

# FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO QUE INFLUYEN EN LA EFECTIVIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUENAVENTURA

Directora  
YUBER LILIANA  
RODRÍGUEZ ROJAS

**ALMA CECILIA ARAUJO  
PORTOCARRERO**  
Maestría en Calidad y Gestión Integral



Sistemas de gestión en el entorno organizacional



Las empresas compiten en un contexto globalizado que exige mayor efectividad en sus procesos



Estándares normativos para aumentar la calidad de los procesos de la empresa

**¿Cuáles son los factores críticos que influyen en la efectividad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Buenaventura, bajo la norma ISO 9001:2015?**

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los enfoques teóricos de los factores críticos de éxito para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar análisis comparativo de las no conformidades evidenciadas en las auditorías realizadas a la Cámara de Comercio de Buenaventura frente a los factores críticos de éxito asociados.
- Identificar los factores críticos de éxito que tienen mayor influencia en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el caso de la Cámara de Comercio de Buenaventura.
- Realizar una propuesta que mejore o fortalezca los factores críticos de éxito que influyen en la efectividad del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Buenaventura.



## ALFONSO CARVAJAL

- Liderazgo, gobernabilidad, cultura de cambio y visión de cambio

## SISTEMAS DE GESTIÓN

- Buscan la calidad en todas áreas de una empresa y en consecuencia la confiabilidad en sus productos y servicios.

La historia de la Cámara de Comercio está íntimamente ligada a los hechos que dieron origen a la celebración del comercio, a la creación de grandes empresas y al desarrollo económico de la ciudad de Buenaventura.

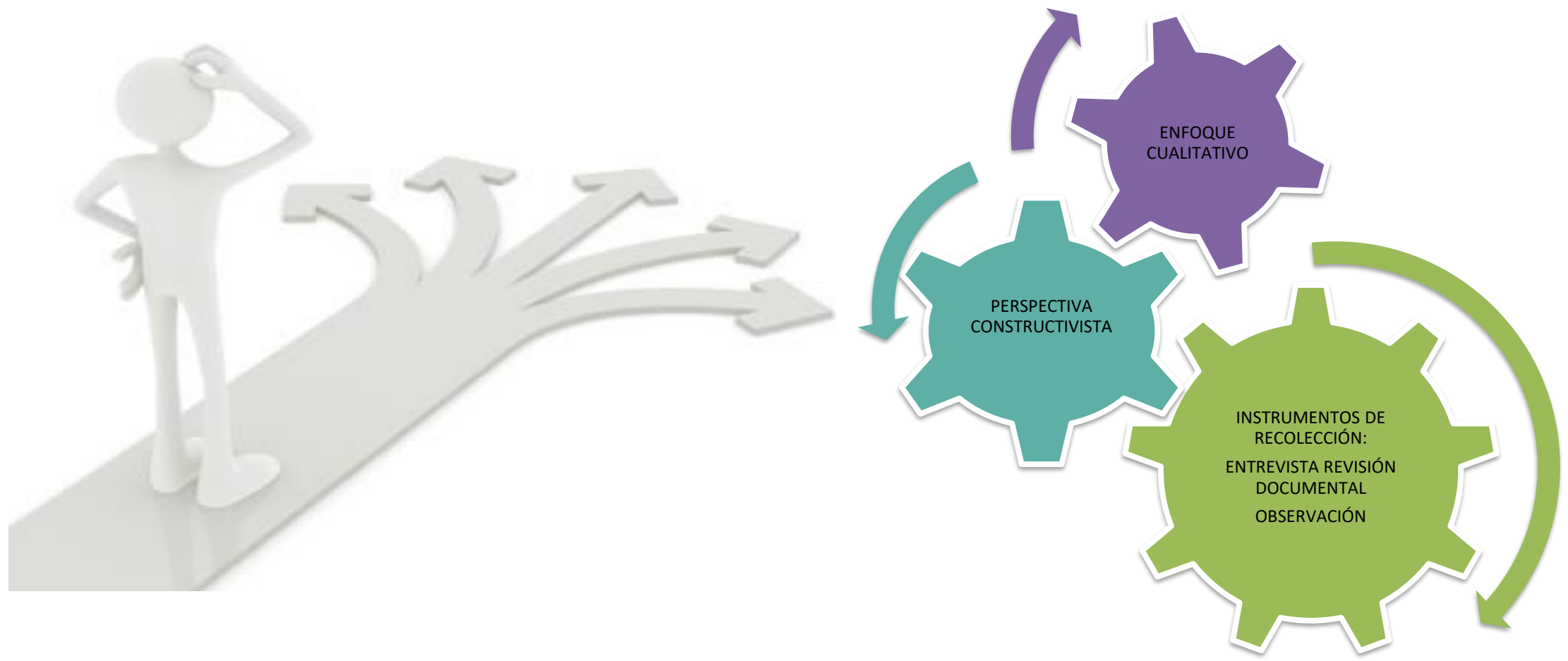
Su propósito es la de responder con eficiencia y eficacia a las funciones que le delegue el Estado colombiano

### CÁMARA DE COMERCIO DE BUENAVENTURA

Ubicada en una ciudad de multiplicidad de factores que la hacen altamente compleja.

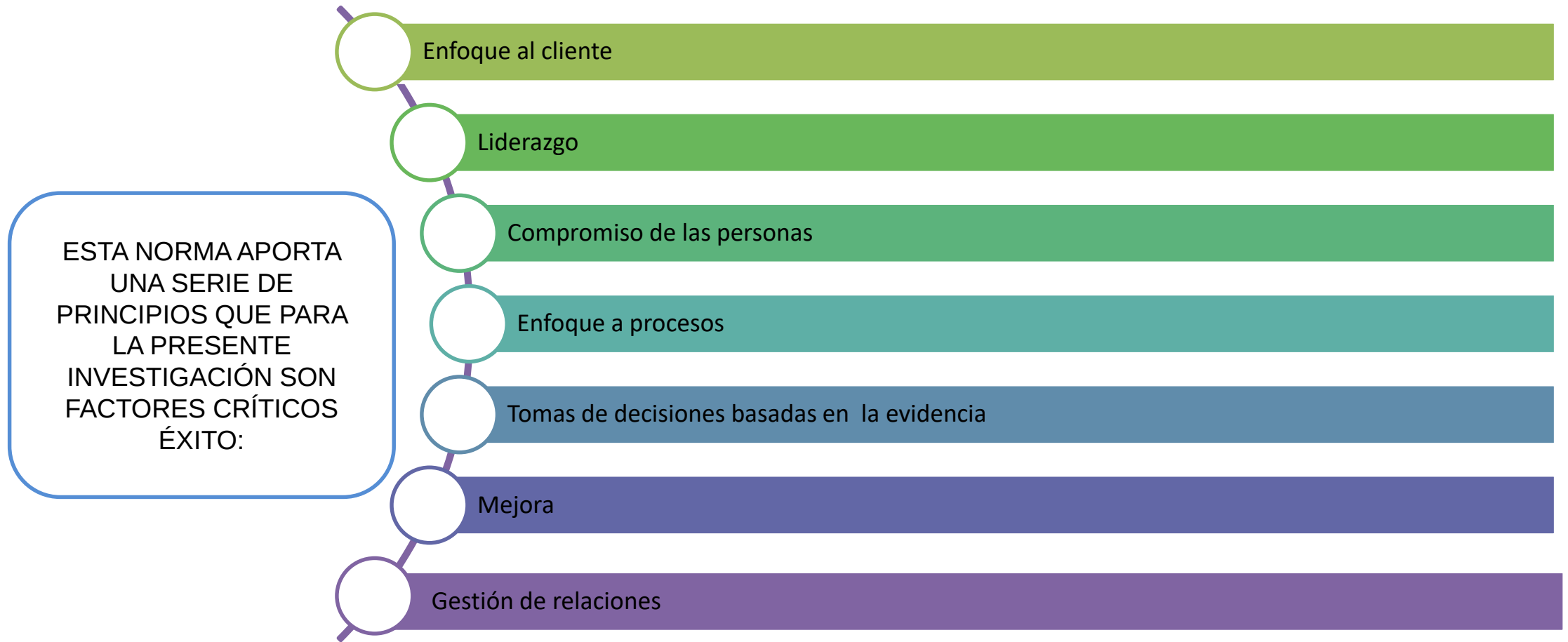
Han transcurrido más de 80 años desde su fundación. Ha contribuido para que el municipio se constituya en un Distrito con posibilidades y oportunidades económicas y mercantiles

# METODOLOGÍA



- 1 • La gestión de calidad aporta una visión adecuada para revisar el éxito en las organizaciones.
- 2 • Los factores críticos de éxito, son condiciones externas o internas claves para que la estrategia de la empresa sea exitosa
- 3 • Se ha estudiado desde enfoques: de expertos, de premios, modelos de excelencia y el enfoque normalizado.
- 4 • La ISO 9001:2015 corresponde entonces a una decisión estratégica que ayuda a la empresa a mejorar su desempeño global.





RESULTADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD OBSERVACIÓN CÁMARA DE COMERCIO DE BUENAVENTURA ISO 9001 INVESTIGACIÓN

| PROCESOS<br>CAMARA DE<br>COMERCIO DE<br>BUENAVENTURA | PHVA | ESTADO ACTUAL<br><i>Fuente : AIQ - AEXQ</i> |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  | Factor<br>Crítico de<br>Éxito<br>Asociado                                                                           |
|------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      |      | NC                                          | 2012                                                                         | 2013                                                                                                                                                                                                                                                         | 2014                                                           | 2015                                                                                                                                                                                                                                                                | 2016                                                                                                             |                                                                                                                     |
|                                                      |      |                                             |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  |                                                                                                                     |
| Gestión Humana                                       | P    | 1                                           | No se evidenció programa de capacitaciones ni cronograma anual de vacaciones | No se ha realizado la evaluación de desempeño de la Directora Jurídica, gestión año 2012. No se ha generado el plan de mejora, de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño o realizada en enero de 2013 a la Asistente de Calidad. | No se evidenció las evaluaciones de desempeño para el año 2013 | Se evidenció un cronograma de capacitación para el año 2015, al cual no se le identificó un objetivo, para el desarrollo de las competencias. No se cuenta con un plan de formación que tenga en cuenta los resultados de las pruebas de evaluación de competencia. | Fortalecer el proceso de inducción haciendo especial énfasis en la inducción de las funciones propias del cargo. | 1. Enfoque a Procesos<br>2.Procedimiento del programa de calidad<br>3. Integración con prácticas de mejora continua |

Gestión Humana, Gestión de Calidad, Gestión Financiera , Gestión Administrativa, Gestión estratégica conciliación y arbitraje y Registros Públicos



# **La Cámara somos todos: propuesta para el fomento del servicio al cliente interno en la Cámara de Comercio de Buenaventura**

## **OBJETIVO GENERAL**

**Fomentar prácticas de comunicación organizacional en la atención a los colaboradores al interior de la Cámara de Comercio de Buenaventura que fortalezcan el trabajo en equipo y la gestión de relaciones durante el año 2020.**

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- **Caracterizar las prácticas de comunicación organizacional existentes en la Cámara de Comercio de Buenaventura.**
- **Potenciar la integración entre los colaboradores de la Cámara de Comercio de Buenaventura.**
- **Promover prácticas de trabajo en equipo entre los colaboradores de la Cámara de Comercio de Buenaventura.**

## RESULTADOS



Crear un espacio de encuentro entre los colaboradores, directivos y familiares donde expresen experiencias vividas en su trayectoria en la entidad y compartan como una gran familia.

Campaña de atención de quejas e inconformidades para los colaboradores de la Cámara de Comercio de Buenaventura.

Incentivar la solidaridad entre los colaboradores mediante un árbol de reconocimiento.

A lo largo de esta investigación se desarrollaron de manera conjunta las teorías y conceptos claves sobre los sistemas de gestión, los enfoques sobre gestión de calidad y el desarrollo corporativo mediante factores críticos de éxito. Lo cual, permitió consolidar una visión real sobre el fortalecimiento de los elementos constitutivos de la cultura organizacional y el avance de la organización en la que se fundamentó el estudio.

# GRACIAS