

Sistema de gestión de calidad para el desarrollo empresarial caso cooperativa integral de transportadores de san francisco

Quality management system for business development case cooperativa integral de transportadores de san francisco

Fabio Orlando Cruz-Páez¹  **Giselle Alexandra Guerrero-Ramírez²**  **y Odair Triana-Calderón³** 

¹Universidad de Cundinamarca, Colombia. *Email:* focruz@ucundinamarca.edu.co

²Universidad de Cundinamarca, Colombia. *Email:* gaguerrero@ucundinamarca.edu.co

³Universidad de Cundinamarca, Colombia. *Email:* odair@ucundinamarca.edu.co

Para citar este artículo: Cruz, P. F. Guerrero, R. G y Triana, C. O. (2021). Sistema de gestión de calidad para el desarrollo empresarial caso cooperativa integral de transportadores de san francisco Ltda. *Clío América*, 15(30), x-x. <http://dx.doi.org/http://dx.doi.org/10.21676/23897848.4509>

Recibido: 31 marzo de 2021

Aceptado: 22 de junio de 2021

Publicado en línea: noviembre 11 de 2021

RESUMEN

.....
Palabras clave:
gestión de calidad;
indicadores de gestión; NTC - ISO 9001:2015; plan de capacitación.

JEL: L15; C43; P36.

El presente artículo deja apreciar la contribución del cómo una empresa para este caso la Cooperativa integral de Transportadores COOTRASANFRANCISCO Ltda., a través de la documentación y estandarización de los procesos puede implementar el sistema de gestión de calidad con base en los lineamientos de la NTC - ISO 9001:2015 con el fin de desarrollarse y fortalecerse empresarialmente. Desde la perspectiva teórica en una empresa la ausencia de la norma ISO 9001-2015 puede llegar a ocasionar desorden y conflicto en las operaciones diarias desarrolladas, generando como consecuencias inconvenientes en el flujo de la información, así se genera la necesidad de fortalecer los procesos con el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad. La metodología de la investigación se realizó con investigación mixta, diseño no experimental-transcendental y alcance descriptivo - documental, apoyado en dos instrumentos de investigación el primero una lista de chequeo y el segundo una encuesta aplicada al 95 % del recurso humano de la empresa, equivalente a 25 personas de la cooperativa. La investigación mostró que con gestión de calidad se genera desarrollo empresarial, así futuras investigaciones empíricas brindarán innovaciones de procesos y servicios en empresas circundantes para el desarrollo organizacional y social.

ABSTRACT

.....
Keywords:
quality management;
management indicators; ntc - iso 9001: 2015; training plan.

This article allows us to appreciate the contribution of how a company for this case the Cooperativa integral de Transportadores COOTRASANFRANCISCO Ltda., Through the documentation and standardization of the processes, can implement the quality management system based on the guidelines of the NTC - ISO 9001: 2015 in order to develop and strengthen business. From the theoretical perspective in a company, the absence of the ISO 9001-2015 standard can cause disorder and conflict in the daily operations carried out, generating inconvenient consequences in the flow of information, thus generating the need to strengthen processes with the design and implementation of a quality management system. The research methodology was carried out with mixed research, non-experimental-transcendental design and descriptive-documentary scope, supported by two research instruments, the first a checklist and the second a survey applied to 95% of the company's human resources, equivalent to 25 people from the cooperative. The research showed that quality management generates business development, thus future empirical research will provide process and service innovations in surrounding companies for organizational and social development.



INTRODUCCIÓN

La Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO”, dedicada a la prestación de servicios de transporte mixto público, presentaba inicialmente limitaciones con respecto a la falta de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la NTC – ISO 9001:2015, que le permitiera desarrollar una mejor forma de operar en cada una de las actividades de la prestación del servicio; que conllevará a mejorar controles, registros y documentación de los procesos relacionados a las actividades diarias para brindar un excepcional servicio al cliente a nivel interno y externo.

En este contexto, considerando la calidad como un factor estratégico de competitividad vital para la empresa, es necesario, determinar, describir y evaluar los procedimientos adecuados para los procesos de la organización. Se debe tener en cuenta que todos los procesos deberán regirse por los principios del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Norma NTC - ISO 9001:2015; permitiendo de esta manera cumplir los objetivos trazados por la cooperativa.

La pregunta problema frente a los resultados mostrados en el presente artículo respecto a la investigación es ¿Cómo puede la Cooperativa Integral de Transportadores “COOTRASANFRANCISCO Ltda.”, verificar los procesos que se deben gestionar para la implementación del Sistema de Gestión, bajo los lineamientos de la NTC - ISO 9001:2015?, ya que así la Cooperativa puede documentar y estandarizar los procesos para la implementación del sistema de gestión, por medio de un trabajo articulado y organizado con los funcionarios de la Cooperativa, en el cual se determinen los procesos de mayor importancia para la organización.

De acuerdo con lo anterior el objetivo general fue identificar las necesidades de gestión de calidad documentadas y ejecutadas bajo los parámetros de la norma ISO 9001-2015 para la cooperativa” con el fin de analizar los procesos de la empresa y así proponer posibles soluciones que se pueden implementar en la cooperativa para mejorar el sistema de gestión empresarial de la entidad.

Gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad-SGC, es considerado una herramienta que ayuda a la optimización de los procesos para planear, controlar, asegurar y mejorar continuamente la calidad en las organizaciones

empresariales. (Goetsch y Davis, 2014, como se citó en Hernández, et al., 2018) Así, la gestión de calidad promueve en las organizaciones mejores procesos administrativos y ventajas competitivas en el contexto organizacional.

El adoptar un sistema de gestión de la calidad en las empresas hace parte de las decisiones estratégicas que le ayudan al mejoramiento continuo en el desempeño globalmente gestionando una base de solidez en iniciativas de desarrollo sostenible empresarial. El (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, 2021) La gestión de la calidad funciona asertivamente cuando se gestiona junto con los sistemas de responsabilidad social empresarial- RSE, el de medio ambiente y el de seguridad y salud en el trabajo- SST. (Álvarez, et al., 2018) Así la RSE mejora el diseño de un sistema de gestión con el fin de fortalecer el sistema de calidad. (Hernández, et al., 2018) e igualmente con el liderazgo empresarial y la inmersión del capital humano mejorando continuamente y generando valor agregado reflejado en la satisfacción del cliente al recibir un servicio o producto de calidad. (Cruz, et al., 2020)

Cada decisión estratégica tomada desde el capital humano en las organizaciones influye en desarrollo sostenible empresarial siempre que se adopten buenas prácticas de gestión y comunicación asertiva. Por ello (Hernández et al. 2004, como se citó en Álvarez, et al., 2013) expresan que la acción de implantar un sistema de gestión de la calidad es una decisión tomada desde la planeación estratégica, y conlleva al éxito en los mercados de las organizaciones estructurándose como una ventaja competitiva en pro del ingreso en las organizaciones a mercados especializados, los cuales se caracterizan por la exigencia y la generación de beneficios económicos en mayor medida para las empresas.

El generar aplicaciones de principios y requisitos en los sistemas de gestión de la calidad a partir de la NTC-ISO 9001:2015, otorga a las empresas la base de una valiosa herramienta con el fin de gestionar procesos, mejoramiento continuo del desempeño, logro en la satisfacción de las partes involucradas y el cumplimiento de la legislación o normatividad que aplique para el desarrollo empresarial. (León, et al., 2018) Así, implementar un SGC se da transformando las necesidades medibles y que se cuantifiquen de los clientes como fuente de desarrollo de bienes de producción y servicios pagados que las satisfacen. (Deming, 1986, como se citó en Hernández, et al., 2018)

NTC - ISO 9001:2015

La 9001:2015 promueve el desarrollo empresarial bajo lineamientos de ventajas competitivas en el mundo actual en todos los tamaños empresariales uniempresa, pymes, grandes empresas y organizaciones y en todos los sistemas de gestión en las entidades. La (Escuela Europea de Excelencia, 2021) afirma que la ISO 9001:2015 introdujo cambios de gran importancia, entre ellos el más destacado fue el incorporar la gestión del riesgo en los Sistemas de Gestión de la Calidad.

La norma internacional da especificidad en los sistemas de gestión de calidad respecto a lo que una organización necesita demostrar en la capacidad de facilitar productos y servicios que brinden satisfacción a los clientes, igualmente la parte legal y reglamentaria aplicable al aumento de la satisfacción de los clientes con la eficacia en la aplicación del sistema, incluyendo los procesos que mejoren el sistema y asegure la conformidad de los requisitos del cliente tanto legal y reglamentario aplicables. (ICONTEC, 2021)

La convicción de los directivos es un motivo importante para mejorar la cultura en los empleados y en la empresa. (Carmona, et al., 2016) Así, la gestión asertiva de un sistema de calidad promueve desarrollo organizacional con la toma de decisión que brinde mejoramiento continuo a las entidades desde la legalidad.

Indicadores de gestión

Los indicadores son expresiones cualitativas y cuantitativas facilitan el logro y cumplimiento de la base corporativa: misión, visión, objetivos, metas y políticas de procesos o estrategias en cada área o sistema como parte de la información de valor agregado. (Velasquez, 2003, como se citó en Monroy y Simbaqueba, 2017) igualmente afirman que los indicadores de gestión sirven a las entidades como herramientas que facilitan el mejoramiento continuo respecto a la toma de decisiones, evidenciado en la calidad de productos y servicios. (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, 2012) Así los indicadores promueven el mejoramiento de las organizaciones desde el colaborador hasta la gerencia de la entidad y los indicadores según (Armijos y Núñez, 2020) facilitan el enfoque de medición correctivo y mejoras en procesos al fin de cumplir los objetivos.

Plan de capacitación

La capacitación planeada facilita el desarrollo gracias a la comunicación asertiva organizacional generada en las empresas desde el liderazgo y motivación hacia los colaboradores, así (Freire 1997 citado en Amores, 2019) afirma que la capacitación como parte de la educación

brinda medios con los cuales la persona puede superar la capacitación de la realidad empírica y promueve críticas constructivas.

(Mondy y Noe, 2005, como se citó en Bermúdez, 2015) afirman, además, que “capacitación y desarrollo son el centro de un continuo esfuerzo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional.” Es por ello por lo que los planes de capacitación son consecuentes en éxitos personales y empresariales.

METODOLOGÍA

El tipo de investigación es mixto, (Cruz, Sánchez, et al., 2019) el cual usa estrategias de tipo cuantitativo y cualitativo, (Guerrero y Ojeda, 2016, como se citó en Zipasuca, et al., 2019)

El diseño es no experimental-transversal, respecto al diseño no experimental, infieren (Hernández, et al., 2010) que se gestionan sin manipular deliberadamente las variables únicamente observando fenómenos en el ámbito natural con el fin de realizar un análisis posteriormente. El estudio es de diseño no experimental puesto que no hubo manipulación de variables, y así se estudiaron en la forma presentada realmente sin ninguna afectación a las mismas. Y es transversal, ya que el estudio no tendrá seguimiento en el tiempo y se lleva a cabo en un periodo explícito. (Hernández, et al., 2014)

El alcance es descriptivo – documental, según Hernández, et al., (2010, como se citó en Cruz, Rodríguez, et al., 2019) afirman que es descriptivo ya que se indagaron las incidencias de las categorías o niveles de una o más variables en una población, e igualmente según Burns y Grove (2004, como se citó en Cruz y Vanegas, 2020) es descriptivo típico ya que describe características de una muestra. Y es documental, afirma Rizo (2015) porque el desarrollo del estudio se apoyó y centro en procedimientos que facilitaron el uso práctico y racional de fuentes de carácter documentales disponibles. De esta forma se estudiaron los procesos establecidos por la norma técnica ISO 9001:2015 y demás bibliografía relacionada con el tema propuesto.

Participantes

En la cooperativa dedicada a la prestación de servicio de transporte, está conformada por un universo de 29 personas y se realizó una muestra probabilística a todas las áreas de la empresa.

Población: conductores, despachador, gerentes, socios, miembros de la junta directiva.

Ámbito: Regional, La Vega y Facatativá, Cundinamarca.

Método de recogida: listas de chequeo y encuesta, aplicadas presencialmente.

Tamaño muestra: 25

Trabajo de campo: noviembre 2019

Número de encuestas aplicadas y respuestas validadas: 25

Número de listas de chequeo aplicadas y validadas: 3

La recolección de datos se obtuvo a través de dos instrumentos, primero por medio de la observación de cada área, mediante el diseño de tres listas de chequeo y en segunda instancia con la aplicación de una encuesta.

RESULTADOS

Con el fin poder apreciar las bases del sistema de gestión de calidad, lo primero que se realizó fue la identificación inicial de la situación en que se encontraba la organización respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma a través de 3 listas de chequeo diseñadas a partir de la norma, las cuales se evidencian a continuación en la tabla 1, tabla 2 y tabla 3, así la tabla 1 muestra el grado de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 por la organización.

Tabla 1. Lista de chequeo 1. Cumplimiento Requisitos de la norma ISO 9001-2015.

PUNTOS ISO				OBSERVACIONES
	SI	NO	N/A	
4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1.	x			La organización cuenta con documentación técnica del sector y su correspondiente normativa.
4.2.		x		La Cooperativa no cuenta con un documento de segmentación de clientes y definición de partes interesadas.
4.2.a		x		No se evidencia algún tipo de encuestas internas y externas. Cuestionario análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas.
4.1.		x		No se tiene determinada la planeación estratégica.
4.3.		x		No se tiene establecido ningún aspecto del SGC.
4.4.		x		No se han definido procesos, ni se evidencian listados de objetivos vinculados a procesos. La organización no cuenta con un listado de información documentada de los procesos del SGC. No se tiene establecido ningún aspecto del SGC.
5. LIDERAZGO				
5.1.1. y 5.1.2.				No se evidencia política y objetivos del SGC en relación con la Dirección estratégica de la organización.
5.2.1. y 5.2.2.				No cuenta con una política de calidad documentada y comunicada.
5.3.				No se tiene establecido ningún aspecto del SGC. Las necesidades de los usuarios son establecidas en los comités directivos realizados cada mes. No se tiene establecido perfiles ni cargos detalladamente.
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
6.1.1. y 6.1.2.		x		No hay gestión y análisis de riesgos dentro de la Cooperativa de Transporte.
6.2.1., 6.2.2. y 6.3.		x		No cuenta con un sistema de gestión de calidad que le ayude a planificar y tener mayor control y seguimiento de sus procesos.

Fuente: elaboración propia.

La tabla 2, facilita el apreciar si se cumple con el soporte y operación en la empresa.

Tabla 2. Lista de chequeo 2. Soporte y operación.

PUNTOS ISO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
7. SOPORTE				
7.1.1. al 7.1.4.	x			La organización cuenta con personal idóneo y calificado capaz de cumplir con las necesidades de los usuarios.

7.1.5.			x	Cootrasanfrancisco es una empresa de prestación de servicios, por lo cual no implementa equipos de medición del producto.
7.1.6.	x			Cuenta con una serie de capacitaciones que se realizan cada mes sobre cooperativismo y atención al cliente.
7.2.		x		En la organización si se realizan este tipo de seguimiento y desempeño.
7.3.		x		Al no existir un SGC, el personal no tiene conocimiento de los beneficios y el mejoramiento que puede brindarle a la organización.
7.4. al 7.5.3.		x		Es importante destacar la importancia de contar en el SGC, actividades, procesos, servicios, mapa de procesos e información de la competencia del personal.
8. OPERACIÓN				
8.1., 8.2.1. y 8.2.2.		x		Existen procesos en la cooperativa, más no se encuentran documentados.
8.2.3.	x			Se realizan ciertas adaptaciones de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios de transporte. Cumple a cabalidad con todas las exigencias legales y reglamentarias.
8.2.4.	x			Todas las decisiones tomadas son consultadas previamente en las reuniones y/o comités establecidos mensualmente.
8.3.1. al 8.3.6.		x		No se cuenta con un proceso de diseño y desarrollo, por ende, no se pueden comunicar los resultados.
8.4.1.	x			La evaluación, seguimiento y reevaluación de los proveedores se realiza en las reuniones de concejo de administración realizadas mensualmente.
8.4.2. y 8.4.3.	x			La cooperativa de transporte comunica a cada uno de los proveedores todos los requisitos que ellos requieren para la prestación del servicio.
8.5.1.		x		No se evidencia planes de calidad, actividades a realizar de control y resultados a alcanzar.
8.5.2.		x		No existen evidencias del control de la identificación de las salidas de proceso (trazabilidad).
8.5.3. al 8.6.	x			Cumple satisfactoriamente con la mayoría de los requisitos en la prestación de servicio de transporte a los usuarios.
8.7.		x		No existen evidencias de las medidas adoptadas al identificar procesos y servicio.

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, la tabla 3 evidencia la evaluación de desempeño y mejora en la empresa.

Tabla 3. Lista de chequeo 3. Evaluación de desempeño y mejora.

PUNTOS	ISO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1.1.			x		Analiza y estudia la información de interés e importancia en las reuniones de concejo de administración realizadas cada mes.
9.1.2.			x		
9.1.3.	x				
9.2.1.			x		No se ha realizado ninguna auditoría interna en la cooperativa.
9.2.2.			x		
9.3.1.			x		No hay un SGC implementado en la organización.
9.3.2.			x		
10. MEJORA					
10.1.			x		No se tiene establecido ningún aspecto del SGC.

10.2.	x			Corrige las no conformidades de los usuarios e integrantes de la empresa por medio de las reuniones de concejo con asistencia de socios y propietarios.
10.3.		x		

Fuente: elaboración propia.

Análisis: la identificación realizada por medio de las listas de chequeo 1, 2 y 3 se realizó con la colaboración del gerente general de la cooperativa adicional de las observaciones de las actividades, funciones y procedimientos realizados dentro de la organización los hallazgos encontrados en la fase inicial de la identificación realizadas en la cooperativa permitió verificar los procesos faltantes y los pocos cumplimientos o características favorables de los aspectos normativos de la norma NTC ISO 9001:2015; encontrándose entre las principales faltantes lo siguiente:

- No hay identificación, documentación y controles de los procesos de la empresa.
- Falta de mecanismos para la planificación y control de los procesos.
- No se cuenta con una planificación estratégica, ni directrices claras por los cuales la cual la cooperativa de transportadores se rija.
- No se tiene establecido un procedimiento sobre registro de la información.
- No se tienen definida ni documentada la política y los objetivos de calidad dentro de la organización, a tener en cuenta esta es de vital importancia en la Cooperativa.
- No se tienen definidas y delimitadas las funciones, responsabilidades y os perfiles de cargo dentro de la cooperativa. (Manual de Funciones)
- En la actualidad no cuenta con un Manual de procesos y procedimientos, por ende, no se encuentran documentados los procesos.

Dentro de los aspectos positivos en la empresa se encontraron los siguientes:

- El personal tiene un alto sentido de pertenencia con la empresa y su cultura en la prestación del servicio de transporte.
- El personal demuestra conocimiento de su labor y capacidad de rápido aprendizaje.

- El personal reconoce la importancia de la satisfacción del cliente, para el crecimiento de la empresa y bienestar del capital humano.
- La Cooperativa cumple a cabalidad con todas las exigencias legales y reglamentarias.
- Los socios y propietarios de la Cooperativa se capacitan mensualmente con temas relacionados al Cooperativismo y Satisfacción del Cliente.

Esto permite ratificar que el seguimiento en procesos de empresas se deben realizar con base en normatividad con el fin de proceder a tomar acciones desde las fortalezas encontradas y de ir gestionando procesos de mejoramiento continuo en el proceso administrativo y la capacidad instalada empresarial y así ser un modelo competitivo con asertiva gestión de calidad en el modelo organizacional y una empresa líder en la Provincia del Gualiva, Cundinamarca.

Resultados de la encuesta

La aplicación de la encuesta se realizó a 25 de 29 personas equivalentes al 86,2 % del total del capital humano de la empresa entre las cuales se encuentran (Socios, Gerente, conductores y personal operativo) de la Cooperativa, y se realizó en las dimensiones NTC – ISO 9001:2015, indicadores de gestión y plan de capacitación.

NTC - ISO 9001:2015

1. Referente al conocimiento de la norma NTC - ISO 9001:2015, usted cree que las mejores estrategias que se pueden implementar para el desarrollo y mejora continua de la Cooperativa son:

Se evidenció que el 40 % de las personas consideran como mejor estrategia a implementar para mejorar continuamente en la Cooperativa es la gestión y medición de sus resultados, indicando que el capital humano de la empresa ha sido empoderado asertivamente, seguidamente con un 28 % identificar procesos clave de consecución de los objetivos de la calidad y de la organización, apreciando la importancia de las acciones a desarrollar con el fin de lograr los objetivos y mejorar continuamente, finalmente, con un 12 % se encuentra Garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 satisfaga los requisitos de la norma y con un 10 % plantearse mejoras, estas dos

últimas con el propósito de ratificar el fortalecimiento y mejoramiento continuo en una organización.

2. De acuerdo con el diagnóstico inicial realizado con las listas de chequeo sobre el cumplimiento de la NTC-ISO 9001:2015 en la Cooperativa se evidencia no cuenta con un sistema de gestión de calidad documentado. Teniendo en cuenta lo descrito con anterioridad a usted le gustaría que el diseño de la documentación de los procesos estuviera a cargo de:

El 48 % de los encuestados les gustaría que el diseño de la documentación de los procesos lo realizara la estudiante de la Universidad de Cundinamarca - UDEC que realizó la investigación gracias a la experticia y conocimiento de que se tiene y la asesoría brindada en la dirección del proyecto lo cual soportaría la pertinencia en la asertiva gestión. Seguidamente con un 28 % consideran que el diseño lo debería realizar en conjunto Socios de la Cooperativa con la estudiante de la UDEC, lo cual muestra la importancia que se tiene por parte de las personas frente a los lineamientos que emiten los socios en las organizaciones para la toma de decisión y gestión de lo que se empodere al capital humano. Finalmente, el 24 % consideran que la Junta Directiva y un asesor experto externo pueden gestionar de manera más contundente el diseño de la documentación. Lo anterior evidencia la importancia de las intervenciones en la toma de decisión de expertos en gestión de calidad que promuevan el desarrollo empresarial.

3. Con relación a la documentación requerida por la norma ISO 9001:2015 ¿A cual de los siguientes numerales considera usted que se le debería prestar más atención al interior de “COOTRASANFRANCISCO”?

Se evidenció que el 44 % de las personas encuestadas consideran que de la documentación requerida por la norma ISO 9001:2015 el numeral de más interés para ellos es tener clara la política de Calidad en la Cooperativa lo cual implica que el capital humano de una organización que mantenga una comunicación asertiva respecto a la normatividad es base de desarrollo en la empresa, el 32 % consideró que los Objetivos de calidad y sus respectivos planes, esto permite inferir que los objetivos y la planeación con base en un diagnóstico empresarial facilitan la planeación estratégica para lograr satisfactoriamente los objetivos. Finalmente, con un 16 % Procedimientos para el control de procesos y con un 8 % el alcance del Sistema de

Gestión, esto indica que el capital humano no aprecia en su totalidad la importancia que tiene el poder del seguimiento en el proceso control para administrar las organizaciones.

Indicadores de gestión

4. Referente al diseño y aplicación de indicadores de gestión en cada una de las áreas de la empresa “COOTRASANFRANCISCO”. Le gustaría que los resultados y medición se dieran a conocer a:

Se apreció que el 72 % prefieren que los resultados y medición de los indicadores se diera a conocer a los Socios de la Cooperativa, apreciando la importancia que tiene el poder de los socios frente a la toma de decisión respecto al cumplimiento de los indicadores de gestión en las empresas, se observó que el 16% consideran es mejor a todo el personal, evidenciando el interés de la minoría del capital humano en verificar la capacidad de gestión en las proyecciones realizadas, mientras que el 12 % prefieren a la Junta Directiva coincidiendo en que esta información solo sea conocida por la Gerencia, apreciando el conocimiento básico o nulo de algunos colaboradores frente a la medición y gestión de indicadores.

Plan de capacitación

5. Teniendo en cuenta la importancia de la norma de Calidad ISO 9001:2015 para “COOTRASANFRANCISCO”. ¿A usted le gustaría se proponga un plan de capacitación sobre este tema por parte de?:

Se evidenció que el 36 % del personal encuestado considera que se proponga un plan de capacitación por parte de la estudiante y de la Universidad, evidenciando que el compromiso y gestión por parte de un auxiliar de investigación promueve motivación para el desarrollo asertivo de las actividades a ejecutar, como segunda opción se encuentra un 28 % que corresponde a Estudiante de la Universidad con la junta directiva de COOTRASANFRANCISCO, lo cual dejó apreciar que la edificación del conocimiento para el capital humano se gestiona con el acompañamiento de la empresa para la cual prestan sus servicios. Finalmente, con un 20 % Estudiante de la UDEC en alianza con la Universidad Santo Tomás y con un 16% Estudiante de la Cundinamarca con expertos de Icontec, lo que permitió evidenciar la importancia de las facilidades que brindan las universidades a las empresas en sistemas de gestión de calidad y de expertos de la entidad líder en Colombia para la gestión de calidad en las organizaciones.

6. Con referencia a la obtención de la certificación de Calidad, usted cree que COOTRASANFRANCISCO debe recibir con anterioridad un taller de capacitación. ¿Con qué entidad le gustaría recibirla?

Se evidenció que el 52 % del personal consideró que para la obtención del certificado de calidad se debe recibir con anterioridad un taller de capacitación por parte de Icontec, lo que reafirma la importancia de recibir directrices por parte de la entidad experta en Colombia en temas de gestión de calidad y certificación de las misma, en segundo lugar por parte de la estudiante investigadora que gestiona en campo actividades con el capital humano con un 32 %, afirmando la importancia de la empatía y gestión del conocimiento asertivo en temas de gestión de la calidad liderados desde la Universidad, finalmente, se evidenció con un 16 % Oros estudiantes de gestión de calidad de la UDEC y Alianzas Interinstitucionales, lo que muestra la buena relación que se puede generar entre futuros profesionales y las empresas.

7. Le gustaría tener acceso a la documentación del sistema de gestión de Calidad, posterior a su implementación por parte de la estudiante de la Universidad de Cundinamarca que realiza el diseño de gestión de calidad para "COOTRASANFRANCISCO". De ser así, en cuál de los siguientes ambientes quisiera se diera a conocer esta información:

El 56% del personal encuestado prefirió que el diseño de gestión realizado con la posterior implementación se diera a conocer en cada uno de los comités de administración, evidenciando el respeto frente a la generación de actas en los procesos de mejoramiento en la empresa, el 20 % considera que en reuniones mensuales previamente programadas para reconocer la gestión realizada por parte de todo el personal, finalmente, con un 12 % eligieron se realizara en reuniones extraordinarias y un 12 % en asamblea de socios, lo que indica la mínima importancia que tiene la gestión de la calidad para el capital humano que desconoce o tiene mínimos conocimientos en sistemas de gestión de calidad en pro al desarrollo empresarial.

Plan de capacitación para socios y empleados

Es importante tener en cuenta que "COOTRASANFRANCISCO" debe realizar el debido seguimiento, medición de los indicadores de gestión, la recopilación y análisis del comportamiento de cada proceso

y así mismo mostrar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad en la Institución, para ello a continuación, se da a conocer los puntos generales del plan de capacitación diseñado y aplicado a los socios, conductores y administrativos de la cooperativa de transportadores en el año 2020.

1. Sensibilización al SGC ISO 9001:2015.
Objetivo: Familiarizar a los empleados de la cooperativa sobre la importancia y conceptos generales de la NTC ISO 9001-2015 y sobre el proceso que se inicia en la empresa.
2. Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y metas de la cooperativa.
Objetivo: Instaurar con la alta gerencia de la cooperativa los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 con el fin de empezar a visionar los cambios necesarios en la empresa y las Metas en tiempo para lograr la certificación.
3. Capacitación: Planeación Estratégica de la cooperativa.
Objetivo: Exponer al personal de cooperativa la planeación estratégica de la empresa.
4. Capacitación: Documentación de los procesos del SGC.
Objetivo: Informar al personal de la cooperativa como es el proceso de documentación en la empresa, cuáles son los requisitos de esta y el tiempo estimado para este proceso.
5. Retroalimentación de los datos relevantes de las capacitaciones anteriores.
Objetivo: Evaluar y concientizar a todo el personal sobre todo lo visto en las capacitaciones anteriores.
6. Control de los procesos e indicadores.
Objetivo: Informar a la alta gerencia sobre la importancia de ejercer control sobre los procesos y de crear un conjunto de indicadores para cada proceso. La presente fue dirigida únicamente al Gerente.
7. Capacitación: Importancia del Servicio al Cliente.
Objetivo: Concientizar al personal de la cooperativa sobre la importancia de la comunicación asertiva y efectiva en las relaciones laborales tanto internas como externas.

La capacitación permitió responder a las necesidades en pro de mejorar la actitud, habilidades y conocimiento del personal, es por esta razón que se posibilita la oportunidad de que socios, conductores y administrativos de COOTRASANFRANCISCO aprendieran y fortalecieran los conocimientos, con el fin de mejorar las destrezas en beneficio personal y de la empresa. La capacitación fue trascendental porque en la organización se reflejan necesidades a partir de los objetivos determinados por la entidad.

DISCUSIÓN

Para garantizar la competitividad, evolución constante y efectividad en los procesos el sistema de gestión de calidad se deberá realizar la actualización de la respectiva documentación de forma que ésta siempre se encuentre vigente con los cambios de la empresa y de su entorno.

La gerencia de la organización debe fortalecer continuamente el liderazgo con respecto al sistema de gestión integrado y dar a conocer en la Cooperativa de Transportadores la planificación del sistema de gestión de calidad que se realizó en la investigación, para que así mismo se sensibilice y le den la importancia del cumplimiento de los requisitos de la norma con relación a la cultura organizacional y base corporativa: misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos y organigrama.

La continuidad de capacitaciones en un sistema de calidad provee en la organización un personal altamente calificado y conocimiento de las estrategias manejadas ya que resulta indispensable capacitar sobre las ventajas de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con el fin de promover una cultura organizacional y concienciar al personal sobre la satisfacción de las expectativas del cliente.

CONCLUSIÓN

La identificación de cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015 facilitó el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para “COOTRASANFRANCISCO”, lo cual contempló aspectos positivos en pro de la mejora en la organización respecto a los procesos, al ordenamiento interno de la empresa, así como en la comunicación organizacional, toda vez que facilitó una mejor comprensión de la política, los objetivos y los procesos de trabajo, favoreciendo de esta manera el clima laboral de la empresa.

En la identificación realizada a través de las listas de chequeo y de la encuesta aplicada al capital humano de “COOTRASANFRANCISCO” se pudo evidenciar de manera completa que el cumplimiento de los numerales no eran aceptables, lo que permitió orientar la investigación hacia la documentación de algunas actividades como la planeación estratégica de procesos, procedimientos y política de calidad para dar un mejor cumplimiento a la NTC ISO -9001:2015.

Finalmente, se recomienda realizar una nueva investigación empírica en procesos de gestión con base en las herramientas de la calidad y posibles sociedades interinstitucionales con otras entidades como la Alcaldía

del Municipio de San Francisco y la Universidad UNIMINUTO sede de La Vega, por su cercanía a la empresa en alianza con la Universidad de Cundinamarca.

Declaración sobre conflicto de interés

Los autores manifestamos que somos independientes con respecto a las instituciones financiadoras y de apoyo, y que durante la ejecución del trabajo o la redacción del manuscrito no han incidido intereses o valores distintos a los que usualmente tiene la investigación.

El artículo es derivado del proyecto de investigación titulado “Propuesta de diseño sistema gestión de calidad ISO 9001-2015 Cooperativa integral de transportadores de san francisco Ltda. “COOTRASANFRANCISCO”” con el aval y apoyo de la cooperativa en que se realizó la investigación y la Universidad de Cundinamarca – UDEC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez García, J., Fraiz Brea, J. A., y Del Río

Rama, M. D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Amores, D. F. (2019). *Repositorio Universidad Santo Tomás*. Enseñanza y comprensión de la filosofía a partir del método: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17143/2019diegoamores.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

Armijos, J. C. y Núñez Mondaca, A. (2020).

Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista médica de Chile*, 148, 626-643. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>

- Carmona-Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo-Mora, A. y Perriñez-Cristóbal, R. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *Investigación europea sobre gestión y economía empresarial* 2, 22, 8-16.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.iedee.2015.10.001>
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 26(33), 1-25.
<https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Cruz Páez, F. O., Ibarra Díaz, C., Rueda Pinena, D. J. y Olivares Vera, D. A. (2020). Análisis exploratorio sobre la apreciación de características predominantes en empresas medianas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva. *Tendencias*, 21(1), 130-156.
<https://doi.org/10.22267/rtend.202101.130>
- Cruz Páez, F. O., y Vanegas-Flórez, O. (2020). Competitive intelligence, technological vigilance and organizational culture universidad de cundinamarca facatativá. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 6(12), 84. <https://doi.org/10.29105/pgc6.12-5>
- Cruz Páez, F. O., Rodríguez, M., William, C. y Lechuga Cardozo, J. I. (2019). Evaluación de estrategias de emprendimiento sostenible e innovación implementadas en las unidades productivas del SENA, Centro Industrial y Desarrollo Empresarial de Soacha-Cundinamarca-Colombia. *Tendencias*, 20(1), 183-202.
<https://doi.org/10.22267/rtend.192001.113>
- Cruz Páez, F. O., Sánchez, R. G., & Wilches, M. L. (2019). Desarrollo sostenible económico y cultural de población vulnerable con educación de calidad en el Club de Fútbol Samba F.C. Mosquera, Cundinamarca. *Revista Siembra CBA*, (2), 63–80.
<http://186.113.7.179/index.php/Revsiembracba/article/view/3551>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2012). *Guía para la construcción de indicadores de gestión*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documentos/418537/506911/1595.pdf/6c897f03-9b26-4e10-85a7-789c9e54f5a3>
- Escuela Europea de Excelencia . (19 de 03 de 2021). *Nueva ISO 9001:2015*. Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015.
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I. y Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodologia de la investigación*. McGraw Hill.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC. (19 de 03 de 2021). *Sistemas de gestión de la calidad. requisitos*.
<https://www.icontec.org/rules/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-requisitos/>

León-Ramentol, C. C., Menéndez-Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I. P., López-Estrada, B., García-González, M. C., & Fernández-Torres, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843-857.

<http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v22n6/1025-0255-amc-22-06-843.pdf>

Monroy González, L. L., y Simbaqueba Prieto, N. (2017). *La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas*.

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=administracion_de_empresas

Rizo Maradiaga, J. (2015). *Técnicas de investigación documental*.
<https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>

Zipasuca Quemba, F. J., Cruz Páez, F. O., Rojas Ramírez, J. D. y Muñoz Dimate, O. F. (2019). Responsabilidad Social Empresarial competitiva en Mipymes de la Sabana de Occidente, Cundinamarca. *Hojas & hablas*, 18, 12-24.

<https://doi.org/10.29151/hojasyhablas.n18a>