

Análisis Estratégico del Contexto

PESTA, DOFA y Matriz de Perfil Competitivo (MPC)

Empresa PRINTUPACK – Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

Numerales asociados: 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

1. Análisis PESTA

El análisis PESTA identifica los factores externos (políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales) que influyen en el desempeño de PRINTUPACK y en su SGC, dando cumplimiento al numeral 4.1 de la norma, que exige comprender las cuestiones externas pertinentes al propósito de la organización.

Tabla 1

Análisis PESTA de PRINTUPACK

Factor	Cuestión externa	Impacto en el SGC
Político / legal	Normativa ambiental sobre residuos e impresión, regulación tributaria y laboral colombiana, exigencias de clientes institucionales de proveedores certificados.	Obliga a controlar requisitos legales (8.1) y favorece la certificación como requisito de acceso a mercados.
Económico	Volatilidad del precio del papel e insumos importados, fluctuación del dólar, crecimiento del comercio y del consumo de empaques.	Riesgo de mayor nivel (40); presiona costos y exige evaluación de proveedores (8.4) y planificación (6.1).
Social	Mayor exigencia de los clientes en personalización, marca e identidad visual; expectativa de respuesta rápida.	Refuerza el enfoque al cliente (5.1.2) y la gestión de requisitos (8.2).
Tecnológico	Automatización de impresión, software de pre prensa y digitalización de procesos administrativos.	Oportunidad de innovación (nivel 24) y mejora de la eficacia operativa (8.5).
Ambiental	Tendencia a empaques sostenibles y materiales reciclables; presión por reducir desperdicio.	Oportunidad de nivel 32; alinea el SGC con la política de sostenibilidad y el objetivo de reducir desperdicio.

Nota. Elaboración propia con base en el contexto de PRINTUPACK, 2025.

Análisis

El entorno de PRINTUPACK combina presiones económicas relevantes —principalmente la volatilidad del precio de los insumos, identificada como el riesgo de mayor exposición— con oportunidades claras en lo ambiental y lo tecnológico. Los factores político-legal y social refuerzan la pertinencia de implementar el SGC: la certificación ISO 9001 se ha convertido en un requisito de entrada a clientes institucionales, mientras que la exigencia de personalización mantiene la presión sobre la gestión de requisitos del cliente. En conjunto, el PESTA confirma que el SGC no es solo un instrumento interno de orden, sino una respuesta estratégica a condiciones del entorno que la empresa no controla.

2. Análisis DOFA

El análisis DOFA cruza el contexto interno (fortalezas y debilidades, soportado en el diagnóstico ISO) con el contexto externo (oportunidades y amenazas, soportado en el PESTA y la matriz de riesgos), permitiendo formular estrategias para el SGC.

Tabla 2

Matriz DOFA de PRINTUPACK

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Operación productiva madura (cap. 8: 81.8 %). Infraestructura y ambiente de trabajo adecuados (90 %). Alta satisfacción del cliente (91.5 %). Conocimiento técnico consolidado (91.7 %). Política y objetivos de calidad ya definidos.	Gestión del talento humano débil (7.1.2: 35 %). Liderazgo formal de la dirección insuficiente (5.1.1: 50.3 %). Baja toma de conciencia del personal (7.3: 58.8 %). Información documentada incompleta (7.5: 64.3 %). Auditorías internas sin rigor (9.2: 68.1 %).
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Crecimiento del mercado de empaques (nivel 32). Tendencia a productos sostenibles (nivel 32). Nueva tecnología de automatización (nivel 24). Acceso a clientes que exigen certificación.	Incremento del precio del papel e insumos (nivel 40). Retrasos de producción por fallas operativas (nivel 32). Competencia que ya cuenta con SGC certificado. Fluctuación cambiaria de insumos importados.

Nota. Elaboración propia con base en el diagnóstico ISO 9001:2015 y la matriz de riesgos de PRINTUPACK, 2025.

Estrategias derivadas del cruce DOFA

- Estrategia FO (fortalezas–oportunidades): apalancar la operación madura y la satisfacción del cliente para captar el crecimiento del mercado y los clientes que exigen certificación, acelerando la implementación del SGC.
- Estrategia FA (fortalezas–amenazas): usar la fortaleza en control operacional y evaluación de proveedores para mitigar el riesgo de incremento de insumos y los retrasos de producción.
- Estrategia DO (debilidades–oportunidades): cerrar la brecha de talento humano y conciencia para aprovechar la tecnología y la tendencia sostenible, convirtiendo debilidades en capacidades.
- Estrategia DA (debilidades–amenazas): priorizar liderazgo, documentación y auditoría interna para no quedar excluida frente a competidores certificados.

3. Matriz de Perfil Competitivo (MPC)

La MPC compara a PRINTUPACK con dos competidores representativos del sector gráfico frente a factores críticos de éxito. Cada factor recibe un peso (suma 1.00) y una calificación de 1 (debilidad mayor) a 4 (fortaleza mayor); el puntaje ponderado es el producto de ambos.

Tabla 3

Matriz de Perfil Competitivo del sector gráfico

Factor crítico de éxito	Peso	PRINTUPACK Cal. / Pond.	Competidor A Cal. / Pond.	Competidor B Cal. / Pond.
Calidad del producto	0.20	4 / 0.80	3 / 0.60	3 / 0.60
Satisfacción y servicio al cliente	0.18	4 / 0.72	3 / 0.54	2 / 0.36
Cumplimiento de tiempos de entrega	0.15	3 / 0.45	3 / 0.45	2 / 0.30
Certificación / madurez del SGC	0.15	2 / 0.30	4 / 0.60	3 / 0.45
Precio competitivo	0.12	3 / 0.36	3 / 0.36	4 / 0.48
Innovación y tecnología	0.10	2 / 0.20	3 / 0.30	3 / 0.30
Sostenibilidad ambiental	0.10	3 / 0.30	2 / 0.20	3 / 0.30
TOTAL	1.00	3.13	3.05	2.79

Nota. Elaboración propia. Calificación: 1 = debilidad mayor, 2 = debilidad menor, 3 = fortaleza menor, 4 = fortaleza mayor.

Análisis

PRINTUPACK obtiene el puntaje ponderado más alto (3.13), impulsado por la calidad del producto y la satisfacción del cliente, sus dos mayores fortalezas. Sin embargo, su calificación más baja se da precisamente en la madurez/certificación del SGC (2), factor en el que el Competidor A la supera (4). Esto confirma la tesis del proyecto: la ventaja competitiva de PRINTUPACK en calidad percibida está en riesgo si no formaliza y certifica su sistema de gestión, ya que es el único factor crítico en el que se encuentra por debajo de la competencia. La implementación del SGC ISO 9001:2015 es, por tanto, la palanca que cierra su principal desventaja competitiva y consolida su liderazgo en calidad.