

**ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD, DE LA NORMA
TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000.**



LUCERO DEL CARMEN GORDILLO PAZ

CODIGO: 7302962

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL A DISTANCIA
SAN JUAN DE PASTO 2020**

**ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD, DE LA NORMA
TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000**



AUTOR

LUCERO DEL CARMEN GORDILLO PAZ

Ensayo presentado como requisito para optar por el título de:

INGENIERO CIVIL

DIRECTOR:

Ingeniero Mg. Cesar Augusto López Quintero

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL A DISTANCIA

**DIPLOMADO EN GESTIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD MODALIDAD DISTANCIA**

SAN JUAN DE PASTO 2020

TABLA DE CONTENIDO

	Pg.
Resumen	4
Abstract	4
Introducción	5
1. Antecedentes	7
1.1 Reseña de la Fundación Pacífico es Futuro	7
1.2 La Calidad y la productividad de las empresas contratistas del Estado	8
2. Análisis de los Principios de la Gestión de Calidad, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000. Aplicados a la Fundación Pacífico es Futuro.	9
2.1. Enfoque al Cliente	10
2.2 Liderazgo	12
2.3 Compromiso de las personas	13
2.4 Enfoque a procesos	15
2.5 Mejora	17
2.6 Toma de decisiones basadas en la evidencia	19
2.7 Gestión e las relaciones	20
Conclusiones y Recomendaciones	21
Bibliografía	

Resumen

Este ensayo de grado ofrece un acercamiento a los retos que tienen las empresas que trabajan con el estado en cuanto a calidad, competitividad y productividad. Este es el caso de la Fundación Pacífico es futuro, una empresa de consultoría, diseño e ingeniería de Nariño que a lo largo de sus 18 años de existencia se ha destacado por la calidad y funcionalidad de sus obras. Dentro de sus principales funciones están los estudios, licitaciones, diseños, construcción e interventoría de obras civiles contratadas por entidades del estado como alcaldías municipales, gobernación, Invias, Departamento Nacional de Planeación, entre otras. En este documento se analiza los Principios de la Gestión de Calidad, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000 contrastados con la situación actual de la Fundación, identificando la problemática y sugiriendo las posibles soluciones. Como conclusión, se sugiere la implementación de algunas herramientas del Sistema de gestión de Calidad, las cuales llevarán a la empresa a una mejora continua.

Abstract

This research paper goes in depth with the challenges that state working companies have to deal with in terms of quality, competitiveness and productivity. This is the case of "Fundacion Pacifico es Futuro", a consulting, design and engineering company of Nariño, that over its 18 years of existence have stood out for its quality and functionality. As a part of its main functions are the studies, tenders, designs, construction and supervision of civil engineering works contracted by state entities such as municipal mayors, states government, INVIAS, National Planning Department, among others. Therefore, this document analyzes the Principles of Quality Management of Technical Standard (NTC-ISO 9000), in contrast with the current situation of the Foundation, to identify the problem and suggest possible solutions. In conclusion, the implementation of some tools of the Quality Management System are required, leading the company to a continuous improvement.

Introducción

Actualmente, Colombia tiene el gran desafío de desarrollar políticas adecuadas de calidad en las empresas que contratan con el estado, tanto en las pequeñas obras civiles de las regiones, al igual que en los megaproyectos de infraestructura más importantes del país. Es así, que las empresas deben demostrar calidad, pertinencia, eficiencia y eficacia en la consecución de los proyectos, lo cual se puede lograr a través de un constante mejoramiento dentro de ellas usando como guía Los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC).

Los SGC, tienen como propósito el mejoramiento continuo en el desarrollo de productos y procesos; para lograrlo, estos sistemas promueven el liderazgo de la gerencia, la importancia del cliente, el análisis de requisitos y la definición de procesos que aporten valor a los productos. El SGC basado en la norma ISO 9000, la cual se fundamenta en siete principios que pueden ser utilizados por la gerencia para mejorar continuamente su desempeño, proporcionan a las organizaciones un marco de referencia para que estas determinen las características de sus productos en base al estudio y expectativas del cliente.

En el Diplomado de Sistemas de Gestión de Calidad en las organizaciones, se analizaron todos los componentes del sistema y sus interacciones en la organización de acuerdo a sus características. Con el fin de aplicar estos conceptos, se realizó un análisis de los principios de Gestión de Calidad de la norma **NTC-ISO 9000** en la empresa Fundación Pacifico es Futuro, con el fin de diagnosticar, analizar y determinar la problemática que se presenta en el cumplimiento de estos principios en una organización de características Pyme.

De acuerdo al análisis se determinó la problemática de cada uno de los principios y los aciertos de la empresa, teniendo en cuenta aspectos como las implicaciones de la Gerencia, los equipos de trabajo y la comunicación. Finalmente, esta investigación realiza recomendaciones como lo son la implementación y documentación de los procesos de la empresa, en cuanto al personal, las comunicaciones y otras actividades. De esta forma, para la implementación de un SGC es necesario realizar una evaluación

de la situación actual de la empresa, como punto inicial de ejecución de los diversos componentes del sistema, ya que este debe amoldarse a las necesidades de la empresa, el estilo gerencial, las políticas y la visión de la misma.

1. ANTECEDENTES

1.1 Reseña de la Fundación Pacífico es Futuro

La Fundación Pacífico es una Pyme que inicio labores en el 2001 y a la fecha ha ejecutado más de 60 obras de infraestructura, las cuales en un 85 % son contratadas por entidades públicas, mediante licitaciones o invitaciones públicas, y el otro 15% de sus obras, son contratadas por entes privados en el Departamento de Nariño, específicamente en los municipios de Tumaco, El Charco, La Tola, Mosquera, Santa Bárbara, Olaya Herrera, Barbacoas, Roberto payan Y Maguí Payan. De igual forma, se trabaja en la formulación, evaluación, gestión y ejecución de planes, programas y proyectos de Ingeniería Civil, logrando que la fundación sea reconocida en la región como una empresa competente, líder y con capacidad para ejecutar los proyectos que se le asignen.

La fundación Pacífico es Futuro tiene como misión “Participar en el desarrollo económico y social en los municipios del pacifico colombiano, teniendo en cuenta factores económicos, sociales, culturales y políticos, a través de la ejecución de actividades de construcción, interventoría, consultorías, asesorías, capacitación, distribución de bienes y servicios” (Portafolio de servicios FUNPACIFICO, 2019)

Como Visión “FUNPACIFICO, será la organización líder en el Pacífico colombiano, que busque propiciar un desarrollo humano sostenible a través de la realización de las actividades enmarcadas en la misión de la organización” (Portafolio de servicios FUNPACIFICO, 2019).

De esta forma, la fundación busca alcanzar altos estándares de calidad, esto a razón de que cada vez los proyectos exigen mayor precisión en los procesos, al igual que la ejecución en un menor tiempo y productos conformes a los requisitos de los contratantes. Sin embargo, factores como la distancia de las obras, las condiciones climáticas, los costos de transporte, la falta de personal capacitado y los recursos limitados, han afectado la calidad de los proyectos ejecutados por la Fundación.

El objetivo de este documento es identificar las falencias en cuanto a los principios de Sistema de Gestión y Calidad (SGC); establecer el porcentaje de cumplimiento a la

norma, y sugerir las acciones posibles que le permitan a la Fundación Pacífico es Futuro implementarlas, y alcanzar estándares que garanticen la calidad de su producto y satisfagan las necesidades del cliente.

1.2 La Calidad y la productividad de las empresas contratistas del Estado.

El Informe de la ANDI COLOMBIA: BALANCE 2018 Y PERSPECTIVAS 2019, muestra los grandes desafíos que tiene Colombia en materia de productividad, esto a razón de que en los últimos años el crecimiento de la productividad ha sido apenas del 0.5%. De esta forma, se concluye que Colombia tiene la necesidad de mejorar en aspectos como, concepto de cadena de mercados, encadenamientos productivos, implementación de políticas de calidad, desarrollo del talento humano, innovación en ciencia y tecnología y establecimiento de parámetros internacionales en su aparato productivo.

Por otra parte, según **PTP, Diez Años De Desarrollo Productivo** (2018), las pymes presentan dificultades en temas como capacidad de producción, competitividad en precio, sobrecostos, eficiencia energética y falta de valor agregado y rentabilidad, lo cual reduce las oportunidades de convertirse en proveedoras de calidad. De esta forma, se pueden tener en cuantos algunos indicadores este documento que contribuyan a la mejora en estos aspectos, tales como:

- 8 de cada 10 empresas utilizan equipos de alto consumo energético y no han implementado medidas de eficiencia energética (78,7%).
- 1 de cada 2 empresas ha invertido dinero en la implementación de herramientas de mejora continua. El 41,5% no han implementado ninguna de estas.
- 6 de cada 10 empresas de servicios incumplen las fechas de inicio y de finalización pactadas con el cliente para la entrega de productos, Presentan altos niveles de incumplimiento.
- 6 de cada 10 empresas no mide el tiempo que toma su proceso de producción ni de respuesta a sus clientes (58%).
- 8 de cada diez empresas tienen los mayores niveles de rotación de personal sus operarios (85%).

- 5 de cada 10 empresas no toman acciones para saber si sus procesos cumplen estándares de calidad requeridos en el mercado (50%).
- 6 de cada 10 empresas consideran que la falta de certificaciones les ha impedido exportar o aumentar sus exportaciones (61,5%).
- 3 de cada 10 empresas tiene certificaciones de calidad (34%). De ellas, el 35% solo tienen las ISO 9001.

Finalmente, De las Casas (2015), ofrece una definición de calidad desde las normas ISO 9000, en la cual está relacionada con tres características que son el proceso, producto y sistema. Sin embargo, en la versión de la Norma ISO 9001 2008, el estándar para evaluar la calidad debe cumplir con las especificaciones del cliente y la calidad del producto, requiriendo de un mayor compromiso por parte de los empresarios, gerentes y directivos de las empresas para lograr alcanzar mejores estándares competitivos en cuanto a la calidad. De esta forma, es el empresario o gerente el que debe implementar la norma dentro de su organización, debido a que requiere gran compromiso de la dirección, seguimiento y una continua mejora. Es así que, en las grandes instituciones que buscan la certificación, estos procesos necesitan de un personal calificado y ser certificados por una entidad externo, siendo esta la razón por la que la academia se haya enfocado en capacitar a los profesionales en Normas ISO 9001.

2. Análisis de los Principios de la Gestión de Calidad, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000. Aplicados a la fundación Pacífico es Futuro

Uno de los objetivos de la Fundación Pacífico es Futuro, es mejorar los indicadores de Calidad, competitividad y productividad. Para alcanzarlos es necesario analizar la situación de la empresa, partiendo de las preguntas ¿Cómo va la empresa?, ¿Cómo está desarrollando su trabajo?, ¿Cómo la perciben sus clientes?, entre otras.

El desarrollo de este análisis no es tan complejo, esto a razón de que la fundación Pacífico es Futuro cuenta con 6 personas en la parte administrativa, 4 personas que trabajan en obra, y el resto de personal es contratado de acuerdo a las necesidades de

la empresa. Por lo tanto, los procesos son simples y se pueden aplicar a cualquier proyecto que la fundación esté desarrollando.

Por otra parte, la certificación basada en la Norma NTC-ISO 9000 y la aplicación de los principios en una organización, hacen que esta pueda demostrar su capacidad para proporcionar un producto que satisfaga los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción de este con la aplicación eficaz del sistema, los procesos de mejora continua, asegura la conformidad de los requisitos del cliente y de la ley aplicable al producto . (J.B & J.D.C, 2015)

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se analiza la NTC -ISO 9000: sección 2.3, Principios de la Gestión de la Calidad, con relación a la interacción de los funcionarios, los sistemas de información que utilizan, la documentación de la empresa (certificado de proponentes, normatividad contable, documentación administrativa entre otras) y la relación de la empresa con su entorno (comunidad, municipios, clientes proveedores entre otros). Lo anterior, con el propósito de Identificar la problemática encontrada en la Fundación Pacífico es Futuro y las posibles herramientas de Calidad que pueden ser aplicadas en la empresa

2.1 Enfoque al cliente

El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente (ICONTEC INTERNACIONAL, 2015, pág. 4).

En el caso de la Fundación Pacífico es Futuro, los clientes son las entidades del estado como, municipios, gobernación, INVIAS, entre otros. En general la contratación se realiza mediante las diferentes modalidades de selección, tal como establece la Guía de Procesos de Contratación de obra pública G-GPC0P-01.

Problemática

- Los proyectos en su mayoría vienen estructurados por las entidades contratantes, sin embargo, se presentan inconvenientes como errores de redacción en los pliegos, textos copiados de otros proyectos, fallos en los diseños o diseños tomados de otros proyectos.
- Fallas en los presupuestos. En general se presenta precios muy bajos o se contempla menores precios a los de la región donde se realizará el proyecto.
- Desconocimiento de las políticas, normas técnicas y listas de chequeo, las cuales son particulares y tienen una normatividad específica para cada entidad.
- Falta de un procedimiento que permita realizar el seguimiento de un proyecto desde el diseño, implementación, estructuración y mantenimiento del mismo. Este seguimiento debe contemplar la información administrativa, jurídica, técnica, y financiera del proyecto.

Recomendaciones

- El personal de la Fundación encargado de la revisión de los pliegos de condiciones de los diferentes proyectos, debe estar atento a las especificaciones y coherencia de estos. De esta manera, se pueden realizar las observaciones y correcciones pertinentes.
- Realizar un análisis exhaustivo de los presupuestos y las implicaciones de estos en la implantación del proyecto.
- Implementar procesos que se adapten a las políticas de calidad en obra que exigen los entes de control y entidades contratistas, para que este tipo de obras sean eficaces y eficientes con el tiempo de entrega, funcionalidad, requisitos legales, cumplimientos del contrato y costos.

2.2 Liderazgo

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización (ICONTEC INTERNACIONAL, 2015, pág. 5).

El liderazgo ayuda a construir una cultura dentro del proyecto de construcción, asegurando los objetivos tanto en el aspecto económica, la igual que en los tiempos y cronogramas de las obras. (Garzón, 2017)

Problemática

- La Fundación Pacifico es Futuro, está dirigida por un solo representante legal. Esta persona funciona como líder en todos los proyectos, lo cual en ciertas situaciones representa un problema, debido a que dicho representante está involucrado en todos los procesos de la empresa, inclusive en los más pequeños, ocasionado que, en la necesidad de solucionar los posibles inconvenientes, se asigne asimismo funciones que podrían ser delegadas o dirigidas por otras personas.
- En algunos proyectos, el Representante Legal no comunica a sus subordinados los cambios en los proyectos o los inconvenientes por los que atraviesa la empresa. Por lo tanto, el personal desconoce el rumbo de los proyectos o los cambios en las proyecciones y cronogramas de los mismos.

Recomendaciones

- La Fundación Pacifico es Futuro cuenta con una misión, visión, estrategia y políticas. Tiene objetivos claros de crecimiento y ha funcionado por más de 15 años. Sin embargo, es necesaria la implementación de procesos estándar (que sirvan para cualquier obra), que facilitarían la labor del Representante Legal, mejorando la comunicación y funcionamiento de todas las áreas de la empresa.
- Para alcanzar este principio se hace necesario, un liderazgo de la parte Gerencial de FUNPACIFICO que permita la implementación de procesos articulados, en todas las áreas de la empresa, además de incluir a todo el personal involucrado en todos

los niveles, de tal forma que los procesos, estrategias y documentos relacionados con todas las áreas cumplan las expectativas de la organización y sus clientes.

- Fomentar una cultura organizativa que permita a todos los empleados entender la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa, de tal forma que puedan cumplir con los manuales de procesos establecidos, al igual que establecer un nivel de confianza en donde los empleados se sientan valorados y tomados en cuenta por la organización.

2.3 Compromiso de las personas

Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor (ICONTEC INTERNACIONAL, 2015, pág. 6).

En su trabajo, Valderrama (2015) concluye que la capacitación al personal, en sus actividades y el uso adecuado de sus habilidades permiten alcanzar mejores niveles de calidad, mejora e innovación continua. Asimismo, el trabajo en equipo si influye favorablemente en la adaptación a entornos laborales cambiantes, es entonces importante la formación de un equipo que maneje ese enfoque:., ayuda, cooperación, una buena comunicación, flexibilización y la adopción de nuevos roles. (Aranda ,2018).

La Fundación Pacifico es Futuro, es una empresa que ejecuta proyectos de obra civil en diferentes zonas del pacífico, siendo esta la razón de que el personal cambie de acuerdo a las características y necesidades de la obra. Asimismo, los beneficiarios de la obra son las comunidades y sus alrededores, por lo tanto, deben tener la percepción de compromiso de la empresa, de sus operarios y directivos. La consecución de lo dicho anteriormente, permite generar confianza en la obra y en la calidad de los productos entregados.

Problemática

- A pesar de que La Fundación Pacífico es Futuro contrata personal de acuerdo a las necesidades de las obras; integrando nuevos empleados en cada obra, la empresa no cuenta con un proceso que permita incorporar de forma organizada a cualquier tipo de personal, sea operativo, administrativo, técnico o de dirección.
- Establecer un mínimo de información sobre el proyecto, los alcances, los cronogramas, el compromiso que se establece con la comunidad, planos, diseños. De tal forma que el equipo de trabajo tenga claro su compromiso con la empresa y las expectativas que se tienen que cumplir en la obra.
- Se evidencia una falta de entendimiento entre los equipos de trabajo formados dentro de la empresa (personal técnico y personal operativo), generando en ocasiones diferencias en cuanto a plazos, pagos y tiempos de trabajo y causando algunos problemas en el desarrollo de la obra.

Recomendaciones

- La Fundación Pacífico es Futuro debe establecer jerarquías claras entre cada uno de sus funcionarios (estándares que funcionen para cualquier tipo de obra). Esto, facilitara la integración de los involucrados en el desarrollo de la misma, generando el dialogo continuo, un aprendizaje permanente, la búsqueda de soluciones y un mejor desempeño de los funcionarios.
Para cumplir este principio es necesario que La Fundación cuente con “El manual específico de funciones y de competencias laborales, el cual se orienta al logro de los siguientes propósitos: Instrumentar la marcha de procesos administrativos tales como, selección de personal, inducción de nuevos funcionarios, capacitación (entrenamiento y reentrenamiento en los puestos de trabajo) y evaluación del desempeño.

Además, este manual le permitirá a la empresa manejar un lenguaje común en cualquier obra, que garantizará que los operarios, personal de obra, mantenimiento y otros, tengan claras las funciones de su cargo, los objetivos del mismo y lo que se espera de su labor, todo esto estructurado con las demás partes de la organización.

- Implementar sistemas de evaluación que permitan medir el nivel de satisfacción de los empleados o colaboradores en cada obra. De esta forma se lograría mejorar la comunicación para tomar decisiones adecuadas en el momento oportuno.

2.4 Enfoque a procesos

Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente (ICONTEC INTERNACIONAL, 2015, pág. 7).

Según Garzón (2017), el enfoque basado en procesos es pilar fundamental para el desarrollo de un sistema de gestión de calidad; se deben establecer etapas de diseño, identificación y clasificación de los procesos las iteraciones y la documentación en el sistema. Asimismo, en cuanto a los procesos y la gestión de calidad, el enfoque de las empresas debe estar orientado al logro de la calidad, así como con la competitividad (Garay, 2018).

FUNPACIFICO, es una empresa cuya sede administrativa se encuentra localizada en la ciudad de Pasto. En este lugar se centra el manejo de la información concerniente al diseño, licitaciones, presupuestos y manejo de obra. Por otra parte, la empresa cuenta con una bodega fija en el municipio del Charco, además de otras bodegas temporales de maquinaria, equipo y materiales que se gestionan en cada lugar donde la empresa se encuentre ejecutando alguna obra.

Problemática

- Como la empresa vincula personal en la medida que se licitan obras, los procesos no están definidos y estandarizados, por lo tanto, no son claros para los nuevos funcionarios y fáciles de implementar en cualquier obra.
- Existe una leve desconexión entre la información financiera en obra y los registros que se llevan en la parte administrativa. Esta desconexión impide evidenciar pequeñas desviaciones de los objetivos, presupuestos y cronogramas de obra.
- No están definidos los procesos como licitaciones, diseño, obra, mantenimientos, documentación y seguimiento y solo están organizados los procesos contables, inventarios y personal.
- No se establece claramente el seguimiento a los problemas y dificultades que se pueden presentar, por tanto, no se evidencia una retroalimentación o mejora en los procesos.

Recomendaciones

- La Fundación Pacifico es Futuro, cuenta con una contabilidad clara y un manejo eficiente de los recursos. Sin embargo, la información que envían las obras, en ocasiones no llega con la brevedad que debería. Es necesario establecer un manual de procesos claros en obra para manejar mejor la información generada por esta.
- Como la dirección solo la realiza una persona, es necesario establecer procesos separados y diferenciados en la parte financiera y técnica, al igual que en los cronogramas de seguimiento en obra y los manejos de recursos (humanos, maquinaria y equipo y costos). Estos procesos deben tener claros estándares e indicadores que permitan a la dirección, tomar decisiones en tiempo real.

- Al establecer procesos separados e indicadores, se puede analizar la problemática que se presenta, evidenciando cuales son las causas, las consecuencias y la capacidad de respuesta frente a estas dificultades, y cuál es la forma de hacerla más eficiente. De esa forma se gestionarían mejor los cronogramas y el manejo de recursos.

2.5 Mejora

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora (ICONTEC INTERNACIONAL, 2015, pág. 8).

Según Sánchez (2018), la gestión de calidad, la aplicación de los principios en los procesos de la empresa, y el monitoreo permanente, contribuyen a que la organización pueda reducir la improvisación, promover la implementación de procesos mejor planificados, reducir los costos asociados a procesos y productos, mejorar la imagen externa de la organización, reforzar la percepción favorable del cliente y ampliar la permanencia de la empresa en el mercado. Todos los aspectos anteriormente mencionados son los que tienen que implementarse de forma continua, con el propósito de que la organización este actualizada y en un proceso de mejoramiento constante.

FUNPACIFICO a lo largo de sus 18 años de existencia, ha establecido bases en sus procesos, teniendo en cuenta su misión, visión, políticas y objetivos de crecimiento. Es necesario entonces que la organización tenga como principio la mejora continua en sus procesos y la interacción de los mismos, permitiéndole crecer positivamente y alcanzar un mejoramiento real y constante.

Problemática

- Los empleados desconocen los objetivos de la empresa y la dirección está centralizada en la ciudad de Pasto, por tanto se dificulta la detección de problemas como falta de trabajo en equipo, políticas erróneas, mala comunicación y otros problemas que no se informan al nivel central. Estos problemas pueden impactar negativamente el rendimiento de la obra.

- La empresa no ha definido, ni asignado todas las funciones de empleados y departamentos, ocasionando que puedan existir vacíos en la organización. Estas falencias provocan problemas que no se solucionan en el debido tiempo debido a que los empleados solo asumen ciertas responsabilidades y se desentienden de los inconvenientes que están fuera de su alcance.
- Al no tener definida las características de cada puesto de trabajo, el personal puede tornarse pasivo y sin capacidad de solución frente a los inconvenientes que se presenten, y en otros casos tomar decisiones que no necesariamente sean las convenientes para el desarrollo de la obra.

Recomendaciones

- Es responsabilidad de la dirección de La Fundación Pacífico es Futuro que se conozcan las adversidades de cada puesto, al igual que fomentar un ambiente de cooperación, enfocar la búsqueda de un objetivo común y definir las responsabilidades de cada miembro del personal.
- En el desarrollo de una obra siempre se van a presentar inconvenientes, por esta razón, es necesario que exista una comunicación continua y fluida dentro de la empresa. De esta forma, se puede anticipar y reconocer las dificultades, aprender de estas y establecer una mejora continua en la obra del momento y en las siguientes.
- Se hace necesaria la implementación de un sistema de gestión que le permita a la dirección detectar las oportunidades de mejora, basadas en la información que se maneja en la obra y los indicadores de gestión y desempeño que la organización haya establecido.

2.6 Toma de decisiones basadas en la evidencia

Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados (ICONTEC INTERNACIONAL, 2015, pág. 9).

Es un hecho que todas las actividades, procedimientos y procesos que tiene la empresa FUNPACIFICO, tanto en la parte administrativa, como en la ejecución de obra generan información como nóminas, presupuestos, compras, informes, ensayos, diseños, actas, hojas de vida y experiencia de la empresa. Esta información puede ser registrada, analizada y servir en la toma de decisiones.

Problemática

- Se presentan dificultades, debido a que la dirección no define indicadores que permitan establecer que información es relevante para la organización.
- Por motivo de que las obras en la Fundación Pacifico es Futuro se desarrollan en la zona pacifica de Nariño, los materiales y maquinaria llegan por vía marítima, siendo estos trasladados desde la ciudad de Buenaventura, Tumaco o Pasto. Por tanto, algunos problemas no pueden ser solucionados de manera efectiva y eficiente al no existir un encargado directo de estas operaciones en el lugar.

Recomendaciones

En cuanto, a los beneficios de un enfoque basado en la evidencia se puede tener en cuenta la metodología de solución de problemas planteada por Obregon (2018) la cual se basa en la identificación del problema, un posterior análisis de la problemática en la empresa acerca de las causas y las consecuencias de este, se sigue con la selección de la mejor alternativa de solución de acuerdo al impacto negativo que afecte a la empresa, y finalmente la ejecución de la solución mediante un trabajo en equipo.

Desde otra perspectiva, Chicaiza (2017) plantea que las decisiones son guiadas por la capacidad de los directivos de adaptarse a las necesidades del cliente, al potencial y

capacidad de su empresa; guiados por su estilo de liderazgo, el compromiso con la visión y los objetivos de la empresa. Así, teniendo en cuenta lo anterior se hacen las siguientes recomendaciones.

- Establecer indicadores de calidad que sean medibles y que faciliten la toma de decisiones, tomando como punto de partida la información que la empresa ya tiene.
- Mejorar los canales de comunicación, fomentando la confianza en los trabajadores.
- Evaluar las obras en tiempo real, en todas sus áreas para tomar decisiones adecuadas.

2.7 Gestión de las relaciones

Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionaran sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores (ICONTEC INTERNACIONAL, 2015, pág. 10).

En este aspecto La Fundación Pacifico es Futuro no presenta inconvenientes, ya que a lo largo de los años ha demostrado lo siguiente:

- Tener una buena relación con las entidades con las que ha contratado.
- Ha tenido buen manejo de los recursos económicos comprometidos en las obras.
- Tiene proveedores satisfechos, a los cuales la fundación ha pagado cumplidamente con las obligaciones adquiridas
- La comunidad ha sido beneficiada, no solo con las obras, sino que también como fuente de empleo, ya sea como mano de obra o proveedores de materiales de la zona.

Conclusiones y Recomendaciones

Las empresas deben implementar un sistema de Gestión de Calidad y mejora que les permita alcanzar sus objetivos, agregando valor a sus productos y servicios, tal como es el caso de la Fundación Pacifico es Futuro. En este ensayo se analizaron los principios de Calidad de la norma y el funcionamiento de la empresa. a través de una evaluación objetiva, basada en hechos y experiencias contrastadas con la situación de la empresa frente a cada uno de los principios de la Gestión de Calidad. Es así, que la implementación de un sistema de calidad supone una mejora significativa en el desempeño de los diferentes integrantes de la empresa y de la sociedad en general, además de promover un mejoramiento continuo (Cardenas M. Yurley & J, 2019).

El hecho que la Fundación Pacifico es Futuro, sea una empresa pequeña y que la dirección dependa de una sola persona, puede ser una ventaja porque facilitaría la implementación de un sistema de calidad simple, con un menor grado de complejidad y de mayor facilidad para ser ejecutado. Para esto, es necesario un compromiso de la dirección con el fin de establecer e implementar los siguientes procesos de acuerdo a la norma de calidad y al análisis del ensayo:

- Implementar un manual de calidad con políticas y objetivos de calidad. La Fundación Pacifico es futuro ya cuenta con las políticas, Misión y visión. Es necesario que todos los empleados la conozcan para de esta forma alinear los procesos individuales con los objetivos de calidad de la Empresa.
- Mapa de procesos con sus interrelaciones. Se deben tener en cuenta variables como los clientes, el desarrollo de las obras y la parte administrativa - gerencial. Al conocer al cliente se pueden establecer las especificaciones, requisitos legales y reglamentaciones requeridas. Al estandarizar los procesos y

actividades en las obras se tendría como resultado, procesos planificados, eficaces y bien documentados.

- Como la Fundación Pacifico es Futuro es una empresa pequeña, debe establecer procesos que aporten valor, que sean homogéneos y sencillos. Establecer estándares e indicadores de calidad medibles, que faciliten la evaluación y seguimiento de los mismos.
- En este documento se han establecido las dificultades con el personal en obra. Por tanto, es necesaria la implementación de instrucciones de trabajo para todos los cargos en los diferentes niveles, tanto administrativo y de dirección de obra, al igual que en el técnico o mano de obra en general. De esta forma, se requieren instrucciones adecuadas para cada puesto de trabajo, las cuales, de manera clara y precisa, especifiquen los pasos a seguir para realizar correctamente una actividad.
- Implementación de un Sistema de comunicación, el cual facilitara el orden de las tareas, procesos y actividades de la Fundación Pacifico es Futuro. Esto con el fin de facilitar la comunicación interna hacia los empleados creando un buen ambiente laboral, al mejorar la relación empresa – empleado, al igual que permitir la comunicación externa con los beneficiarios de las obras, comunidades, proveedores, contratistas y entidades Gubernamentales.

Se puede concluir que La Fundación Pacifico es Futuro, cumple en un 45% los principios de calidad de la Norma NTC -ISO 9000, y que aplicando los instrumentos anteriormente mencionados se puede llegar a un 90% en el cumplimiento de los mismos. Estos cambios, dependen en gran medida del tipo de liderazgo, siendo

desde la gerencia que se deben dar las pautas de cambio en los procesos y la administración del personal. De igual manera los ajustes deben implementarse de acuerdo a las recomendaciones de este documento y de forma paulatina conforme a los requerimientos de la empresa, en relación a una política de calidad enfocada en el cliente.

Bibliografía

Alamo, J., y Eddinzon, B. (2019). *La gestión de calidad con enfoque al marketing de servicios y su efecto en la retención de clientes en la micro y pequeña empresa rubro minimarket: caso Favi SA Chimbote–2016* (Tesis de maestría). Universidad católica los Ángeles, Chimbote, Perú.

ANDI, (2018). Colombia: Balance 2018 y Perspectivas 2019. *Recuperado de http://www.andi.com.co/Uploads/ANDI%20-%20Balance%20y%20Perspectivas_636882495815285345.pdf*

Aranda, D. F. (2018). Caracterización de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro reparación de ordenadores y equipos periféricos del distrito de Huaraz, 2015 (Tesis de pregrado). Universidad católica los Ángeles, Chimbote, Perú.

Colombia Compra Eficiente, (2012). Guía para los Procesos de Contratación de obra pública. *Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado de https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_guia_obra_publica.pdf*

Chicaiza, P., y Esthela, C. (2017). *Propuesta de un modelo de la ruta de la calidad para el mejoramiento del servicio de provisión de equipos y maquinaria pesada. caso: empresa petrolera* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Quito, Ecuador.

De Las Casas, J. B., y Sorza, J. D. (2015). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Colombia. *Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 9(3), 107-128.

FUNPACIFICO. (2018). Portafolio de Servicios, Fundación pacifico es Futuro. edición 2018

Garzón, C. G. (2017). *Planificación del sistema gestión de calidad ISO 9001: 2015 para Gravida SAS* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.

Medina, C., y., Rico, D., y Arévalo J. G. (2019). Impacto de la implementación de ISO 9001 en la universidad: percepción auditor y líder. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (19), 28-41.

Obregón, J. C. (2018). *La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de Independencia, 2016* (Tesis de maestría). Universidad católica los Ángeles, Huaraz, Perú.

Pérez, I. (2016). *Implementación de ISO 9001: 2015 en un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001: 2008* (Tesis de pregrado). Instituto Politécnico Nacional, México D.F, México.

Revista Dinero, (2018). Estos son los principales problemas de productividad de las empresas. Recuperado de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/problemas-de-productividad-de-las-empresas-colombianas/265182>

Sánchez, P. A. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Pyme constructoras de la ciudad de Sullana año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad católica los Ángeles, Sullana, Perú.

Sánchez, J. K., y Fuela, J. A. (2018). *La gestión de calidad en el servicio al cliente como factor de competitividad en las PYNES del sector Comercio-Rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de Milagro* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.

Valderrama, S. D. (2019). *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio–rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir, año 2014* (Tesis de pregrado). Universidad católica los Ángeles, Trujillo, Perú.

