

DÉFICIT EN LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL, UNO DE LOS TROPIEZOS QUE IMPOSIBILITAN UNA CULTURA DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES



AUTOR

JHONY ALEXANDER GUTIÉRREZ CELIS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

INGENIERO CIVIL

Director:

INGENIERA CAROL EUGENIA ARÉVALO

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

INGENIERIA CIVIL

CAJICÁ, 11 AGOSTO 2021

Déficit en la capacitación de personal, uno de los tropiezos que imposibilitan una cultura de calidad en las organizaciones

Jhony Alexander Gutiérrez Celis
Cód. D7302966

Facultad de Ingeniería Civil, Universidad Militar Nueva Granada
Ingeniera Carol Eugenia Arévalo

27 de mayo 2021

Universidad Militar Nueva Granada

Cajicá – Cundinamarca

Tabla de Contenido

Resumen	4
Introducción	5
Conceptualización	7
Desarrollo	10
Conclusiones	17
Referencias	18

Resumen

Como objetivo principal se pretende realizar una observación analítica de la importancia de la cultura de la calidad dentro de las organizaciones, destacando como principal obstáculo la ausencia de recursos en temas de capacitación al personal en pro de mejorar las competencias que respondan a una cultura de eficiencia y éxito en el desarrollo de los procesos. Para dar cumplimiento a este objetivo y basados en estudios de investigación, se encontró que en algunas compañías se percibe como uno de los factores que afectan al recurso humano, es la falta de oportunidad en la capacitación y el interés personal de adquirir nuevos conocimientos; esto dificultando las habilidades, valores y aptitudes de las personas, reduciendo así el potencial de su talento para generar valor al cliente desde los estándares de calidad mínimos exigidos.

Hoy las organizaciones cuentan con un Sistema De Gestión De Calidad que les ayuda a establecer una cultura de calidad y de trabajo, superando así, las dificultades con la mejora continua, teniendo unas condiciones dignas de trabajo y como garantía, unos objetivos más desarrollados; apoyándose en las normas internacionales ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015, las cuales tienen unas relaciones implícitas en el funcionamiento de la organización, dándonos a conocer las ventajas, los beneficios, los resultados a corto y largo plazo en la implementación de una cultura de calidad.

El verdadero reto que hoy enfrentan las organizaciones, es adoptar una Cultura de Calidad, para esto, se debe interesar en capacitar a sus funcionarios en todas las herramientas que proporciona el Sistema De Gestión De Calidad, esto los ayudará a optimizar sus procesos, reducir costos, generar experiencias únicas y de valor con el cliente, generar nuevas entradas de negocio, crecer y posicionarse en el sector y mercado laboral.

Palabras Clave: SGC: Sistema De Gestión De Calidad, ISO, Cultura de calidad

Introducción

Este ensayo nos permitirá ampliar la perspectiva acerca de lo importante que es como personas y como sociedad entender el valor de la cultura de la calidad, para ser más competentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Ser una persona competente, implica tener el dominio de conceptos, destrezas y actitudes frente a una labor; esto significa que la persona posee el conocimiento técnico para ejercer una función, desarrolla habilidades que le permiten realizar la tarea eficientemente desde su talento y por último, tiene una intención positiva frente a los retos que se le presentan; en otras palabras, sabe lo que hace, porque lo hace y es consciente del objetivo que está sobre él.

La cultura de la calidad abarca toda la estructura/composición de una empresa y en este nuevo mundo los clientes son lo primero, lo que genera grandes exigencias en el mercado, ya que el interés está en crear experiencias únicas con el cliente. Con esto, las organizaciones se ven obligadas a rediseñarse para satisfacer las necesidades del cliente, siendo así los conocimientos, capacidades operativas, técnicas y administrativas la que dan valor a cada persona dentro de un sistema, llevando a cabo una serie de trabajos coordinados donde se busca la calidad en los productos y/o servicio que ofrece la organización de manera exitosa.

Con base en lo anterior, este ensayo se centra en dar una visión frente a la importancia de tener una cultura de la calidad en las organizaciones, hablando de uno de los factores como la ausencia de capacitación al personal, que afecta el desarrollo técnico y administrativo, para poder lograr superarlo, es indispensable impulsar en las organizaciones el interés a implementar planes de calidad donde se busque realizar una mejora continua dentro de los procesos, teniendo como principal fuente la norma ISO.

La ISO 9001 (2015), es una norma la cual podemos implementar tanto en las grandes empresas como en las pequeñas. Esta, nos muestra la composición tanto de forma como de

contexto al aplicarla, sin generar la manera de buscar su certificación, cada organización la aplica y la desarrolla de una manera individual y autónoma; con la implementación de la norma podremos tener excelentes resultados de calidad ante el cliente, lo cual dará una satisfacción con los resultados, será una garantía de confianza para un próximo trabajo, siendo así responsabilidad de la organización cumplir los estándares a los cuales refiere la norma y así poder obtener referencia y/o recomendaciones para futuros negocios.

Conceptualización

Si queremos dar una definición precisa sobre lo que es tener una cultura de la calidad, Humberto Cantú (2007, p.8.a), la define como: “Es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten, en el cumplimiento de la misión de la organización”.

La cultura es entonces un esquema donde los individuos que están dentro de una sociedad son educados, capacitados y/o entrenados para ser incorporados a la misma sociedad. La cultura de la calidad se alcanza cuando la empresa ha descubierto una cultura organizacional, que a su vez es necesaria para que ocurran cambios y además perduren.

Para poder entender de qué trata la cultura de la calidad necesitamos definir y comprender de dónde surge y se establecen los parámetros de calidad, es aquí donde la norma ISO 9000:2015 especifica los fundamentos sobre el sistema de gestión de calidad (SGC), permitiendo entender los conceptos principales para que logren cumplir sus objetivos buscando que cada organización se consolide y realice los cambios. Así mismo, la norma ISO 9001:2015 contiene tanto obligaciones como recomendaciones para las organizaciones que se comprometan a implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

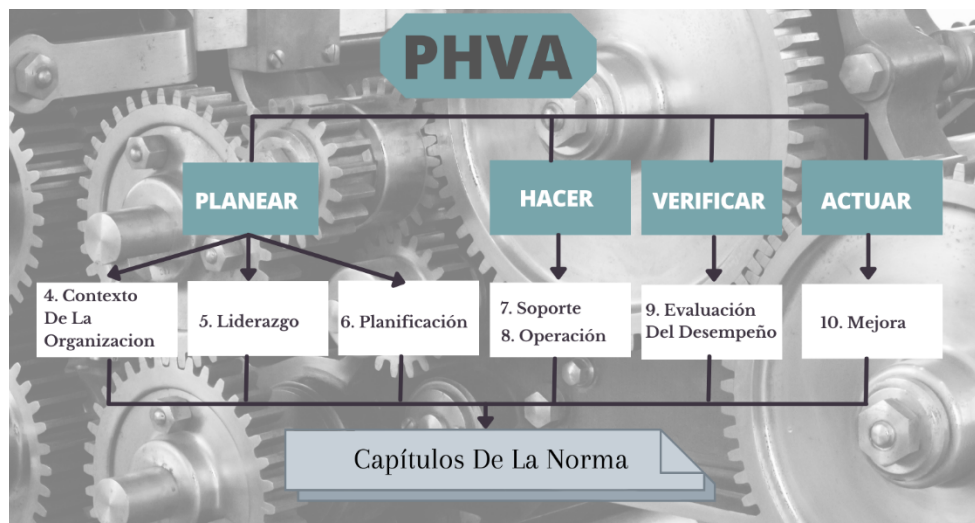
Para hablar de la importancia de la cultura de la calidad es necesario conocer los principios de esta, los cuales están en la norma internacional ISO – 9001:(2015, p.8), siendo estos:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas

- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones.

Pese a que esta norma no genera una condición especial para ser aplicada, se puede implementar a nivel interno (desde la misma organización) o externo (consultorías expertas en la norma). Cabe aclarar, que los procesos de implementación varían de acuerdo al sector, por lo tanto, la define cada empresa, teniendo en cuenta las mejoras específicas que quiera realizar en los procesos, de acuerdo a los productos y servicios que ofrece.

Dentro de esta norma internacional, se emplea un enfoque para los procesos que se puede denominar, ciclo de Planificar - Hacer- Verificar - Actuar (PHVA), con una inclinación basado en el riesgo; este enfoque hacia los procesos, permite a la organización planificar y asegurar que se cuente con recursos suficientes, donde las oportunidades de mejora estén gestionadas adecuadamente, a su vez estas sean determinantes y actúen en consideración (ISO 9001:2015).



Fuente: Elaboración Propia

Para tal fin se hace uso de un sistema de gestión de la calidad, como estratégica dentro de una organización para mejorar su desempeño a nivel nacional y/o internacional, obteniendo una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, siendo así los principios de la norma en los cuales se apoya la organización, acciones de mejora de la misma.

Los beneficios potenciales al implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma internacional son (ISO 9001:2015):

- Tener suministro frecuente de productos y servicios que satisfagan la necesidad del cliente, tanto legales como reglamentarios.
- Crear oportunidades de incrementar la demanda del cliente.
- Empezar riesgos y oportunidades asociadas con su contenido y objetivos.
- La oportunidad de demostrar la conformidad con el sistema de gestión de calidad al generar índices de resultado.

Una vez se desarrolla la cultura de la calidad, es importante recalcar esta labor en los miembros de la organización, ya que el desafío que representa es mantenerla, teniendo en consideración contar con planes de corrección y de mejoramiento continuo, como lo puede ser la innovación. Para esto, es fundamental encontrar cuales son los procesos o sistemas que ocasionan los resultados negativos en la gestión de calidad y con ello ejecutar un plan para prevenir y minimizar estos; con el fin de aumentar las oportunidades en conformidad al surgimiento de estos índices de gestión.

Desarrollo

Desde el principio de la historia el hombre ha deseado hacer las cosas bien, buscando siempre la manera de hacerlo, teniendo una mentalidad competitiva sobre sus semejantes en el entorno que lo rodea. En sus tareas habituales como cultivar o cazar, debió mejorar la manera de hacer las cosas y de obtener provecho de ellas; esto ha sido un proceso largo con muchos altibajos, pero fue esto lo que permitió descubrir y dar trazabilidad a sus productos, construyendo herramientas que le ayudarán en el desarrollo de la producción, reduciendo su esfuerzo y obteniendo mayores beneficios; este proceso básico o mejoras se vieron reflejados en su entorno, surgiendo así las primeras civilizaciones. Hoy en día, el hombre conduce esta competitividad enfocándose en la calidad como una herramienta que le permite una sostenibilidad en el mercado, haciéndolo novedoso y atractivo para cualquier organización, mostrando diferencias entre los países industrializados y los que están surgiendo.

En periodos recientes de la historia, la importancia de la cultura de calidad ha surgido con gran impacto en las organizaciones y/o empresas de diferentes sectores industriales; con el paso de los años estas civilizaciones fueron ganando fuerza y se fueron haciendo populares hasta el día de hoy, llegando a la gran mayoría de los sectores económicos. Encontramos esta cultura en servicios financieros, educativos, políticos, salud, administrativos, entre otros. Estos avances, exigen a las personas emprender un camino de consciencia social, que los impulse a aprender, estudiar y adquirir nuevos conocimientos para desarrollar habilidades en pro de ejecutar tareas más eficientes y adecuadas. Será a través de la norma internacional ISO-9000:2015 e ISO 9001:2015, donde encontrarán las bases para realizar y generar una cultura de calidad.

Dentro de las organizaciones en aras de crear una cultura de trabajo competitivo con base a los principios de calidad, se busca generar un cambio de ideología el cual compromete e involucra a todos sus miembros (personal técnico, administrativo y demás), generando una

motivación y satisfacción por la labor que desarrollan. Para lograr esto, las organizaciones están implementando la gestión de calidad basados en procesos; para que esto tenga eficiencia y el personal conecte con el verdadero sentido de su labor, obteniendo los resultados deseados.

Cuando hablamos de la importancia de la cultura de la calidad nos referimos al conjunto de habilidades, actitudes y valores como un principio en el desarrollo de alguna actividad dentro de las funciones netamente específicas de una labor, reforzando la competitividad, ética y profesionalismo inherentes en la ejecución de dicha tarea; por ello la preparación en conjunto, las mejoras continuas con la capacitación del personal para desarrollar y operar, desemboca en servicios y/o productos de calidad según Cantú (2007,p.2.b).

Por tanto, cuando nos referimos a un Sistema de Gestión de Calidad (*SGC*) solo es la consecución de actividades ordenadas y coordinadas que se deben cumplir para lograr la calidad que pretende entregar un producto y/o servicio hacia el cliente; en otras palabras, la planeación, y mejoramiento continuo para lograr satisfacer las necesidades del cliente, como lo muestra la ISO 9001-2015 a continuación:

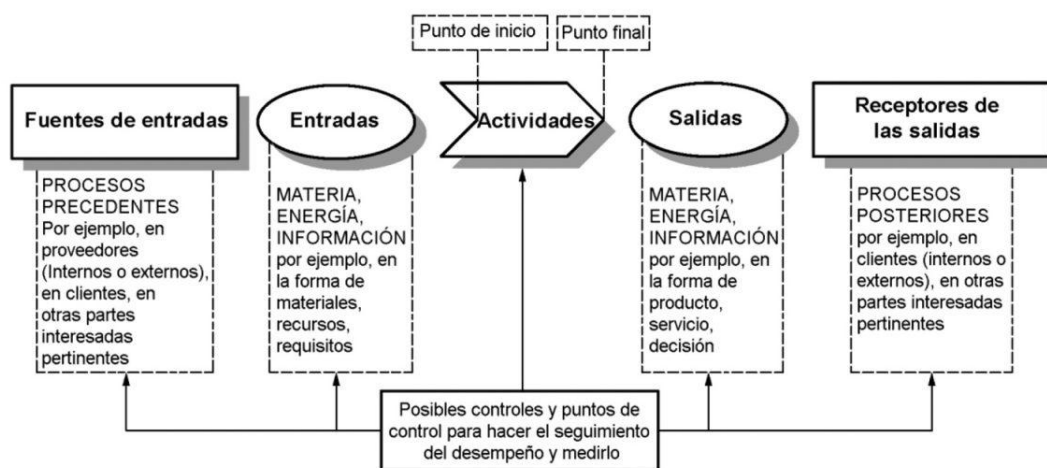


Ilustración 1 - Esquema de procesos e interacción, recuperado de: http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

De esta forma la cultura de la calidad cobra sentido, en conjunto con las herramientas del SGC, técnicas y demás para lograr la normativa ISO-9000, teniendo como enfoque las siguientes normas: ISO 9001-2015 – Sistemas Gestión de Calidad (Obligaciones y recomendaciones) e ISO 9004-2018 – Sistemas de Gestión de la Calidad (Directrices para la mejora del desempeño).

Para Peralta, C (2005, p.12). “Todo trabajador cualquiera que sea su nivel (intelectual, técnico o manual), debe tener la posibilidad de una existencia digna y el derecho a condiciones justas en el desarrollo de su actividad”. Es deber de las organizaciones brindar calidad en los programas que ofrece, el cual compete en proveer y promover el desarrollo de su recurso humano con el fin de obtener la mejor respuesta y calidad en su labor.

Dicho esto, se puede hacer mención del Decreto 1072/2015 del 26 de mayo, donde se evidencia la regulación del sector del trabajo, donde promueve:

- Capacitaciones y/o actividades para el personal.
- Tiempo de implementación.
- Entidades y obligatoriedad.

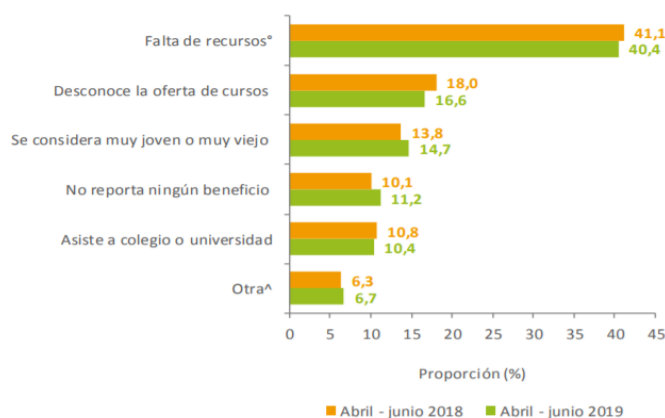
Esto resta importancia para algunas empresas, considerando que los costos a los que incurriría el empleador al brindar la capacitación necesaria para desarrollar las competencias, son elevados en comparación a los beneficios que potencialmente obtendrían, viéndose afectado el resultado final, además de la competitividad del producto y/o servicio en el mercado. Basados en esta idea, un estudio realizado por *Laurate International (2017)*, el financiamiento para la capacitación en América Latina se distribuye como se muestra en la tabla:

	Guatemala (respuesta múltiple)	Ecuador (respuesta múltiple)	Colombia (respuesta múltiple)	Paraguay	El Salvador
Personal	15,5	24,9	34,7	34,2	7,6
Empleador	70,4	53,8	26,5	15,2	48,6
Gobierno	5,1	5,0	21,1	27,4	21,9
Sindicato	s.d.	n.d.	0,7	1,6	0,3
Otro	9,0	n.d.	1,6	7,1	14,6
Gratuito	s.d.	16,3	17,4	12,5	6,6

Tabla 1 - Financiamiento de la capacitación Recuperado de: <https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>

Apreciando así, que la fuente de capacitación en Colombia es el interés propio; pero ¿Si fuera por parte del empleador?, este observaría una mejora en todos los criterios de calidad y competitividad, debido al valor agregado que esta añade de manera directa al capital humano de la organización, por ende, a la satisfacción del cliente.

En Colombia, según un estudio realizado por DANE (2019), muestra diferentes razones por las cuales **no** se participa en las capacitaciones, como se muestra a continuación:



Fuente: DANE, GEIH – FPT.

Nota: Falta de recursos* puede referirse a dinero, tiempo o recursos físicos (por ejemplo, no tener un computador).

Nota: Otra^ incluye las categorías La oferta actual de cursos no le parece interesante, Falta de cupos y Otra, ¿cuál?.

Según estos resultados suministrados por el DANE, el factor principal es la falta de recursos en el frente de formación en las organizaciones, delimitando el presupuesto para desarrollar el talento de las personas, desconociendo por completo los beneficios de la

capacitación para mejorar las competencias y desempeño en función de las tareas y procesos.

Para lograr el objetivo que se pretende al desarrollar el SGC, las organizaciones deben tener en cuenta los parámetros base que promueve la implementación de la ISO-9001-2015 que son:

- Análisis: Estudia la situación en la cual se encuentra la empresa y junto con este el plan a implementar.
- Mapeo de procesos: Podemos ver la interacción entre departamentos y áreas, con ello conocemos qué información se comparte.
- Política y plan de calidad: Documento donde se estipulan procedimientos y que es necesario para su ejecución.
- Capacitación: Proceso donde se brindan las herramientas y se concientiza al trabajador para adaptarse al sistema de gestión de calidad.
- Implementación: Poner en funcionamiento la norma.
- Auditoría interna: Revisión y puesta a punto de los fallos que puedan estar ocurriendo.
- Revisión general: Análisis de la implementación y en conjunto con la auditoría interna, analizar cómo evitar los fallos ya detectados.
- Acciones correctivas y preventivas: Trabajo de las no conformidades y observaciones encontradas durante el sistema de gestión de calidad
- Procesos de análisis y mejora: Monitoreo de las no conformidades y crecimiento del sistema de gestión de calidad, para su adaptación a la empresa.
- Auditoría Externa.

Haciendo uso de los recursos que la ISO-9000 nos brinda, los procesos obtendrían una mejora dentro de la organización, agregando importancia y pertenencia a cada integrante en pro de la cultura de la calidad respecto al servicio; encontrando la relación implícita en el

funcionamiento del todo como organización, en lugar de tener la mirada focalizada y limitante en su labor. Es aquí, donde la ISO-9004-2018 nos brinda la orientación y sugerencias para los altos directivos que buscan pasar de la mejora continua a la excelencia empresarial, puede ser perfectamente aplicable para cualquier organización, resaltando los aspectos de la empresa que satisfacen las necesidades de sus clientes, haciendo uso de los principios de la ISO 9001-2015, enfocándose en conseguir esta calidad a través del tiempo, haciendo énfasis en los siguientes temas:

- Responsabilidad social
- Factores Ambientales y culturales
- Eficiencia
- Calidad
- Agilidad

Es de resaltar que al momento del uso o implementación de la ISO 9004-2018, es necesario el esfuerzo conjunto de la organización para dar lugar a las expectativas de todas las partes; requiriendo la evaluación frente a las necesidades del cliente, con esto se puede percibir interna y externamente la calidad que ofrece la organización, en todo el ámbito de competitividad en el mercado; con ello la ISO 9004-2018 permite mediante indicadores de gestión mejorar la calidad en servicio y/o productos con los sistemas de autoevaluación, basándose en criterios de la ISO 9001-2015 y promoviendo el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad. Con estos indicadores se puede proveer a la organización mecanismos como:

- Participación de los trabajadores
- Consulta de mejoramiento a los trabajadores

- Implementación
- Evaluación (índices de gestión)
- Acciones correctivas

Como se mencionó con anterioridad la capacitación del recurso humano se convierte en un índice directo en cómo funciona y se desarrolla una organización, haciéndose casi indispensable que dichas capacitaciones ocurran con mayor frecuencia, todo con el fin de garantizar la utilización de las más recientes tecnologías, siendo así el servicio y/o producto acorde con las tendencias del mercado.

Conclusiones

- Mediante el aprovechamiento de las capacidades técnicas e intelectuales de las personas más la capacitación brindada por la organización, se dará el valor agregado de la eficiencia permitiéndoles encontrar dentro de sus procesos fortalezas y debilidades, donde podrán realizar un plan de mejora para superar las falencias a fin de entregar un producto de calidad.
- Las empresas tratan la cultura de la calidad como un costo, debido a que no ven la tasa de retorno de la inversión como un beneficio para la empresa, esto se ve como un riesgo, por la mentalidad que se tiene por parte del trabajador de buscar una mejor oportunidad y no tener una reciprocidad con la empresa que lo capacitó.
- Una cultura de calidad genera éxito cuando todos en la organización, desde la jerarquía más alta hasta sus subordinados, se empeñan en implementar su plan de mejora sin problemas en las actividades del día a día.
- La cultura de la calidad debe considerarse como un nuevo modelo, ya que su implementación se orienta hacia el cambio de normas, ideas, patrones y modelos de enfoque sobre cómo debe ser aplicada y gestionada en la calidad que se pretende lograr.
- Con el nuevo modelo el aporte humano se debe considerar uno de los más valiosos dentro de la organización y dirigido a una nueva cultura de creación de posibilidades cuya finalidad es satisfacer las necesidades del cliente y de la misma organización.

Referencias

- Cantú. H (2007, p.2.8). *1er. Congreso mundial y 7º encuentro internacional de educación temprana. Ciencia, Conocimiento y educación Temprana*. Fórum Universal de las Culturas. Monterrey, México. Consultado 23 de febrero de 2021. <https://web.oas.org/Humbertoponencia.pdf>
- CR Consultores. (s.f). *Decreto número 1072 de 2015*. Consultado el 25 de febrero de 2021. <https://crconsultorescolombia.com>
- DANE. (2019, 26 de septiembre). Boletín Técnico. formación para el trabajo Abril – junio 2019. Consultado el 20 de febrero de 2021. <https://www.dane.gov.co/index.php>
- Falzatev (2012, 19 abril). *Cómo desarrollar una cultura de calidad en su empresa*. Centro de gestión empresarial. Consultado 5 abril de 2021. <https://iso9001-calidad-total.com>
- GOV.CO. (1990, 1 de enero). *LEY 50 DE 1990*. Publicado en el diario oficial. N. 39618. Consultado el 23 de febrero de 2021. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php>
- ISO 9001. (2015). Sistema De Gestión De Calidad – Requisitos. Consultado el 17 de marzo de 2021. http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf
- ISO 9000. (2015). Norma Internacional ISO 9000. Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario. Consultado el 17 de marzo de 2021. <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/>
- Jamaica, G.F.M. (2015, septiembre). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. Universidad Militar Nueva Granada Facultad De Estudios A Distancia (Faedis) Programa De Administración De Empresas. Consultado el 17 de marzo de 2021. <https://repository.unimilitar.edu.co>

Nuevas Normas ISO. (2021, 9 de febrero). *¿Qué son los objetivos de calidad? Nuevas Normas ISO Escuela Europea De Excelencia*. Consultado el 20 de febrero de 2021.

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com>

Peralta. C. A.A. (2005, junio, p.12). *Calidad de los sistemas de capacitación como una educación para el desarrollo*. Tesis en opción al grado de maestro en ciencias de la administración con especialidad en producción y calidad. Universidad De Nuevo León. Monterrey, México. Consultado el 1 de febrero de 2021.

<http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020150624.PDF>

Roldán, J. (2015, 1 de septiembre). *Capacitación y recreación son una obligación ineludible*. Asuntos Legales - Editorial La República S.A.S. Consultado el 25 de febrero de 2021.

<https://www.asuntoslegales.com.co>