



GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EN LA EMPRESA ÓPTIMA DE ÚRABA S.A E.S.P

INTEGRANTE:

Ana María Estrada Tordecilla

CODIRECTOR:

Mauricio Carrillo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Integral

CONTENIDO

Etapa I – Planeación

- 1. Definición del problema**
- 2. Objetivos de investigación**
- 3. Marco Referencial**

Etapa II – Desarrollo de la investigación

- 4. Metodología (Hipótesis – variables – universo y muestra)**
- 5. Aplicación instrumentos (Criterios para el análisis)**
- 6. Resultados**
- 7. Diagnóstico del sistema de gestión**
- 8. Diseño de la guía del sistema de gestión integral**
- 9. Validación de la guía**
- 10. Conclusiones**
- 11. Recomendaciones**



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA



icontec
internacional

CONVENIO USTA - ICONTEC • Posgrados en Sistemas de Gestión

ETAPA I – PLANEACIÓN



CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
NBR ISO 9001:2000 - SR.3926

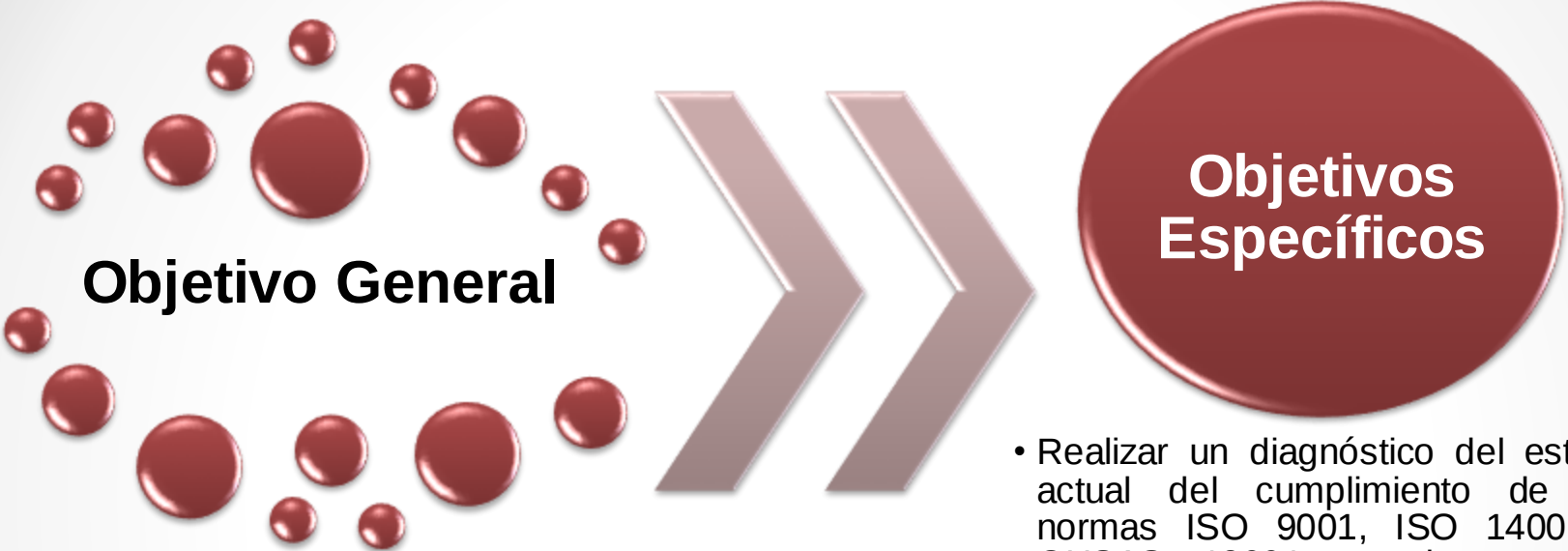


1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA





2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN



Objetivo General

- Elaborar una guía para la implementación de un SGI en la empresa Óptima de Urabá, con base a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico del estado actual del cumplimiento de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, en la empresa Óptima de Urabá.
- Diseñar una guía para la implementación del SGI que responda a las necesidades en gestión de la empresa Óptima de Urabá.
- Validar la guía para la implementación del SGI en la empresa Óptima de Urabá a través de expertos.



¿POR QUÉ INTEGRAL Y NO INTEGRADO?

Sistema Integrado de Gestión

Satisfacción del
Cliente &
Ventajas
Competitivas

ISO
9001:2000

ISO 14001:04

OHSAS
18001:08

Eliminar o
Minimizar los
Impactos
Ambientales

Eliminar o
Minimizar los
Daños a la Salud





3. MARCO REFERENCIAL



MARCO REFERENCIAL

Marco Teórico

Caracterización del sector

Sistema de gestión integral

Elementos de las normas de gestión

Niveles de madurez de los sistemas

Estructura de alto nivel

Normas de gestión integral

ISO 9001:2015

Marco Conceptual

SGI

Sistema de gestión de la Calidad

Sistema de gestión Ambiental

Sistema de gestión en SST

Estructura de alto nivel

Servicios públicos domiciliarios

ISO 14001:2015

Marco constitucional

Legislación relacionada con:

Gestión de la Calidad

Gestión Ambiental

Gestión en SST

Servicios Públicos Domiciliarios

OHSAS 18001:2007

Marco normativo

ISO 9001:2015

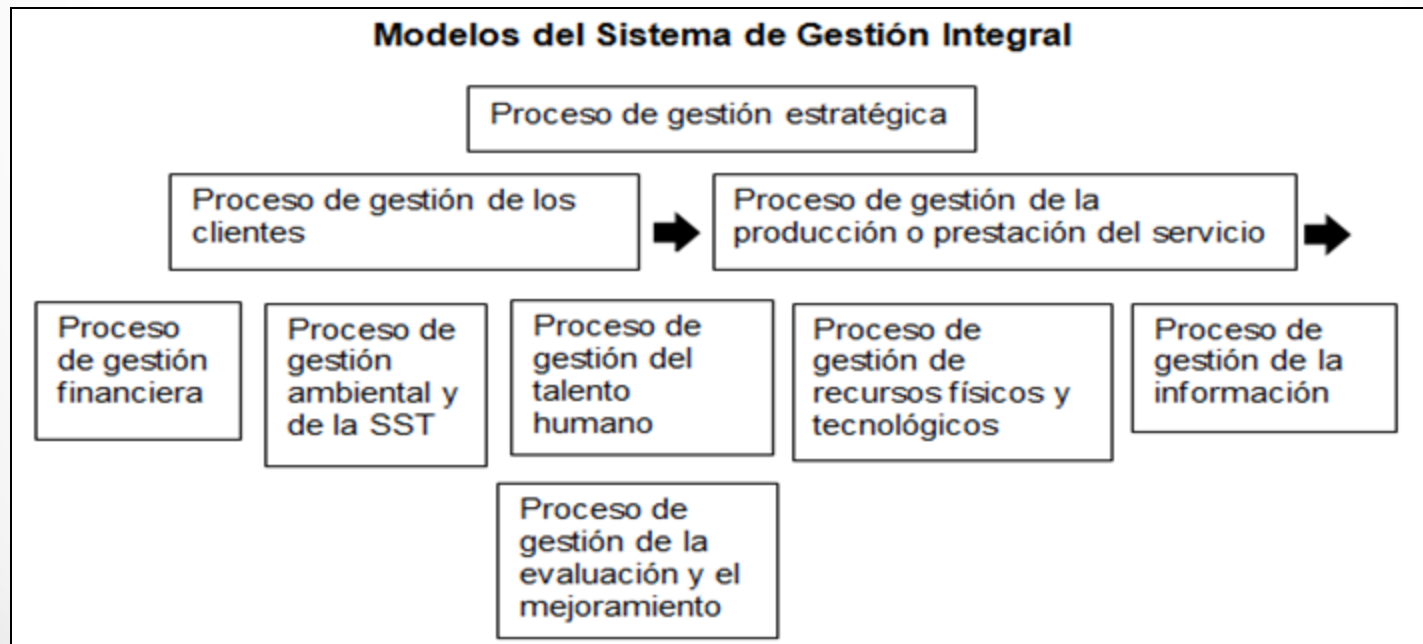
ISO 9004:2000

ISO 14001:2015

OHSAS 18001:2007

TEORIA PRINCIPAL

Libro «Sistema de Gestión Integral. Una sola gestión, un solo equipo»

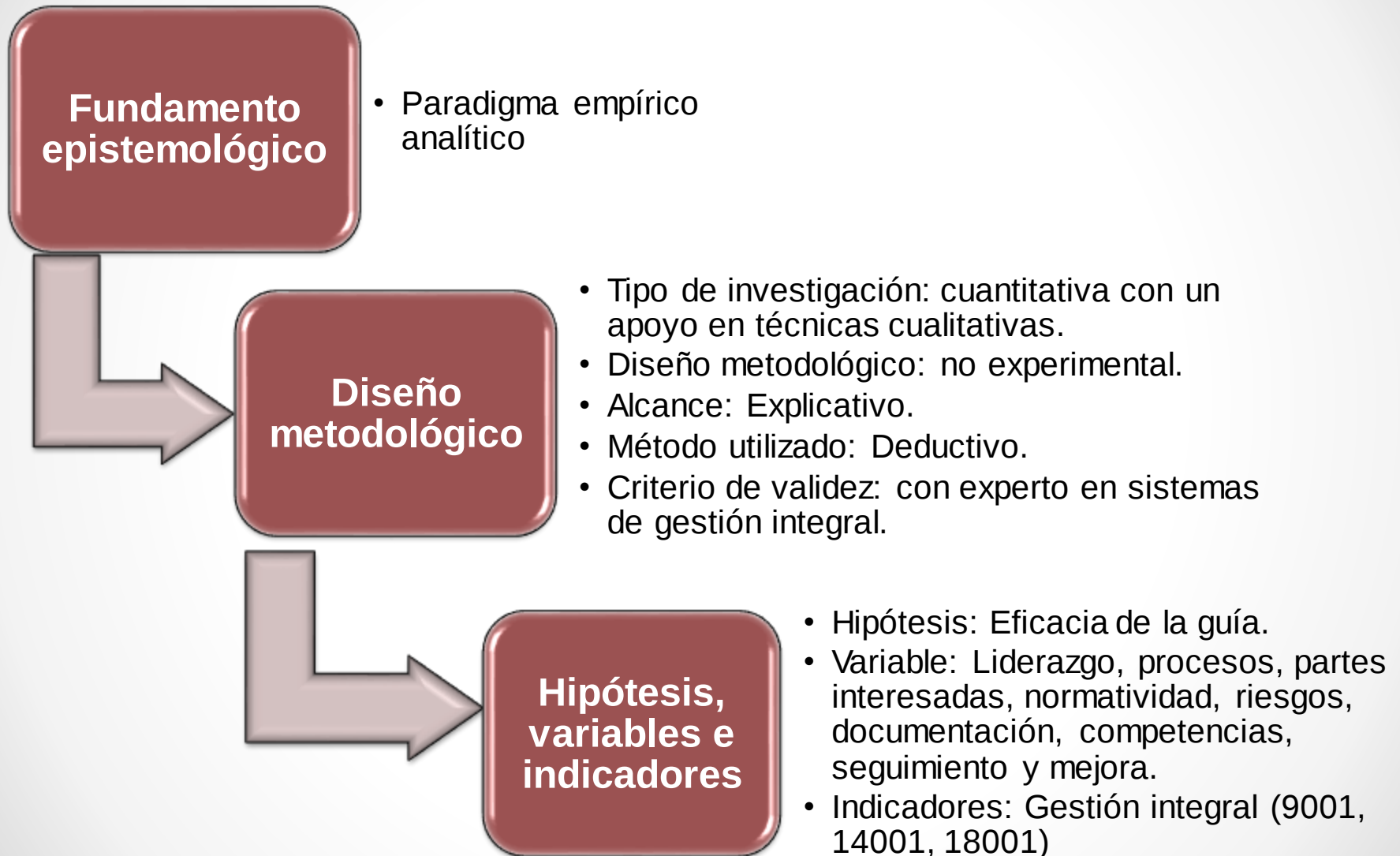




ETAPA II - DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN



4. Metodología (Fundamentos - Diseño)





Diseño Muestral

Cuestionario Likert

- Población total: 17 trabajadores
- Muestra: 16 trabajadores
- 5 líderes de los siguientes procesos: financiero, operativo, comercial, administrativo y gestión humana.
- 11 trabajadores involucrados de manera directa con el sistema de gestión en calidad

Cuestionario Dicotómico

- Integrantes de la alta dirección
- (Gerente y Director).

Instrumentos y técnicas de investigación

- Cuestionarios
- Diagnostico.
- Análisis.
- Diseño.
- Validación.



5. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



ENFOQUES

1. Contexto integral de la organización
2. Procesos
3. Partes interesadas
4. Normatividad
5. Riesgos
6. Documentación
7. Competencias
8. Seguimiento y Mejora
9. Liderazgo

CUESTIONARIO LIKERT

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD						
ORGANIZACIÓN						
FECHA						
NIVEL	Directivo	Administrativo	Comercial	Operativo		
ANTIGÜEDAD						
Indicaciones						
A continuación encontrará una serie de afirmaciones acerca del estado de su empresa en relación a los sistemas gestión normalizados, deberá valorar mediante una X que tan de acuerdo o que tan desacuerdo esta con cada afirmación.						
No.	AFIRMACIONES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Comprendo el contexto externo de la empresa en los aspectos: legal, tecnológico, de mercado, cultural, social y económico, así como en los ámbitos local, nacional o internacional.					
2	Comprendo el contexto interno de la empresa en los aspectos de valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional.					
3	Reconozco los requisitos y expectativas de las partes interesadas como clientes, proveedores, empleados, autoridades gubernamentales y de vigilancia dentro de la empresa.					
4	Identifico el alcance y la aplicabilidad del sistemas de gestión de la calidad dentro de la empresa.					
5	Considero que la empresa cuenta con los procesos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad.					
6	Como empleado reconozco que todos los procesos se encuentran documentados.					
7	Considero que las características de los procesos obedecen al sistema de gestión de la calidad.					
8	Considero que la Gerencia muestra liderazgo y compromiso con respecto al sistemas de gestión de calidad.					
9	Reconozco que la empresa refleja sus intenciones y/o propósitos dentro de su política de calidad.					
10	Como empleado conozco los niveles de autoridad y las responsabilidades definidas en el sistema de gestión.					
11	Determino los riesgos y oportunidades en los procesos, para asegurar el logro de los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad.					
12	Considero que la empresa tiene en cuenta los requisitos legales y otros involucrados con aspectos ambientales y de seguridad laboral dentro de los procesos.					
13	Identifico los objetivos de calidad, ambiente y seguridad laboral en las funciones, niveles y procesos de la empresa.					
14	Considero que la Gerencia planifica los cambios e identifica las consecuencias dentro del sistema de gestión.					
15	Reconozco que la Gerencia determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.					
16	Reconozco que la Gerencia determina y proporciona las personas necesarias para implementar eficaz su sistema de gestión.					
17	Considero que la Gerencia proporciona y mantiene la infraestructura y el ambiente necesario para la operación de los procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios.					
18	Considero que la gerencia determina y proporciona los instrumentos y recursos de medición necesarios para el control de los procesos y para evaluar la conformidad de los productos.					
19	Reconozco que dentro de la empresa se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y el logro en la conformidad de los productos y servicios.					

20	Reconozco que la empresa determina las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos.					
21	Tengo conciencia de la pertinencia e importancia de mis actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.					
22	Identifico los procesos de comunicación interna y externa de la organización: como comunico, a quien comunico, cuando comunico o quien comunica y que comunica.					
23	Controlo la información documentada (manuales, guías y procedimientos) requerida por el sistema de gestión de la calidad.					
24	Planifico los procesos necesarios para la prestación de los servicios.					
25	Preparo y tengo respuesta ante eventos de emergencia en temas ambientales.					
26	Implemento estrategias para la gestión del cambio en los aspectos de seguridad laboral.					
27	Determino e implemento acciones eficaces para la comunicación con los clientes antes, durante y después de la prestación del servicio incluyendo las quejas.					
28	Determino los requisitos para los servicios que se ofrecen a los clientes y aseguro que puedo cumplir con lo que ofrezco.					
29	Considero que la empresa revisa los requisitos del cliente, los legales, los implícitos y los de la organización, antes de comprometerse a proporcionar un producto o servicio.					
30	Reconozco que la empresa cuenta con un procedimiento definido para la contratación externa.					
31	Identifico, reviso y controlo los cambios al diseño y desarrollo de sus servicios para asegurar que no haya un impacto adverso sobre la conformidad de estos.					
32	Determino los controles que se deben aplicar a los procesos de compras.					
33	Determino los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente.					
34	Identifico los controles de seguridad para los contratistas.					
35	Considero que la empresa aplica criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.					
36	Considero que la empresa realiza la prestación del servicio bajo condiciones controladas.					
37	Identifico los servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos.					
38	Reconozco que la empresa cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización.					
39	Preservo los productos durante la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.					
40	Cumplo con los requisitos para las actividades posteriores a la prestación de servicio.					
41	Cuando se presenten cambios en la prestación del servicio, aseguro la conformidad con los requisitos.					
42	Preparo y tengo respuesta ante eventos de emergencia en temas de seguridad y salud en el trabajo.					
43	Verifico que se efectúe el cumplimiento de todos los requisitos de calidad antes de prestar servicio a los clientes.					
44	Identifico y controlo las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega a cliente.					
45	Considero que la empresa evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión a partir de los resultados del seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios.					
46	Realizo seguimiento a la percepción de los clientes.					
47	Tengo conocimiento de las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad que se llevan a cabo dentro de la empresa.					
48	Considero que la Gerencia revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planificación estratégica.					
49	Reconozco que dentro de la empresa existen mecanismos para seleccionar las oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes.					

Observación: Agradecemos por participar de esta encuesta, en la que se recopilarán los datos suministrados con total honestidad y confidencialidad.

CUESTIONARIO DICOTOMICO

CUESTIONARIO SOBRE SISTEMAS GESTIÓN				
ORGANIZACIÓN				
FECHA			HORA	
ENTREVISTADOR				
DEPENDENCIA	Directivo	Administrativo	Comercial	
	Operativo			
Características de la entrevista				
Cuestionario de campo para la recopilación de información sobre sistemas de gestión en la empresa Optima de Urabá.				
Características de la entrevista: 100% confidencial				
Duración aproximada: no durará más de 30min				
PREGUNTAS				
No.	Carácter integral de la gestión	SI	NO	PORQUE
1	¿La organización cuenta con una política de gestión integral que recoge los compromisos en calidad, ambiente y seguridad laboral?			
2	¿Considera que la gestión de la organización se encuentra alineada con los objetivos de calidad?			
3	¿Considera que la gestión de la organización esta dividida en modelos de gestión separados?			
4	¿Siente que la gestión de su organización se encuentra alineada en las etapas del planificar, hacer, verificar y actuar?			
5	¿Cree que su organización responde de manera independiente a los propósitos de un sistema gestión basado en normas?			
Centralidad de los procesos				
6	¿Su organización identifica, documenta, implementa, evalúa y hace mejora a los diferentes procesos?			
7	¿Considera que la organización responde eficazmente a la gestión por procesos definida?			
8	¿Cree que el modelo de la gestión por procesos de su empresa debe ser revisado periódicamente para ajustarse al contexto en el que actúa?			
9	¿Considera que los procesos operativos, comerciales, de suministro y gestión humana implementados responden a los requisitos de su organización?			
Partes interesadas				
10	¿Las partes interesadas se ven identificadas en cada uno de los ámbitos de desempeño de la organización?			
11	¿Relaciona las partes interesadas dentro del contexto social, económico, político y cultural?			
12	¿Considera que su organización busca un equilibrio entre las necesidades y expectativas de sus partes interesadas?			

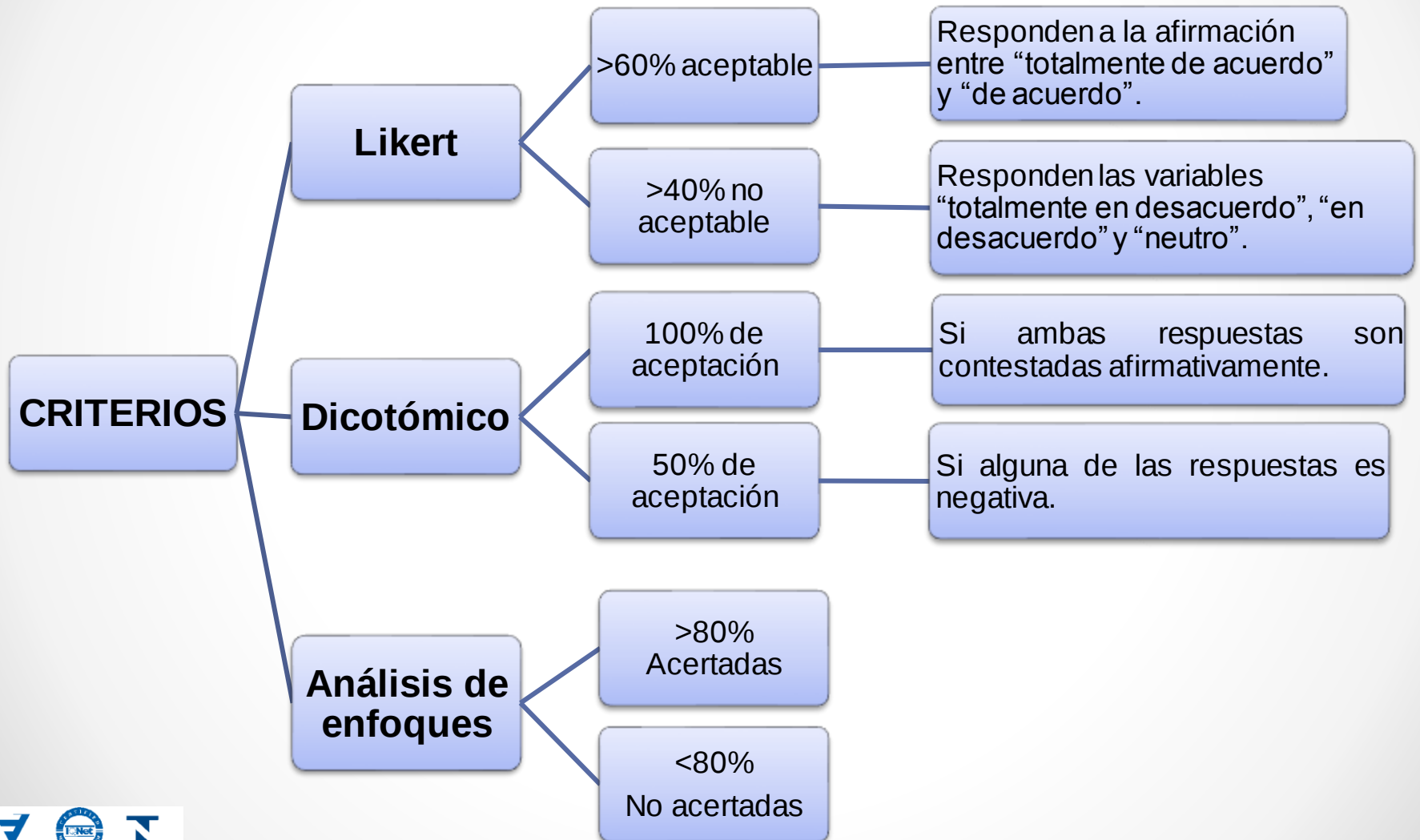
Cumplimiento de la normatividad			
13	¿Cree que la organización esta comprometida y se interesa por cumplir los requisitos legales y normativos exigidos por las partes interesadas?		
14	¿Considera que el comportamiento organizacional se encuentra ajustado a la normatividad que exige las empresas de servicios públicos?		
15	¿Cree que el cumplimiento de la normativa tiene aspectos relacionados con la ética y la racionalidad técnica?		
16	¿Ha visto afectada la credibilidad de la empresa por alguna actuación relacionada al incumplimiento de la normativa? ¿Cual?		
17	¿La organización identifica y tiene acceso oportuno y confiable a los requisitos legales que aplican a sus distintos ámbitos de actuación?		
Riesgos			
18	¿Conoce los tipos de riesgos asociados a la funcionalidad de la organización?		
19	¿Considera que el control de riesgos de la organización esta asegurando los procesos?		
20	¿Su organización identifica, analiza, valora y trata los riesgos en cada uno de los procesos del sistema. De que forma?		
21	¿Existen acciones de tratamiento y controles eficaces en la gestión del riesgo?		
Documentación			
22	¿Cree que la organización mediante la documentación contribuye a la gestión del conocimiento organizacional ?		
23	¿Los manuales, las guías, los procedimientos y los protocolos que se encuentran documentados establecen de manera efectiva las practicas de aplicación común de toda la organización. Siente que estan acordes?		
24	¿Considera que la existencia de una base documental obliga a la organización a gestionarla. Cree que la organización las gestiona?		
Competencias			
25	¿Considera la gestión de las competencias de los empleados y los contratistas un aspecto fundamental dentro de su organización?		
26	¿Identifica las competencias especificas que cada cargo tiene para cumplir con sus funciones o responsabilidades en los procesos de la organización?		
27	¿La organización asegura que los líderes de procesos reunan el conocimiento y la experiencia necesaria para llevar a cabo los procesos y satisfacer las necesidades de los clientes y demas partes interesadas?		
28	¿Las competencias se aseguran, se mantienen y se mejoran mediante la gestión del talento humano. Considera que se esta haciendo adecuadamente?		
Seguimiento y mejora			
29	¿Cree que los procesos de la organización se están evaluando de manera efectiva?		
30	¿Considera que el seguimiento, la medición y el mejoramiento son aspectos debiles dentro de su organización?		
31	¿Los mecanismos de medición y seguimiento se encuentran bien definidos y acordes con las necesidades de la organización?		
32	¿La organización dispone de información necesaria para la toma de decisiones que logren corregir los incumplimientos, prevenir riesgos y mejorar los procesos?		

Observaciones: Agradecimiento por participar de esta entrevista, se le recuerda que los datos suministrados son totalmente confidenciales.



6. RESULTADOS

Criterios para el análisis de datos





Nivel de intervención de enfoques

Enfoques	Resultado herramientas		Promedio	Intervención
	Likert	Dicotómico		
Contexto integral de la organización	68 %	40 %	54 %	Sí
Procesos	75 %	100 %	88 %	No
Partes interesadas	74 %	100 %	87 %	No
Normatividad	88 %	100 %	94 %	No
Riesgos	63 %	100 %	81 %	No
Documentación	88 %	100 %	94 %	No
Competencias	96 %	100 %	98 %	No
Seguimiento y Mejora	93 %	85 %	89 %	No
Liderazgo	66 %	-	66 %	Si



7. DIAGNOSTICO



Enfoque contexto integral



- ☐ Ámbito en el que se mueve la organización.
- ☐ No tienen claridad de la aplicabilidad y el alcance del SGC.
- ☐ Necesidad del SGI en la organización.

Enfoque por procesos



- ☐ Identifican los procesos de comunicación interna y externa y cuales son sus conductos regulares.
- ☐ Claridad del desempeño de actividades en cada proceso.
- ☐ Se verifica el cumplimiento de los requisitos de calidad antes de prestar el servicio a los clientes.
- ☐ No tienen claridad de los controles de seguridad que se le aplican a los contratistas.
- ☐ No tienen claridad de los controles a procesos de compra antes de prestar el servicio.



Enfoque partes interesadas



- ☐ Se implementan acciones eficaces en la comunicación con los clientes.
- ☐ Se aplican criterios para la evaluación, selección, desempeño y reevaluación a los proveedores externos posterior al servicio prestado.
- ☐ No se tiene claridad sobre los requisitos y expectativas de las partes interesadas.
- ☐ El conocimiento de la empresa en cuanto a sus partes interesadas solo se relaciona a la calidad del servicio.

Enfoque normatividad



- ☐ Se tiene en cuenta los requisitos legales involucrados a los procesos, incluidos los ambientales y de seguridad laboral.
- ☐ Se evalúa el cumplimiento de los requisitos de los clientes, los legales, los implícitos y los de la organización antes de comprometerse a prestar el servicio.
- ☐ Se tiene acceso oportuno a los requisitos legales que aplican a sus distintos ámbitos de actuación.



Enfoque en riesgos



- ☐ Se determinan los riesgos y oportunidades en los procesos.
- ☐ No se cuenta con buena experiencia y con los conocimientos básicos para enfrentar eventualidades que requieran atención de emergencia.
- ☐ No se identifican ni se controlan adecuadamente los cambios en el diseño y desarrollo de los servicios.

Enfoque en documentación



- ☐ Se tiene control de la información documentada por medio de manuales, guías y procedimientos.
- ☐ Los objetivos de los procedimientos se encuentran acordes a los procesos.
- ☐ Identifican el procedimiento para la contratación externa, pero los empleados no reconocen bien la aplicación de esos métodos en la contratación de servicios externos.



Enfoque por competencia



- ☐ Se reconocen los niveles de autoridad y las responsabilidades definidas en el SGC.
- ☐ Se determinan las competencias de los empleados.
- ☐ Se identifican que las competencias específicas de cada cargo son evaluadas anualmente.
- ☐ Se asegura que los líderes reúnan el conocimiento y la experiencia para llevar a cabo sus funciones.
- ☐ Se asegura la formación y experiencia de los empleados.

Enfoque de seguimiento y mejora



- ☐ Se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.
- ☐ Los empleados tienen conocimiento de las auditorías internas y externas realizadas al SGC de la organización.
- ☐ Se considera que los procesos se están evaluando de manera efectiva.
- ☐ Los mecanismos de medición y seguimiento se encuentran bien definidos y acordes a las necesidades de la organización.
- ☐ Se dispone de la información necesaria para tomar decisiones que logren corregir los incumplimientos, prevenir riesgos y mejorar los procesos.
- ☐ Se cuenta con mecanismos de medición y seguimiento a los procesos, pero se debe reforzar la gestión eficaz de los incumplimientos que se generan en las auditorías realizadas..



Enfoque en Liderazgo



- ☐ La alta dirección muestra liderazgo y compromiso hacia el SGC.
- ☐ Planifica los cambios en el sistema e identifica sus consecuencias.
- ☐ La alta dirección no determina ni proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.
- ☐ No determina ni proporciona el personal, la infraestructura, el ambiente y los recursos necesarios para el SGC.



8. DISEÑO DE LA GUIA DE GESTIÓN INTEGRAL



GUIA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA EMPRESA OPTIMA DE URABA

1. Objetivos

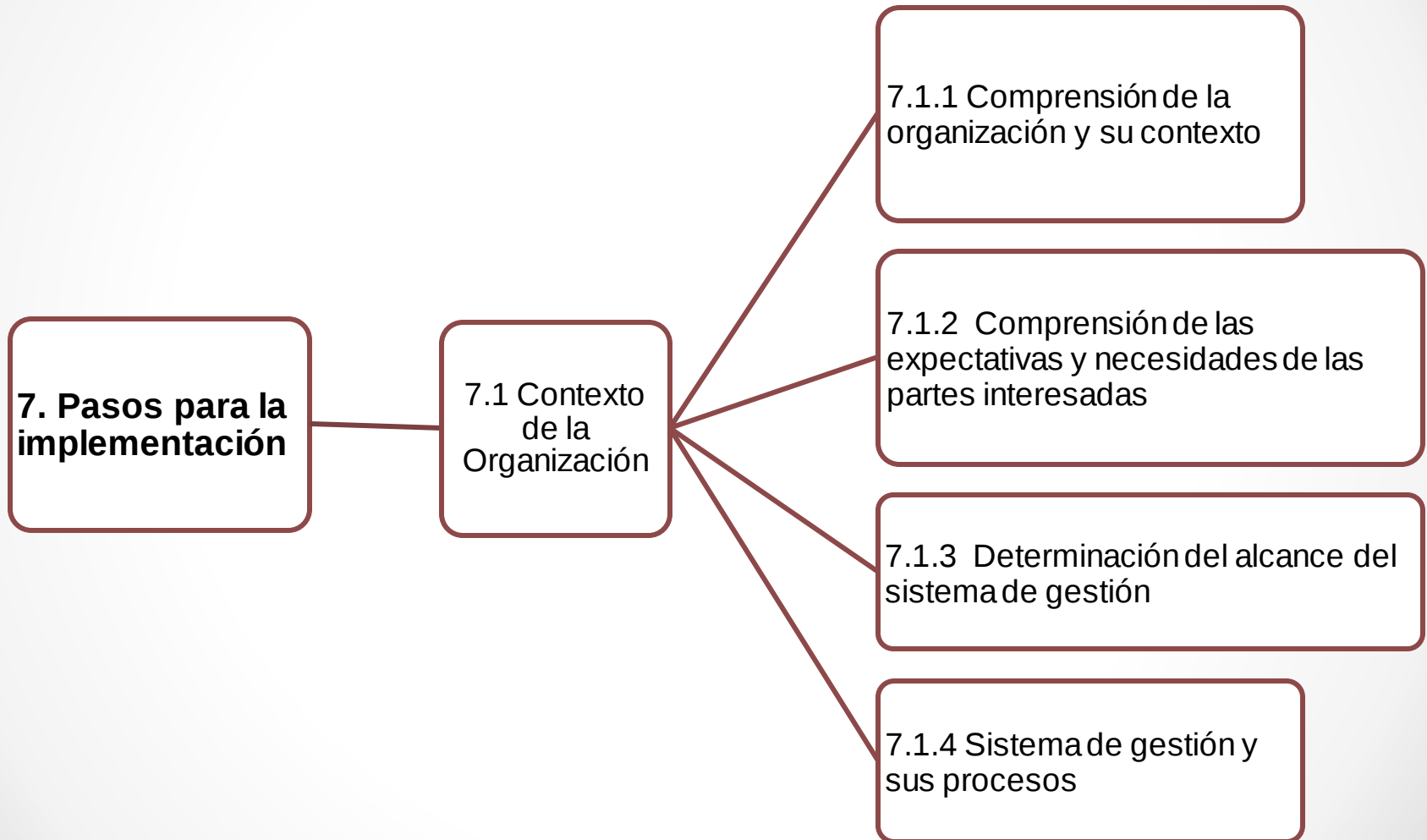
2. Aplicación

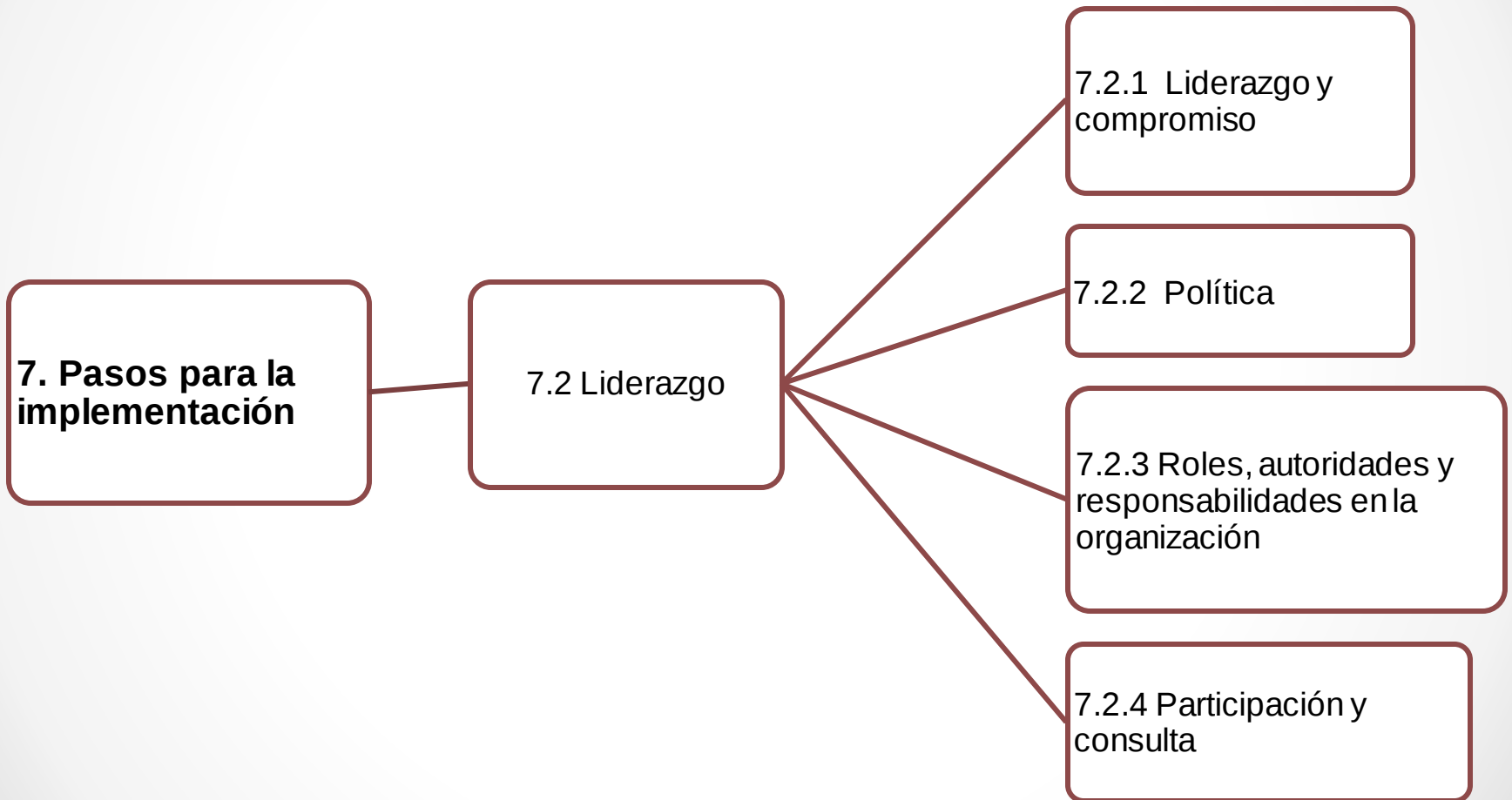
3. Siglas

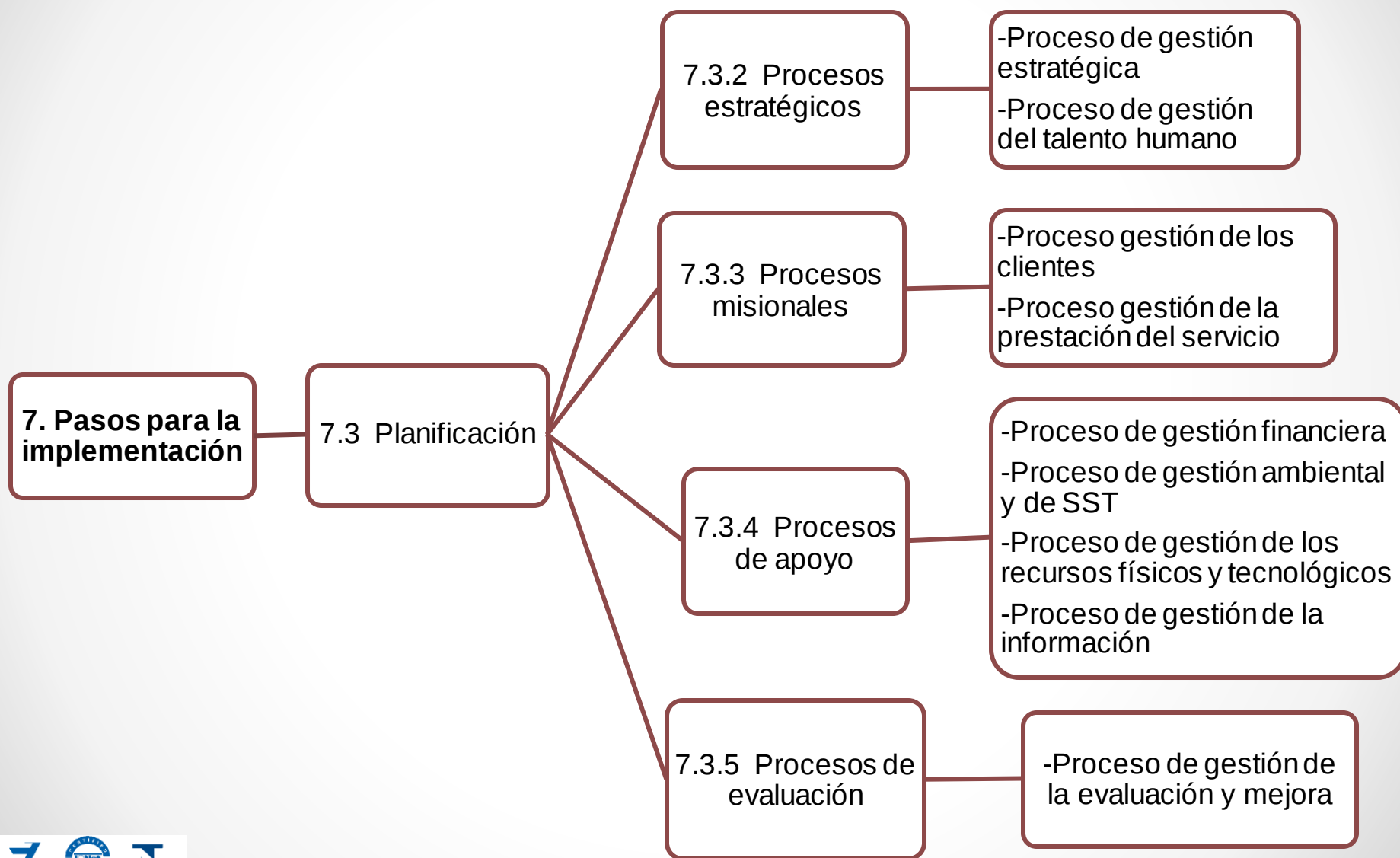
4. Definiciones

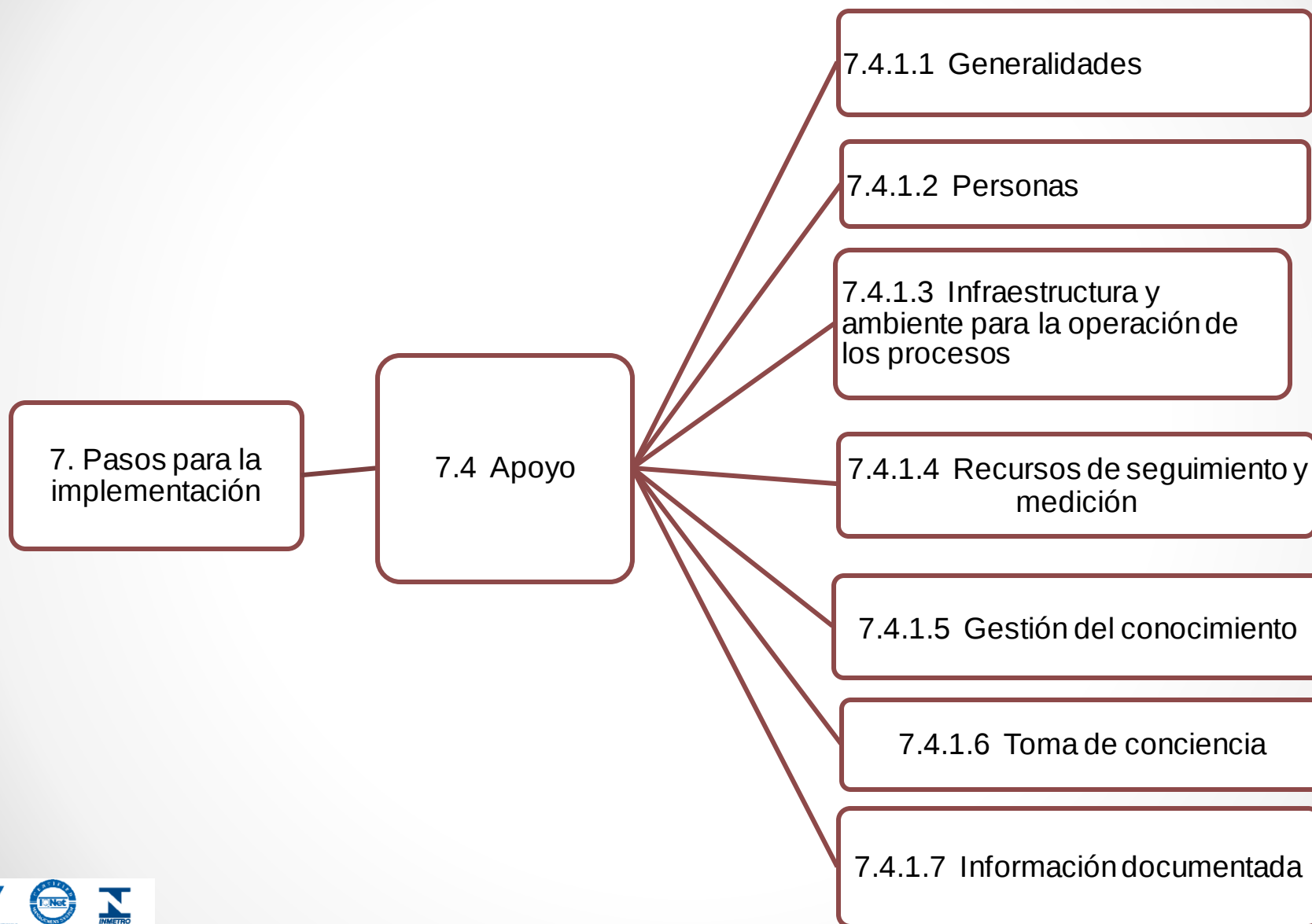
5. Integralidad

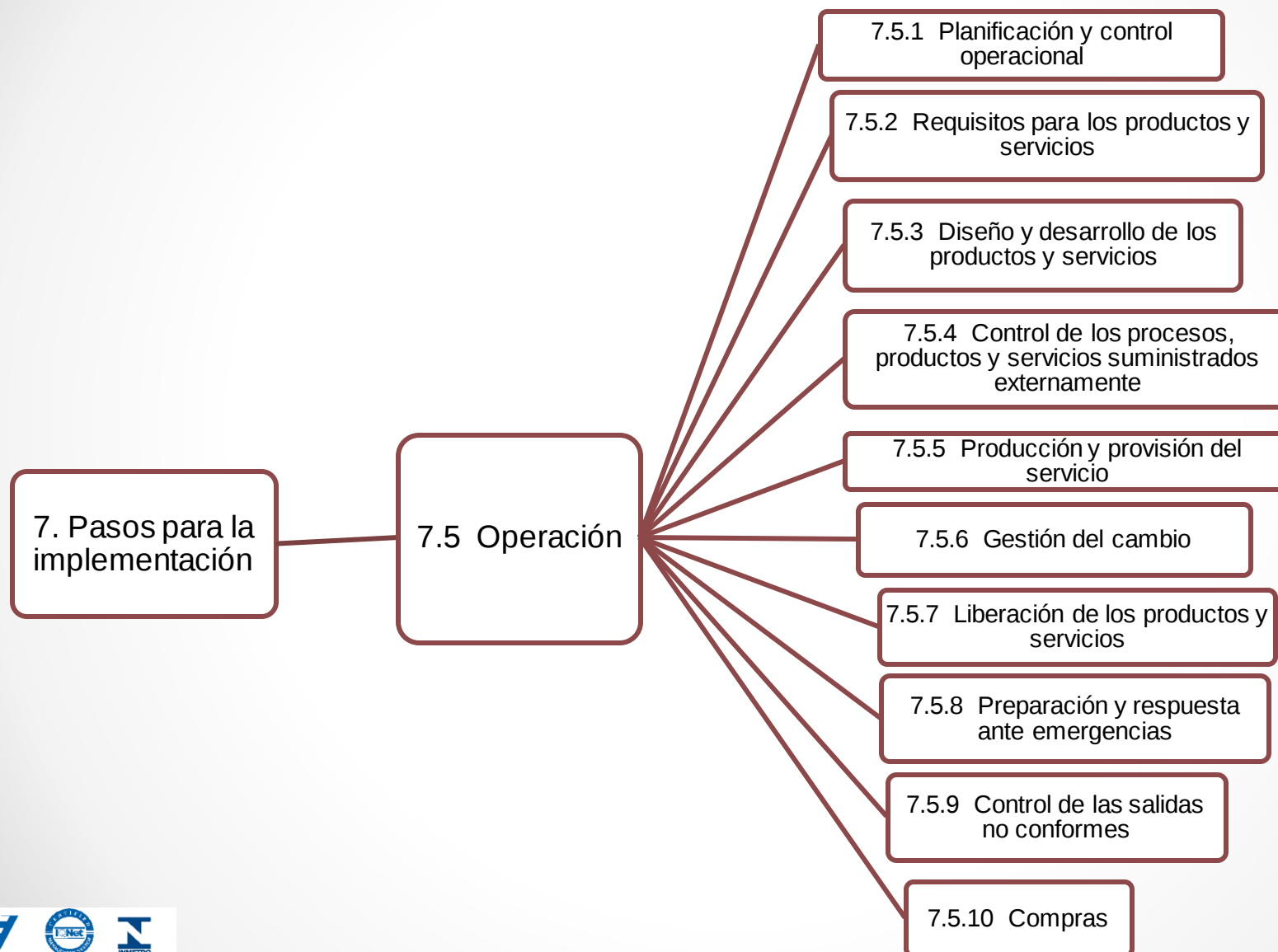
6. Principio de la GI

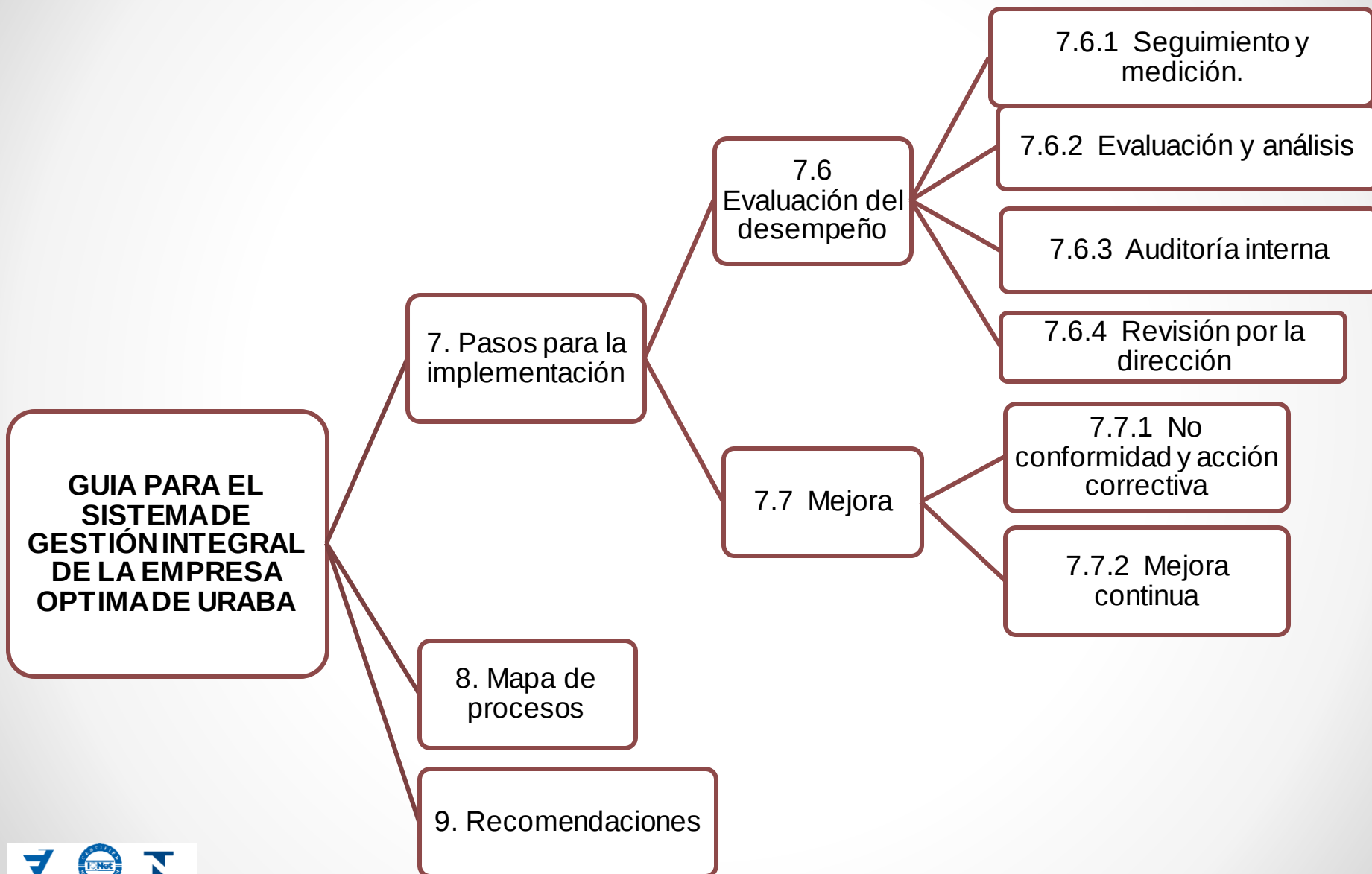






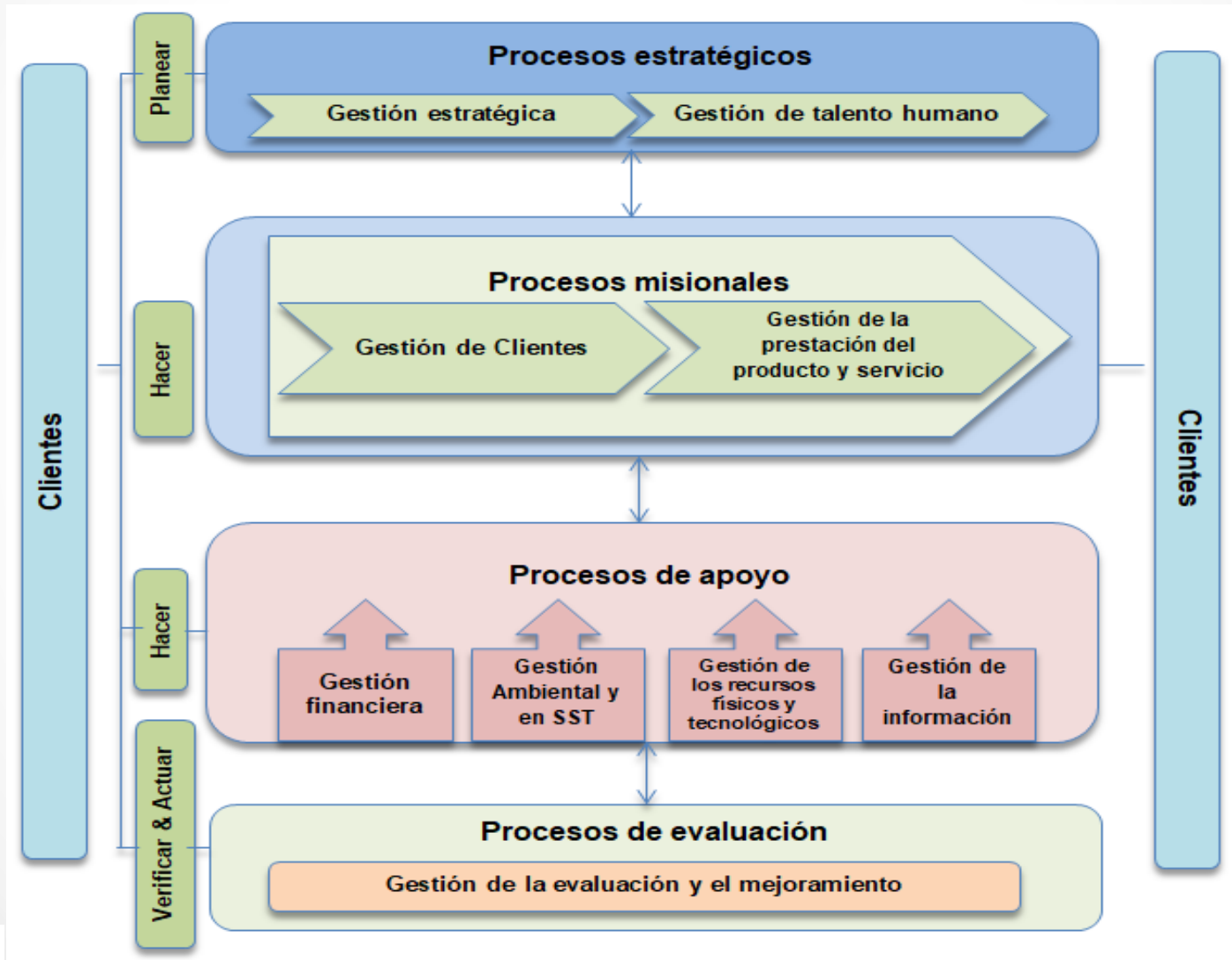








MAPA DE PROCESOS PROPUESTO





9. VALIDACIÓN DE LA GUIA DEL SGI



CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS DE VALIDEZ	DEFINICIÓN
Coherencia	Relación lógica y consecuente entre las necesidades identificadas en el diagnóstico de la organización y los principios, preceptos y lineamientos definidos en la guía.
Pertinencia	Es adecuado u oportuno al contexto determinado.
Eficacia	La guía responde al objetivo para la cual está construida.
Contenido	Si el contenido de la guía es coherente con el marco teórico y conceptual.
Aplicabilidad	La guía permite su aplicación en el contexto determinado.



RESULTADOS DE VALIDACIÓN EXPERTO 1

CRITERIOS DE VALIDEZ	CALIFICACIÓN	
	SÍ	NO
Coherencia		X
Pertinencia		X
Eficacia		X
Contenido	X	
Aplicabilidad	X	

RESULTADOS DE VALIDACIÓN EXPERTO 2

CRITERIOS DE VALIDEZ	CALIFICACIÓN	
	SÍ	NO
Coherencia		X
Pertinencia		X
Eficacia		X
Contenido	X	
Aplicabilidad	X	



10. CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

-Se da cumplimiento al objetivo específico inicial con la elaboración de un diagnóstico.

-Se logra afirmar que la mayoría de los enfoques se vienen manejando de manera adecuada dentro del SGC de la organización.

-Se logra concluir que la implementación del SGC en la empresa Óptima de Urabá, se encuentra aún en una etapa de fortalecimiento, los temas en manejo ambiental y SST no son incluidos como elementos de cohesión a dicho sistema.

-Se da cumplimiento al segundo objetivo propuesto, con el diseño y entrega de la guía del SGI para la organización Óptima de Urabá bajo la estructura de alto nivel, en la cual se focalizan las necesidades de la organización en miras de fortalecer el sistema de gestión de la calidad e incorporar el concepto integral bajo las normas ISO 14001 y OHSAS 18001 dentro de la organización.



CONCLUSIONES

-Los resultados de la investigación se encuentran alineados a la metodología establecida.

-Siguiendo la estructura metodológica de la investigación, la hipótesis planteada: “Eficacia de la guía para la implementación de un SGI para la empresa Óptima de Urabá”, no logra ser comprobada a pesar del cumplirse con los objetivos planteados y de implementarse las acciones necesarias en el proceso de validación por expertos.

-La investigación da cumplimiento al objetivo general con la entrega de la Guía del SGI para la empresa Óptima de Urabá.

La guía aporta un impacto en la generación de conocimiento al respecto de la gestión integral de organización del sector productivo del país en el marco de los servicios públicos domiciliarios, convirtiéndose en el primer documento de esta índole en la región del Urabá, así como del país.



11. RECOMENDACIONES



RECOMENDACIONES

Se recomienda a la organización potencializar la ejecución de los procesos de manera integral y el liderazgo de la alta dirección.

En un futuro, la organización debería tener en cuenta el proceso de transición de la norma OHSAS 18001 a la nueva versión de la ISO 45001.

Con el desarrollo de la guía del SGI para Óptima de Urabá, se logra abrir nuevos enfoques relacionados con la responsabilidad social, por lo cual se abre la posibilidad de continuidad de la investigación.



GRACIAS