001 y 45001 (2006).

Como se muestra en la tabla 5, la forma de implantar un sistema de gestión conlleva a diferentes propósitos y resultados los cuales debe valorarse en una organización.

En la figura 1 se muestra un modelo que fue aplicado para el establecimiento del sistema de gestión de calidad en cada una de las empresas investigadas.

Materiales y método

Para este trabajo se tomaron como base lo señalado en las Normas antes mencionadas, y lo propuesto en el modelo de figura 1, mediante diversos cuestionamientos que se aplicaron a personal que laboran en las empresas de estudio. Con la observación de documentos de las empresas y los datos proporcionados por los sujetos que intervinieron en las entrevistas, se determinaron varios aspectos relativos a cada empresa como los que se indican a continuación.

De acuerdo a la investigación realizada la organización Despacho Torres Vidal y Asociados, se observa la necesidad de capacitación constante en la utilización de herramientas tecnológicas que contribuyen a realizar los registros y la realización de operaciones fiscales y contables. Hoy en día la tecnología está en constante cambio, por eso, es necesario que Despacho Torres Vidal y Asociados, S.C estén en constante actualización de las herramientas digitales que ayudan en sus procesos fiscales y contables. En la actualidad la informática es la herramienta elemental en los despachos contables y fiscales, ya que estas herramientas permiten generar competencias laborales, reduciendo errores o pérdida de información contable de los clientes, para ello los contadores aplican el uso de programas como Excel, Aspel COI, Aspel NOI y SAT que son especificados en actividades contables.

Otro punto importante es la satisfacción al cliente y su comunicación con él, por esta razón, Despacho Torres Vidal y Asociados, S.C debe mejorar su comunicación y asesoramiento legal por medio de los medios tecnológicos actuales con el fin de eficientar la comunicación con sus clientes.

En cuanto a materia ambiental de acuerdo a los requisitos de ISO 14001 la organización requiere la necesidad de utilizar tanto de papel reciclado como el uso de herramientas digitales para la documentación de sus actividades fiscales y contables para así poder disminuir el porcentaje de su utilización; otro punto es mantener un control de inventario de los materiales a utilizar durante el mes y, por último, la utilización de medios electrónicos para comunicarse tanto con clientes y los miembros de la organización y reducir el número de impresiones.

Por otra parte, en cuestiones de salud y ocupación en el trabajo de acuerdo a ISO 45001 el despacho debe crear un programa de capacitación y sus costos asociados ante riesgos y siniestros laborales para garantizar un entorno de trabajo seguro y mejorar tanto la comunicación y participación de los trabajadores en temas de riesgos laborales para, también, mejorar la imagen pública del despacho.

Para la empresa POLYSNOP S.A. de C.V. dedicada a la fabricación textil de plásticos de polipropileno y polietileno, es importante la mejora continua en los procesos para tener mayor eficiencia, siendo un punto fundamental para la organización; debe mejorar ciertos puntos importantes determinados en ISO 9001 que se exponen a continuación: la determinación de los riesgos y oportunidades de acuerdo al contexto interno y externo de la organización para poder

identificar sus oportunidades y amenazas, el uso adecuado de las instalaciones por parte de los trabajadores, la capacitación constante al personal tanto nuevo como los que ya están operando para mejorar su eficiencia en los procesos y actividades que se realizan dentro de POLYSNOP; el mantenimiento constante de la maquinaria utilizada para el proceso productivo, así generar una ventaja en sus procesos, la planificación constante de las actividades y la asignación de recursos a cada proceso realizado en la empresa, comprender las limitaciones de estos y las capacidades de recursos con los que se cuenta para poder mantener la mejora continua de la misma.

En el tema ambiental que es abordado por ISO 14001 los aspectos que debe mejorar es la fomentación de educación ambiental a todos los miembros dentro de la empresa, la principal problemática ambiental que existe en POLYSNOP es la generación de contaminantes y residuos ambientales que afectan directamente al medio ambiente para esto la empresa debe de identificar los residuos peligrosos y clasificarlos para poder diseñar un sistema de control en sus actividades de desecho, para disminuir sus emisiones de contaminación en su proceso productivo. La alternativa propuesta es la implementación de tecnologías alternas que puedan ayudar a disminuir estas emisiones así también como el constante mantenimiento y limpieza de toda la maquinaria para evitar fugas de materiales. Ahora bien, en tema de salud y seguridad en el trabajo de acuerdo a la norma ISO 45001 los aspectos que debe mejorar son la capacitación a todo el personal sobre los riesgos en el manejo de residuos peligrosos tanto sólidos y líquidos, la capacitación contante a todo el personal en temas de seguridad y salud ocupacional y por último brindar manuales de seguridad a todo el personal de producción.

Por último, la organización Taxitronic debe actualizarse constantemente en los avances tecnológicos relacionados a tarifas de servicio de transportes, la competencia de nuevas plataformas digitales de servicios de taxis son una amenaza constante al taxímetro y al uso tradicional de él, la adaptación del taxímetro a herramientas tecnológicas como tabletas o Smartphone en donde pueda dar una visión diferente al usuario y al cliente que obtenga el producto. El servicio al cliente y atender sus necesidades proporciona un incremento en las ventas, ya que creará clientes satisfechos y leales.

En cuanto a ISO 14001 TAXITRONIC debe de mejorar la búsqueda e investigación de materias primas y materiales que sean menos contaminantes utilizados en sus taxímetros, otro punto importante es el desecho de materiales inservibles o con defectos, estos materiales pueden ser reutilizados o proporcionados a centros de reciclaje para disminuir el impacto ambiental de estos desechos.

En tema de salud y seguridad ocupacional, la organización requiere mejorar aspectos sobre la implementación de programas de concientización ante riesgos en el trabajo, programas de

mantenimiento y limpieza en las áreas de trabajo, capacitación en el uso correcto de maquinaria y equipo de protección personal.

Resultados

A partir de la investigación documental y de las entrevistas realizadas a distintas personas de las empresas de estudio, se pudo obtener información de la práctica que llevan a cabo en lo referente a los sistemas de gestión y que se describe a continuación.

Despacho Torres Vidal y Asociados, S.C

El Despacho Torres Vidal y Asociados, S.C., es una Firma 100% mexicana constituida hace 34 años fundada 1 de junio de 1988. Se dedica a brindar servicios profesionales en el ámbito Fiscal, Contable, Administrativo y de Consultoría, con la mayor Honestidad, Lealtad y Confiabilidad posible para contribuir en el logro de los objetivos de sus clientes.

Cuenta con una misión que se expone a continuación: “Brindar servicios profesionales en el ámbito Fiscal, Contable, Administrativo y de Consultoría, con la mayor Honestidad, Lealtad y Confiabilidad posible para contribuir en el logro de los objetivos de nuestros clientes”.

En cuanto a la visión es: Consolidarnos a nivel Nacional e Internacional como un despacho confiable y de prestigio que realice con eficiencia, eficacia, honestidad y veracidad, las operaciones Fiscales y Administrativas, integrando nuevos y mejores servicios para satisfacer las exigencias de nuestros clientes.

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, tomando como referencia los incisos de la Norma se evaluaron con los resultados indicados en la tabla 1.

Tabla 2

Cumplimiento de requisitos norma ISO 9001:2015

Requisito ISO 9001:2015	Despacho Torres Vidal y Asociados, S.C
Giro	SERVICIO
4.3 “Determinación del alcance del sistema”	Si cumple con el requisito
4.4 “Sistema de gestión de la calidad y sus procesos”	Si cumple con el requisito
5.1 “ Liderazgo y compromiso”	Si cumple con el requisito

6.1 “Acciones para abordar riesgos y oportunidades”	Si cumple con el requisito
6.2 “Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos”	Si cumple con el requisito
6.3 “Planificación de los cambios”	Si cumple con el requisito
7 “Apoyo”	Si cumple con todo el requisito
8 “Operación”	Si cumple con el requisito
9 “evaluación del desempeño”	Si cumple con el requisito
10 “Mejora”	Si cumple con el requisito

Fuente: Elaboración propia con base a la investigación realizada en la empresa Despacho Torres Vidal y Asociados, S.C

La empresa POLYSNOP S.A. de C.V.

En cuanto a POLYSNOP S.A de C.V fue fundada en 1968 innovando en la fabricación de textiles plásticos de polipropileno y polietileno, como son costales, rafia, cordel, tela y empaques. Con más de 40 años en el mercado SNOP POLYFIL, S.A. se han destacado por sus productos de alta calidad dando servicio a los sectores agrícola, industrial y comercial.

Misión: “Somos una empresa de fabricación de textiles plásticos de calidad reconocida nacionalmente que busca exceder el nivel de satisfacción de los clientes”

Visión: Polysnop se proyecta como empresa líder en el mercado, al ritmo del crecimiento de la ciudad en la cual nos encontramos ubicados y su entorno, siempre proyectados a expandirnos al mercado local y nacional, a la par con las nuevas estrategias del mercado y con el ritmo cambiante del comercio en general, esto apoyándonos en las últimas tecnologías propias de una gran empresa.

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, tomando como referencia los incisos de la Norma se evaluaron con los resultados indicados en la tabla 2.

Tabla 3

Cumplimiento de requisitos norma ISO 9001:2015

Requisito ISO 9001:2015	POLYSNOP S.A. de C.V.
Giro	INDUSTRIAL
4.3 “Determinación del alcance del sistema”	No cumple con el requisito
4.4 “Sistema de gestión de la calidad y sus procesos”	Si cumple con el requisito

5.1 “Liderazgo y compromiso”	Si cumple con el requisito
6.1 “Acciones para abordar riesgos y oportunidades”	Si cumple con el requisito
6.2 “Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos”	Si cumple con el requisito
6.3 “Planificación de los cambios”	Si cumple con el requisito
7 “Apoyo”	Si cumple con todo el requisito
8 “Operación”	Si cumple con el requisito
9 “evaluación del desempeño”	Si cumple con el requisito
10 “Mejora”	Si cumple con el requisito

Fuente: Elaboración propia con base a la investigación realizada en la empresa POLYSNOP S.A. de C.V.

La empresa TAXITRONIC

En 1976 nace Taxitronic S.A. Su primer gran éxito es el diseño y fabricación del taxímetro Taxitronic TX4, el primer taxímetro electrónico del mercado basado en un microprocesador.

Misión: “Satisfacer las necesidades del sector taxi, referente a la tecnología, brindando productos y servicios de alta calidad a los clientes para que su negocio sea más fácil y sencillo.”

Visión: Ofrecer la mejor calidad en el servicio técnico, en niveles como la preventa, la post venta, atención personal como profesional en la venta de Taxitronic, brindar productos de calidad para seguridad del cliente. Tener un reconocimiento internacional en el mercado de taxímetros.

Tabla 4

Cumplimiento de requisitos norma ISO 9001:2015

Requisito ISO 9001:2015	Grupo TAXITRONIC S.A de C.V
Giro	SERVICIO
4.3 “Determinación del alcance del sistema”	Si cumple con el requisito
4.4 “Sistema de gestión de la calidad y sus procesos”	Si cumple con el requisito
5.1 “Liderazgo y compromiso”	Si cumple con el requisito
6.1 “Acciones para abordar riesgos y oportunidades”	Si cumple con el requisito

6.2 “Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos”	Si cumple con el requisito
6.3 “Planificación de los cambios”	Si cumple con el requisito
7 “Apoyo”	Si cumple con todo el requisito
8 “Operación”	Si cumple con el requisito
9 “evaluación del desempeño”	Si cumple con el requisito
10 “Mejora”	Si cumple con el requisito

Fuente: Elaboración propia con base a la investigación realizada en la empresa TAXITRONIC S.A. de C.V.

A continuación, se hace una comparación con los requisitos que existen en la norma ISO 9001-2015 y se observa su cumplimiento de cada uno de ellos en las pequeñas empresas expuestas.

Tabla 5

Comparativo de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015

Requisito ISO 9001:2015	Despacho Torres Vidal y Asociados, S.C	POLYSNOP S.A. de C.V.	TAXITRONIC
4. Contexto de la Organización	Si cumple	Si cumple	Si cumple
5. Liderazgo	Si cumple	Si cumple	Si cumple
6. Planificación	Si cumple	Si cumple	Si cumple
7. Apoyo	Si cumple	Si cumple	Si cumple
8 Operación	Si cumple	Si cumple	Si cumple
9 Evaluación del desempeño	Si cumple	Si cumple	Si cumple
10. Mejora	Si cumple	Si cumple	Si cumple

Fuente: Elaboración propia con base a la investigación realizada a las empresas de estudio

Como se puede observar las 3 empresas investigadas cumplen con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015; aun así, existen deficiencias y puntos a mejorar para la correcta implementación de esta norma.

Otros resultados del análisis para cada empresa, aparte del cumplimiento, son los referidos a los apartados 4-10 de la Norma ISO 9001-2015.

Despacho Torres Vidal y Asociados, S.C

4. Contexto de la organización. Se comprenden y cumplen con las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Así como también se analizan de manera continua los factores internos y externos del despacho Torres Vidal.

5. Liderazgo. Se tiene buen nivel de liderazgo. Se definieron los roles, responsabilidades y autoridades dentro de la organización.

6. Planificación. Buenas prácticas, se analizan a grandes rasgos la determinación, los riesgos y oportunidades.

7. Apoyo. Se debe mejorar el funcionamiento y tener una tendencia de mejora, determinando, proporcionando los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de resultados.

8. Operación. Se tiene un buen nivel de apoyo para planificar, ejecutar y controlar los procesos.

9. Evaluación del desempeño. Buen nivel de desempeño y tendencia mantenida a la mejora. El despacho Torres Vidal determina qué requiere seguimiento y medición, analiza sus métodos y los evalúa.

10. Mejora. Se tiene un buen seguimiento a las no conformidades, el proceso de mejora está ampliamente integrado. El despacho Torres Vidal determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones para cumplir con las exigencias y requisitos de sus clientes

De lo anterior se puede establecer que el despacho Torres Vidal tiene un alto nivel de madurez en cumplimiento y resultados obtenidos.

Para Polysnop S.A de C.V

4. Contexto de la organización. La organización cuenta con un alto nivel de madurez, comprende el contexto de la organización y cuenta con manuales de procedimientos, con cuestionario de análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y maneja diagramas de flujo para indicar los procesos de cada actividad.

5. Liderazgo. Los resultados obtenidos son los mejores, se definieron responsabilidades y autoridades dentro de la organización. Maneja constancias para los trabajadores, cuenta con manual de procedimientos para los trabajadores, realiza juntas de manera continua para evaluar y examinar resultados.

6. Planificación. Actualización y mejora continua del sistema de gestión de calidad, la organización se encuentra en una etapa temprana, existe información documentada e implementada

7. Apoyo. Cuenta con información documentada, necesita mejorar la provisión de los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.

8. Operación. Alto nivel en la obtención de resultados, la organización planifica, implementa y controla los procesos para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios.

9. Evaluación del desempeño. Cuenta con información documentada, necesita mejorar la evaluación del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

10. Mejora. Su nivel de madurez es el más alto, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente.

En el caso de TAXITRONIC

4.Contexto de la Organización. Su puntaje no es muy satisfactorio. La organización es consciente de su entorno interno, sin embargo, falla en conocer el externo.

5. Liderazgo. En general satisface las necesidades y expectativas de los clientes. El liderazgo en la organización es fundamental, por ello está muy presente.

6. Planificación. En la organización la planificación es el proceso fundamental y siempre se tiene presente.

7.Apoyo. El puntaje no es satisfactorio, falta diseñar sistemas de comunicación interna.

8.Operación. No obtuvo un puntaje satisfactorio. Se necesita desarrollar mejores estrategias de implementación.

9.Evaluación del desempeño. Satisface las necesidades. Se tiene un gran grado de satisfacción de los clientes sin embargo faltan evidencias de seguimiento.

10.Mejora. Se tienen algunas no conformidades, se tiene que realizar un proceso de mejora para la organización.

Propuestas

A continuación, se hace una propuesta para ayudar a formalizar la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 de cada empresa mexicana investigada, a partir del análisis y la ponderación que se realizó en el diagnóstico sobre el Sistema de Gestión de Calidad en las distintas empresas de estudio. De la misma manera acciones que se relacionan con la Norma del medio ambiente ISO 14001 y la de Salud Ocupacional en el Trabajo ISO 45001.

Despacho Torres Vidal y Asociados, S.C

El despacho Torres Vidal debe encargarse de buscar distintas soluciones para reducir el consumo de papel dentro de la organización las cuales estén más orientadas a la ISO 14001 en lo que se refiere al requisito 4.2 “Política ambiental” ya que va orientada a asegurarse que es apropiada a la naturaleza, magnitud e impacto ambientales.

- Evitar el uso del papel siempre que sea posible ya que se pueden guardar los documentos en formato digital y compartirlos mediante correo electrónicos. Para así utilizar medios de comunicación electrónicos en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras.

- Reutilizar todo el papel que haya sido impreso sólo por una cara para imprimir borradores.
- Mantener un control de inventario del material que se ocupe durante el mes.
- Reciclar el papel inservible, haciendo uso de los contenedores específicos para ello.
- A la hora de imprimir, utilizar tipos de letras ecológicas como la ECOFONT, que es un tipo de letra de código abierto, de uso libre y gratuita, se ahorra hasta un 20% de tinta al imprimir documentos cuyo texto contenga este formato.

- Consumir en un 80% a 100% papel reciclado · Consumir papeles eco etiquetados. · Reducción de emisiones CO2 por uso de papel reciclado.

Dentro del Despacho Torres Vidal, se propuso como objetivo, que se llevara a cabo un sistema de gestión de mejora continua, el cual es una herramienta esencial para minimizar los accidentes o riesgos y como prevenirlos dentro de la organización y así proporcionar un lugar de trabajo óptimo, en términos de seguridad y salud, para sus empleados y personas bajo el control de la organización, sin dejar de lado la calidad de los servicios, así como también reducir el impacto ambiental que estos conllevan. Esta misma norma ayuda a establecer objetivos acordes al principal propósito, y gestionar todos los recursos y procesos que interactúan para poder lograr los resultados previstos. La implantación del Sistema de Gestión con respecto a la norma ISO 45001 y de acuerdo al requisito 4. y 5., el despacho Torres Vidal y Asociados han establecido las siguientes estrategias y proporciona una serie de beneficios a la empresa, los cuales son:

- Reducción de la siniestralidad laboral y sus costos asociados.
- Garantizar un entorno de trabajo seguro para los empleados.
- Disminución del absentismo laboral. · Mejora de la productividad de la empresa.
- Mayor comunicación y participación de los trabajadores.
- Mejora de la imagen pública de la empresa.
- Mejora de la imagen de la empresa de cara a accionistas e inversores.
- Proporciona un valor añadido a la empresa, diferenciándola respecto a la competencia.

POLYSNOP S.A. de C.V

El principal objetivo es mantener y desarrollar programas ambientales caracterizados por una visión holística de mejoramiento continuo, desarrollo técnico y eficiencia en la utilización de los recursos, dentro de los parámetros legales establecidos.

Con fundamento en la ISO 14001 en los requisitos 4.3.1 “Aspectos ambientales, 4.3.3” Objetos, metas y programas”,4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades y autoridad.

- Cumplir con los fundamentos normativos legales referentes al ámbito ambiental, así como la Norma ISO 14001.

- Mitigar y/o prevenir los impactos ambientales, optimizando la utilización de los recursos naturales renovables y no renovables y contribuir a la comunidad en el fortalecimiento ambiental. • Revisar continuamente el Sistema de Gestión Ambiental.

- Desarrollar programas de Gestión Ambiental y mejorar continuamente los servicios brindados a los clientes.

- Implementar tecnologías que contribuyan con el uso eficiente de los recursos naturales.

- Fomentar procesos de educación ambiental a los trabajadores, directivos gerenciales y comunidad

Dentro de la Norma 45001, de acuerdo al requisito 4. Contexto de la organización, 4.1 y 4.2, debe establecer los lineamientos, mediante los cuales identifica necesidades de entrenamiento en materia de seguridad ocupacional en el trabajo. La metodología general, verifica que dichas necesidades sean satisfechas, así como los pasos para llevar a cabo la concientización general de todo el personal de POLYSNOP SA de CV. Otros puntos serían

- Recursos Humanos ser responsable de realizar la capacitación y el entrenamiento en los aspectos considerados en el plan y según la necesidad de la labor que desempeñan los trabajadores.

- Coordinar y elaborar con el Jefe de Mantenimiento el programa de seguridad.

- Supervisar las condiciones de seguridad de los trabajadores de planta, inspeccionando el uso de equipos de protección, y que las actividades que realicen en condiciones adecuadas.

- Inspeccionar todos los aspectos que representen riesgo para la salud del trabajador.

- Emitir informes de las actividades de supervisión e inspección, que incluyen observaciones, medidas correctoras y recomendaciones.

- Elaborar con el Jefe de Mantenimiento los planes de contingencia, y realizar los cambios necesarios en el mismo

TAXITRONIC

Brindar capacitación al personal operativo sobre el impacto y el manejo de los residuos sólidos, líquidos y peligrosos.

Con fundamento en el requisito de la ISO 14001 en el requisito 4.3.1 “Aspectos ambientales” y “Preparación y respuesta ante emergencias”

- Incorporar el tema del manejo integral de los residuos peligrosos en las operaciones que se ejecuten dentro de la empresa.

- Diseñar instructivos que incluyan la reducción, clasificación, almacenamiento de todos los residuos peligrosos.

- Aplicar programas de incentivos que estimulen la reducción, reúso y reciclaje de los residuos peligrosos.

- Promover investigación y desarrollo para la búsqueda de materias primas.

Taxitronic debe considerar las acciones para cumplir con los requisitos de ISO 45001:2015, como:

- Realizar las actividades de acuerdo con los métodos y procedimientos establecidos por la empresa

- Llevar a cabo el uso correcto de la maquinaria, el equipo y las herramientas manuales con los dispositivos de seguridad instalados.

- Implementar la correcta colocación de los materiales o productos que se procesan en el centro de trabajo.

- Implementar programas para mantener orden y limpieza en todas las instalaciones, áreas, equipo, maquinaria y herramienta, entre otras.

Conclusiones

Actualmente los sistemas de Gestión de Calidad se adoptan como referencia en todo tipo de empresa; pequeñas, medianas y grandes. Que se puedan dirigir hacia la competitividad, pero la estrategia es combinar varias normas. Es importante que las partes interesadas como clientes, comunidad, gobierno, accionistas y proveedores estén informadas de manera íntegra, sobre las normas que se están aplicando para la mejora continua de las organizaciones. En esta reflexión que se realizó a empresas pequeñas se observó cuáles son los requisitos que les falta por mejorar.

Deben de tener noción, sobre la importancia del Medio Ambiente para cada una de estas, así como, la salud ocupacional en el trabajo. Puesto que la integración equilibra la importancia de cada área de gestión evitando el planteamiento de quienes dicen; “Estamos certificados en calidad, porque nos lo exige el mercado, en cuanto a medio ambiente lo exige la sociedad y la legislación gubernamental. En seguridad y prevención de accidentes laborales, para no tener problemas en caso de accidentes o una inspección por presiones sindicales”. Las empresas (Despacho Torres Vidal, TAXITRONIC y POLYSNOP) que dieron la oportunidad quieren ser más competitivas y permanecer en el mercado, aunque ya tienen tiempo, contribuyen en la economía mexicana.

En estas organizaciones se aplicaron correctamente (con algunos detalles) los requisitos de las normas ya mencionadas. Gracias a la oportunidad que nos brindaron, se hizo un análisis de sus Sistema de Gestión de calidad y se pudo observar que su aplicación fue de manera asertiva y a conciencia. Ya que, se observó que cada empresa se preocupa por la calidad de sus productos y/o servicios y por la salud en el trabajo. La finalidad de esto es para hacer un análisis más detallado con

la intención de que esto pueda ser de ejemplo para que cada empresa en México se pueda certificar y con esto tener una mayor competitividad en el mercado. Se pretende dar a conocer un concepto más amplio del proceso que conlleva estar certificado en SGC, consideramos que estas organizaciones hicieron un buen trabajo para poder aplicar su sistema y adecuarlo.

El resultado de este trabajo fue positivo y retroactivo para todos los colaboradores que participaron en la investigación. Es importante mencionar, que sin la información que nos brindó cada organización, esta investigación no sería la misma gracias a este trabajo en conjunto se tiene un mejor concepto de los detalles en los que estas empresas deben mejorar. La investigación se realizó en colaboración la información presentada y el trabajo de los autores.

Referencias

- Cortés J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. ICB. S.L
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RhkwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=+iso+9001+2015&ots=XSxnWtDYH1&sig=81C3sGjAIZSSDX6fS_bW29tbvo#v=onepage&q=iso%209001%202015&f=false
- García M.C., Pérez S. B. y Navarrete T. M. del C. (2020). *La empresa ante el COVID-19: Revista de Investigación Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud En El Trabajo* 85-9.
<https://revistaseidec.com/index.php/GISST/article/view/15/13>
- García V. J. E. (2008) *Ventajas de la implantación de un sistema de gestión de calidad*. 2-4.
<http://rosembergestrada.pbworks.com/w/file/attach/64376222/Sistemas%20de%20gestion%20ambiental.pdf>
- Gutiérrez D. M., Morales S. y Sánchez B. (2006). *Metodología para el establecimiento, documentación, implementación y certificación de los sistemas ISO 9001 y 14000 para las empresas mexicanas (Tesis de licenciatura) UPIICSA*
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (2015). *Sistemas de Gestión de calidad- Requisitos (ISO 9001:2015)*
- López G. M., Román G. D. y García A.A. D. (2023, enero 18). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, *La Informática Como Herramienta Elementan En El Desarrollo Económico De Despachos Contables En Jonuta, Tabasco*.
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/6661>
- Lozano A. M. del C. (2021). *Mecanismos de ajuste y digitalización de las micro y pequeñas empresas ante el COVID-19*.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200707052021000300203&script=sci_arttext#aff2

Roberts H y Robinson Harry (2003). EMS Manual de Sistema de Gestión Medioambiental <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=EjZsRZd2IUQC&oi=fnd&pg=PA1&dq=iso+14001&ots=By7mOj0MCP&sig=o8LHpJ6mDoilr0PteGQG2HzYwYI#v=onepage&q=iso%2014001&f=false>

Ríos Manríquez, S. M., Ferrer Guerra, J., y Regalado Hernández, R. (2010). *La estrategia y la ventaja competitiva elementos esenciales para el éxito de las empresas mexicanas*. *Panorama Administrativo*, 4(8), 3–26. <https://biblat.unam.mx/es/revista/panorama-administrativo/articulo/la-estrategia-y-la-ventaja-competitiva-elementos-esenciales-para-el-exito-de-las-empresas-mexicanas>

Secretaría Central de ISO (2018) *Sistemas de administración/gestión en seguridad y salud ocupacional— Requerimientos con guías para uso (ISO 45001:2015)* <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

Secretaría Central de ISO (2015). *Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso (ISO 14001:2015)* <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>