



Universidad Simón Bolívar

Especialización en

Ingeniería de Software

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

Docente

Doc. Paola Andrea Sánchez Sánchez

Autores

Jair Figueroa

Oscar Ramírez

23 de noviembre de 2018

**ANALISIS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE
RESULTADOS EN SGS COLOMBIA SAS, SECTOR DE MINERALES DE
BARRANQUILLA.**

1. EL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

SGS es una empresa reconocida internacionalmente por los servicios que brinda a toda persona, natural o jurídica, que quiera tener certeza sobre la calidad de sus productos, desde las distintas variables y actores que se consideran para el efecto en el mercado objetivo de cada cliente.

El buen nombre de SGS ha sido edificado sobre la base de excelentes resultados brindados a los clientes, los cuales les permiten, en ocasiones, mantener su línea de procedimientos o introducir cambios oportunos y necesarios para mejorar la calidad del producto o servicio, apuntando siempre a la buena calidad como máxima expresión de productividad en cualquier mercado, por competido que sea.

SGS en Colombia brinda servicios de análisis y de asesorías a empresas que desean mejorar sus productos o servicios, a través de procedimientos científicos que permiten certificar si el mismo se ajusta a los objetivos corporativos o si, por el contrario, ameritan revisión en los procedimientos, a fin de ajustarse a los estándares de calidad exigidos en el mercado objeto de la empresa solicitante.

Ese prestigio, acuñado durante muchos años a nivel internacional, sólo es posible mantenerlo y aun acrecentarlo, si se aplica una autogestión de control y revisión, para verificar que los procedimientos marchan acordes con los cambios que exige la vida moderna, particularmente en cuanto se refiere a los indicadores de calidad y de tiempo, elementos fundamentales en la rentabilidad de cualquier organización.

Es por ello que la empresa amerita la revisión permanente de sus procedimientos, buscando estar siempre a la altura de las expectativas y exigencias de los clientes que depositan el futuro de sus productos en el mercado, en manos de los resultados de SGS.

Con miras a mantener esa línea de conducta exigente para con la misma organización, se estima necesaria la revisión periódica y exhaustiva de los procedimientos, con el fin de detectar cualquier falencia efectiva o potencial, evitando así que la imagen corporativa pueda verse afectada y, con ella, la confianza que ha distinguido a la empresa ante sus clientes y aun ante terceros.

La revisión permanente de los procedimientos no debe partir de un indicador problemático; por el contrario, en el caso específico de SGS, lo ideal es que el autocontrol y seguimiento de procedimientos sea permanente, como garantía de eficiencia y como ejemplo a quienes depositan su confianza en la organización, con el fin de controlar la calidad y eficiencia de sus productos y/o procedimientos internos.

Por lo anteriormente expuesto, se estima oportuno diseñar una investigación orientada a comprobar que los procedimientos actuales, tanto efectivos en laboratorios y bancos de prueba como en el trámite documental, se ajustan a las necesidades de la empresa y de sus clientes, en materia de resultados oportunos y concretos, que permitan al interesado tomar decisiones concretas sobre bases totalmente confiables.

A partir de las anteriores consideraciones, se plantea el siguiente interrogante problema.

¿Son adecuados en calidad y oportunidad, los procedimientos internos actuales para responder integralmente a la confianza que depositan los clientes que delegan la comprobación de sus productos y procesos internos, a la empresa SGS?

1.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo aplican los procedimientos actuales en el recibo de muestras que entregan los clientes para la realización de pruebas, en la empresa SGS?

¿Cuáles son los puntos neurálgicos de los procedimientos internos en el trámite de procesos de muestras de los clientes, en la empresa SGS? ¿Cuáles son las falencias o contratiempos más frecuentes que se presentan en el recibo y trámite interno de pruebas, en la empresa SGS?

¿Cuáles son las alternativas viables para subsanar las falencias detectadas en los procesos internos de recibo y tratamiento de muestras, en la empresa SGS? Se aplicará una encuesta, complementada con una entrevista estructurada a jefes de departamentos o secciones.

2. JUSTIFICACIÓN

En el mundo moderno, la calidad constituye una exigencia permanente en todas las actividades, cualquiera sea su naturaleza y/o objetivo. La calidad se constituye así en el primer requisito que debe llenar cualquier empresa, independientemente de su objeto social. Se entiende, para tal efecto como calidad, la capacidad de un producto o servicio para responder a la necesidad a que está destinado. Desde ese punto de vista, toda organización se ocupa de la calidad, para tener la certeza de que su imagen, representada en el producto o servicio, está plenamente respaldada por una excelente calidad.

Es la calidad la que genera la satisfacción del cliente y por ende la que determina la suerte de un producto o de una organización entre quienes acuden a dicho producto o empresa. La calidad es exigencia mundial y por ello se ha erigido en preocupación permanente de toda organización, desde la convicción de que es precisamente ese requisito el que determina la permanencia efectiva y rentable de la empresa en el mercado, por competitivo y exigido que el mismo sea.

SGS tiene una imagen excelente, producto de la prestación de servicios de diagnósticos de calidad y de servicios a la altura de la expectativa de quienes acuden a la empresa en solicitud de comprobaciones y de asesoría en materia de calidad. Eso, sin embargo, constituye un compromiso permanente con la calidad por parte de SGS, en el sentido que debe dar ejemplo de eficacia y eficiencia en sus

procedimientos, para irradiar cada vez más confianza en sus diagnósticos sobre productos o procesos sometidos a su consideración.

Por lo anteriormente expuesto, se estima que el estudio se halla justificado desde el punto de vista práctico, puesto que es cotidianidad en SGS controlar calidad de productos y de procesos, luego la calidad debe ser elemento constitutivo de los procedimientos internos, razón por la que amerita una vigilancia permanente, a fin de que no sólo las pruebas físicas sino los procedimientos internos, consulten el interés de los clientes y contribuyan a aumentar el ya ganado prestigio de la organización, en distintos países del mundo.

Desde el punto de vista científico, la calidad sólo puede ser garantizada u objetada por quien hace alarde de calidad en sus procedimientos y aplica métodos que realmente permiten emitir un diagnóstico sano y justo en ese sentido. Por ello, SGS se preocupa permanentemente por la calidad como elemento fundamental en sus procesos físicos y en sus procedimientos, procurando dinamizar los mismos, ello direccionado a brindar un servicio acorde con la confianza que en la organización ponen quienes contratan sus asesorías.

Se espera que este trabajo sirva de referente para la realización de otros trabajos por parte de estudiantes de promociones venideras, sean de corte paralelo o complementarios. Lo importante es que este trabajo despierte en quienes lean sus resultados, el interés por la calidad y la importancia de hacer de ella la constante en todo proceso productivo.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la oportunidad y eficiencia de los procedimientos administrativos en el recibo y manejo de muestras destinadas a comprobar su calidad y eficiencia, en la empresa SGS Colombia.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Hacer seguimiento de los procedimientos actuales en el recibo de muestras que entregan los clientes para la realización de pruebas, en la empresa SGS. Se aplicará el seguimiento sujeto al procedimiento interno, mediante planillas de comprobación.
- Determinar cuáles son los puntos neurálgicos de los procedimientos internos en el trámite de procesos de muestras de los clientes, en la empresa SGS. Se aplicará una encuesta complementada con entrevista estructurada.
- Identificar, si las hay, las falencias más frecuentes que se presentan en el recibo y trámite interno de pruebas, en la empresa SGS. Se aplicará una encuesta que permita determinar la frecuencia y variables de las falencias.

- Emitir un diagnóstico que permita, como punto de partida, el diseño de estrategias orientadas a optimizar los procedimientos internos en el recibo y trámite de pruebas, en la empresa SGS.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

Con el fin de enriquecer el estudio y diagnóstico a emitir como resultado de este proyecto, se consultaron algunos trabajos relacionados con el objetivo del presente, de los cuales se seleccionaron aquellos que, en criterio del autor, guardan relación y pueden aportar información válida para el proyecto a emprender.

Rothstein (2017) publicó un documento titulado Control de Calidad en el Laboratorio basado en la Gestión del Riesgo. Este artículo es tenido en cuenta porque aborda una variable interesante en todo proceso industrial como lo es el control del riesgo, algo inherente a todo proceso, por sencillo que parezca. Aplica para el trabajo proyectado puesto que contiene normas de prevención y medición de riesgos, algo muy importante en un caso como el de SGS en donde la diversidad de clientes implica diversidad de riesgos potenciales y efectivos, dado que se inscriben en distintos procedimientos industriales.

Gatti (2009) publicó un trabajo titulado LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LAS PYMES INDUSTRIALES DE LA ARGENTINA, como requisito de grado para optar a la Maestría en Calidad, en la Universidad Nacional San Martín.

Este autor hace un análisis retrospectivo en el tiempo para demostrar cómo la calidad no es una exigencia surgida en la actualidad, sino un requisito que se venía exigiendo desde un milenio antes de Cristo y que tuvo sus manifestaciones en civilizaciones como la China y la Egipticia, las cuales tenían establecidos unos

estándares para la calidad del papel y las dimensiones y controles de dimensiones de las pirámides, respectivamente.

Aporta también unas definiciones de etapas en los distintos procesos, que ponen de presente como la especialización aporta elementos de juicio importantes cuando se hace seguimiento a la metodología de producción y de comprobación de eficiencia de productos, en cualquier actividad de la vida.

Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández (2014) a su vez, publicaron un documento titulado LA GESTIÓN POR PROCESOS, SU SURGIMIENTO Y ASPECTOS TEÓRICOS, en el Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba Holguín, Cuba.

Dicen los mencionados autores que:

El concepto de proceso en las empresas aparece de forma gradual en los modelos de gestión empresarial, de forma progresiva se le considera como una vía útil para renovar la organización y para adecuarse al entorno. En un inicio los modelos de gestión y las entidades adoptaron un enfoque particular de los procesos, al no considerar a estas como un sistema integral de procesos, donde estos son la base para los cambios estratégicos en la organización. (Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández, 2014).

Se comparte en gran parte lo expresado, aunque resulta difícil determinar en qué preciso momento el concepto de “proceso” adquiere la dimensión que hoy se maneja y que ha llevado al establecimiento de puntos clave en todas las empresas,

con el fin de determinar con antelación o con oportunidad, las posibles falencias que puedan darse en el desarrollo de una actividad determinada.

Cabezón (2014) presentó en la Facultad de Ingenierías Industriales de la Universidad de Valladolid, un trabajo titulado Control de calidad en la producción industrial. Un aparte de ese trabajo llama la atención por su alusión específica de la calidad, requisito indispensable en cualquier proceso moderno:

Según la National Symposium on Reability and Quality de 1959: “Garantía de calidad es una denominación amplia que abarca tanto el control de calidad como la ingeniería de control de calidad” aunque el concepto de garantía de calidad es más amplio que la propia definición y comprende todos los métodos encaminados a garantizar la calidad. La palabra calidad nos transmite la satisfacción de un producto bien acabado y nos denota que se han superado adecuadamente todas las etapas intermedias de su fabricación. (Cabezón, 2014).

La especial atención que dedica este autor al concepto de calidad es lo que hace interesante su artículo para aplicación en el presente proyecto. Ciertamente, todo proceso industrial debe estar enmarcado en el concepto de calidad, cubriendo todos los elementos y etapas que lo componen, como forma específica para brindar una auténtica calidad industrial. Aunque el artículo se basa específicamente en la actividad del aprendizaje aplicado con la modalidad de software, el documento aporta importante información sobre la articulación de procesos, particularmente en cuanto a la relación entre las distintas etapas y el momento idóneo para introducir cambios que sean oportunos y efectivos, conceptos estos que se estiman son de

universal aplicación en cualquier proceso de transformación hacia la obtención de un resultado determinado.

Perdomo, Góngora y Febbles (2013) publicaron un artículo titulado Aplicando métricas de calidad a proyectos y procesos durante las pruebas exploratorias.

Guarín y Palomino (2012) son autores de un trabajo de investigación titulado, aplicación de los modelos de mejoramiento de procesos y de tiempos y movimientos en las áreas de urgencias y hospitalización de la clínica belén de Fusagasugá para garantizar la prestación del servicio en salud con calidad, en la Universidad del Rosario, Bogotá.

De este documento se estima es importante el manejo de tiempos y movimientos, en una actividad de urgencias en el campo de la salud, en el que los mismos son elementos determinantes del éxito o fracaso de los procedimientos. Se estima que el aporte puede ser interesante, para efectos del manejo de lleno de requisitos en tiempo exacto, lo cual aplica en la empresa SGS, escenario del presente proyecto de investigación.

Los documentos anteriormente citados son referentes de toda la bibliografía a consultar, con el fin de obtener la mayor información posible, buscando con ello brindar un documento que realmente sea acorde con un estudio sobre procedimiento de comprobación de calidad de productos y servicios de terceros que confían en un diagnóstico acertado para garantizar los mismos a sus clientes.

Alvarez (2009) a su vez, publicó un documento titulado La gestión por procesos en la investigación universitaria, como búsqueda de calidad educativa. Propuesta de un modelo innovador de la gestión por procesos en la investigación. El caso de la pontificia universidad javeriana. Bogotá-Colombia.

Este documento adquiere especial importancia teórica para el presente proyecto, puesto que en el mismo confluyen dos variables comunes, como son la calidad propia y el seguimiento de procesos orientados a la búsqueda de calidad. Aunque aborda la temática de la educación, diferente del que se expone en el presente proyecto, sí muestra cómo los procesos de comprobación de calidad deben, a su vez, ser objeto de control de calidad, para hacer más confiables los resultados que obtienen.

Zamora y Abaira (2008) son autores de un trabajo de investigación titulado Análisis de la calidad de los estudios de evaluación de pruebas diagnósticas

La obtención de un diagnóstico supone la integración de resultados de numerosas fuentes de información. Típicamente se establece a partir de una combinación de información proveniente de la historia clínica y de la exploración del paciente (por ejemplo a partir de factores de riesgo y la presencia de signos y síntomas) y a partir de los resultados de diversas pruebas diagnósticas (hematológicas, bioquímicas, radiológicas, microbiológicas, histopatológicas, etc.). (Zamora y Abaira, 2008).

Aunque el estudio evidentemente se centra en el marco de la Medicina Clínica, la calidad de los procesos es similar a la que se espera de un proceso industrial, en donde la pureza de las muestras debe ser tratada con demasiado celo, evitando su contaminación y sobre todo a partir de la convicción de que el resultado final permitirá la toma de decisiones que pueden o no ser acertadas, en razón del cuidado aplicado en el proceso diagnóstico. De este documento se toman referencias de control y seguimiento de procesos diagnósticos.

Aguirre (sf) publicó un artículo titulado Control de calidad de una empresa: Manual Dummies. Requiere especial atención su concepción del control de calidad: “El control de calidad de una empresa es realizar seguimiento de los procesos mediante programas, herramientas o técnicas con el objetivo de mejorar la calidad del producto o servicio.”. Esta definición coincide con el objetivo del proyecto propuesto, el cual busca hacer un seguimiento a los actuales manejos en SGS, con el fin de comprobar la eficiencia de cada uno de los pasos que se dan en la realización de pruebas y evaluación de resultados, en dicha empresa.

Bayardo y Otros (2008) publicaron un artículo titulado Pruebas de laboratorios para control y calidad de materiales. Este trabajo describe procesos de pruebas en laboratorio que pueden aportar luces al momento de elaborar el proyecto en discusión, puesto que algunas de las ideas expresadas puede coincidir con las necesidades del estudio a realizar, razón por la que, en criterio del autor, amerita ser tomada en cuenta como fuente complementaria de información.

5. METODOLOGÍA

5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN (Nivel de conocimiento)

Analítico. Aunque no se parte de una hipótesis concreta, se recopilará la información con el ánimo de establecer causa/efecto en el proceso a analizar, con el fin de identificar los puntos neurálgicos o susceptibles de mejora en la problemática objeto del proyecto. (Paniagua, 2008).

5.2. MÉTODO

Será inductivo. De los resultados obtenidos en el estudio, se harán proyecciones que permitan determinar las falencias, si las hay, que se dan en los actuales procesos o las mejoras susceptibles de introducir en los mismos, con el fin de optimizar el procedimiento actualmente aplicado. Es decir, se irá de la particularidad de los hallazgos a la generalidad de posibles situaciones problema. (Bunge, 1994).

5.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS

En la recolección de la información se aplicarán instrumentos de medición conceptual (encuestas y entrevistas) a funcionarios de la organización, la cual será cruzada y complementada con el fruto de la Observación Directa Participante, dado que el autor hace parte del talento humano de la empresa SGS. La observación

Directa no Participante se aplicará en aquellos campos a los que el autor no pueda acceder por razón de reglamentación interna y delimitación de funciones. (Sabino, 1995).

5.4. MANEJO DE LA INFORMACIÓN

La información será clasificada, tabulada y graficada (la información cuantitativa) para su análisis e interpretación.

La información cualitativa, producto de la Observación Directa no Participante y la Observación Directa Participante, se clasificará por categorías de análisis, para efectos de ser cruzada con el resto de información, en una triangulación dirigida a obtener el diagnóstico confiable, punto de partida para una propuesta que realmente aplique a los procesos de SGS. (Hernández, 1999).

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, Rosangel. (sf). Control de calidad de una empresa. Manual Dummies. En: <https://www.gestionar-facil.com/control-calidad-una-empresa-crecimiento/>.

Álvarez, Besabe (2009). La gestión por procesos en la investigación universitaria, como búsqueda de calidad educativa. Propuesta de un modelo innovador de la gestión por procesos en la investigación. El caso de la pontificia universidad javeriana. Bogotá-Colombia. Universidad de Deusto. España.

Bayardo Moreno, Héctor y Otros (2008). Pruebas de laboratorio para control y calidad de materiales. Universidad Nacional Autónoma de México. En: <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/handle/132.248.52.100/8106>.

Bunge, Mario (1994). El método de las ciencias. Bogotá: Buho.

Gatti, Sebastián (2009). La importancia de la calidad y su relación en el desempeño de las pymes industriales de la Argentina. Universidad Nacional San Martín. Disponible en: <https://www.inti.gob.ar/incalin/pdf/tesis/SebastianGatti.pdf>.

Cabezón Gutiérrez, Saúl (2014). Control de la calidad en procesos industriales. Facultad de Ingenierías de la Universidad de Valladolid. En: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/13153/1/TFG-I-174.pdf>.

Guarín Penagos, Heycel y Palomino Baquero, Andrés. (2012). Aplicación de los modelos de mejoramiento de procesos y de tiempos y movimientos en las áreas de urgencias y hospitalización de la clínica Belén de Fusagasugá para garantizar la prestación del servicio en salud con calidad. Universidad del Rosario. 2012.

Hernández Sampieri, R. (1999). Metodología de la Investigación. Bogotá: Mc Graw Hill,

Paniagua Freyle, Rosa y Otros. (2008) Metodología de la investigación. Fundamentos para trabajos de posgrado. Barranquilla: Uniautónoma.

Perdomo, Yenniset y Otros (2013). Aplicando métricas de calidad a proyectos y procesos durante las pruebas exploratorias. Revista Cubana de Ciencias Informáticas. En: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992013000200008.

Ruiz, Daysi; Almaguer, Rosa; Torres, Isabel y Hernandez, Alejandro. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. En: Revista Holguín. Año XX, Enero – Marzo 2014.

Sabino, Carlos (1995). El proceso de investigación. Bogotá: El Cid.

Zamora, Javier y B. Abaira.(2008) Análisis de la calidad de los estudios de evaluación de pruebas diagnósticas. En: file:///E:/Descargas%20de%20Internet/X0211699508031945_S300_es.pdf.