

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA CENTRAL DE TRANSPORTE
ESTACIÓN CÚCUTA

ANDRÉS POSADA PEÑARANDA



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA E INNOVACIÓN
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2021

**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA CENTRAL DE TRANSPORTE
ESTACION CUCUTA CTEC**

ANDRÉS POSADA PEÑARANDA

Trabajo de investigación presentado como requisito para optar título de Especialista en
Gerencia e Innovación.

Tutor: Mg. Enmanuel Omar Nava Sarmiento

**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA E INNOVACIÓN
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2021**

Tabla de contenido

1. El problema de Investigación.....	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Formulación del problema	5
1.3 Sistematización del problema	6
1.4 Objetivos	7
1.4.1. El objetivo general.....	7
Diseñar una propuesta metodológica para la construcción del sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 en la empresa Central de Transporte Estación Cúcuta.....	7
1.4.2. Los Objetivos Específicos	7
1.5 Justificación	8
2. MARCO REFERENCIAL	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.2 Marco Teóricas	20
2.2.1 La norma ISO 9001 versión 2015	20
Figura 2 representación de un proceso, fuente ICONTEC 2001:2015.	21
Figura 3: esquema de ciclo PHVA, sistema de gestión de calidad.....	22
2.3 Marco Legal	23
3. METODOLOGÍA.....	24
3.1 Diseño metodológico.	24
4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32

1. El problema de Investigación

1.1 Planteamiento del problema

La inexistencia de un sistema de gestión de calidad óptimo documentado, ha permitido que no exista una ruta definida para la realización óptima de un proceso o subproceso, permitiendo el no cumplimiento de los posibles objetivos planteados por la organización a corto o mediano y mucho menos a largo plazo. Los errores que se cometen al no tener definidas unas rutas y unos procedimientos claros y escritos, son múltiples, y pueden llevar a originar serios problemas con los entes de control, al ser la central de transporte una entidad estatal, vigilada por la superintendencia de transporte, y por la contraloría municipal. Los funcionarios permanentemente incurren en errores de procedimiento a través de los años y más aun cuando cada cuatro años algunos de ellos son cambiados por la entrada de un nuevo gobierno, esto permite que los nuevos funcionarios no lean y conozcan los procesos a realizar, que no revisen y verifiquen los procesos que deben ser definidos y establecidos en un manual de procedimientos. Esto ha alcanzado a generar multas, demandas a la empresa, investigaciones a funcionarios por malos procedimientos, destituciones de funcionarios complejidad en la elaboración de los estados financieros al ver incongruencias por malos procedimientos realizados, mal ambiente laboral, mala imagen corporativa, insatisfacción de clientes. Generado La elaboración de un manual de procesos como lo cita la publicación de el articulo Estrategias para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en los laboratorios clínicos del Hospital Central de la Defensa Gómez Ulla, (D MARTINEZ CARVAJAL - 2018

- repository.unilibre.edu.co). El objetivo del presente artículo es realizar una revisión, seguimiento y análisis de la certificación de calidad ISO 9001 alcanzada en los Laboratorios Clínicos comparando nuestra experiencia con diversas fuentes documentales. Para ello, esta publicación ambiciona, evaluar la estrategia, analizar los principales retos, reflexionar acerca del conocimiento generado, aportar un documento que estimule su lectura. La implementación de un sistema de gestión de calidad en determinada empresa espera alcanzar ciertos objetivos y obtener beneficios que se deben definir antes de implementar el sistema de gestión, debido a que determina los objetivos importantes para el diseño del sistema y los factores críticos para su éxito, la Asociación Española para la Calidad define los beneficios más comunes: Cumplir los objetivos de la institución, ser competitivos, ser eficaces, cumplir el compromiso que se tiene con los clientes, ser eficientes, hacer las cosas cada vez de una manera más simple, (no necesariamente más barato), evitando mayor trabajo a la gente, simplificar la interacción y la comunicación entre las distintas áreas, y asegurar que todos, en la organización, trabajan para cumplir los requisitos del cliente.

Carvajal Martínez Daniela, (Universidad Libre, Cúcuta Norte de Santander, Colombia, Año.2018)

1.2 Formulación del problema

¿Identificar cuáles deben ser los procesos y subprocesos para proponer un sistema de gestión de calidad para la central de transporte estación Cúcuta?

Implementar un sistema general de gestión de calidad para cada uno de los procesos y subprocesos de la organización que ayuden a realizar y ejecutar bien el desarrollo de las actividades de cada uno de los empleados de la compañía en todas las áreas de la organización deben ser realizados bajo estricta normativa, deben ser establecidos y cumplidos al pie de la letra por todos y cada uno de los empleados de la compañía. Para eso se deben identificar los pasos uno a uno del modo como se realiza el proceso, identificar el inicio, la ruta y el final del proceso debe ser documentado por escrito en un documento de fácil lectura y comprensión.

1.3 Sistematización del problema

Los aspectos relevantes para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la central de transporte estación Cúcuta, son

¿Cuáles son las personas o subprocesos involucradas en el proceso?

¿Cuáles son los procesos o subprocesos realizados en todas las áreas de la organización?

¿Identificar cuanto se demoran en tiempo para desarrollar cada proceso?

¿Analizar cuál es el costo que se incurre para la realización de dichos procesos?

¿Identificar qué tiempo se debe tener en cuenta para desarrollar los procesos?

1.4 Objetivos

1.4.1. El objetivo general

Diseñar una propuesta metodológica para la construcción del sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 en la empresa Central de Transporte Estación Cúcuta..

1.4.2. Los Objetivos Específicos

- 1.4.2.1 Realizar un diagnostico de la situación actual de la empresa para establecer un plan de trabajo a seguir, programar con los diferentes personas involucradas en los procesos el día y la hora para su mejor disposición a colaborar con el proceso de identificación y modo en como realiza el proceso.
- 1.4.2.2. Documentar y establecer, modificar o actualizar los procedimientos de cada proceso.
- 1.4.2.3. Elaborar la metodología del sistema de gestión de calidad planteada con el propósito de generar cultura de la estandarización de los procesos en la empresa.

1.5 Justificación

La terminal de transporte de Cúcuta, fundada en el año 1967, fue la primera estación de transporte de pasajeros en Colombia, y desde entonces es una entidad con capital público, esto ha permitido que su modo de operar no cuente con un proceso de gestión de calidad; esto ha generado confusiones y malos manejos en sus procesos y subprocesos de operación al no estar documentados y no contar con un manual de procesos que identifique e ilustre de manera clara sus procedimientos. Las malos procedimientos en contratación y ejecución de proyectos, la falta de un control interno, la falta de capacitación de los funcionarios en procesos judiciales, la contratación de personal idóneo, el excesivo gasto innecesario y demás citas que pueda describirles, radica en la falta de procedimientos claros y documentados. La importancia de un manual que contenga un sistema de gestión de calidad radica en la información sobre el proceso de calidad, documento que está a disposición de los funcionarios de la organización para que sean partícipes de la norma, de sus obligaciones como partes interesadas del mismo, lo implementen y ayuden a su divulgación entre el mismo cuerpo de trabajo y toda la organización o empresa.

La normativa establecida en el manual de calidad de la organización ayudara a la empresa a mejorar cada uno de sus procesos y subprocesos, haciéndolos más eficientes a partir de la caracterización de los mismos para identificar las actividades claves que se desarrollan en cada uno de ellos. Finalmente la normativa de este futuro manual de

sistema de gestión de calidad refleja los beneficios en el servicio que se presta a los usuarios y empleados de toda la organización.

El éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su área metropolitana, Autores (Alix Belén Martínez Rojas Docente de cátedra, Departamento de Procesos Industriales, Facultad de Ingeniería, Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia, Raquel Irene Laguado Ramírez, Directora, Grupo de Investigación en Innovación y Gestión Productiva, Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia., Elkin G. Flórez Serrano, Docente de tiempo completo, Departamento de Mecánica, Mecatrónica e Industrial, Facultad de Ingenierías y Arquitectura, Universidad de Pamplona, Pamplona, Colombia, nos hacen un recuento de la norma internacional ISO 9001, creada e implementada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por su sigla en inglés de International Organization for Standardization establece los requisitos para un SGC en cualquier organización, orientado a la mejora de la calidad de los bienes y servicios, así como de la satisfacción del cliente (Medina, Lopez y Ruiz, 2017); además, esta norma es la que certifica a las organizaciones y fomenta la mejora continua, por tal motivo la mayoría de organizaciones buscan la certificación de esta norma en sus empresas (Roncancio, Castro y Rivera, 2015). Manders, de Vries y Blind (2016) exponen cómo desde su publicación en 1987, Se han efectuado 5 versiones en las que se han incorporado modificaciones en los requisitos de la norma ISO 9001 para adaptarla a las necesidades de los usuarios y otras partes interesadas, convirtiéndose en una herramienta clave para permitir la creciente internacionalización de los negocios y la necesidad de estándares comunes de sistemas

de gestión de la calidad (Fonseca, 2015). En el caso de Colombia, el tema de la calidad empezó a ser una prioridad desde que en los años 90 el Estado inició un proceso de apertura económica, firmando tratados o acuerdos de libre comercio, con los que además de permitir una mayor variedad de bienes y servicios, profundizó la competencia internacional, dando cuenta de que la infraestructura de calidad del país estaba fuertemente rezagada en comparación no solo a los países desarrollados, sino con respecto a los demás países latinoamericanos. Un ejemplo de ello es que a inicios de la primera década del siglo XXI el país no contaba con un organismo nacional de acreditación (Gallego y Gutiérrez, 2016), pues fue hasta 2008 cuando se estableció el Organismo Nacional de Acreditación - ONAC (Presidente de la República de Colombia, 2008)

Probablemente, uno de los eventos más importantes en la consolidación del sistema nacional de calidad en Colombia fue la creación del Instituto Colombiano de Normas Técnicas –ICONTEC en 1963, mismo año en el que se afilió a la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (Copant) y a la Organización Internacional de Normalización - ISO (ICONTEC, 2016). ICONTEC fue una entidad reconocida como Organismo Asesor y Coordinador en Normalización en 1964 (Presidente de la República de Colombia, 1964), Organismo Nacional de Normalización en 1984 (Presidente de la República de Colombia, 1984) y, finalmente, en 1994, como el primero y único Organismo Nacional Certificador en Colombia, autorizado para certificar la calidad de todos los productos del sector industrial y los sistemas de calidad a empresas en Colombia, evidenciándose una dinámica positiva, y convirtiéndose en el único país con crecimiento permanente en el

número de certificaciones (Gallego y Gutierrez,2016). Según el informe publicado por la ISO (2017a)a 31 de diciembre de 2016, a nivel mundial, la cifra de empresas certificadas en ISO 9001 subió en comparación al año 2015 en un 7%; encontrándose 1.106.356 empresas (1.025.761 certificadas en ISO 9001:2008 y 80.596 en ISO 9001:2015), de las cuales 11.655 son empresas de Colombia, según la Encuesta de Certificaciones Estándar del Sistema de Gestión 2016 (ISO, 2017b).

No obstante, el número de empresas certificadas puede variar de acuerdo al impacto que estos sistemas de gestión generan para mantenerse en el mercado y el impacto de los proyectos de intervención del gobierno. En 2017, el gobierno nacional puso en práctica proyectos para promover la adopción de la ISO 9001 por parte de las microempresas y pymes, apoyándose en las Cámaras de Comercio quienes cuentan con contacto directo con sus asociados. Por ejemplo, la Cámara de Comercio de Cúcuta ha llevado a cabo capacitaciones en SGC, en las que más de 40 empresarios de diversos sectores (como construcción, arcilla y moda) se han visto beneficiados, a través de proyectos que se desarrollan en cofinanciación con el Fondo de Modernización e Innovación para las micro, pequeñas y medianas empresas BANCOLDEX y la Unidad de Gestión de Crecimiento Empresarial del Gobierno Nacional INNPULSA (Cámara de Comercio de Cúcuta),

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Sistema de gestión de calidad en la producción de partes y piezas de fibra de vidrio para el sector carroceros en la ciudad de Ambato.

Autor: Bonilla Vásconez Hugo Orlando. Año 2017

Universidad técnica de Ambato, facultad de ciencias administrativas.

El sistema de gestión de calidad describe las actividades coordinadas que se realizan sobre un conjunto de elementos para de esta manera lograr la calidad de los productos o servicios que brinda al cliente; por ello se plantea como objetivo desarrollar el sistema de Gestión de calidad que mejore los procesos de producción de partes y piezas en fibra de vidrio para el sector carroceros en la ciudad de Ambato, de modo que se obtengan productos de calidad sin ninguna falla. Este trabajo está orientado desde la perspectiva del desarrollo del sistema de gestión de calidad debido a los elevados niveles de desperdicios y retrasos en la producción de partes y piezas en fibra de vidrio, elementos del manual de calidad que no se han aplicado en el sector carroceros. Dicha investigación es realizada a partir del enfoque cuantitativo y cualitativo, cuya información se recaba a través de la búsqueda de información en bases de datos y la aplicación de 20 encuestas a empresas del sector carroceros. El 100% de empresas del sector carroceros aseguran que el sistema de gestión de calidad es importante para mejorar el proceso de producción, por ende, no cuentan con un manual de calidad; además el 75% desconoce

la norma ISO 9001 2015, el 100% considera que la aplicación correcta del sistema evitará el desperdicio de material y las pérdidas económicas; también el 70% asignan los recursos necesarios para lograr los objetivos planteados. Los datos muestran que el sistema de gestión de calidad permite la satisfacción de las necesidades de los clientes, a través de la planificación y mejora continua en el desempeño de los procesos de partes y piezas en el sector carrocerero mediante la aplicación correcta de un manual de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001.

2.1.2 Introducción a los sistemas de gestión de la calidad total: modelo de excelencia EFQM y autoevaluación

Autor: Alfredo Robledillo Colmenares Daniel Velásquez López.

Introducción a la excelencia Universidad Católica de Valencia España. Año 2013.

Una autoevaluación consiste en un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia empresarial; dicho de otra manera, se trata de un procedimiento mediante el cual las empresas se comparan con un modelo de perfección para determinar el punto en el que se encuentran con respecto a la excelencia, identificando tanto sus puntos fuertes como sus áreas susceptibles de mejora. De esta manera, los resultados obtenidos al aplicar esta herramienta pueden utilizarse como punto de partida para planificar la actividad empresarial y para establecer planes de mejora.

2.1.3 Estrategias para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en los laboratorios clínicos del hospital central de la defensa Gómez Ulla.

Autor: JE Gómez Sanz, V. Gallego Gavela, M. Simón Simón Sacristán, M Mateo Maestre, Mc Jiménez Garofano, I Virseda Chamorro. Madrid Año 2020..

El objetivo del presente artículo es realizar una revisión, seguimiento y análisis de la certificación de calidad ISO 9001 alcanzada en los Laboratorios Clínicos comparando nuestra experiencia con diversas fuentes documentales. Para ello, esta publicación ambiciona:

Evaluar la estrategia implantada para el establecimiento de un SGC. Analizando objetivos alcanzados, puntos de mejora y evaluando las posibilidades futuras.

Desarrollar nuevas estrategias para mantener y promover los logros deseados.

Analizar los principales retos que debió encarar el laboratorio en la implantación del SGC.

Reflexionar acerca del conocimiento generado a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad en Territorio Nacional (TN) y su posible aplicación a la Sanidad Militar y los Laboratorios Clínicos en Zona de Operaciones (ZO). Aportar un documento que estimule una literatura útil para analizar las lecciones aprendidas a partir de experiencias de este tipo.

2.1.4 Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015.

Autor: Alexandra Melendez Lahura. Año: 2017.

Se deberán aplicar los 9 pasos para obtener la certificación de la ISO 9001:2015; sin embargo, la labor de la empresa no se debe limitar solo a la obtención de la certificación, sino que le debe servir de base para enfocarse en la mejora continua.

Tabla 1 (Esquema del proceso Fuente: Norma ISO 9001:2015)

Tabla 1: El proceso de implementación

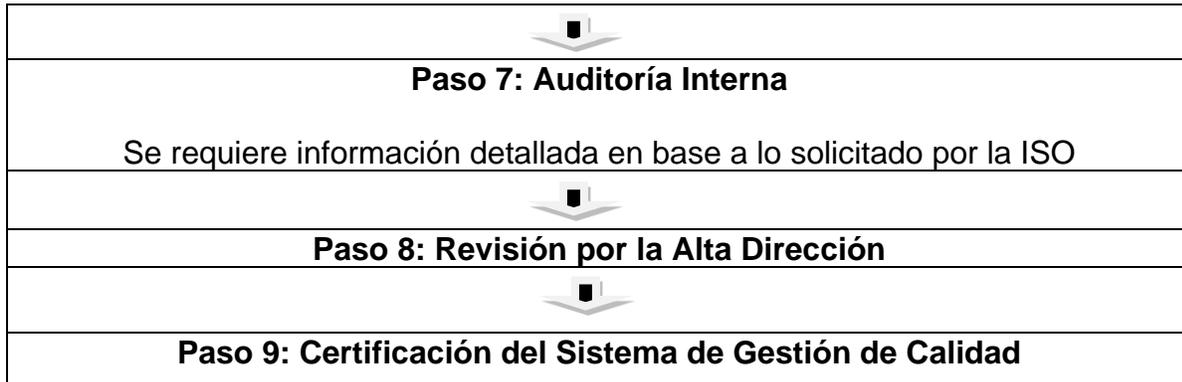
Paso 1: Planificación Formalización del compromiso de los directivos.

Paso 2: Sensibilización Se incluirán los requisitos del cliente, así como otros requisitos como los reglamentos y las necesidades de su cultura de empresa

Paso 3: Capacitación Las herramientas clave para definir el alcance son la política de calidad, y el manual de la calidad

Paso 4: Documentación Definir todos los procesos de la empresa
Paso 5: Implantación del Sistema de Gestión Procesos tienen que estar debidamente documentados para asegurar resultados consistentes

Paso 6: Seguimiento y Control Identificación de requisitos para los empleados, talleres, cursos, seminarios



Fuente NTC ISO 9001: 2015

2.1.5 Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación:

Autor: Francisco Angel Becerra Lois, Adrian Manuel Andrade Orbe, Lidiía Ines Díaz Gispert. Año: 2019.

Actualmente existe varios modelos que permiten gestionar la calidad y son aplicados a escala mundial en empresas y universidades, como son: modelo japonés Premio “Malcolm Deming” 1951; el modelo norteamericano Premio de “Malcolm Baldrige”, 1987; el modelo europeo EFQM Premio “Fundación Europea para la Gestión de la Calidad”, 1991; el modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión Premio “Iberoamericano”, 1999 y las normas ISO, desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Cada uno posee sus especificidades como herramientas que contribuyen a la mejora de la gestión en las IES (Crespo, Castellanos y Zayas, Año 2017).

Este contexto plantea nuevas exigencias a las universidades, retos a los que deben responder con el incremento en la calidad de los servicios. Por ello, una mayor cantidad

de IES ha decidido utilizar la norma ISO 9001:2015 para gestionar la calidad de sus procesos, como lo evidencian las investigaciones desarrollada por Álvarez (2008), Díaz Segarra (2016), Hernández, Arcos y Sevilla (2013), Efimovna y Anatolyevna (2015), Cadena (2016), Fontalvo y De La Hoz (2018) y Moreno (2017). En el año 2015, la Universidad de Otavalo decidió incluir en su planificación estratégica el perfeccionamiento de su modelo de gestión y el diseño un SGC para contribuir al mejoramiento continuo de los procesos universitarios (Acosta, Becerra y Jaramillo, 2017; Polaino y Romillo, 2017).

2.1.6 Herramientas para la gestión por procesos.

Universidad de Otavalo, Ecuador.

Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28, 2019 Universidad El Bosque, Colombia. Año 2019

Autor: González González Aleida, Leal Rodríguez, Lisandra Martínez Caballero, Daymí; Morales Fonte.

En la actualidad, no se puede obviar la influencia que tienen las tecnologías de la información (TI) para elevar el desempeño empresarial, convirtiéndose en una herramienta ágil y operativa, que permite el protagonismo de la mejora en la gestión de los procesos. En este sentido, son imprescindibles las tecnologías de la información disponibles para dar soporte a un sistema de gestión, con un enfoque basado en procesos (Beltrán et al, 2009). Gracias al desarrollo de las TI, aparecen cada vez más

aplicaciones o software, que apoyan la necesidad de contar con procesos cada vez más flexibles y ágiles. De ahí que, se reconozca que toda organización, es consecuente con una estructura básica, formada por la estrategia, los procesos y las aplicaciones informáticas. Estas últimas, garantizan que, los procesos cuenten con la información que necesitan. Ejemplo de la utilización de las TI para apoyar la gestión de los procesos de negocio, son los Workflow Management Systems (WMS) o Sistemas de Gestión de Flujo de trabajo, Customer Relationship Management Systems (CRM) o Sistemas de Gestión de la Relación con el cliente, Enterprise Resource Planning Systems (ERP) o Sistemas de Planificación de Recursos empresariales. Así, aprovechando las bondades de las TI y el contexto actual de las organizaciones, se desarrollan herramientas como la minería de procesos, y dada la dependencia negocio-tecnología, se manifiesta la necesidad de una visión más integral de estos dos elementos de las organizaciones, por lo que toma fuerza el enfoque de arquitectura empresarial.

2.1.7 Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la norma técnica internacional ISO 9001:2015.

Autor: Manuel Puentes, Maribel Poloche Año 2019

Como resultado de esta investigación, se hizo la elaboración de una propuesta metodológica para la articulación de la gestión documental con el Sistema de Gestión de la Calidad teniendo en cuenta los niveles estratégico, técnico y humano y, al interior de

cada uno de ellos el ciclo PHVA. Además, un anexo para la alta dirección, quien toma las decisiones estratégicas y un segundo documento a coordinadores o personal encargado de lineamientos en materia documental y de gestión de calidad. El Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001 (ICONTEC, 2015), se ha convertido no solo en la metodología utilizada para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en las entidades privadas, sino también en la herramienta de gestión sistemática y transparente incorporada por el Estado colombiano obligatoriamente en las entidades públicas, principalmente en la Rama Ejecutiva (Ley N° 872, 2003). Simultáneamente, la gestión documental ha tenido un espacio importante consolidado en la Ley N° 594 de 2000 o Ley General de Archivos, en la cual se enuncian los principios de los archivos y de la función archivística orientada hacia la organización, conservación y preservación de la información institucional, no solo para la toma de decisiones, sino también para su recuperación, acceso y uso de la administración en el servicio al ciudadano como memoria institucional y fuente de la historia (Ley N° 594, 2000).

2.1.8 Los 7 principios de gestión de la calidad ISO 9001.

Autor: Sandra Sirvent Asensi, Victor Gisbert Soler, Elena Pérez Bernabeu.

Año 2017.

De todos es sabido que ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad, constituye uno de los sistemas de gestión más implantados hoy día en las organizaciones globalmente hablando. Esta familia de normas estandariza los sistemas de gestión de la calidad,

proporcionando una base consolidada de actuación en relación con la gestión de la calidad a nivel internacional, con las consabidas ventajas para las organizaciones que deciden su aplicación.

En concreto, la ISO 9001, es la norma referencia que usan las organizaciones para diseñar e implementar su sistema de gestión de la calidad. La norma recoge los requisitos del sistema y está prevista para uso contractual, reglamentario o en certificación. El enfoque al cliente, el liderazgo de los jefes, el compromiso de las personas, el buen enfoque al proceso, la mejora constante del proceso, la toma de decisiones basadas en resultados y la gestión de las relaciones son pilares para el buen desarrollo de una gestión de calidad óptima.

2.2 Marco Teóricas

2.2.1 La norma ISO 9001 versión 2015

Dentro del estudio de la gestión de calidad, campo del conocimiento rico en producción académica y estudios empíricos, uno de los estándares más usados es el de la norma ISO9001, cuya primera versión se publicó en el año 1987, con revisiones por parte del organismo internacional de normalización en 1994, 2008, y por última la versión 2015, concluyen que los principios de la gestión de calidad permanecen inmodificados respecto a la versión 2008 (ICONTEC:2015).

El enfoque al cliente, el liderazgo de sus directivos, el compromiso de las personas, el buen enfoque a los procesos, siempre buscando la mejora continua, la toma de

decisiones basada en la evidencia y la gestión de las relaciones hacen parte esencial de una buena gestión de calidad para cualquier compañía que quiera realizar un sistema de gestión de calidad.

La ISO 9001 es un estándar internacional que describe los requisitos que deben cumplir, de modo que la organización o empresa que lo adopte o lo implemente, opere y ofrezca sus productos y servicios de acuerdo con los requerimientos de los clientes, ofreciendo un nivel constante de calidad y durabilidad, buscando siempre a tiempos futuros una mejora continua de todos sus procesos. (Sumaedi & Yarmen, 2014).



Figura 2 representaciones de un proceso, fuente ICONTEC 2001:2015.

Otro principio que implementa la norma ISO 9001 es el ciclo Deming, o PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Esta es una herramienta para asegurar la mejora continua tanto en los procesos controlados como los documentados

En resumen se puede decir que:

- Planear: es establecer los objetivos, los recursos y identificar los riesgos y oportunidades para el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Hacer: desarrollar lo planeado.
- Verificar: la información de los resultados obtenidos.
- Actuar: tomar acciones para mejorar los resultados obtenidos.

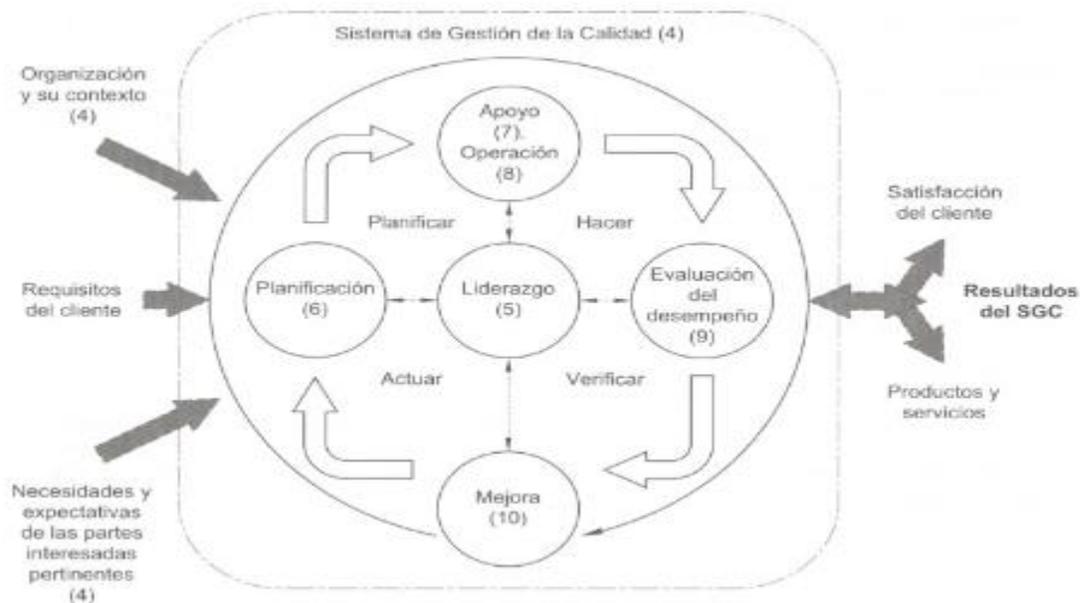


Figura 3: esquema de ciclo PHVA, sistema de gestión de calidad. Fuente ICONTEC

2.3 Marco Legal

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015. Decreto único reglamentario del sector función pública en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.

Decreto 1083 de 2015. Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al decreto único reglamentario del sector de función pública a partir de la fecha de su expedición. Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de función pública.

Acuerdo No. 031 del 13 de Octubre de 2016. Por el cual se modifican los artículos 1, 2, 5, 6, 9, y 11 del acuerdo No. 022 del 7 de Octubre de 1992 mediante el cual se regula el funcionamiento orgánico de la Central de Transporte Estación Cúcuta y se organiza su estructura administrativa.

Ley 872 de 2003. Por el cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicio.

Decreto 1499 del 11 de Septiembre de 2017. Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015. Decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.

3. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.

Considerando el constructo teórico asumido desde el liderazgo, el compromiso, el enfoque, las mejoras, y la toma de decisiones, la presente investigación se sustenta metodológicamente a partir de la medición de los indicadores que puedan representar la posición comprometida de las empresas Central de Transporte de Cúcuta.

3.2 Paradigma de la investigación.

El término paradigma es abordado por Tomas Khun en 1962 como aquella que da una imagen básica del objeto de una ciencia, define lo que debe estudiarse, las preguntas que es necesario responder, o sea, los problemas que deben estudiarse y qué reglas han de seguirse para interpretar las respuestas que se obtienen; considera a los paradigmas como realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica. (Khun, 1986:13)

Khun afirma que todo paradigma debe responder a tres principios:

1. Principio ontológico: es naturaleza de la realidad investigada y cuál es la creencia que mantiene el investigador con respecto a esa realidad investigada.

2. Principio epistemológico: el modelo de relación entre el investigador y lo investigado, la forma en que sobre la base de determinados fundamentos se adquiere el conocimiento.

3. Principio metodológico: el modo en que podemos obtener los conocimientos de dicha realidad. Aquí se encuentran la perspectiva metodológica y los métodos y técnicas de investigación utilizados por el investigador en dependencia de sus supuestos ontológicos y epistemológicos, con los cuales establece una relación armónica y lógica.

El paradigma positivista, también llamado hipotético-deductivo, cuantitativo, empírico-analista o racionalista, surgió en el siglo XIX y tiene como fundamento filosófico el positivismo. Fue creado para estudiar los fenómenos en el campo de las ciencias naturales, pero después también fue utilizado para investigar en el área de las ciencias sociales, sin tener en consideración las diferencias que existen entre ambas. Para el paradigma positivista el estudio del conocimiento existente en un momento dado conduce a la formulación de nuevas hipótesis, en las cuales se interrelacionan variables, cuya medición cuantitativa, permitirá comprobarlas o refutarlas en el proceso de investigación. Se busca una correlación o causa-efecto, donde los investigadores han de mantener una actitud neutral frente a los fenómenos; para arribar a la fiabilidad de los resultados se necesita delimitar con criterios estadísticos una muestra representativa de una determinada población. Solo así los resultados alcanzados pueden considerarse con validez universal, aplicables a cualquier contexto y situación.

El presente trabajo de investigación debido a la naturaleza cuantitativa de la variable estudiada que para este caso es la Liderazgo se abordó bajo el plano epistemológico del paradigma positivista propuesto por Augusto Comte en el siglo XIX conocido también como método científico o investigación científica; sus bases filosóficas se sustentan en la manera de captar el conocimiento como una simple descripción de los fenómenos considerados como sensibles; el positivismo afirma que solo será verdadero aquello que ha sido verificado; así mismo se afirma que en el plano ontológico dicho paradigma es una realidad fija, dada o determinada.

El positivismo es una corriente de pensamiento que no admite como válidos otros conocimientos sino los que proceden de las ciencias empíricas. Tan importante es la influencia de Comte que algunos autores hacen coincidir el inicio del positivismo con la publicación de su obra "Curso de filosofía positiva". No obstante, otros autores como Gutiérrez, L. (1996) sugieren que algunos de los conceptos positivistas se remontan al filósofo británico David Hume y al filósofo francés Saint-Simón. Para Kolakowski (1988) el positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de "ciencia" a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza. Durante su historia, dice este autor, el positivismo ha dirigido en particular sus críticas contra los desarrollos metafísicos de toda clase, por tanto, contra la reflexión que no puede fundar enteramente sus resultados sobre datos empíricos, o que formula sus juicios de modo que los datos empíricos no puedan nunca refutarlos.

Tabla 2: Dimensiones del paradigma positivista

Dimensión	Paradigma positivista
Intereses	Explicar, Controlar y Predecir.
Ontología	Realidad fija, dada, objetiva, determinada.
Propósito	Generalizaciones libres de contexto y tiempo, leyes, explicaciones deductivas, cuantitativas, centrada en semejanzas.
Naturaleza de la Investigación	Objetiva, estática, única, dada, fragmentable, Convergente.
Finalidad de la investigación	Explicar, predecir, controlar los fenómenos, verificar teorías. Leyes para regular los fenómenos.
Criterios de calidad	Validez, fiabilidad, objetividad
Técnicas e Instrumentos	Cuantitativos, Medición de test, Cuestionarios, observación sistemática, Experimentación
Análisis de datos	Cuantitativo: estadísticas descriptiva e inferencial

Fuente: Elaboración propia - basado en: Rodríguez, E. M. R. (2017). Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. In *Crescendo*, 8(1), 115-121.

Otro aspecto importante del positivismo es el supuesto de que tanto las ciencias naturales como las sociales pueden hacer uso del mismo método para desarrollar la investigación. De acuerdo con Tejedor (1986), citado por Dobles, Zúñiga y García (1998) citado por Meza, L. (2003), los científicos positivistas suponen que se puede obtener un conocimiento objetivo del estudio del mundo natural y social. Para ellos las ciencias naturales y las ciencias sociales utilizan una metodología básica similar por emplear la misma lógica y procedimientos de investigación similares. Desde esta perspectiva se

considera que el método científico es único y el mismo en todos los campos del saber, por lo que la unidad de todas las ciencias se fundamenta en el método: lo que hace a la ciencia es el método con el que tratan los “hechos”.

3.3 Enfoque.

Esta investigación se plantea bajo el plano metodológico de enfoque cuantitativo, como lo enuncia Sampieri (1991) este enfoque utiliza recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador. Éste debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros.

El enfoque cuantitativo “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (Hernández et. al, 2003; p.5).

De acuerdo con Galeano (2004) los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su

intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias.

3.4 Diseño de investigación.

Investigación no exploratoria con alcance descriptivo, como lo enuncia Hernández, Fernández y Baptista (2003) se conoce como un estudio que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, y aunque no se formulan hipótesis, tales variables se reflejan directamente en los objetivos de la investigación, Arias, F.G. (2006).

3.5 Población y muestra.

Revisado el sector empresarial con registro mercantil activo al cierre del año 2020 y teniendo en cuenta el número de empresas transportadoras acreditadas con la superintendencia de transporte, el total de empleados directos y empleados subcontratados, se identifica que la industria transportadora es una actividad económica con un número de 26 empresas transportadoras de pasajeros (Cámara de Comercio de Cúcuta, 2020), de las cuales se toma como objeto de estudio las empresas más

representativas de la industria del transporte terrestre, así como los 56 empleados directos de la empresa y sus empleados indirectos que prestan servicios profesionales.

El muestreo fue no probabilístico, la técnica fue el muestreo a conveniencia como lo dicen Scharager, J. y Armijo, I. (2001), este tipo de muestras es también llamadas muestras dirigidas o intencionales. La selección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo; son seleccionadas con mecanismos informales y aseguran la total representación de la población.

De acuerdo con los intereses de la investigación, la técnica utilizada fue a conveniencia, se definieron los siguientes criterios de selección para determinar la muestra:

- Ser el líder del proceso o del área a relacionar.
- Cumplir con las mínimas exigencias de conocimiento del cargo.
- En cuanto a clientes externos, ser acreditado ante la superintendencia de transporte como empresa transportadora de pasajeros.
- Los líderes de las 3 empresa transportadoras más relevantes del transporte de pasajeros.
- Ser empleado directo o con prestación de servicios profesionales.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Esta parte de la investigación consiste en recolectar los datos relacionados con las variables involucradas en el estudio de la implementación de sistema de gestión de calidad, para la identificación de la trazabilidad de los procesos a seguir por cada líder de proceso. Las técnicas de recolección de datos según Arias (2006 p. 146) son la forma de obtener la información, el autor comenta que los instrumentos son el canal empleado para recolectar la data y realizar su posterior análisis. El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo electrónico. Se utilizará este instrumento con escala de medición tipo Likert con el fin de conseguir los datos necesarios para conocer el comportamiento de las variables de estudio. También se podrá utilizar técnicas de revisión documental para ahondar en las variables de estudio. Al momento de realizar la construcción de los instrumentos se realizará la operacionalización de variables con el fin de determinar de manera específica las variables y sub variables que se medirán en cada instrumento.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. G. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta. Edición G. Arias

Bonilla Vásquez, Hugo Orlando Universidad técnica de Ambato, Facultad de ciencias administrativas, año 2017.

Comte, A. (1984). Discurso sobre el espíritu positivo. Madrid: Alianza Editorial.

Hernández, Fernández & Baptista (1991) Metodología de la investigación. Ed. McGraw Hill interamericana S.A México.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). Metodología de la investigación (Vol. 707). México: McGraw-Hill.

Khun, T. (1986): La estructura de las revoluciones científicas, Fondo de Cultura Económica, México.

Meléndez L., A. (2017) Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9337>

Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V. y Pérez Bernabeu, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, 10-18. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18/>