



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

**Plan estratégico para el fortalecimiento del sistema de auditoría interna de calidad en
Nicole S.A.S.**

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales.
Administración de Empresas.

Juliana Salgado Lopez.
Tutor: Ricardo Palacio Carmona.
Práctica Profesional.
2025.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Corporación Universitaria Remington, sede Manizales, por brindarme la oportunidad de culminar mi proceso formativo mediante la práctica profesional, permitiéndome adquirir una valiosa experiencia en el campo empresarial.

Agradezco especialmente a la profesora Fanery Echeverri Valdés, quien me orientó y apoyó desde el primer momento en el proceso de cambio de modalidad de grado, creyó en mi decisión aun cuando las fechas eran limitadas y me brindó acompañamiento constante para lograr iniciar mi práctica. Su apoyo fue fundamental para que esta etapa fuera posible.

De igual manera, extiendo mi gratitud al profesor Ricardo Palacio Carmona, docente asignado para el acompañamiento durante la práctica, por sus consejos, enseñanzas y disposición, que me han servido como guía no solo durante este proceso, sino también como base para mi futuro profesional.

A mi familia, por su apoyo incondicional en cada paso de este camino, y a la empresa Nicole S.A.S, por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de aprender y aportar desde el Área de Calidad.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, directa o indirectamente, han hecho parte de esta etapa tan significativa para mí.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Problemática abordada	5
Objetivos.....	6
Metodología	7
Resultados.....	8
Conclusiones.....	14
Recomendaciones	15
Referencias	¡Error! Marcador no definido. 7
Anexos	18

Resumen

Este trabajo de grado tiene como propósito diseñar un plan de acción estratégico orientado a fortalecer el Área de Calidad en la empresa Nicole S.A.S. Desde una visión práctica y basada en herramientas de mejora continua, se busca optimizar los procesos de auditoría, reducir defectos en la producción y mejorar el desempeño del personal encargado del control de calidad.

Durante la práctica profesional se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la ejecución de auditorías, el seguimiento a los hallazgos, la formación del personal y la necesidad de implementar herramientas digitales que permitan sistematizar la información y facilitar la toma de decisiones. En respuesta a ello, se propone un plan de acción que incluye la estructuración de auditorías internas, diseño de formatos de seguimiento, aplicación de indicadores clave de desempeño (KPIs), capacitaciones periódicas, y un sistema de incentivos para el personal del área.

El trabajo se apoya en el Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) como base metodológica, así como en el Cuadro de Mando Integral para el diseño de indicadores desde cuatro perspectivas: financiera, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, y productividad. Estos indicadores serán monitoreados mediante un dashboard de seguimiento que centraliza la información y permite evaluar la efectividad de las acciones implementadas.

Además, se propone un enfoque de sostenibilidad del plan, de modo que las mejoras puedan mantenerse y evolucionar incluso después de finalizar el proceso de práctica. Esto incluye la documentación de procedimientos, la asignación de responsabilidades formales y la integración de la calidad como eje transversal en los procesos operativos de la empresa.

Palabras clave

Gestión de calidad, Auditoría textil, Indicadores de desempeño, Mejora continua, Capacitación empresarial.

Problemática abordada en la práctica

Durante la realización de la práctica empresarial en la empresa Nicole S.A.S., se identificó una problemática relacionada con la debilidad en los procesos de auditoría interna de calidad, particularmente en lo referente a la consistencia de los controles, la documentación de hallazgos y el seguimiento de las acciones correctivas. Esta situación ha contribuido al aumento de defectos en las prendas terminadas, lo que se traduce en retrabajos, desperdicio de materiales, pérdida de tiempo productivo y un impacto negativo en la satisfacción del cliente.

En la industria textil, la gestión de calidad se vuelve crítica, ya que el producto final debe cumplir estrictamente con especificaciones técnicas, estándares visuales y funcionales. Según la norma ISO 9000:2015, la calidad se define como el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, lo cual implica una vigilancia constante sobre los procesos. De acuerdo con Juran y Gryna (1993), uno de los pilares fundamentales de la calidad es el control sistemático, el cual permite prevenir errores antes de que lleguen al cliente, en lugar de corregirlos después.

Aunque la empresa cuenta con procedimientos establecidos para realizar diferentes tipos de auditoría —como auditorías de proceso, auditorías militares (bajo el estándar AQL), de empaque, de segundas y de unidades TOP— se detectaron falencias en la estandarización de herramientas, el uso sistemático de indicadores de desempeño (KPIs) y la centralización de los datos recolectados durante las auditorías. La falta de información integrada dificulta la toma de decisiones basada en evidencia y reduce la eficacia de los planes de mejora continua.

Además, se evidenció la necesidad de reforzar la motivación del equipo auditor, garantizar la trazabilidad de los hallazgos y fomentar una cultura organizacional comprometida con la excelencia operativa. Esta problemática sustenta la necesidad de un enfoque estratégico e integrado que permita optimizar los procesos de auditoría, fortalecer el análisis de resultados y consolidar el rol del área de calidad como eje transversal de la organización.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar e implementar un plan de acción que fortalezca la gestión del Área de Calidad en Nicole S.A.S, a través de estrategias de mejora continua, capacitación del personal, auditorías estructuradas y seguimiento por medio de herramientas e indicadores clave de desempeño.

Objetivos Específicos

- Identificar las principales falencias en los procesos de auditoría y control de calidad mediante observación directa y revisión documental.
- Estructurar e implementar un proceso de formación continua para el personal del Área de Calidad, utilizando los contenidos técnicos existentes, mediante sesiones de capacitación programadas, evaluaciones de conocimiento y criterios de selección según el perfil de cada marca
- Estructurar formatos de auditoría claros y funcionales que permitan estandarizar la evaluación de procesos y productos.
- Establecer indicadores de desempeño (KPIs) que faciliten el seguimiento, la toma de decisiones y la retroalimentación al equipo de calidad.

Metodología

Este trabajo de grado se desarrolló bajo la modalidad de práctica empresarial en la empresa Nicole S.A.S., y corresponde a un enfoque de investigación aplicada, de carácter mixto (cualitativo y cuantitativo), con alcance descriptivo y propositivo. Se estructuró una propuesta que contempla el uso futuro de listas de chequeo, fichas de evaluación y retroalimentación digital como herramientas de seguimiento. Durante el desarrollo de la práctica, se aplicó una evaluación técnica durante la capacitación del equipo auditor. La metodología se estructuró en cuatro fases: diagnóstico de los procesos de auditoría, identificación de puntos críticos y causas raíz, diseño del plan estratégico con base en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), e integración de herramientas digitales para el seguimiento de hallazgos y desempeño. Los instrumentos utilizados incluyeron listas de chequeo, formatos de auditoría, fichas técnicas de capacitación, encuestas y recolección de datos de control de calidad mediante registros existentes.

Pregunta de investigación

¿Cómo puede fortalecerse el sistema de auditoría interna de calidad en Nicole S.A.S., mediante un plan estratégico que integre herramientas digitales, seguimiento de indicadores y motivación del equipo auditor?

Hipótesis

La implementación de un plan estratégico estructurado bajo el ciclo PHVA, que incluya herramientas digitales de seguimiento, definición de indicadores clave de desempeño y estrategias de motivación para el equipo auditor, contribuirá a mejorar significativamente la eficiencia y efectividad del sistema de auditoría interna de calidad en Nicole S.A.S.

Resultados.

1. Diagnóstico del sistema de auditoría interna

1.1 Enfoque actual de las auditorías en planta

Durante la etapa diagnóstica se identificó que Nicole S.A.S. cuenta con formatos estandarizados y herramientas digitales para el registro de auditorías, enfocados principalmente en la detección, clasificación y trazabilidad de defectos en los productos. Estas auditorías, entre ellas las de proceso, militares, de empaque, de segundas y unidades TOP, están orientadas al cumplimiento de estándares técnicos y de cliente, y cuentan con mecanismos claros para registrar los resultados en plataformas digitales.

1.2 Ausencia de seguimiento al desempeño del equipo auditor

Sin embargo, se evidenció que el sistema actual no contempla mecanismos de medición, evaluación ni retroalimentación directa sobre el desempeño de las personas encargadas de ejecutar las auditorías. Esto dificulta la identificación de necesidades formativas, la motivación del personal y la implementación de estrategias que fortalezcan su rol dentro del sistema de calidad.

2. Diseño del plan estratégico de mejora

2.1 Integración del ciclo PHVA en el fortalecimiento del sistema

El plan estratégico propuesto se diseñó bajo la lógica del ciclo PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), definido por la norma ISO 9001:2015 como un enfoque clave para la mejora continua en los sistemas de gestión de calidad. Esta metodología permite identificar procesos críticos, implementar acciones de control, evaluar resultados y ajustar procedimientos de manera sistemática.

Tal como lo proponen Juran y Gryna (1993), el control de calidad debe entenderse como una función estratégica que combina el análisis de datos con la mejora del desempeño del talento humano, siendo el ciclo PHVA una herramienta esencial para lograrlo. En esta propuesta, se integra el ciclo no solo al análisis de producto, sino también al seguimiento del equipo auditor, alineando el proceso con los

fundamentos planteados por Harrington (1993), quien resalta que la mejora de procesos requiere tanto estandarización como retroalimentación continua. Se describe en la Figura 1.



Figura 1. Ciclo PHVA aplicado al fortalecimiento del sistema de auditoría interna

2.2 Método de evaluación y medición del desempeño del equipo auditor

Como parte del plan estratégico para el fortalecimiento del sistema de auditoría interna de calidad en Nicole S.A.S., se diseñó un formato de evaluación que permite medir de manera sistemática el desempeño individual de los auditores militares (ver Anexo A). Este instrumento busca no solo cuantificar la eficiencia y consistencia del trabajo realizado, sino también identificar oportunidades de mejora, necesidades de formación y criterios objetivos para el reconocimiento del personal.

La evaluación se compone de siete criterios clave: cantidad de auditorías realizadas, porcentaje de cumplimiento frente al plan, tiempo promedio por auditoría, nivel de consistencia en los hallazgos, calidad del registro digital,

aplicación de retroalimentación y actitud o compromiso. Cada uno de estos aspectos fue definido con su respectivo método de medición, escala de puntuación y meta esperada, tal como se resume en la Tabla 1.

Este método se aplicará mensualmente, con el propósito de generar reportes comparativos, identificar tendencias de mejora o rezago, y tomar decisiones informadas sobre reconocimientos, capacitaciones o ajustes en la asignación de responsabilidades. Asimismo, este sistema de evaluación se alinea con los principios de la mejora continua y fortalece el enfoque humano de la gestión de calidad.

CRITERIO EVALUADO	MÉTODO DE MEDICIÓN	MÉTODO DE MEDICIÓN	META
Auditorías realizadas	Conteo semanal	Número absoluto	Según programación
% de cumplimiento	(Realizadas / Programadas) x 100	0–100%	≥ 95%
Tiempo promedio por auditoría	Minutos por auditoría	Valor numérico	≤ 25 min
Consistencia de hallazgos	Comparación entre auditoras por referencia	% de correlación	≥ 90%
Calidad del registro digital	Calidad en el registro digital de formatos digitales del área de calidad	Escala 1–5	4 o más
Aplicación de retroalimentación	Seguimiento en informes y capacitaciones posteriores	Escala 1–5	4 o más
Actitud y compromiso	Evaluación cualitativa del seguimiento que se realice	Escala 1–5	4 o más

Tabla 1. Criterios e indicadores para la evaluación mensual del equipo auditor

1.2 Estrategias para el fortalecimiento y motivación del equipo

Con el fin de incrementar el compromiso y la calidad del trabajo del equipo auditor, se propuso un sistema de incentivos que incluye la figura del “Auditor del Mes”, reconocimientos simbólicos, y espacios de capacitación semestral.

Esta estrategia busca consolidar una cultura de mejora continua centrada también en el crecimiento del capital humano.

Como parte del plan de incentivos, se diseñó una imagen para el reconocimiento del “Auditor del Mes” (ver Figura 2 y Figura 3)



Figura 2. Diseño propuesto para el reconocimiento “Auditor del Mes”



Figura 3. Diseño propuesto para el reconocimiento "Auditor del Mes"

1.3 Resultados obtenidos en la evaluación técnica aplicada

Durante el mes de abril, se aplicó una evaluación técnica a los auditores de calidad de Nicole S.A.S., como parte de una capacitación interna. El propósito fue validar conocimientos clave en la interpretación de fichas técnicas, trazabilidad de códigos y lectura de etiquetas. Esta actividad también sirvió como insumo inicial para estructurar la propuesta de evaluación mensual al equipo de calidad.

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos por los participantes:

Tabla 2. Resultados generales de la evaluación técnica aplicada durante capacitación

CODIGO AUDITOR	PUNTAJE OBTENIDO (SOBRE 9)	PORCENTAJE
38055948	7,71	86%
38056125	5,11	56%
38052973	7,73	85%
38055469	7,53	84%
38047795	5,87	65%
38033565	7,16	79%
38050687	6,48	72%
38050837	5,5	61%
38053113	6,91	77%
38050324	7,54	84%
38044437	6,33	70%
38055640	6,33	70%
38049741	5,5	61%
38055652	7,66	85%
38052669	7,54	83%
38001435	6,88	76%

Nota: Los códigos se usaron para preservar la identidad de las auditoras evaluadas.

Conclusiones

La práctica empresarial en Nicole S.A.S., permitió identificar oportunidades claras de fortalecimiento en la gestión de calidad, particularmente en la evaluación del desempeño del equipo auditor, aspecto que no estaba contemplado dentro del sistema de auditoría vigente centrado en los defectos del producto.

A través del diseño e implementación de un plan estratégico basado en el ciclo PHVA, fue posible estructurar una propuesta metodológica orientada a la mejora continua, la integración de herramientas digitales y el desarrollo de indicadores clave de desempeño (KPIs), contribuyendo a una gestión más eficiente y medible del proceso de auditoría interna y el desarrollo de un sistema de evaluación individual para los auditores militares, acompañado de una estrategia de reconocimiento mediante el programa “Auditor del Mes”. Así mismo, se evidenció la importancia de vincular el talento humano al sistema de calidad no solo desde el control operativo, sino también desde la motivación, el compromiso y la visibilidad de sus logros. Además del uso de herramientas digitales sencillas y accesibles como Google Forms y Excel para el seguimiento de hallazgos y desempeño representa una solución viable, sostenible y replicable en entornos similares, permitiendo optimizar el análisis de información sin necesidad de inversiones tecnológicas complejas.

Finalmente, este trabajo de grado demostró que los procesos de auditoría de calidad no deben limitarse a la identificación de errores en la prenda, sino que deben ser abordados desde una perspectiva estratégica, donde el componente humano, la toma de decisiones basada en datos y la retroalimentación efectiva sean elementos clave para garantizar la mejora continua en el sector textil.

Recomendaciones

1. Implementar de manera progresiva el sistema de evaluación del desempeño del equipo auditor, iniciando con una prueba piloto en un módulo o grupo de auditoras, con el fin de ajustar tiempos, criterios y formato antes de su aplicación total.
2. Establecer una periodicidad fija para la revisión y análisis de los indicadores de desempeño (KPIs), recomendablemente de forma mensual, y designar a una persona responsable del seguimiento para asegurar la continuidad del sistema.
3. Formalizar el programa “Auditor del Mes” mediante la creación de un procedimiento interno que detalle los criterios de selección, tipos de incentivos, canales de comunicación y responsables de su gestión, asegurando así transparencia y sostenibilidad del reconocimiento.
4. Integrar el uso de herramientas digitales como Google Forms y Excel dentro del protocolo oficial de auditorías, acompañando su implementación con una capacitación corta al equipo sobre cómo diligenciarlas y consultar resultados.
5. Diseñar un espacio semestral de retroalimentación grupal entre el área de calidad y las auditoras, en donde se analicen los datos recolectados, se compartan buenas prácticas y se reciban sugerencias del equipo, promoviendo así una cultura de participación y mejora continua.
6. A mediano plazo, considerar la vinculación de estos procesos al sistema de gestión de calidad de la empresa, alineándolos con estándares como la norma ISO 9001:2015, con el fin de robustecer los procesos, documentarlos adecuadamente y prepararlos para posibles auditorías externas.

7. Finalmente, se recomienda que la universidad y la empresa mantengan este tipo de prácticas empresariales como espacios de innovación aplicada, en donde los estudiantes puedan generar propuestas estratégicas que beneficien directamente a la organización y les permitan desarrollar competencias profesionales reales.

Bibliografía

- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). *Juran's Quality Planning and Analysis for Enterprise Quality*. McGraw-Hill.
- Harrington, H. J. (1993). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. McGraw-Hill.
- SO. (2015). *ISO 9000:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: International Organization for Standardization.
- González, E., & Salas, D. (2019). Auditoría de calidad en la industria textil: Evaluación de defectos y estrategias de mejora. *Revista Colombiana de Ingeniería Industrial*, 16(31), 88–101.
- Vargas, J. A., & López, L. M. (2020). Implementación del ciclo PHVA como herramienta de mejora en procesos productivos. *Revista de Ingeniería y Gestión Industrial*, 7(2), 35–45.

7,71/9

860/0

EVALUACIÓN FICHA TÉCNICA

Nombre: XXXXXXXXXX Fecha: 03-04-2015

1. Según el cupón de la derecha, conteste las siguientes preguntas:

0,17 > ¿Cuántas unidades hay de la talla 68 en el bongo?
 Respuesta: 133

0,17 > ¿Cuántas unidades hay de la talla 77 en el bongo?
 Respuesta: 0

0 > ¿Cuántas pintas tiene el surtido? Indique cuales son:
 Respuesta: 2 = 000888-008801

0,17 > ¿Cuál es el código de producción de la referencia?
 Respuesta: 660909

0,17 > ¿Cuál es el código de la pinta de la producción contenida en el bongo?
 Respuesta: 43854

0,17 > ¿El bongo tiene varias referencias o colores? Especifique cuales son:
 Respuesta: Solo tiene 1 referencia y 1 color

1-2 > ¿Cuál es el tipo de diseño con el cual viene la referencia en el bongo?
 Respuesta: FDO

1-3 > Indique el código de color de la tela para la pinta contenida en el bongo entregado:
 Respuesta: 43854

1-4 > Relacione el código de la tela y partes en las cuales se utiliza para la pinta contenida por el bongo entregado:
 Respuesta: 90018-8 = SWT PEE=Piezo REF

1-5 > ¿Para qué se usan los hilos EPIC TEX 24?
 Respuesta: Para las costuras externas de la prenda

0,5 > 6. ¿Cuál(es) es(son) el(los) SKU de el(los) hilo(s) Epic Pol Tex 24 en la pinta contenida por el bongo entregado?
 Respuesta: 3355777

1-7 > Indique el ancho del elástico utilizado para la referencia y en qué parte de la prenda va:
 Respuesta: 40mm = Externo en cintura

8. Indique en cada recuadro, la información correspondiente de la marquilla código de barras y explique cuál es su función según el cupón:
 Respuesta: Su función es de brindar la información trazabilidad general al auditor-lector o vendedor sobre la prenda (color, talla, surtido)

221703649

P.O. 4400114881 FECHA P.O. 27/03/2015

O.C. 151609 CAJALETA Talla: A

Marca: Punto Blanco Sem: 134

Info Exped: G.P.

77 335577	8888	11	0000	0000	0000
77 335577	8888	11	0000	0000	0000
77 335577	8888	11	0000	0000	0000
77 335577	8888	11	0000	0000	0000