



Especialización en Gerencia de la Calidad

Evaluación del cumplimiento del plan de capacitación y formación de la Universidad Católica de Pereira del año 2021 frente a requisitos pertinentes a capacitación del Sistema de Gestión de Calidad

Luz Adriana Restrepo López



Universidad[®]
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Obra de Iglesia
de la Congregación



Hermanas de la Caridad
Dominicanas de La Presentación
de la Santísima Virgen

 Universidad Católica de Manizales	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	i de 75

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
PROYECTO SOCIAL DE DESARROLLO**

Evaluación del cumplimiento del plan de capacitación y formación de la Universidad Católica de Pereira del año 2021 frente a requisitos pertinentes a capacitación del Sistema de Gestión de Calidad

Luz Adriana Restrepo López y Maber Juliana Gallego Pérez

Facultad de administración, Universidad Católica de Manizales

Trabajo de Grado: Investigación, Desarrollo y Emprendimiento

Jorge Alberto Valencia Bernal

03 de junio de 2022

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>1952</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	ii de 75

Evaluación del cumplimiento del plan de capacitación y formación de la Universidad Católica de Pereira del año 2021 frente a requisitos pertinentes a capacitación del Sistema de Gestión de Calidad

Luz Adriana Restrepo López y Maber Juliana Gallego Pérez

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de especialistas en gerencia de la calidad

Jorge Alberto Valencia Bernal

Universidad Católica de Manizales

Facultad de Administración

Manizales

2022

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	iii de 75

Tabla de contenido

Resumen.....	1
Abstract.....	3
Introducción	5
Contexto	6
Planteamiento y Descripción del Problema, Necesidad u Oportunidad	8
Antecedentes	8
<i>Locales</i>	<i>8</i>
<i>Nacionales</i>	<i>10</i>
<i>Internacionales.....</i>	<i>12</i>
Problemática/Necesidad Objeto de Intervención.....	14
Justificación de la Intervención	15
Objetivo.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
Marco de Referencia.....	19
Ntc-Iso 9001:2015.....	19
Ntc-Iso 14001:2015.....	20

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	iv de 75

Ntc-Iso 45001:2018.....	21
Ntc-Iso 10015:2019 Gestión de la Calidad — Directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas	21
Modelo de Capacitación por Competencias	22
Teorías de Administración	23
La teoría de la administración científica.	23
Teoría clásica de la administración.	25
<i>Teorías de Capacitación y Formación</i>	<i>25</i>
Teoría del Capital Humano.	25
Teoría de Aprendizaje según Bateson.....	25
Teoría según Tobey.....	26
Teoría según Gaines y Robinson	26
Marco Conceptual.....	27
Capacitación Laboral	27
Gestión del recurso humano	28
Desempeño laboral.....	29
Formación de los empleados	29
Capacitación y desarrollo del personal.....	30

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	v de 75

La importancia de la capacitación..... 30

Marco Legal..... 31

Identificación de Actores..... 31

Población Objetivo..... 31

Localización..... 32

Otros Actores Involucrados en el Proyecto 32

Metodología 33

Ruta Metodológica 33

Resultados Alcanzados 55

Impacto 57

Impacto Social 57

Impacto Académico 58

Sostenibilidad de la Acción 59

Lecciones Aprendidas..... 59

Conclusiones 60

Recomendaciones 61

Bibliografía 64

Anexos (Productos, Listas de Asistencia, Certificado de Cumplimiento, Etc.)..... 69

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	vi de 75

Índice de Tablas

Tabla 1 Comparación de las normas ISO 9001, 14001, 45001,10015	34
Tabla 2 Gestión de Requisitos Iso 9001	36
Tabla 3 Capacitación Requerida para Iso 9001	37
Tabla 4 Gestión de Requisitos Iso 14001	38
Tabla 5 Capacitación Requerida para Iso 14001	39
Tabla 6 Gestión de Requisitos Iso 45001	40
Tabla 7 Capacitación Requerida para Iso 45001	41
Tabla 8 Gestión de Requisitos Iso 10015	43
Tabla 9 Lista de chequeo para Verificación de Cumplimiento de las Normas Iso 9001, 14001, 45001, y 10015.....	44
Tabla 10 Cronograma de Formación de la Universidad Católica de Pereira año 2021	46
Tabla 11 Seguimiento a Capacitación Universidad Católica de Pereira año 2021	48
Tabla 12 Indicadores y Medición y Seguimiento	50
Tabla 13 Capacitaciones que Permiten Cumplir con las Normas Iso 9001, 14001 y 45001	52
Tabla 14 Plantilla para Formulación del Plan de Formación.....	55

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	1 de 75

Resumen

Hoy en día vemos que los colaboradores son el recurso más valioso para las organizaciones, de su trabajo y productividad dependen en gran medida los resultados de estas, por lo tanto, el fortalecimiento de los planes de formación y capacitación permiten aumentar la capacidad para satisfacer las expectativas de partes interesadas internas y externas y por lo tanto cumplir los requisitos definidos por el sistema de gestión.

Lo anterior se traduce en competitividad, la cual pasa y escala a toda la organización, los grupos de trabajo y los individuos, este proyecto aborda la capacitación del individuo como un elemento fundamental de la competencia y se aplica específicamente al personal administrativo de la Universidad Católica.

Este proyecto social de desarrollo está enmarcado en el análisis del Plan de Formación y Capacitación, del año 2021, a la luz de las normas que integran el Sistema de Gestión de la Calidad. Se realizó un estudio de los requisitos legales y normas técnicas aplicables y se definieron como guía del trabajo las normas ISO NTC 9001, 14001, 45001 y 10015.

Los análisis de este trabajo concluyen que la universidad ha realizado una tarea insuficiente en cuanto a la capacitación de su personal administrativo, al comparar lo planeado y ejecutado con lo exigido por un sistema de gestión de calidad; lo anterior no sorprende dado que los sistemas de gestión de calidad son exigentes en la demostración de cumplimiento de requisitos que permitan lograr las políticas, objetivos y metas que se hayan definido.

Además del resultado anterior también se crearon:

- Una plantilla para formular el plan de capacitación de acuerdo con la ISO NTC

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>1952</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	2 de 75

10015:2019.

- Una plantilla base con las capacitaciones requeridas, para el personal administrativo, que aumente sus competencias en ISO NTC 9001, 14001 y 45001.
- Una batería con 13 indicadores que permiten evaluar el desempeño del plan de capacitación.

Los resultados alcanzados ayudarán a la oficina de gestión del talento humano a orientar mejor sus tareas planeación del plan de formación y capacitación, cumpliendo los requerimientos que fortalezcan el desempeño del personal administrativo y que esto aporte para que la Universidad cuente con grupo altamente capacitado para prestar servicios de calidad.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	3 de 75

Abstract

Today we see that employees are the most valuable resource for organizations, their work and productivity largely depend on their results, therefore the strengthening of education and training plans allow increasing the ability to meet expectations of internal and external interested parties and therefore meet the requirements defined by the management system.

The foregoing translates into competitiveness, which passes and scales to the entire organization, work groups and individuals, this project addresses the training of the individual as a fundamental element of competition and is specifically applied to the administrative staff of the Technological University from Pereira.

This social development project is framed in the analysis of the Education and Training Plan, for the year 2021, in light of the standards that make up the Quality Management System. A study of the legal requirements and applicable technical standards was carried out and the ISO NTC 9001, 14001, 45001 and 10015 standards were defined as work guides.

The analyzes of this work conclude that the university has performed an insufficient task in terms of training its administrative staff, when comparing what was planned and executed with what is required by a quality management system; The foregoing is not surprising given that quality management systems are demanding in demonstrating compliance with requirements that allow achieving the policies, objectives and goals that have been defined.

In addition to the previous result, the following were also created:

- A template to formulate the training plan in accordance with ISO NTC 10015:2019.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>1952</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	4 de 75

- A base template with the required training for administrative staff to increase their skills in ISO NTC 9001, 14001 and 45001.

- A battery with 13 indicators that allow evaluating the performance of the training plan.

The results achieved will help the human talent management office to better guide its tasks planning the training and training plan, meeting the requirements that strengthen the performance of the administrative staff and that this will help the University to have a highly qualified group with the capacity to provide a good service.

 Universidad Católica de Manizales	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	5 de 75

Introducción

Evaluación del cumplimiento del plan de capacitación y formación de la Universidad Católica de Pereira del año 2021 frente a requisitos pertinentes a capacitación del Sistema de Gestión de Calidad

El desarrollo de competencias en los colaboradores es muy importante para las organizaciones potencializar las habilidades y conocimientos de las personas genera crecimiento profesional, bienestar, credibilidad, reciprocidad y mejora continua en los procesos.

Las normas técnicas son altamente aceptadas y versátiles para abordar la administración de organizaciones y ellas pueden ser utilizadas no solo para certificarse, sino que también pueden usar como guías de acción y/o de evaluación de sistemas, como es el caso de este proyecto.

Este trabajo utiliza como marco de referencia principal las normas ISO NTC 9001, 14001, 45001 y 10015, pero no se circunscribe solamente a ello, sino que también bebe de requisitos legales y trabajos previos en la región cafetera, en el país y en el exterior.

Se utilizó una metodología aceptada por la academia que consiste en consolidar conceptos, crear y usar herramientas que permiten chequeos, introducción e integración de información, análisis cuantitativos y cualitativos que entregan un diagnóstico objetivo y con altos grados de confiabilidad.

Para lograr lo anterior se integran en los instrumentos pertinentes:

- Los requisitos a la luz de ISO NTC 9001, 14001, 45001 y 10015
- El plan de capacitación del año 2021, pertinente a los empleados del área administrativa
- La lista de chequeo que permite evidenciar el cumplimiento de requisitos

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	6 de 75

- La batería de 13 indicadores que soporta el análisis cuantitativo y cuantitativo del plan y lo ejecutado.
- Los resultados del análisis.
- Las recomendaciones y herramientas para la mejora continua del plan de capacitación.

Este proyecto de desarrollo social es un insumo valioso para la Universidad Católica de Pereira que le permitirá no sólo conocer el estado actual de su proceso de capacitación para el personal administrativo, sino que también le facilitará incorporar nuevas y mejores herramientas para los ciclos futuros de formación.

Contexto

La Universidad Católica de Pereira, es una Institución de Educación Superior, inspirada en los principios de la fe católica, sus valores están enmarcados en la ética, el servicio, la verdad, el compromiso, la calidad y dignidad humana; cuenta con 15 programas de pregrado, 13 de especializaciones, 11 maestrías y 1 doctorado.

Cuenta con cuatro direcciones administrativas, incluyendo las direcciones de proyección social e investigación, 16 áreas administrativas y subáreas de proyecto de vida y 4 centros de extensión. Cuenta con 219 colaboradores entre administrativos y docentes de planta.

La Universidad enmarcada en su misión, existe para el servicio de la sociedad y de la comunidad universitaria. El servicio a los más necesitados es una opción fundamental de la institución, la cual cumple formando una persona comprometida con la sociedad, investigando

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	7 de 75

los problemas de la región y comprometiéndose interinstitucionalmente en su solución. Frase misional: somos apoyo para llegar a ser gente, gente de bien y profesionalmente capaz.

Su visión está inspirada por los principios y valores cristianos será líder en los procesos de construcción y apropiación del conocimiento y en los procesos de formación humana, ética y profesional de sus estudiantes, de todos los miembros de la comunidad universitaria y de la sociedad. La Universidad tendrá un claro sentido institucional de servicio orientado hacia sus estudiantes, profesores, personal administrativo y la comunidad.

Por lo anterior se puede evidenciar la importancia que tienen los planes de formación y capacitación constante en las organizaciones que ayuden a mejorar las condiciones tanto laborales y personales de los empleados lo que a su vez aporta al cumplimiento de los objetivos y fortalecimiento de las competencias laborales y comportamentales para el cumplimiento de los objetivos de las instituciones. A su vez se busca que estos planes sean conformes a las dinámicas del entorno lo que conlleva a desarrollar cada día mejores prácticas administrativas que respondan a los desafíos que afrontan las organizaciones y buscando encaminar cada una de acciones al cumplimiento de la misión institucional, la gestión eficaz y al mejoramiento continuo de las competencias del personal.

Dadas las exigencias del medio y a la llegada de nuevas tecnologías y cambios en la estructura y los procesos en el aseguramiento de la calidad de la educación superior, la capacitación se convierte en una herramienta fundamental para el desarrollo de la institución. Por lo tanto, el establecimiento de planes de capacitación y formación se deben fundamentar en

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	8 de 75

calificar y mantener las competencias laborales y comportamentales para adquirir nuevos conocimientos, habilidades, actitudes, destrezas que influyen en el quehacer diario y en la gestión organizacional donde se oriente a la formación profesional, la cualificación laboral, la competitividad laboral y la evolución favorable de la cultura institucional.

Planteamiento y Descripción del Problema, Necesidad u Oportunidad

Antecedentes

Locales

A nivel local se han desarrollado diferentes estudios, así en Pereira en el año 2017 Melissa Blumenthal y Carlos Arango realizaron un estudio titulado “Diseño de una propuesta de evaluación de desempeño por competencias para la empresa GL ingenieros”, donde se tuvo como objetivo diseñar una propuesta de evaluación de desempeño por competencias para la empresa GL Ingenieros, para ello se aplicó una evaluación por competencias y por indicadores de desempeño, permitiendo el diseño de una herramienta que facilitó la identificación de la capacidad demostrable que tiene el empleado para desarrollarse eficiente y exitosamente en su cargo, la evaluación que se empleó fue de 180 grados, donde participaron el empleado, el jefe inmediato, sus pares y los cliente internos, como resultado se obtuvo el ajuste de la descripción del cargo, y la evaluación del desempeño con el componente de competencias a nivel cualitativo y cuantitativo, concluyendo que la elaboración de la evaluación y la retroalimentación, permiten un mejor acompañamiento y seguimiento de los compromisos que adquieren los empleados (Blumenthal & Arango, 2017).

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	9 de 75

Así mismo, en el año 2013 Sandra Cataño y Luz Rendón realizaron un estudio titulado “Diseño de la base documental para la implementación del sistema de gestión de calidad del instituto técnico colombiano INTEC Cartago valle, con base en la norma técnica colombiana 5555:2011”, donde tuvieron como objetivo realizar un diseño de la documentación bajo la NTC 5555:2011, desarrollada para el Instituto INTEC del Municipio de Cartago Valle, para ello como metodología se implementó un diagnóstico que ayudó a obtener como resultado, la evidencia del cumplimiento de los requisitos de la norma con respecto a lo existente, obteniendo el desarrollo de un manual de calidad y sus respectivos componentes, además de la política y los objetivos de calidad, se concluyó que es importante promover la norma desde un enfoque basado en procesos, adquiriendo un control que proporciona en los vínculos y los procesos individuales, dentro del sistema de procesos y a la vez en la combinación e interacción (Cataño & Rendón, 2013).

Por otro lado, en el año 2018 Luisa López realizó un estudio titulado “Elaboración de la estructura documental del sistema de gestión de calidad y guía de implementación bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la empresa La Casa Del Bombillo 2 LTDA”, donde tuvieron como objetivo crear la documentación y una guía de implementación para La Casa Del Bombillo 2, una empresa que se dedica a la comercialización de material de alta, media y baja extensión para casa y obras, para ello se empleó como metodología un diagnóstico inicial sobre el cumplimiento con relación a la norma, además de definir la plataforma estratégica que sirvió para el direccionamiento de su actuar, como resultados se refiere que la implementación del SGC permitió prestar servicios con altos estándares de calidad, concluyendo que ello también

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	10 de 75

contribuyó a la generación de una ventaja competitiva para la consolidación de la empresa en el mercado (López, 2018).

Nacionales

A nivel nacional se han realizado diferentes investigaciones sobre los partes de formación de las instituciones de educación superior y su relación con las normas de los sistemas de gestión de calidad, con respecto a las competencias que deben de tener los empleados, algunos de estos estudios son:

De acuerdo con lo anterior, en Colombia en el año 2021, Camilo Cálaho, Nataly Estévez, y William Quintero realizaron una investigación titulada “Sistemas de gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Colombia”, allí establecieron como objetivo analizar el nivel de apropiación y uso de las normas de calidad frente a los procesos educativos que tienen los profesores y la percepción de calidad de los estudiantes en las instituciones de educación superior en Colombia, para ello aplicaron una investigación de tipo no experimental, transversal correlacional y causal, obteniendo como resultados la construcción de dos instrumentos para los docentes y los estudiantes, observándose una correlación entre los niveles de apropiación de los docentes y la implementación de las normas de calidad, igualmente se evidenció la influencia que tienen los estándares propuestos por el Organismo Internacional de Normalización con respecto a la calidad y uso de estas, en los diversos procesos de los docentes y la percepción de calidad de los estudiantes, los autores concluyen que los SGC en las instituciones de educación

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	11 de 75

superior están compuestos por diferentes procesos interrelacionados, los cuales refieren valor para los docentes y los estudiantes (Calao, Estévez, & Quintero, 2021).

Por otro lado, en Medellín en el año 2021 Diana Gómez realizó un estudio titulado “Las necesidades de formación de los roles que participan en el sistema de gestión de la calidad de una institución de educación superior”, donde se tuvo como objetivo identificar las necesidades de formación de los roles que participan en el sistema de gestión de calidad de una institución de educación superior, para ello se empleó como metodología un estudio de caso cualitativo, a partir del cual se aplicó como instrumento una encuesta semiestructurada a 13 personas, como resultado la autora indica que se evidencia la necesidad de formación en los conocimientos en los diferentes roles, como el conocimiento y el entendimiento de los sistemas de gestión de calidad, el manejo de la aplicación que sustenta el SGC, la gestión y el análisis de los indicadores y la gestión de riesgos; se concluyó que en los individuos se observa una percepción de necesidad de emplearse un modelo de formación que ayude en el mejoramiento del desempeño en el ejercicio del rol que interviene en los procesos del sistema de gestión de calidad; del mismo modo se obtuvo la identificación de brechas en conocimientos y habilidades requeridos por el SGC, y de las necesarias mediante una ruta de formación (Gómez, 2021).

Por otra parte, en Bogotá en el año 2020 Lized Muñoz Oyuela desarrolló un estudio titulado “Análisis de las normas ISO 9001:2015, NTC 14001:2015, ISO 45001-2018, NTC-ISO-IEC 27001 frente a la gestión documental del Fondo Rotatorio de la Policía”, donde se tuvo como objetivo análisis las normas ISO 9001:2015, NTC 14001:2015, ISO 45001-2018, NTC-ISO-IEC 27001, en función de sus características y perspectivas con respecto a la gestión

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	12 de 75

documental, para ello se tuvo en cuenta como metodología un estudio de caso donde se buscaba la viabilidad de la aplicación de dichas normas en la estructura de la gestión documental de la entidad, además se compararon elementos comunes determinados por las normas para facilitar la relación de las herramientas archivistas y organizacionales hacia el cumplimiento de los requisitos establecidos por ésta, como resultado se obtuvo un proceso de presentación y análisis de información recopilada a partir de la cual se realizó la comparación y se registraron los puntos comunes de las normas y su aplicación en la gestión documental, concluyendo que dicha comparación permite la implementación e implantación de la normatividad en cualquier organización (Muñoz, 2020).

Internacionales

A nivel internacional, también se han desarrollado varias investigaciones sobre el tema en cuestión, algunas de estas son:

En Perú en el año 2015 Pedro Angulo, Ludencio Huamán y Juan Espinoza desarrollaron un estudio titulado “Propuesta de procesos en un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales”, donde se tuvo como objetivo proponer la implementación de los procesos del sistema de gestión de calidad para la educación universitaria, propende por una formación integral y por las competencias profesionales, aspectos que se pueden tener presente en el plan de gestión de la calidad, bajo esta perspectiva se aplicó como metodología una investigación de tipo cualitativo, como resultado se afirma que la gestión por procesos se ha transformado en el eje central y la estructura de porte

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	13 de 75

del trabajo en las empresas actuales, concluyendo que las herramientas de gestión más avanzadas que se incluyen en las organizaciones competitivas en todo el mundo, necesitan de la implementación de la gestión por procesos y demás normas de la SGC (Angulo, Huamán, & Espinoza, 2016).

Por otro lado en Ecuador en el año 2019, Mada Cejas, María Rueda, Luis Lema y Luisa Villa realizaron una investigación titulada “Formación por competencias: Reto de la educación superior”, donde refirieron como objetivo analizar la formación por competencias a partir de la teoría existente, con el fin de caracterizar los factores que hacen posible garantizar a las personas un desempeño idóneo en el marco de su formación profesional, para ello aplicaron como metodología el método de la comprensión de la teoría y la episteme sobre el objeto de estudio, como resultado se relaciona la necesidad de reconocer cada uno de los requerimientos actuales de transferir desde el aprendizaje las diferentes destrezas y los destinos conocimientos aquellas situaciones existentes en el ámbito profesional, lo cual permite ir más allá de la educación, pasando a la profesionalización mediante el desempeño idóneo en las actividades laborales, concluyendo que los factores inherentes al proceso formativo por competencia lleva al éxito de la instituciones educativas, al mismo tiempo que determinar una serie de dimensiones en el entorno de la formación humana, destacando el desempeño idóneo en el ámbito laboral (Cejas, Rueda, Cayo, & Villa, 2019)

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	14 de 75

Problemática/Necesidad Objeto de Intervención

La Universidad Católica de Pereira es una Institución privada inspirada en el humanismo cristiano, la cual busca brindar una educación de calidad fundamentada en la formación integral y buscando contribuir con el desarrollo de la región y el país, es así como está pretende ser pionera como una de las Universidades con personal altamente calificado al servicio de la comunidad, entonces es debido a esto que todas la áreas administrativas deben estar comprometidas hacia el logro del mismo; el personal administrativo juega un papel importante pues son estos el soporte para brindar un servicio educativo de calidad, por ende la Universidad necesita contar con personal idóneo y capacitado cuyo perfil contribuya al cumplimiento de todas las metas y objetivos propuestos por la institución y que sean colaboradores comprometidos con la búsqueda e implementación de nuevas estrategias que ayuden al crecimiento y fortalecimiento de la Institución buscando el bien común.

Para que el personal administrativo aporte al mejoramiento del servicio educativo que brinda la Universidad se necesita del apoyo, colaboración y compromiso de la parte directiva en cuanto a satisfacer las necesidades de capacitación, ya que se evidencia que existen una serie de factores que impiden que se pueda plantear y llevar a cabo un programa de capacitación que cumpla con las necesidades del personal, lo cual se puede traducir en la insatisfacción tanto de clientes internos como de clientes externos frente al servicio prestado.

Pues se evidencia en el día a día existen diversos retrasos en la operatividad o agilidad de algunos proceso es decir, que los tiempos que transcurren entre una solicitud u orden y su

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	15 de 75

ejecución son demasiado largos lo cual no permite dar una respuesta oportuna ante los requerimientos, puede haber correlación entre estas ineficiencias y capacitación insuficiente o inoportuna del personal administrativo lo cual no concuerda con la dinámica que debe tener una Universidad en la actualidad para la prestación de un buen servicio.

La planta administrativa de la Universidad es acorde con su tamaño y necesidades esto no se ve reflejado en la operatividad de sus procesos y la presentación de sus servicios pues esta debería de más efectiva teniendo en cuenta esta teoría, pero lo que se evidencia es que los retrasos en la realización de las labores y respuesta a requerimientos aumentan debido a la falta de capacitación de los colaboradores. Es entonces que con este proyecto se pretende contrastar los requisitos definidos en las normas (ISO 10015, 9001, 14001, 45001), contra el plan de capacitación ejecutado en la vigencia 2021 en la Universidad Católica de Pereira.

Cada día son mayores los requerimientos y responsabilidades que tienen los colaboradores de la Universidad, pero ante los compromisos estos no responden como se espera, ya que no se tienen identificadas las dificultades que presentan en sus puestos de trabajo, por esto es muy importante identificar los requerimientos de los cargos y las capacidades de la universidad para que a través de la capacitación su mantenga y aumente la competencia del personal administrativo, lo cual puede abordarse desde la revisión del ejecutado del programa de capacitación de la universidad.

Justificación de la Intervención

Bajo la premisa de que el personal administrativo es muy importante para la Institución, ya que hoy por hoy se puede competir a través de ellos. Y se puede lograr éxito, posición y

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	16 de 75

reconocimiento potencializando sus conocimientos, habilidades y capacidades, y es aquí donde juega un papel importante el personal administrativo, ya que son el soporte para la prestación de un buen servicio, es por esto que el talento de los empleados se debe estimular a través de las capacitaciones para lograr con ello tener un personal organizado, comprometido, proactivo, creativo y responsable, lo cual ayuda a la institución a alcanzar ventajas competitivas a través de su personal.

Entonces, la razón principal de capacitar al personal administrativo tiene como objetivo principal fortalecer sus competencias de una manera óptima permitiendo así un buen desempeño y es la Universidad la encargada de dar las bases para que su personal tenga la preparación necesaria que les permita una buena ejecución de sus labores y la realización de sus tareas diarias; y para esto no existe otro medio que la capacitación, la cual ayuda a alcanzar niveles altos de competencia que se expresarán en motivación, productividad, compromiso y competitividad.

Actualmente existe un programa de capacitación, del cual tomará este proyecto sólo lo pertinente al personal administrativo; en dicho plan no todo su contenido se concentra en las funciones que desempeña cada colaborador dependiendo de su perfil de cargo. Este programa de capacitación se diseñó por parte de la psicóloga organizacional desde la Coordinación de Gestión del Talento Humano hace alrededor de dos años, con el fin de fortalecer algunas competencias y brindar nuevas herramientas que ayuden a los colaboradores a tener un buen desempeño laboral, durante estos dos últimos años la Universidad a través la Coordinación de Gestión del Talento

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	17 de 75

Humano se ha concentrado en establecer que las capacitaciones que se brinden a todo el personal sean acordes con las necesidades tanto de los colaboradores como de la institución.

Es así que este programa de capacitación se establece con el fin de alcanzar una mayor productividad laboral como también brindar herramientas que puedan ser de utilidad en la formación personal de los colaboradores, y que los motive a trabajar con mayor entusiasmo teniendo en cuenta que la Universidad se preocupa por su bienestar integral, sin embargo, es necesario evaluar si el plan de capacitación actual responde a los requisitos legales y a las normas técnicas aplicables para un Plan de Capacitación Organizacional.

Podemos ver como el proceso de capacitación orientado a fortalecer las competencias de los colaboradores, se convierte en una alternativa para darle un nueva mirada a los planes de capacitación tradicionales que solo buscan desarrollar habilidades puntuales para la realización de una función o de un cargo específico, las capacitaciones deben orientarse en la búsqueda de la transformación y aprovechamiento de todo el potencial de sus colaboradores en pro del cumplimiento de los objetivos planteados por la institución y estas deben de estar en constante transformación y apropiación del conocimiento con el fin de alcanzar los propósitos institucionales normativos de su Plan Estratégico de Desarrollo (2021-2025) "Comprometidos de corazón, gestionamos el cambio para el desarrollo humano y regional", el cual contempla en su Proyecto 11: Consolidación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, como objetivo específico 3: Implementar un plan de capacitación para los estamentos académico y administrativo en normativas y temas de calidad en coherencia con la filosofía institucional.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	18 de 75

Así mismo, en el componente estratégico de la Dimensión del Ser Humano, como objetivo específico de dimensión: Fortalecer la filosofía institucional en la comunidad educativa, siendo uno de sus indicadores el número de actividades proyectadas para el fortalecimiento de la filosofía institucional en el marco del plan de capacitaciones del Área de Gestión de Talento Humano y el Porcentaje de participación en actividades relacionadas con la filosofía institucional el marco de la semana de acción de gracias.

Lo anterior, demuestra la necesidad de articular los requerimientos institucionales de fortalecer las competencias de sus colaboradores con las metas estratégicas planteadas para orientar los propósitos y objetivos de la Universidad en los próximos 5 años.

Objetivo

Objetivo General

Evaluar el cumplimiento del plan de capacitación y formación de la Universidad Católica de Pereira del año 2021 frente a requisitos pertinentes a capacitación del Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivos Específicos

Determinar el cumplimiento en la planeación y la ejecución de la capacitación del año 2021, de los requisitos pertinentes de las normas ISO NTC 10015:2019, ISO NTC 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	19 de 75

Crear una plantilla para formular el plan de capacitación de acuerdo con la ISO NTC 10015:2019 y crear una plantilla base con las capacitaciones requeridas, para el personal administrativo, que aumente sus competencias en ISO NTC 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018.

Crear una batería de indicadores que permitan evaluar el desempeño del plan de capacitación.

Marco de Referencia

Ntc-Iso 9001:2015

La NTC-ISO 9001:2015 se fundamenta en los principios de la gestión de calidad que se encuentran establecidos en la ISO 9001, cabe destacar que un sistema de gestión de calidad que se base en esta norma, contribuye en el control y proporciona diferentes pautas claves para que una empresa pueda mejorar continuamente la calidad de todos sus procesos, no obstante esta norma establece como se puede alcanzar un desempeño eficaz y eficiente en cualquier empresa, bajo este enfoque se relaciona que algunos de los beneficios al emplear un sistema de gestión de calidad basado en esta norma son: la capacidad para generar de forma regular productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; facilita oportunidades para el incremento de la satisfacción del cliente; tiene presente los riesgos y oportunidades relacionadas con el contexto y los objetivos organizacionales; demuestra la conformidad con requisitos del sistema de gestión de calidad especificados; a su vez los principios de la gestión de calidad son: el enfoque al cliente, el liderazgo, el compromiso de las

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	20 de 75

personas, el enfoque a procesos, la mejora, la toma de decisiones fundamenta en la evidencia, y la gestión de las relaciones (Cely, 2021).

Para este proyecto de desarrollo se tomará de la norma ISO 9001: 2015 exclusivamente el numeral 7.2 referente a la competencia.

Ntc-Iso 14001:2015

La NTC-ISO 14001:2015 ofrece una guía de principios de gestión ambiental, sistemas y técnicas de apoyo, además de diversos sistemas de especificación de gestión ambiental con una guía para el uso y también directrices para aquellos procedimientos de auditorías a nivel ambiental; para el 2015 esta norma se actualizó incluyendo distintos cambios como el lugar que se le proporciona a la gestión de riesgo y la implementación del ciclo planificar, donde se determinan los objetivos y procesos requeridos para obtener resultados en función con la política ambiental de la organización; hacer, donde se emplean los procesos; verificar, donde se lleva a cabo el seguimiento y la medición de los procesos con relación a la política ambiental de los objetivos, metas, y requisitos legales, además de informar los resultados; y actuar, donde se toman las acciones para el mejoramiento continuo del desempeño del sistema de gestión ambiental, en todos los niveles de la organización; finalmente se describe que los cambios que tuvo la norma son: la inclusión de la gestión ambiental estratégica, el liderazgo en todos los niveles, la protección del medio ambiente, la mejora del desempeño ambiental, y la consideración del ciclo de vida (García & Madrid, 2018).

Para este proyecto de desarrollo se tomará de la norma ISO 14001:2015 exclusivamente el numeral 7.2 referente a la competencia.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	21 de 75

Ntc-Iso 45001:2018

La NTC-ISO 45001:2018 se define como un estándar internacional de seguridad laboral, con el fin de proporcionarle a los trabajadores de las empresas un lugar seguro para trabajar, evitar accidentes, lesiones, enfermedades o muertes, además profundiza en el contexto de la actividad de las empresas dando responsabilidad directa a la alta gerencia; cabe destacar que algunos beneficios que implementar esta norma son: disminuir las lesiones, enfermedades y muertes asociadas con la ejecución de las actividades laborales; prescindir o reducir los riesgos asociados a la seguridad y salud en el trabajo; optimizar el desempeño y la efectividad de la SST; demostrar su responsabilidad corporativa y cumplir con los requisitos de la cadena de suministro; resguardar la reputación de marca; motivar e incluir a los empleados mediante consultas y participación, aumentar y fomentar la conciencia y cultura de seguridad y salud en el trabajo, del mismo modo esta norma se enfoca principalmente en el concepto de ciclo de mejoramiento continuo o PHVA (Benítez, 2019).

Para este proyecto de desarrollo se tomará de la norma ISO 45001:2018 exclusivamente el numeral 7.2 referente a la competencia.

Ntc-Iso 10015:2019 Gestión de la Calidad — Directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas

La ISO 10015:2019 hace referencia a un estándar internacional que le proporciona a la organización diversas directrices para apoyar la gestión de los recursos humanos, a través del establecimiento, implementación, mantenimiento y optimización del sistema de gestión de la competencia y el desarrollo de las personas, contribuyendo en la mejora de sus procesos, y

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	22 de 75

satisfacción de cada una de las necesidades de todas las partes interesadas y su conformidad con respecto a los productos y servicios; dicha norma refiere además a que las personas son clave para las empresas, al igual que el desempeño organizacional depende de la utilización de las competencias de las personas en el trabajo, así la administración de las competencias y el desarrollo de las personas en el entorno organizacional, de equipo, grupal e individual son esenciales para que la empresa tenga éxito (Acevedo, 2021).

Para este proyecto de desarrollo se tomará de la ISO 10015:2019 exclusivamente lo pertinente a capacitación.

Modelo de Capacitación por Competencias

El modelo de capacitación por competencias tiene un enfoque preventivo, correctivo y predictivo, de acuerdo con ello las principales características de un programa de capacitación por competencia son: las competencias que el empleado tendrá que cumplir son identificadas por el personal encargado de la capacitación, los criterios de la evaluación son derivados del análisis de competencias, la instrucción se enfoca en el desarrollo de cada competencia y a una evaluación por cada competencia, la evaluación tiene en cuenta el conocimiento, las actitudes y el desempeño como una fuente importante de evidencia, el progreso de los empleados es su propio ritmo y de acuerdo a las competencias relacionadas, la instrucción es individualizada al máximo, las experiencias de aprendizaje son guiadas por una frecuente retroalimentación, se fundamenta en el logro de resultados concretos, el ritmo de avance de la instrucción, es individual y no por tiempo (Torres, 2010).

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	23 de 75

Teorías de Administración

La administración ha sido constituida por diferentes teorías administrativas dentro de las cuales se destaca:

La teoría de la administración científica. Teoría que marca el inicio de la construcción de un acumulado teórico de la ciencia administrativa, puesto que ha servido como base para el desarrollo de otras teorías administrativas que hasta en la actualidad se conocen, de esta manera, cabe destacar que uno de los autores influyentes más relevantes de esta teoría es Frederick Winslow Taylor, siendo considerado como el padre de la administración, gracia a que dio un paso significativo para el desarrollo de las teorías organizacionales, estudiando la organización científica del trabajo, donde fomento la racionalización del trabajo obrero, mediante la coordinación de esfuerzos con respecto a una perfecta sistematización de los métodos de producción (Isairias & Lozano, 2011).

No obstante, la teoría de la administración científica se refiere entonces a una escuela que desarrolló un método racional para dar solución a los problemas de la organización o empresa, enfatizando especialmente en el diseño del trabajo, la selección científica y el desarrollo de los trabajadores, aunque cabe resaltar que la principal limitación de esta teoría se basa específicamente en el hecho de considerar al trabajador como un ser interesante solamente en cuanto al ámbito económico, ignorando de esta manera, aquellas necesidades que este tiene con respecto a la satisfacción laboral y a las relaciones sociales, y al mismo tiempo a las frustraciones e insatisfacciones en este contexto, por tanto, los fundamentos en la productividad y la ignorancia que se tenía sobre los factores motivacionales humanos, conlleva a que los postulados de la teoría diera lugar a la explotación de los trabajadores, por ende, Frederick Taylor se

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	24 de 75

preocupaba mayormente por el incremento de la productividad por medio de una mayor eficiencia en la producción y la aplicación oportuna del método científico (Carro & Calo, 2012).

Por otro lado, Millán y Valdez (2017) han determinado que Taylor en la teoría de la administración científica ha definido cuatro principios importantes de administración, los cuales proporcionan tras un seguimiento eficiente, una mayor prosperidad para los directores consiguiendo mayores beneficios, y a la vez para los trabajadores logrando una mejor retribución por su trabajo, de este modo el objetivo de Taylor era que los directivos emplean como guía en el desarrollo de sus respectivas funciones, los cuatro principios (Millan & Valdez, 2017), estos son:

El principio de planificación, el cual hace referencia a la sustitución en el trabajo del criterio individual del empleado, la improvisación y la actuación empírica y práctica por diversos métodos basados en ciertos procedimientos científicos, es decir sustituir la improvisación por la ciencia a través de una planificación del método; el principio de preparación, donde se hace una selección científica de los trabajadores, además de prepararlos y formarlos con el fin de que estos produzcan más y de una mejor forma, teniendo en cuenta que en tiempos pasados, el trabajador escogía su trabajo, la manera de llevarlo a cabo y se formaba así mismo dentro de los límites que poseía; el principio de control, donde se pretende ejercer control del trabajo con el objeto de cerciorarse de que se está haciendo bajo las normas establecidas y de acuerdo con el plan previsto, haciendo necesario la colaboración estrecha entre los directivos y los trabajadores, para que el desarrollo sea lo más efectivo posible; el principio de ejecución, donde se debe realizar una asignación de las atribuciones y responsabilidades de forma pertinente, con el propósito de que la ejecución de trabajo sea más disciplinada, en este punto, se resalta que los trabajadores

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	25 de 75

asumen la responsabilidad de desarrollar las tareas y también la dirección correspondiente en cuanto al diseño y planificación (Millan & Valdez, 2017).

Teoría clásica de la administración. Esta teoría se fundamenta bajo diferentes conceptos importantes como: el ejercicio de la administración como ciencia, la concepción de la organización como una estructura, la división del trabajo y la especialización, la coordinación y la autoridad lineal y el staff, de esta forma se destaca que el principal exponente y pionero de la teoría clásica de la administración es Henry Fayol, quien se enfocó especialmente en el jefe de la empresa, perfeccionando así la racionalización y el gobierno de la empresa (Isairias & Lozano, 2011).

Teorías de Capacitación y Formación

Teoría del Capital Humano. Es un intento por descubrir aquellos elementos o características que expresan los vínculos entre el capital humano y el capital físico, para posteriormente definir para qué punto y qué proporción el capital humano se asocia e influye en el proceso de producción y su rentabilidad; en esta teoría se afirma que sobre la base de conocimiento y las características del capital humano, se puede formular un modelo más o menos cercano a los conocimientos, capacidades y habilidades propias que se generan el proceso educativo y que se requieren para cada trabajo de la esfera productiva (Garrido, 2007).

Teoría de Aprendizaje según Bateson. Se establece que aprender alude a ajustar la expectativa o acción corrigiéndola con una realidad externa, además los niveles de aprendizaje los presenta en función de lo que se corrige, estos son: aprendizaje nivel 0 no hay corrección, es la repetición dentro del circuito existente; aprendizaje nivel 1 es la adquisición o extinción de un

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	26 de 75

hábito; aprendizaje nivel 2 donde se requiere corregir la corrección; el aprendizaje 1 y 2 donde se relacionan con los hechos tendiendo a la cosificación de la realidad; el aprendizaje nivel 3 donde se entienden las características del contexto que genera ese denominador; por último se afirma que la teoría refiere que los hábitos aprendidos sobreviven en algunos contextos y no en otros, por ende la capacitación no debe ser solo una tarea pedagógica sino que se debe de convertir en un fin para alcanzar los objetivos que la sinteticen, mediante el fortalecimiento o el desarrollo de competencias que permitan favorecer o eliminar algunas conductas (Medina, 2014).

Teoría según Tobey. Tobey es una psicóloga experta en el desarrollo empresarial y de recursos humanos, la cual ha determinado que la pertinencia de las necesidades de capacitación mediante la identificación de las necesidades institucionales, asociadas a la gestión empresarial, el desempeño de la persona y las diferentes normativas que regulan su gestión, igualmente refiere que cuando se realiza la detección de las necesidades se pueden evidenciar algunos hallazgos que no necesariamente se asocian a los aspectos de formación o de capacitación, sino que están relacionados generalmente con distintos factores que afectan a la falta de rendimiento en el trabajo y por ende a la falta de resultados de la empresa, no obstante la empresa es la que establece qué acciones deben de ser tomadas para la solución de los hallazgos (Medina, 2014).

Teoría según Gaines y Robinson. En esta teoría se identifican los requerimientos de capacitación en cuanto a una jerarquía de necesidades direccionadas hacia los aspectos individuales, grupales, del desempeño y organizacionales; asocian de forma directa la formación con los objetivos específicos de la organización, dándole importancia a la evaluación de la eficacia de rendimiento del personal, y así mismo al análisis de las causas de las deficiencias

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	27 de 75

detectadas en el desempeño, refieren que es de importancia crear un ambiente laboral donde se refuercen las habilidades y se aumenten los resultados del entrenamiento, a la vez que hacerle seguimiento a los cambios sutiles en los valores y creencias de los empleados.

Marco Conceptual

Capacitación Laboral

La capacitación laboral es un aspecto de extrema relevancia dentro de las organizaciones y más si nos enfocamos en organizaciones del sector de la educación como lo son las instituciones de educación superior, este se convierte en imprescindible para que el servicio sea de calidad, y acorde a los conocimientos más actualizados en el tema.

Uno de los elementos de mayor fuerza dentro de la capacitación laboral, son las habilidades del profesional. Que busca que los colaboradores desarrollen o fortalezcan aquellas competencias y/o condiciones que le permiten desarrollar su labor de la mejor manera. Según Fiszbein et al (2016) estas habilidades pueden ser resumidas en tres grandes grupos: “las habilidades básicas (la alfabetización fundamental y las habilidades matemáticas adquiridas en la escuela primaria y reforzadas en las escuela secundaria), las habilidades técnicas (que típicamente se adquieren en programas de educación y capacitación especializada y en el entrenamiento en el trabajo) y las habilidades socioemocionales (que incluyen la resolución de problemas y habilidades de comunicación, la habilidad para priorizar tareas, para trabajar como parte de un equipo, entre otras” (p.12).

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	28 de 75

De esta manera, se afirma que el proceso de capacitación debe ser integral, y que debe buscar un equilibrio entre las cualidades humanas y profesionales del individuo, para que sus acciones sean lo más allegado a la eficacia y eficiencia.

Gestión del recurso humano

La gestión del recurso humano ha sido un tema frecuente en las últimas décadas, desde el desarrollo de múltiples teorías administrativas en las cuales se identificó la mejora en los resultados asociados a la producción, cuando se llevaban a cabo procesos de capacitación y correcto manejo de los profesionales con los que se cuenta en la organización. Según Montoya y Boyero (2016) “El recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad” (p.3). Teniendo en cuenta esto, podemos inferir que la competitividad es un elemento crucial, y que tomando como referencia que en el ámbito educativo se mide a través de los resultados de los educandos, lo cual a su vez es resultado de su participación en exámenes y demás, es necesario que los profesionales directivos y personal administrativo de las instituciones educativas, se enfoquen en la optimización de sus acciones de manejo del recurso humano, para brindar a sus estudiantes el mejor panorama posible para sus procesos formativos.

Por otra parte, dichas afirmaciones se sostienen sobre gran cantidad de estudios que señalan la importancia de gestionar el recurso humano, en aras de un objetivo en específico, es decir, en este caso se pone como meta la educación de calidad, y por tanto es necesario que los docentes y

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	29 de 75

demás profesionales que intervengan en dicho proceso ejerzan su labor en un ambiente propicio, y cuenten con las competencias necesarias.

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2007), citado en Rojas Santos (2018) define el desempeño laboral como: “el potencial de desarrollo futuro o la capacidad demostrada por una persona en determinado cargo, para tomar en cuenta el valor, la excelencia y las cualidades de una persona”. Por lo cual para llegar a un desempeño laboral óptimo es muy importante que las empresas tengan en cuenta que capacitar a sus empleados es de suma importancia, pues a través de estas se fortalecen y se potencian las competencias de los colaboradores logrando así un rendimiento laboral satisfactorio.

Formación de los empleados

Del mismo modo, Ishikawa (1989), citado en Danvila del Valle, et al (2007) expone que "La calidad empieza y termina con la formación. La formación ha de darse a todos los empleados, desde el presidente hasta el último trabajador. Para realizar e implantar en la organización con éxito la calidad, la formación ha de repetirse una y otra vez". Lo que nos demuestra que el proceso de formación es vital para el buen funcionamiento de la organización ya que posibilita que sus procesos sean realizados de la mejor manera, tanto para los colaboradores como para la organización.

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	30 de 75

Capacitación y desarrollo del personal

Price Waterhouse (1987) citado en Böhrh Pelaez (2000), nos expresa que “La capacitación y el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones parten del supuesto que la mayoría de los empleados puedan ser naturalmente motivados a trabajar y a aprender.

El hecho de tener una actividad estimulante, de progresar en su profesión o campo de acción y de recibir recompensas por su desempeño son factores que movilizan y atraen su atención y energía”.

Partiendo de lo anterior se puede evidenciar que a través del proceso de capacitación los colaboradores además de adquirir nuevos conocimientos y fortalecer los propios, pueden utilizarlos en pro del mejoramiento y funcionamiento de la organización y también como parte de su crecimiento personal y laboral.

La importancia de la capacitación

En el año 2018, Bonilla, Macero y Mora nos indican “La importancia de la formación del recurso humano se encuentra ligada a las mejoras en eficiencia que estos experimentan en sus áreas de trabajo, un mayor y mejor conocimiento de calidad les permite desempeñar mejor sus labores, abrir la posibilidad de movilidad dentro de la organización, ocupar áreas de trabajo de mayor responsabilidad y de mejor retribución económica”. Lo que nos lleva a replantearnos los diferentes procesos de capacitación y la creación de nuevas estrategias que potencien el desempeño laboral, y las diferentes competencias de los colaboradores de la organización, permitiendo así mayor eficiencia y eficacia en todos los procesos ya sean internos o externos.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	31 de 75

Marco Legal

Las normas técnicas como todas aquellas de la familia ISO no son requisitos legales exigibles, pero si son instrumentos que facilitan la interacción entre las diversas partes interesadas que interactúan en la sociedad, este trabajo tiene como marco normativo a ISO 9001, 14001, 45001 y 10015; aun así, cabe resaltar que la certificación de cualquier norma ISO implica el cumplimiento de los requisitos legales pertinentes.

Con base en lo anterior es necesario decir que por ejemplo Decreto 1072 de 2015 regula en Colombia los sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en cualquier tipo de empresa creada en el país, tal como lo estipula el artículo 2.2.4.6.11, capítulo 6 y siguientes del decreto, entre otras exigencias de la norma está la obligación que tiene el empleador de cualquier empresa de brindar capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo para sus trabajadores, junto con las indicaciones necesarias para desarrollar un programa de capacitaciones en SST. Por lo tanto, el cumplimiento de la ISO 45001 exige el cumplimiento de dicho decreto y el resto de los requisitos legales correspondientes a Seguridad y Salud en el Trabajo.

Lo anteriormente desarrollado se aplica de manera igual para ISO 9001, 14001 y 10015.

Identificación de Actores

Población Objetivo

La población objeto de estudio para el proyecto es el personal administrativo de la Universidad que se encuentra caracterizado de la siguiente manera:

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	32 de 75

Caracterización planta de personal	N°
Directivos	6
Coordinadores	15
Profesionales Administrativos	50
Auxiliares Administrativos	49
Auxiliares Operativos	10

Localización

La Universidad Católica de Pereira se encuentra ubicada al sur de la ciudad de Pereira en la Carrera 21 No. 49-95 Avenida de las Américas.

Otros Actores Involucrados en el Proyecto

La Institución cuenta con el apoyo de entes capacitadores para el desarrollo de su plan de formación y capacitación.

- Servicio nacional de aprendizaje - SENA
- Caja de compensación Familiar - Comfamiliar
- Docentes vinculados a la Institución
- Asesores externos
- ARL

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	33 de 75

Metodología

Ruta Metodológica

Búsqueda, análisis y definición de antecedentes, contexto, conceptos, requisitos legales, normas técnicas y metodologías que guiarán el proyecto social de desarrollo.

Definición de los requisitos aplicables de las normas ISO NTC 9001: 2015, 14001:2015, 45001:2018 y 10015:2019.

Construcción de los instrumentos (matriz en Excel) que permiten la extracción de requisitos aplicables de las normas, recolección de información organizacional, comparación, medición y análisis de los resultados. Para lograr lo anterior se desarrollaron los instrumentos:

Definición de requisitos asociados a capacitación de las normas ISO NTC 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018 y 10015:2019.

En este paso se definen e integran en una matriz los requisitos pertinentes a capacitación de cada una de las normas relevantes del sistema de gestión de calidad (ISO 14001, 9001 y 45001), más la normas ISO 10015 que guiará la planeación, estructura, desarrollo y evaluación del plan de capacitación ejecutado.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	34 de 75

Tabla 1

Comparación de las normas ISO 9001, 14001, 45001, 10015

REQUERIMIENTOS PERTINENTES DE LA COMPETENCIA Y QUE SE DESARROLLAN DESDE LA CAPACITACIÓN	
ISO 9001 - 2015 Sistemas de gestión de la calidad	ISO 14001 - 2018 Sistemas de gestión ambiental
7.2 Competencia. La organización debe:	7.2 Competencia. La organización debe:
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	a) determinar la competencia necesaria para las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos.
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas	b) asegurarse de que estas personas sean competentes, con base en su educación, formación o experiencia apropiadas.
c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	c) determinar las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental.
d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia	d) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
Nota: las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes	Nota: las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes. La organización debe conservar información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	35 de 75

REQUERIMIENTOS PERTINENTES DE LA COMPETENCIA Y QUE SE DESARROLLAN DESDE LA CAPACITACIÓN	
ISO 45001 - 2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	ISO 10015 - 2019 Gestión de la calidad Directrices para la competencia y el desarrollo de las personas
7.2 Competencia. La organización debe:	4.2.3. Competencia individual.
a) determinar la competencia necesaria de los trabajadores que afecta o puede afectar el desempeño de la SST.	Los requisitos de la competencia individual se deberían determinar en todos los niveles de la organización para asegurarse de que cada rol o función diferente es eficaz. Para determinar la competencia individual la organización debería considerar los requisitos externos de competencia;
b) asegurarse de que los trabajadores sean competentes (incluyendo la capacidad de identificar peligros), basándose en la educación, formación o experiencia	a) los roles y las responsabilidades;
c) cuando se aplicable, tomar acciones para adquirir y mantener la competencia necesaria y la eficacia de las acciones tomadas.	b) las actividades relacionadas con roles o funciones;
d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.	c) los comportamientos (por ejemplo, inteligencia emocional; aptitud para mantener la calma en situación de crisis; aptitud para conservar la concentración durante un trabajo monótono; aptitud para trabajar de manera cooperativa dentro del equipo directo, a través de la organización o
	5.3. Estructura del programa La gestión de la competencia y la estructura del programa de desarrollo de las personas debería incluir:
	a) quién es el público objetivo;
	b) cuándo deberían alcanzarse los objetivos de desarrollo (por ejemplo, en 6 meses o en una fecha establecida);
	c) cómo se van a realizar las actividades específicas;
	d) dónde tendrán lugar las actividades específicas;
	e) cuándo tendrán lugar las actividades específicas;
	f) cómo se evalúa el desarrollo;
	g) cómo se reconoce el logro de los objetivos (por ejemplo, premios,
Nota: las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes	

	5.5.1. Al implementar el programa de desarrollo, la organización debería determinar e identificar los diferentes roles y responsabilidades. La organización es responsable de: a) determinar quién llevará a cabo el programa de desarrollo; b) acordar el alcance, el propósito y el público objetivo del programa de desarrollo; c) facilitar el programa de desarrollo proporcionando los recursos requeridos; d) comunicar los requisitos del programa a las partes interesadas pertinentes;
	5.5.2. Quiénes llevan a cabo el programa de desarrollo de las personas y sus actividades son responsables de: a) acordar el programa de desarrollo de las personas; c) asegurarse de que las actividades son adecuadas para el público objetivo; d) gestionar y llevar a cabo todas las partes del programa según el calendario acordado;

Desarrollo de requisitos y gestión de capacitaciones requeridas desde ISO 9001:2015. Con base en los requisitos de capacitación definidos en la matriz anterior se definen las competencias que cada cargo administrativo (Auxiliar, profesional, coordinador, directivo) debe alcanzar.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	36 de 75

La competencia se desarrolla desde requisitos básicos (formación académica y experiencia) y las dimensiones: conocimiento, habilidades y actitudes.

Tabla 2

Gestión de Requisitos Iso 9001

DESARROLLO DE LOS REQUISITOS PERTINENTES PARA APORTAR A LA COMPETENCIA DESDE LA CAPACITACIÓN								
Parte pertinente a capacitación	Perfil del cargo							
	Nombre del cargo	Funciones	Requerimientos básicos		Dimensiones de la competencia			
			Formación académica	Exper	Conocimiento	Habilidades	Actitudes	
7.2 Competencia. La organización debe:	Auxiliar	Manejo de	Bachiller		Manejo de herramientas	Seguimiento de		
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Auxiliar Administrativa	Procesamiento de información	Tecnólogo en áreas administrativas, gestión documental		1 año	Gestión documental Manejo programas de office	Observador cuidadoso de información Buena capacidad de comunicación oral y escrita Buena capacidad de búsqueda de información	Alto compromiso Comportamiento ético Servicio
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas	Profesional Administrativo	Organización logística de procesos	Profesional en Ingeniería Industrial, Ingeniería financiera, Contaduría, Administración de Empresas			Redacción de documentos Preparación de informes Capacidad de análisis numérico	Eficiencia con el uso del tiempo Iniciativa Discernimiento Creativo Oportuno Capacidad de trabajo en equipo	Vocación de servicio Comunicación eficaz Puntualidad Disciplina Orientación al logro
c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Coordinador	Dirección estratégica	Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Psicología, Seguridad y Salud en el Trabajo o Derecho con especialización y/o Maestría en áreas a fines de la Gestión Humana		3 años	Direccionamiento estratégico Presupuestos Contratación	Liderazgo	Autoocrítica Comportamiento ético Autocontrol Alto compromiso
d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia	Directivo	Procesamiento de información Conocimiento del entorno	Profesional en derecho, con maestría en derecho administrativo, maestría en derecho laboral y seguridad social o maestría en contratación			Formulación, seguimiento y evaluación de indicadores Formulación y ejecución de proyectos Análisis de información Capacidad de decisión Solución de problemas Administración de sistemas integrados de gestión	Alta capacidad de comunicación oral y escrita Innovador Creativo Capacidad de trabajo en equipo	Proactividad Comportamiento ético Vocación de servicio Paciencia Comunicación eficaz Disciplina Orientación al logro

La matriz anterior es el insumo principal para la construcción de la tabla siguiente que define las capacitaciones requeridas, los temas que desarrollarían y el público objetivo de cada una.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	37 de 75

Tabla 3

Capacitación Requerida para Iso 9001

CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA ISO 9001:2015			
No.	Nombre	Temas a desarrollar	Público objetivo
1	Sistema Integrado de Gestión - SIG	Políticas Requisitos Responsabilidades Procesos Auditorías Rendición de cuentas	Todos los cargos
2	Servicio al cliente	Información suficiente Solución de problemas Etiqueta y protocolo	
3	Trabajo en equipo	Retos y oportunidades del trabajo en equipo Manejo de conflictos	
4	Manejo del tiempo	Planeación de tareas Herramientas y técnicas para mejor uso del tiempo	
5	Ofimática intermedia	Excel Word Power Point Google Drive Correo electrónico	Auxiliar Administrativo
6	Gestión logística	Cadenas de suministro Inventarios Flujos de información y materiales	
7	Gestión documental	Identificación Clasificación Conservación Recuperación Confidencialidad	
8	Habilidades de escritura	Técnicas de redacción Ortografía	Profesional Administrativo
9	Liderazgo	Dirección de equipos altamente eficaces	Coordinador
10	Bases de datos	Elaboración Administración	
11	Gestión organizacional	Modelo de gestión Manejo de conflictos Habilidades gerenciales Indicadores Presupuesto	

Desarrollo de requisitos y gestión de capacitaciones requeridas desde ISO 14001:2015.

Con base en la matriz de definición de requisitos (literal a.), que contiene los referentes a la competencia para ISO 14001, se construye la matriz siguiente que asocia los aspectos

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	38 de 75

ambientales, los programas ambientales que abordan cada aspecto y los cargos administrativos que son parte interesada en cada programa ambiental.

Tabla 4

Gestión de Requisitos Iso 14001

DESARROLLO DE LOS REQUISITOS PERTINENTES PARA APORTAR A LA COMPETENCIA			
Parte pertinente	Aspectos Ambientales	Cargos que se relacionan con	Programas ambientales
7.2 Competencia. La organización debe:	Consumo de insumos de oficina	Todos los cargos	Uso eficiente de los insumos de oficina
a) determinar la competencia necesaria para las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos.	Consumo de agua		Uso eficiente del agua
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, con base en su educación, formación o experiencia apropiadas.	Consumo de energía		Uso eficiente de la energía
c) determinar las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental.	Generación de residuos sólidos		Aprovechamiento de residuos sólidos
d) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	Generación de vertimientos		Disminución y tratamiento de vertimientos
Nota: las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.			
La organización debe conservar información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.			

La matriz anterior permite enfocar de cada programa ambiental los requerimientos de capacitación y el público al que debe dirigirse la actividad de formación.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	39 de 75

Tabla 5

Capacitación Requerida para Iso 14001

CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA ISO 14001:2015			
No.	Nombre	Temas a desarrollar	Público
1	Reducción en el uso de insumos de oficina	Cero papel Imprimir sólo si no es posible la evidencia digital Reutilización del papel	Todos los cargos
2	Herramientas tecnológicas que reemplazan el papel y la tinta	Acrobat Reader Red y carpetas compartidas La nube (Google Drive y otros)	
3	Como disminuir el consumo de agua	Importancia del ahorro de agua Formas de ahorrar agua A quien informar si detecta fugas de agua	
4	Como disminuir el consumo de energía	Importancia del ahorro de energía Hábitos que desperdician energía Importancia de apagar equipos y bombillos que no se usan	
5	No es basura son residuos aprovechables	Clasificación de los residuos Residuos aprovechables y no aprovechables	
6	Que son los puntos limpios, como se usan y para que sirven	Qué es un punto limpio Código de colores Separación de residuos Aprovechamiento de residuos	
7	Los vertimientos y sus efectos en el ecosistema	Qué son vertimientos Como se disminuye la carga contaminante Afectaciones de los vertimientos en el medio ambiente	

Desarrollo de requisitos y gestión de capacitaciones requeridas desde ISO 45001:2018.

Con base en la matriz de definición de requisitos (literal a.), que contiene los referentes a la competencia para ISO 45001, se construye la tabla en la que se asocian los riesgos identificados con los cargos administrativos expuestos a dichos riesgos.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	40 de 75

Tabla 6
Gestión de Requisitos Iso 45001

DESARROLLO DE LOS REQUISITOS PERTINENTES PARA APORTAR A LA COMPETENCIA DESDE LA CAPACITACION						
Parte pertinente	RIESGO			Cargo expuesto al riesgo	Controles Generales	
	Categoría	Subcategoría				
7.2 Competencia. La organización debe: a) determinar la competencia necesaria de los trabajadores que afecta o puede afectar el desempeño de la SST. b) asegurarse de que los trabajadores sean competentes (incluyendo la capacidad de identificar peligros), basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas. c) cuando se aplicable, tomar acciones para adquirir y mantener la competencia necesaria y la eficacia de las acciones tomadas. d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia. Nota: las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes	Psicosocial	Gestión organizacional (estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar social, evaluación del desempeño, manejo de cambios).		Todos los cargos	Procedimiento de trabajo seguro Inspecciones de seguridad Sistema de vigilancia epidemiológica	
		Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor).				
		Características del grupo social de trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo).				
	Biomecánico	Interfase persona- tarea (conocimientos, habilidades en relación con la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimiento, identificación de la persona con la tarea y la organización).				
		Condiciones de la tarea (carga mental, habilidades en relación con la demanda de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.).				
		Postura (prolongada, mantenida, forzada, antigravitacionales)				
	Físico	Movimiento repetitivo				Auxiliar Operativo
		Esfuerzo, manipulación manual de cargas				Auxiliar Operativo
		Ruido (impacto, intermitente y continuo)				Auxiliar Operativo
	Seguridad	Iluminación (luz visible por exceso o deficiencia).				Todos los cargos
		Temperaturas extremas (calor y frío)				Auxiliar Operativo
		Radiaciones no ionizantes (láser, ultravioleta infrarroja, exposición al sol)				Auxiliar Operativo
		Radiaciones ionizantes (rayos X, gama, beta y alfa)				Auxiliar Operativo
		Accidentes de tránsito				Auxiliar Operativo
		Eléctrico (alta y baja tensión, estática)				Auxiliar Operativo
Condiciones de orden y aseo; caídas de objetos		Auxiliar Operativo				
Públicos (robos, atracos, asaltos, atentados, desorden público; etc.)		Auxiliar Operativo				
	Tecnológico (explosión, fuga, derrame, incendio).		Auxiliar Operativo			
	Sismo, terremoto		Auxiliar Operativo			
	Naturales	Vendaval	Todos los cargos			
		Inundación	Todos los cargos			
	Biológico	Virus (influenza virus A-B-C, H1N1, SARS y la familia de los coronavirus humano), Virus, bacterias, hongos, parásitos y rickettsias.	Todos los cargos			
		Picaduras, mordeduras, fluidos o excrementos.	Todos los cargos			
	Químico	Fibras	Auxiliar Operativo			
		Gases y vapores	Auxiliar Operativo			
		Humos metálicos y no metálicos	Auxiliar Operativo			
		Líquidos, nieblas y rocíos	Auxiliar Operativo			
		Material particulado	Auxiliar Operativo			
		Polvos orgánicos e inorgánicos	Auxiliar Operativo			

Con base en la información de la tabla anterior se construye una matriz que contenga las capacitaciones y público objetivo para afrontar cada uno de los riesgos identificados.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	41 de 75

Tabla 7

Capacitación Requerida para Iso 45001

CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA ISO 45001:2018				
No.	Riesgo o enfoque	Nombre	Tema de capacitación requerido para la adecuada prevención y control de riesgos de SST	Público objetivo
1	Psicosocial	Manejo del estrés	Hábitos de vida saludable Fatiga mental Gestión de emociones Afrontamiento de la carga mental	Todos los cargos
		Acoso laboral	Clima laboral Qué es el acoso laboral Como proceder si cree que sufre de acoso laboral	
2	Biomecánico	Ergonomía	Relación cuerpo - puesto de trabajo Prevención de lesiones osteomusculares Prevención de desordenes musculoesqueléticos Higiene postural Cuidado de la voz	Auxiliar Operativo
		Levantamiento de cargas	Manejo manual de cargas Fatiga física	
3	Condiciones de seguridad	Mecánico	Manejo de herramientas manuales	Todos los cargos
		Trabajo seguro en alturas	Procedimiento de trabajo seguro (alturas) Uso adecuado de arnés, eslinga y línea de vida	
		Accidente de tránsito	Seguridad vial	
		Eléctrico	Procedimiento de trabajo seguro (eléctrico)	
4	Físico	Público	Prevención frente al delito	Auxiliar Operativo
		Iluminación	Salud visual Uso de gorra uso de protector solar Hidratación	

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	42 de 75

5	Biológico	Virus y bacterias	Importancia de la vacunación frente al Covid-19 Hábitos sociales y de higiene para contrarrestar el Covid-19 Control de enfermedades infecciones Bioseguridad	Todos los cargos
6	Químico	Manejo seguro de productos químicos	Hojas de seguridad Rotulado y envase Kit antiderrame Manipulación de sustancias peligrosas	Todos los cargos
7	Respuesta frente a emergencias	Atención de emergencias	Plan de emergencias Procedimientos de evacuación Primeros auxilios Control de fuego evacuación, búsqueda y rescate	
8	Medicina preventiva	Enfermedad general	Prevención del alcoholismo, tabaquismo y drogadicción	
		Riesgo cardiovascular y respiratorio	Prevención de enfermedades cardiovasculares y respiratorias	
		Vida saludable	Habilidades para la vida Manejo del duelo	
9	General SST	Roles y responsabilidades en SST	COPASST Brigada de emergencia Reportes de incidentes y accidentes de trabajo	
		Identificación de riesgos	Tipos de riesgo Reporte de condiciones inseguras Autocuidado	
			Rutinas saludables Relaciones trabajo familia Desconexión laboral	

Desarrollo de requisitos y gestión de estructura del plan de capacitación desde ISO10015:2019.

Con base en la matriz de definición de requisitos (literal a.), que contiene los requisitos pertinentes a capacitación definidos en la ISO 10015 se definen las variables estructurales, de desarrollo y de resultado que permitan planear, desarrollar y hacer seguimiento a un plan de capacitación.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	43 de 75

Tabla 8

Gestión de Requisitos Iso 10015

ISO 10015 - 2019. Gestión de la calidad: directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas		
DESARROLLO DE LOS REQUISITOS PERTINENTES PARA APORTAR A LA COMPETENCIA DESDE LA CAPACITACIÓN		
Parte pertinente	Variable desde la cual se verificará el cumplimiento	
4.2.3. Competencia individual.	No.	Variable
Los requisitos de la competencia individual se deberían determinar en todos los niveles de la organización para asegurarse de que cada rol o función diferente es eficaz. Para determinar la competencia individual la organización debería considerar los requisitos externos de competencia;	1	# Capacitaciones con objetivos
a) los roles y las responsabilidades;	2	# de capacitaciones con público objetivo (Cargos)
b) las actividades relacionadas con roles o funciones;	3	# de capacitaciones con capacitados potenciales
c) los comportamientos (por ejemplo, inteligencia emocional); aptitud para mantener la calma en situación de crisis; aptitud para conservar la concentración durante un trabajo monótono; aptitud para trabajar de manera cooperativa dentro del equipo directo, a través de la organización o con los	4	# de capacitaciones con cantidad de horas totales de la capacitación
5.3. Estructura del programa La gestión de la competencia y la estructura del programa de desarrollo de las personas debería	5	# de capacitaciones con No. de sesiones definidas
a) quién es el público objetivo;		
b) cuándo deberían alcanzarse los objetivos de desarrollo (por ejemplo, en 6 meses o en una fecha establecida);		
c) cómo se van a realizar las actividades específicas;		
d) dónde tendrán lugar las actividades específicas;		
e) cuándo tendrán lugar las actividades específicas;		
f) cómo se evalúa el desarrollo;		
g) cómo se reconoce el logro de los objetivos (por ejemplo, premios, certificación):		
5.5.1. Al implementar el programa de desarrollo, la organización debería determinar e identificar los diferentes roles y responsabilidades. La organización es responsable de:	6	# de capacitaciones con tiempo definido para cada sesión
a) determinar quién llevará a cabo el programa de desarrollo;		
b) acordar el alcance, el propósito y el público objetivo del programa de desarrollo;		
c) facilitar el programa de desarrollo proporcionando los recursos requeridos;		
d) comunicar los requisitos del programa a las partes interesadas pertinentes:		
5.5.2. Quienes llevan a cabo el programa de desarrollo de las personas y sus actividades son responsables de:	7	# de capacitaciones con lugar de la capacitación
a) acordar el programa de desarrollo de las personas;		
c) asegurarse de que las actividades son adecuadas para el público objetivo;		
d) gestionar y llevar a cabo todas las partes del programa según el calendario acordado;		
e) asegurarse de que el seguimiento y la evaluación se llevan a cabo según lo acordado.		
	8	# de capacitaciones con capacitador definido
	9	# de capacitaciones con comunicación previa (Promoción)
	10	# de capacitaciones con evidencia de aprendizaje
	11	# de capacitaciones con fecha de finalización de la capacitación
	12	# de capacitaciones con recursos asignados
	13	# de capacitaciones con responsable asignado

Lista de chequeo para comparar los requisitos definidos contra el plan de capacitación y su ejecución en el año 2021 en la Universidad Católica de Pereira.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	44 de 75

De las matrices contenidas en los numerales b, c, d y e se extraen once variables referentes a ISO 9001, siete variables referentes a ISO 14001, nueve variables referentes a ISO 45001 y veinte variables referentes a ISO 10015; con las 47 variables anteriormente nombradas se construye la lista de chequeo que guiará la verificación del cumplimiento de requisitos.

La verificación para las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 valorará en uno el cumplimiento del requisito y en cero su incumplimiento.

Para la valoración de las variables de ISO 10015 se extraerán los valores del plan de capacitación del año 2021 y su ejecución.

Tabla 9

Lista de chequeo para Verificación de Cumplimiento de las Normas Iso 9001, 14001, 45001, y 10015

LISTA DE CHEQUEO PARA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PERTINENTES A CAPACITACIÓN RELACIONADOS CON LAS NORMAS ISO 9001, 14001, 45001 Y 10015				
No.	Norma que desarrolla	Nombre de la capacitación o variable a verificar	Temas a desarrollar	Sí Cumple 1 NO Cumple 0 (Valor)
1	ISO 9001 - 2015 Sistemas de gestión de calidad 7.2 Competencia	Sistema Integrado de Gestión -	Políticas	1
2		Servicio al cliente	Información suficiente	1
3		Trabajo en equipo	Retos y oportunidades del trabajo en equipo	1
4		Manejo del tiempo	Planeación de tareas	1
5		Ofimática intermedia	Excel	1
6		Gestión logística	Cadenas de suministro	0
7		Gestión documental	Identificación	1
8		Habilidades de escritura	Técnicas de redacción	1
9		Liderazgo	Dirección de equipos altamente eficaces	1
10		Bases de datos	Elaboración	0
11		Gestión organizacional	Modelo de gestión	0
1	ISO 14001-2018 Sistemas de gestión ambiental 7.2 Competencia	Reducción en el uso de	Cero papel	1
2		Herramientas tecnológicas que	Acrobat Reader	1
3		Como disminuir el consumo de	Importancia del ahorro de agua	1
4		Como disminuir el consumo de	Importancia del ahorro de energía	1
5		No es basura son residuos	Clasificación de los residuos	1
6		Que son los puntos limpios,	Qué es un punto limpio	1
7		Los vertimientos y sus efectos	Qué son vertimientos	0
1	Psicosocial	Manejo del estrés	Hábitos de vida saludable	1
2		Acoso laboral	Clima laboral	1
1	Biomecánico	Ergonomía	Relación cuerpo - puesto de trabajo	1
2		Levantamiento de cargas	Manejo manual de cargas	1

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	45 de 75

3	ISO 45001 - 2018	Condiciones de seguridad	Mecánico	Manejo de herramientas manuales	1		
4			Físico	Trabajo seguro en alturas		Procedimiento de trabajo seguro (alturas)	
				Accidente de tránsito		Seguridad vial	
5		Biológico	Eléctrico	Procedimiento de trabajo seguro (eléctrico)			
			Público	Prevención frente al delito			
6		7.2	Respuesta frente a	Iluminación		Salud visual	1
7				Químico		Importancia de la vacunación frente al Covid-	0
8		Competencia	Medicina preventiva	Manejo seguro de productos		Hojas de seguridad	0
				Atención de emergencias		Plan de emergencias	0
9	General SST	Medicina preventiva	Prevención del alcoholismo, tabaquismo y	1			
		Riesgo cardiovascular y	Prevención de enfermedades				
9	ISO 10015 - 2019	General SST	Vida saludable	Habilidades para la vida	1		
			Roles y responsabilidades en	COPASST			
1			Identificación de riesgos	Tipos de riesgo			
2			Trabajo en casa	Rutinas saludables			
3			# de capacitaciones programadas		36		
4			# de capacitaciones realizadas		30		
5			# de capacitaciones con objetivos		4		
6			# de capacitaciones con público objetivo (Cargos)		36		
7			# de capacitaciones con capacitados potenciales		30		
8			# de capacitaciones que desarrollarían ISO 9001		11		
9			# de capacitaciones que desarrollarían ISO 14001		7		
			# de capacitaciones que desarrollarían ISO 45001		9		
			# de capacitaciones realizadas de ISO 9001		8		

10	Gestión de la calidad: directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas	# de capacitaciones realizadas de ISO 14001	6
11		# de capacitaciones realizadas de ISO 45001	7
12		# de capacitaciones con cantidad de horas totales de la capacitación	0
13		# de capacitaciones con tiempo definido para cada sesión	0
14		# de capacitaciones con lugar de la capacitación	0
15		# de capacitaciones con capacitador definido	1
16		# de capacitaciones con comunicación previa (Promoción)	30
17		# de capacitaciones con evidencia de aprendizaje	0
18		# de capacitaciones con fecha de finalización de la capacitación	0
19		# de capacitaciones con recursos asignados	0
20		# de capacitaciones con responsable asignado	0

Plan de capacitación del año 2021.

Es fiel copia del original de la Universidad Católica de Pereira para el año 2021 y contiene los campos: tema de capacitación, objetivo, dirigido a y responsable.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	46 de 75

Tabla 10

Cronograma de Formación de la Universidad Católica de Pereira año 2021

Nº	Tema de capacitación	Objetivo	Dirigido a:	Responsable de impartir la capacitación
1	Condiciones institucionales	Socialización del plan de trabajo para el desarrollo de las condiciones institucionales bajo el decreto 1330	Equipos de trabajo: VPV - PAC- BS- VAC-DPC - GT DAF - GC- GH- GF- GRA- ARA -	Gestión Interna de la Calidad Académica
2	Uso eficiente y ahorro de agua	Sensibilizar a la población objetivo acerca de la importancia del ahorro y uso eficiente del agua, para contribuir con la reducción de los impactos negativos generados sobre el	Todo el personal de la Universidad	Gestión ambiental
3	Curso de auditoría interna	Brindar al equipo de auditores internos técnicas de auditoría para el ejercicio en la	Administrativos (equipo de auditores internos)	Gestión de calidad
4	Capacitación prevención covid-19		Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en
5	Taller liderazgo con enfoque en asertividad y empoderamiento		Coordinadores, directivos, profesionales	Riesgo Psicosocial
6	Manejo de ofimática		Auxiliares administrativos	Gestión del Talento Humano
7	Gestión de tiempo- Gestión de emociones		Todo el personal de la Universidad	Gestión del Talento Humano
8	Capacitación en roles y responsabilidades ante el SG-SST	10:00a.m. doctora Paola Dingirido a coordinadores	Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el
9	Capacitación en Higiene postural- espalda - manos y cuello Capacitación trabajo remoto en casa (Ciudad voz)		Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo
10	Capacitación en estilos de vida saludables		Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en
11	Responsabilidad de los jefes de unidades administrativas en el proceso de gestión documental- Técnicas de Archivo	técnicas de archivo y sebenet.	Jefes de área profesionales- auxiliares administrativos	Gestión documental
12	Nuevo código de colores - separación de residuos sólidos	Sensibilizar acerca de la importancia del manejo adecuado de los residuos sólidos a partir del nuevo código de colores, para contribuir con la reducción de los impactos negativos generados por la organización	Todo el personal de la Universidad	Gestión ambiental
13	documento electrónico		Todo el personal de la Universidad	sistema de gestión
14	Capacitación y sensibilización Enfermedades Respiratorias		Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el
15	Capacitación y sensibilización Enfermedades Cardiovasculares		Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el
16	Transformación digital Manejo de la herramienta ofimática: Powerpoint Estrategias y herramientas para el aprendizaje colaborativo		Todo el personal administrativo y operativo	Gestión del Talento Humano
17	Capacitación prevención en alcoholismo, tabaquismo y drogadicción		Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el
18	Capacitación afrontamiento de la carga mental		Comité técnico de Archivo - administrativo personal de la	Riesgo Psicosocial
19	Implementación del SIAC (Prevención del alcoholismo, tabaquismo y drogadicción)		Equipos de trabajo	Gestión Interna de la Calidad Académica
20	Excel Intermedio y avanzado		Todo el personal de la Universidad	Gestión del Talento Humano
21	Uso eficiente y ahorro de energía		Todo el personal de la Universidad	Gestión ambiental
22	Conocimiento del entorno -CIE Derechos de Autor		Personal administrativo personal docente	Gestión del Talento Humano
23	Dirección estratégica		Profesionales administrativos	Gestión del Talento Humano
24	Prevención de la fatiga física y mental		Todo el personal de la Universidad 2-	Sistema de Gestión en

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	47 de 75

26	Seguridad en archivos digitales - Manual de contratación		Todo el personal de la Universidad - auxiliares y profesionales 2 coordinadores y directores	Gestión documental
27	Expresión oral y escrita orientado al servicio Redacción de documentos y correos electrónicos		Coordinadores, Profesionales y auxiliares administrativos	Gestión del Talento Humano
28	Pacto Educativo Global		Todo el personal de la Universidad	Gestión del Talento Humano - Departamento de
29	Taller de habilidades para la vida		Todo el personal de la Universidad	Riesgo Psicosocial
30	Socializar Riesgos y peligros		Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en
31	Estrategias pedagógicas para educación virtual - Herramientas y claves para el aprendizaje activo.		Docentes, Docente asistencial 10:00am a 11:30am	Centro de innovación educativa
32	Trabajo en Equipo y la relación laboral presencial.		Coordinadores administrativos y académicos Profesionales y auxiliares	Gestión del Talento Humano - docente Victoria Gomez
33	Capacitación en Riesgo público		Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en
34	Capacitación en Seguridad Vial		Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en
35	Estrategias ergonómicas para el cuidado de la salud visual en el puesto de trabajo y en las actividades extralaborales		Todo el personal de la Universidad	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo
36	Servicio y atención al usuario. Comunicación asertiva		Todo el personal de la Universidad	Gestión del talento humano - comfamiliar Esaralda

Ejecución del plan de capacitación del año 2021.

Esta tabla es un fiel extracto del seguimiento a la ejecución del plan de capacitación del año 2021 de la Universidad Católica de Pereira.

Para su valoración y análisis se utilizó un código de colores donde las capacitaciones resaltadas de la ejecución fueron halladas en el plan de capacitación y aportan a cada una de las normas así: en amarillo a ISO 9001, en verde a ISO 14001 y en azul a ISO 45001.

Las capacitaciones en blanco no fueron halladas en el plan de capacitación de la universidad, aunque fueron ejecutadas.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	48 de 75

Tabla 11

Seguimiento a Capacitación Universidad Católica de Pereira año 2021

Fecha	Tema
22/7/2021	CAPACITACION AFRONTAMIENTO DE LA CARGA MENTAL
6/5/2021	CAPACITACION EN ROLES Y CAPACIDADES ANTE EL SG-SST
29/7/2021	CAPACITACIÓN PREVENCIÓN EN ALCOHOLISMO, TABAQUISMO Y DROGADICCIÓN
24/6/2021	CAPACITACION Y SENSIBILIZACION ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES
17/6/2021	CAPACITACION Y SENSIBILIZACION ENFERMEDADES RESPIRATORIAS
18/3/2021	CONDICIONES INSTITUCIONALES
9/9/2021	CONOCIMIENTO DEL ENTRONO- CIE DERECHOS E AUTOR
13/5/2021	CUIDADO DE LA VOZ
10/6/2021	DOCUMENTO ELECTRÓNICO
20/5/2021	ESTILOS DE VIDA SALUDABLE
25/11/2021	ESTRATEGIAS ERGONOMICAS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD VISUAL EN EL PUESTO DE TRABAJO Y ACTIVIDADES EXTRALABORALES
	ESTRATEGIAS PEDAGÓGICA PARA EDUCACIÓN VIRTUAL - HERRAMIENTAS Y CLAVES PARA EL APRENDIZAJE ACTIVO.
5/8/2021	EXCEL INTERMEDIO Y AVANZADO
12/8/2021	EXCEL INTERMEDIO Y AVANZADO
19/08/25021	EXCEL INTERMEDIO Y AVANZADO
26/8/2021	EXCEL INTERMEDIO Y AVANZADO
11/11/2021	EXPOSICIÓN A PELIGROS Y RIESGOS
7/10/2021	EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA ORIENTADO AL SERVICIO REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CORREOS ELECTRÓNICOS ORTOGRAFÍA
29/4/2021	GESTION DE TIEMPO-GESTION DE EMOCIONES
22/4/2021	MANEJA DE OFIMATICA

 Universidad Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	49 de 75

30/9/2021	MANUAL DE CONTRATACION
11/11/2021	MODELO SIAC
3/6/2021	NUEVO CODIGO DE COLORES- SEPARACION DE RESIDUOS SOLIDOS
1407/2021	PACTO EDUCATIVO GLOBAL
8/4/2021	PREVENCIÓN COVID-19
16/9/2021	PREVENCIÓN DE LA FATIGA FISICA Y MENTAL
18/11/2021	SEGURIDAD VIAL
15/4/2021	TALLER DE LIDERAZGO CON ENFOQUE EN ASERTIVIDAD Y EMPODERAMIENTO
27/5/2021	TECNICAS DE ARCHIVO
4/11/2021	TRABAJO EN EQUIPO Y LA RELACIÓN LABORAL PRESENCIAL
15/7/2021	TRANSFORMACIÓN DIGITAL MANEJO DE LA HERRAMIENTA OFIMÁTICA: POWERPOINT ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS PARA EL APRENDIZAJE COLABORATIVO
19/3/2022	USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA
2/9/2021	USO EFICIENTE Y AHORRO DE ENERGIA
2/12/2021	SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO - COMUNICACIÓN ACERTIVA

Batería de Indicadores que permiten orientar la medición del cumplimiento de la organización frente a los elementos definidos en la lista de chequeo.

Para ordenar, cuantificar, calificar y analizar la información resultante de la lista de chequeo. Se construye una batería de trece indicadores que se alimenta con las 47 variables de dicha lista.

Los resultados del análisis están contenidos en la parte pertinente de este proyecto social de desarrollo.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	50 de 75

Tabla 12

Indicadores y Medición y Seguimiento

MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO													
INDICADORES					LÍMITES DE CUMPLIMIENTO					VALORACIÓN			
No.	Número del indicador	Nombre de la variable	Fuente de la variable	Valor de la variable	Método de cálculo	Resultado (Calificación)	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Interpretación del resultado	Peso del indicador en el total de los datos	Peso ponderado del resultado
1	Responsabilidades asignadas	# de capacitaciones del plan de capacitación con responsable asignado # de capacitaciones en el plan de capacitación 2021	Plan de capacitación 2021	0 36	# de temas incluidos en el plan de capacitación 2021 / # de temas de la lista de chequeo	0%	95% o más	Menos de 95% y 85% o más	Menos de 85% y más de 75%	75% o menos	Malo	11%	0%
2	% de temas de ISO 9001 incluidos en el plan de capacitación	# de temas que desarrollarían de ISO 9001 # de temas de ISO 9001 ejecutados	Lista de chequeo Plan de capacitación 2021	11 8	# de temas incluidos en el plan de capacitación 2021 / # de temas de la lista de chequeo	73%	95% o más	Menos de 95% y 85% o más	Menos de 85% y más de 75%	75% o menos	Malo	9%	7%
3	% de temas de ISO 14001 incluidos en el plan de capacitación	# de temas que desarrollarían ISO 14001 # de temas de ISO 14001 ejecutados	Lista de chequeo Plan de capacitación 2021	7 6	# de temas incluidos en el plan de capacitación 2021 / # de temas de la lista de chequeo	86%	95% o más	Menos de 95% y 85% o más	Menos de 85% y más de 75%	75% o menos	Bueno	9%	8%
4	% de temas de ISO 45001 incluidos en el plan de capacitación	# de temas que desarrollarían ISO 45001 # de temas de ISO 45001 ejecutados	Lista de chequeo Plan de capacitación 2021	9 7	# de temas incluidos en el plan de capacitación 2021 / # de temas de la lista de chequeo	73%	95% o más	Menos de 95% y 85% o más	Menos de 85% y más de 75%	75% o menos	Regular	9%	7%
5	% de cumplimiento de las capacitaciones planeadas	# total de capacitaciones en el plan de capacitación 2021 # de capacitaciones realizadas en el año 2021	Plan de capacitación Listados de asistencia	36 30	# de capacitaciones realizadas en el 2021 / # de capacitaciones en el plan de capacitación 2021	83%	95% o más	Menos de 85% y más de 75%	75% o menos y más de 65%	65% o menos	Bueno	7%	6%
6	Capacitaciones con objetivo definido	# total de capacitaciones en el plan de capacitación 2021 # de capacitaciones con objetivos en el plan de capacitación 2021	Plan de capacitación 2021	36 4	# de capacitaciones con objetivos / # de capacitaciones en el plan de capacitación 2021	11%	95% o más	Menos de 95% y 90% o más	Menos de 90% y 80% o más	Menos de 80%	Malo	7%	1%
7	Capacitaciones con público definido	# total de capacitaciones en el plan de capacitación 2021 # de capacitaciones con el público definido	Plan de capacitación 2021	36 36	# de capacitaciones con el público definido / # de capacitaciones en el plan de capacitación 2021	100%	95% o más	Menos de 95% y 90% o más	Menos de 90% y 80% o más	Menos de 80%	Muy bueno	7%	7%
8	Capacitaciones con intensidad horaria definida	# de capacitaciones con intensidad horaria definida en el plan de capacitación 2021 # total de capacitaciones en el plan de capacitación 2021	Plan de capacitación 2021	0 36	# de capacitaciones con intensidad horaria definida en el plan de capacitación 2021 / # de capacitaciones totales en el plan de capacitación 2021	0%	95% o más	Menos de 95% y 85% o más	Menos de 85% y más de 75%	75% o menos	Malo	6%	0%

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	51 de 75

9	Capacitaciones con capacitador definido	#de capacitaciones con capacitador definido / #total de capacitaciones en el plan de capacitación 2021	Plan de capacitación 2021	1	#de capacitaciones con capacitador definido / #de capacitaciones totales en el plan de capacitación 2021	3%	95% o más	Menos de 95% y 85% o más	Menos de 85% y más de 75%	75% o menos	Malo	7%	0%
10	Capacitaciones promocionadas (Comunicación)	#Total de capacitaciones promocionadas	Evidencias de promoción de las capacitaciones	30	#total de capacitaciones promocionadas / #total de capacitaciones en el plan de capacitación 2021	83%	95% o más	Menos de 95% y 85% o más	Menos de 85% y más de 75%	75% o menos	Muy bueno	7%	6%
		#Total de capacitaciones en el plan de capacitación 2021	Plan de capacitación 2021	36									
11	Evidencia de aprendizaje	#de capacitaciones con evidencia de aprendizaje	Evidencias de aprendizaje	0	#total de capacitaciones con evidencia de aprendizaje / #total de capacitaciones en el plan de capacitación 2021	0%	95% o más	Menos de 95% y 85% o más	Menos de 85% y más de 75%	75% o menos	Malo	10%	0%
		#de capacitaciones totales en el plan de capacitación 2021	Plan de capacitación 2021	36									
12	Recursos asignados	#de capacitaciones con recursos suficientes asignados	Plan de capacitación 2021	0	#total de capacitaciones con recursos suficientes asignados / #total de capacitaciones en el plan de capacitación 2021	0%	97% o más	Menos de 97% y 90% o más	Menos de 90% y más de 80%	80% o menos	Malo	11%	0%
		#de total de capacitaciones en el plan de capacitación 2021		36									
13	Desempeño global	Ponderación de cada uno de los indicadores del plan de capacitación 2021	Instrumento de medición del cumplimiento		Sumatoria de las multiplicaciones ponderadas de los resultados individuales de cada indicador		90% o más	Menos de 90% y 80% o más	Menos de 80% y 70% o más	Menos de 70%	Malo	100%	41%

Estructura (plantillas) propuestas para mejorar los futuros planes de capacitación y realizar el seguimiento, control y mejora continua de los mismos.

Con base en los instrumentos anteriormente expuestos, la información recolectada, las pruebas y los análisis realizados, se construye el siguiente plan de capacitación con 27 temas que permitirían a la Universidad Católica de Pereira lograr la competencia requerida para ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	52 de 75

Tabla 13

Capacitaciones que Permiten Cumplir con las Normas Iso 9001, 14001 y 45001

CAPACITACIONES QUE PERMITIRÍAN CUMPLIR LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, 14001, 45001 FRENTE AL NUMERAL 7.2 COMPETENCIA			
No.	Norma que desarrolla	Nombre de la capacitación	Temas a desarrollar
1	ISO 9001 - 2015 Sistemas de gestión de calidad 7.2 Competencia	Sistema Integrado de Gestión - SIG	Políticas Requisitos Responsabilidades Procesos Auditorías Rendición de cuentas
2		Servicio al cliente	Información suficiente Solución de problemas Etiqueta y protocolo
3		Trabajo en equipo	Retos y oportunidades del trabajo en equipo Manejo de conflictos
4		Manejo del tiempo	Planeación de tareas Herramientas y técnicas para mejor uso del tiempo
5		Ofimática intermedia	Excel Word Power Point Google Drive Correo electrónico
6		Gestión logística	Cadenas de suministro Inventarios Flujos de información y materiales
7		Gestión documental	Identificación Clasificación Conservación Recuperación

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	53 de 75

8		Habilidades de escritura	Técnicas de redacción Ortografía
9		Liderazgo	Dirección de equipos altamente eficaces
10		Bases de datos	Elaboración Administración
11		Gestión organizacional	Modelo de gestión Manejo de conflictos Habilidades gerenciales Indicadores Presupuesto
1	ISO 14001-2018 Sistemas de gestión ambiental 7.2 Competencia	Reducción en el uso de insumos de oficina	Cero papel Imprimir sólo si no es posible la evidencia digital Reutilización del papel
2		Herramientas tecnológicas que reemplazan el papel y la tinta	Acrobat Reader Red y carpetas compartidas La nube (Google Drive y otros)
3		Como disminuir el consumo de agua	Importancia del ahorro de agua Formas de ahorrar agua A quien informar si detecta fugas de agua
4		Como disminuir el consumo de energía	Importancia del ahorro de energía Hábitos que desperdician energía Importancia de apagar equipos y bombillos que no se usan
5		No es basura son residuos aprovechables	Clasificación de los residuos Residuos aprovechables y no
6		Que son los puntos limpios, como se usan y para que sirven	Qué es un punto limpio Código de colores Separación de residuos Aprovechamiento de residuos

7		Los vertimientos y sus efectos en el ecosistema	Qué son vertimientos Como se disminuye la carga contaminante Afectaciones de los vertimientos en el medio ambiente
1	Psicosocial	Manejo del estrés	Hábitos de vida saludable Fatiga mental Gestión de emociones Afrontamiento de la carga mental
		Acoso laboral	Clima laboral Qué es el acoso laboral Como proceder si cree que sufre de acoso laboral
2	Biomecánico	Ergonomía	Relación cuerpo - puesto de trabajo Prevención de lesiones osteomusculares Prevención de desordenes musculoesqueléticos Higiene postural Cuidado de la voz
		Levantamiento de cargas	Manejo manual de cargas Fatiga física
3	Condiciones de seguridad	Mecánico	Manejo de herramientas manuales
		Trabajo seguro en alturas	Procedimiento de trabajo seguro (alturas) Uso adecuado de arnés, eslinga y línea de vida
		Accidente de tránsito	Seguridad vial
		Eléctrico Público	Procedimiento de trabajo seguro (eléctrico) Prevención frente al delito

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	54 de 75

4	ISO 45001 - 2018	Físico	Iluminación	Salud visual Uso de gorra uso de protector solar Hidratación
5	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Biológico	Virus y bacterias	Importancia de la vacunación frente al Covid-19 Hábitos sociales y de higiene para contrarrestar el Covid-19 Control de enfermedades infecciones Bioseguridad
6	7.2 Competencia	Químico	Manejo seguro de productos químicos	Hojas de seguridad Rotulado y envase Kit antiderrame Manipulación de sustancias peligrosas
7		Respuesta frente a emergencias	Atención de emergencias	Plan de emergencias Procedimientos de evacuación Primeros auxilios Control de fuego evacuación, búsqueda y rescate
8		Medicina preventiva	Medicina preventiva	Prevención del alcoholismo, tabaquismo y drogadicción
			Riesgo cardiovascular y respiratorio	Prevención de enfermedades cardiovasculares y respiratorias
			Vida saludable	Habilidades para la vida Finanzas personales Manejo del duelo
9		General SST	Roles y responsabilidades en SST	COPASST Brigada de emergencia Reportes de incidentes y accidentes de trabajo
			Identificación de riesgos	Tipos de riesgo Reporte de condiciones inseguras Autocuidado
			Trabajo en casa	Rutinas saludables Relaciones trabajo familia Desconexión laboral

Los temas de capacitación son un insumo fundamental pero no suficiente para lograr el éxito de un plan de capacitación ya que se requiere además una estructura y herramientas de seguimiento adecuadas.

La siguiente tabla desarrolla la estructura que pudiera usar la universidad para su plan de capacitación anual y el seguimiento puede realizarse con la batería de indicadores.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	55 de 75

Tabla 14

Plantilla para Formulación del Plan de Formación

PLANTILLA PARA FORMULACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN QUE PERMITIRÍA CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS DE ISO 10015 EN LO REFERENTE A CAPACITACIÓN																			
DESARROLLO DE LOS REQUISITOS PERTINENTES PARA APORTAR A LA COMPETENCIA DESDE LA CAPACITACIÓN																			
Responsable general del plan de capacitación: XXXXXX											Año XXXX								
No.	Tema a capacitar	Objetivo de la capacitación	Norma que desarrolla la capacitación	Público objetivo (Cargos)	# Capacitados potenciales	# Capacitados asistentes	Cantidad de horas totales de la capacitación	# Sesiones	Tiempo de cada sesión	Lugar de la capacitación	Capacitador	Comunicación (Promoción)		Evidencia de aprendizaje	Fecha de finalización de la capacitación	Recursos asignados			Responsable
												Canal	Fecha			Humanos	Físicos y Tecnológicos	Financieros	

Resultados Alcanzados

Se logró precisar cuáles son los requisitos aplicables, desde las normas ISO NTC 9001:2015, 14001:2015, 45001:2015 y 10015:2019 para un plan de capacitación del personal administrativo de una institución de educación superior.

Se construyeron instrumentos confiables para recolección, comparación, medición y análisis de los requisitos aplicables contra el plan de capacitación y se ejecución.

La Universidad Católica de Pereira define siempre el público objetivo de sus capacitaciones, por lo tanto, alcanza el cumplimiento del 100% de este indicador.

La promoción o divulgación de las capacitaciones se realizó al 83% de las actividades planeadas, por lo tanto, su desempeño es bueno en este indicador.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	56 de 75

Se puede evidenciar que la organización tiene una propuesta de capacitación adecuada para ISO NTC 14001:2015 ya que cumple el 86% de los temas verificados con la lista de chequeo.

La organización tiene un buen nivel de ejecución ya que realizó el 83% de las actividades que planeó en el año 2021.

Las capacitaciones ejecutadas para desarrollar ISO NTC 45001:2015 fueron insuficientes, sólo abordaron el 78% de los temas esperados, por lo tanto, su desempeño es regular.

Las responsabilidades asignadas para cada capacitación no están claramente definidas, esta información sólo aparece hasta el nivel de dependencia, por lo tanto, su desempeño es malo con un 0% de cumplimiento.

Los temas que deberían abordarse para ISO NTC 9001:2015 evidencian el 73% de cumplimiento, de acuerdo con la calificación del indicador es un mal desempeño; esta calificación es muy exigente pero muy razonable ya que una capacitación insuficiente redundará en mayores riesgos para cumplir con la calidad esperada por los clientes internos y externos.

Sólo el 11% de las capacitaciones cuentan con objetivo definido, por lo tanto, el desempeño es malo; al tener objetivos claros, medibles y posibles las capacitaciones pueden ser mejor orientadas y más eficaces.

Las capacitaciones con intensidad horaria definida son sólo el 3% del total, el desempeño es malo; la intensidad horaria tiene correlación con la profundidad en que los temas podrán ser tratados.

No hay evidencias de aprendizaje de las actividades de capacitación, el indicador es 0%, por lo tanto, su desempeño es malo. Las solas listas de asistencia no tienen la capacidad de mostrar la

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	57 de 75

eficacia de la actividad.

No hay evidencia en el plan de capacitación de los recursos asignados, aunque la ejecución parcial del plan demuestra que si fueron ejecutados recursos esto es insuficiente para tener una mejor planeación y control de la capacitación. Al no encontrar evidencias de recursos destinados en el plan el indicador es 0%.

Con los 12 indicadores anteriores se construyó una valoración ponderada donde los indicadores se mueven en un peso que va desde 7% a 11%; dicha ponderación está asignada de acuerdo con la importancia de las variables que mide el indicador.

El resultado del desempeño global es 41% lo cual lo ubica en mal desempeño. Lo anterior explicado por un indicador en muy buen nivel, tres indicadores en buen nivel, un indicador en regular nivel y siete indicadores en mal nivel.

Impacto

Impacto Social

Este proyecto de desarrollo permitió evidenciar la eficacia de la planeación y el grado de desempeño de la capacitación en la Universidad Católica de Pereira, entregando a sus directivas y en especial al Área de Gestión del Talento Humano, insumos que le permiten conocer su actual realidad y desde allí mejorar su proceso de competencia en particular desde la capacitación.

Los aportes no se limitan al diagnóstico, sino que entregan los siguientes instrumentos que pueden seguir siendo utilizados en los futuros planes:

Plantilla para formular el plan de capacitación de acuerdo con la ISO NTC 10015:2019.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	58 de 75

Plantilla base con las capacitaciones requeridas, para el personal administrativo, que aumente sus competencias en ISO NTC 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018.

Batería con 13 indicadores que permiten evaluar el desempeño del plan de capacitación.

Todo lo anterior redundará en empleados administrativos mejor capacitados, más competentes para trabajar aportando al cumplimiento de los objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo; lo cual se verá reflejado en aumento de la calidad de los servicios recibidos por partes interesadas internas (estudiantes, profesores, área administrativa) y partes interesadas externas (contratistas, visitantes, entidades gubernamentales, vecinos).

Una mejor capacitación del personal administrativo trasciende sus roles como empleados de la universidad y aumenta sus competencias para desarrollar otras funciones, e inclusive se aumentan sus competencias ciudadanas y sociales al tener una mejor comprensión y saber cómo actuar mucho más allá de saber generar un servicio de calidad, sino también un servicio en mayor armonía con el medio ambiente y en espacios de trabajo más seguros.

Impacto Académico

El proceso vivido a través de toda la especialización ha sido transformador para los estudiantes y su concreción en este proyecto de desarrollo ha logrado la comprensión, integración y creación de conceptos y herramientas de la gestión de la calidad basadas en la normativa mundialmente aceptada de ISO y comparables.

La exigencia de este tipo de trabajos logra superar barreras, obliga la apertura de mente y conocimientos que se ven reflejados en un evidente aumento en la competencia de los estudiantes

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	59 de 75

para planear, ejecutar, auditar y mejorar sistemas de gestión bien sea de alguna norma en particular o cuando estos integren varias normas como es el caso de los Sistemas Integrados de Gestión.

Sostenibilidad de la Acción

La elección de este proyecto social de desarrollo tuvo como premisas la solución a un problema real y la sólida aplicación de los conceptos y herramientas de los sistemas integrados de gestión basados en las normativas ISO, lo anterior aumenta fuertemente la posibilidad de su uso en la universidad y su permanencia en el tiempo de sus efectos positivos.

Durante todas las etapas del proyecto y como resultado de la interacción necesaria con el personal de la universidad directamente involucrado fue evidente el interés de ellos para las tareas requeridos, ello se reflejó en la entrega oportuna y completa de información, en el diálogo abierto y constructivo y en las sugerencias pertinentes que hicieron siempre; todo lo anterior se interpreta como un genuino interés en este proyecto y en sus resultados para utilizarlos en el futuro.

La calidad del diagnóstico resultado de este trabajo y los instrumentos para mejorar la planeación, ejecución, medición, control y mejora de los planes de capacitación seguramente serán aprovechados por la organización.

Lecciones Aprendidas

Los procesos que implican llevar a cabo un proyecto de desarrollo social son retadores y transformadores ya que exigen la interacción con muchas partes interesadas necesarias en la

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	60 de 75

comprensión de los temas, consecución de información, análisis de resultados, creación de herramientas.

Los indicadores son elementos muy potentes y simples para hacer seguimiento y valoración objetiva no solo de resultados sino también de estructuras y desarrollo de los diversos planes que diseñen las organizaciones para alcanzar sus objetivos.

La capacitación es una componente fundamental de la competencia que exige el abordaje riguroso de planeación, métodos, seguimiento y mejora para aumentar la posibilidad de lograr el aumento de conocimientos y prácticas de las partes interesadas que se tiene por objetivo impactar.

Conclusiones

La universidad ha realizado una tarea insuficiente en cuanto a la capacitación de su personal administrativo, al comparar lo planeado y ejecutado con lo exigido por un sistema de gestión de calidad; lo anterior no sorprende dado que los sistemas de gestión de calidad son exigentes en la demostración de cumplimiento de requisitos que permitan lograr las políticas, objetivos y metas que se hayan definido.

Los sistemas de gestión de la calidad son una herramienta altamente eficaz para la dirección de organizaciones de todo tipo y tamaño.

La capacidad integradora y la disponibilidad de herramientas pertinentes de los sistemas de gestión basados en normas ISO permiten la dirección eficaz de organizaciones complejas que tienen en su cotidianidad responsabilidades en aspectos aparentemente disímiles como la generación de servicios, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	61 de 75

Recomendaciones

Para la Universidad Católica de Pereira:

Aplicar la plantilla, que este proyecto entrega, donde se integran los requerimientos más relevantes para capacitación desde la ISO NTC 10015:2019.

Guiar los temas de los próximos planes de capacitación por la plantilla, resultado de este proyecto, donde se consignan los temas que deberían desarrollarse en las capacitaciones que busquen alcanzar y mantener la competencia del personal administrativo para cumplir los requisitos de las ISO NTC 9001: 2015, 14001:2015 y 45001:2018.

Continuar con los niveles de ejecución de los planes de capacitación ya que en el 2021 lograron el 83%.

La asignación de responsabilidades para la capacitación debe llegar por lo menos al nivel de detalle del cargo del colaborador que debe asegurar su adecuada planeación, ejecución, control y mejora. Actualmente solo definen la dependencia a cargo, lo anterior no garantiza el grado de responsabilidad requerido ya que pueden presentarse confusiones o evasiones frente a la determinación de causas por las cuales no se lograrán los resultados esperados.

Cada una de las capacitaciones debe tener definidos sus objetivos, esto permitirá guiar al capacitador en cuanto a la manera, profundidad, tiempo, estrategias que le permitan transmitir la información requerida.

El plan de capacitación debe incluir el tiempo para cada tema, el número de sesiones y el lugar donde se realizará, hay alta correlación entre el logro de objetivos y las variables definidas en este párrafo.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	62 de 75

El plan de capacitación debe definir el capacitador para cada tema, esto contribuye a la calidad final del resultado, optimiza los recursos y disminuye la incertidumbre en la ejecución del plan.

Se debe realizar evidencia de aprendizaje pertinente para cada capacitación, el impartir la información no es prueba del nivel de asimilación y el propósito de la capacitación debe ser su aporte a la competencia del personal administrativo, lo cual es posible conocerlo con evaluaciones de conocimiento, demostraciones de método, demostraciones de desempeño, etc.

Implementar estrategias que faciliten el proceso enseñanza – aprendizaje, mediante métodos prácticos, lúdicos, entre otros.

El plan de capacitación debe contener los recursos asignados para cada capacitación, esto aportaría a una gestión financiera más eficiente y a menor incertidumbre en el cumplimiento del plan, redundando lo anterior en una mayor calidad de los resultados.

Realizar encuestas de satisfacción tanto a los clientes internos como externos con el fin de identificar como está el servicio y poder construir soluciones oportunas que puedan mitigar inconvenientes futuros.

Reflexionar sobre los beneficios de contar con colaboradores capacitados considerando que la inversión que se hace ayuda a que mejore el servicio y esta equivale a una inversión directa en adquirir y perfeccionar las competencias, habilidades y destrezas. Por ello es importante invertir en capacitación para que los colaboradores mantengan las actitudes y los comportamientos propios del puesto de trabajo y que a la vez satisfagan las necesidades de los clientes.

Crear conciencia a todos los colaboradores y jefes de la importancia de asistir a las

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>1952</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	63 de 75

capacitaciones.

La universidad debería seguir midiendo su desempeño por lo menos desde la batería de indicadores entregados por este proyecto y ojalá los ajustará y mejorará a través del tiempo.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	64 de 75

Bibliografía

Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). La capacitación laboral en América Latina.

Recuperado de:

<http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5225/La%20capacitaci%c3%b3n%20laboral%20en%20Am%c3%a9rica%20Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montoya, C y Boyero, M (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista Científica " Visión de Futuro", julio-diciembre, 1-20. Recuperado de:

<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1126/1/EL%20RECURSO%20HUMANO%20COMO%20ELEMENTO%20FUNDAMENTAL%20PARA%20LA%20%20GESTI%c3%93N%20DE%20%20CALIDAD%20Y%20LA%20COMPETITIVIDAD%20ORGANIZ.pdf>

Blanco, M (2013). Hacia la autoformación permanente de los docentes en las comunidades de práctica. Obra digital: revista de comunicación, (4), 56-74. Recuperado de:

<https://www.raco.cat/index.php/ObraDigital/article/view/264708>

León, A (2007). Qué es la educación. Educere, 11(39), 595-604. Recuperado de:

<http://ve.scielo.org/pdf/edu/v11n39/art03.pdf>

Plan Estratégico de Desarrollo (2021-2025) de la Universidad Católica de Pereira.

Angulo, P., Huamán, L., & Espinoza, J. (2016). Propuesta de procesos en un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales. Horizonte de la Ciencia, 6(10), 239-259. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/5709/570960870023/html/>

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	65 de 75

Blumenthal, M., & Arango, C. (2017). Diseño de una propuesta de evaluación de desempeño por competencias para la empresa gl ingenieros. Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/924bd249-33f4-4be2-9632-b86a2399b8a3/content>

Cálaho, C., Estévez, N., & Quintero, W. (2021). Sistemas de gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34095/2/2021_gestion_educacion_calidad.pdf

Cataño, S., & Rendón, L. (2013). Diseño de la base documental para la implementación del sistema de gestión de calidad del instituto técnico colombiano intec Cartago valle, con base en la norma técnica colombiana 5555:2011. Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/c47bf68a-fb75-4c8c-bb54-323480a33cca/content>

Cejas, M., Rueda, M., Cayo, L., & Villa, L. (2019). Formación por competencias: Reto de la educación superior. Revista de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28059678009/html/>

Gómez, D. (2021). Las necesidades de formación de los roles que participan en el sistema de gestión de la calidad de una institución de educación superior. Universidad Eafit. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/26532/Diana_G%C3%B3mezHern%C3%A1ndez_2021..pdf?sequence=2&isAllowed=y

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	66 de 75

López, L. (2018). Elaboración de la estructura documental del sistema de gestión de calidad y guía de implementación bajo los requisitos de la norma iso 9001:2015 para la empresa casa del bombillo 2 LTDA. Universidad Católica de Pereira. Obtenido de <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5481/3/DDMIIND109.pdf>

Muñoz, L. (2020). Análisis de las normas ISO 9001:2015, NTC 14001:2015, ISO 45001-2018, NTC-ISO-IEC 27001 frente a la gestión documental del Fondo Rotatorio de la Policía. Universidad de La Salle. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?a>

Acevedo, H. (2021). El Factor Humano y su relación con la innovación organizacional de una empresa de Asistencia en tierra a Aeronaves. Universidad Santo Tomas. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37884/2021%20Hugo%20Acevedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Benítez, J. (2019). Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma NTC ISO 45001:2018 en la empresa QUASFAR M&F S.A. Fundación Universidad de América. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7466/1/079294-2019-II-GC.pdf>

Carro, F., & Calo, A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/vii-jornadas-2012/actas/Carro.pdf>

Cely, Y. (2021). Planificación y estructuración del sistema de gestión de calidad para la empresa L&V ingeniería clínica biomédica SAS bajo la norma NTC ISO 9001:2015. Universidad Santo Tomas. Obtenido de

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	67 de 75

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37831/2021yolicely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, J., & Madrid, A. (2018). Diseño de un sistema de gestión ambiental basado en la norma técnica colombiana NTC ISO 14001:2015 para la empresa Ingelparra SAS de la ciudad de Duitama. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Obtenido de

https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2620/1/TGT_1233.pdf

Garrido, C. (2007). La educación desde la teoría del capital humano y el otro. Educere, 11(36). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102007000100010

Isairias, J., & Lozano, C. (2011). Descripción y análisis de la aplicación de la teoría general de las organizaciones en el modelo de gestión del fondo nacional de ahorro. Universidad del Rosario. Obtenido de

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2734/IsairiasMora-JoseEdgar-2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Medina, F. (2014). Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión ROI para la planta central del Ministerio de Defensa nacional. Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Millán, M., & Valdez, O. (2017). Impacto económico de las pymes en la plaza comercial Puerto Texcoco. Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68976/OMAR%20Y%20MARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

 Universidad Católica de Manizales	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	68 de 75

Torres, M. (2010). Capacitación por competencias laborales. Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9052/tesis383.pdf?sequence=1>

Congreso de la República. (26 de 2015). [Decreto 1072 de 2015]

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (25 de julio de 2019). [Resolución 1362 de 2019]

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	69 de 75

Anexos (Productos, Listas de Asistencia, Certificado de Cumplimiento, Etc.)

Matriz en Excel con las siguientes hojas:

Requerimientos de la competencia y que desarrollan los requisitos pertinentes de ISO NTC

9001: 2015, 14001:2015, 45001:2018 y 10015:2019.

Gestión de requisitos ISO NTC 9001:2015

Gestión de requisitos ISO NTC 14001:2015

Gestión de requisitos ISO NTC 45001:2018

Gestión de requisitos ISO NTC 10015:2019

Lista de chequeo de requisitos

Cronograma de formación Universidad Católica de Pereira año 2021

Seguimiento a la capacitación del año 2021 (Ejecución)

Batería de indicadores para medición y cumplimiento

Plantillas para formulación de futuros planes de capacitación



Universidad[®]
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen

Universidad Católica de Manizales
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia
PBX (6)8 93 30 50 - www.ucm.edu.co