

Identificación de impactos generados por la implementación de sistemas de gestión de calidad enfocado en empresas prestadoras de servicios

Identification of impacts generated by the implementation of quality management systems focused on service providers

J. Adie*, D. Marthe*, R. Martínez* L. Rada & G. Torres*

{daniela.marthe, R.martinez, lina.rada, gtorres26} @unisimon.edu.co – {jadie} @unisimonbolivar.edu.co

*Estudiante de Ingeniería industrial **Profesor investigador del grupo

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla-Colombia.

Resumen

En esta investigación se identificará los impactos que genera la implementación de un sistema de gestión que trae consigo diversos cambios en cualquier empresa, para que éstos se apropien de la importancia y el beneficio que pueden surgir de su implementación. Para ello los directivos son los primeros que deben hacer un reconocimiento de cuál es el sistema de gestión que puede ayudarlos a cumplir la meta establecida, es por ello de lo importante que las pymes tengan un direccionamiento claro, no trabajar de manera reactiva resolviendo los problemas conforme surgen, de esa manera el tener un buen sistema de gestión de calidad se genera mejorar la posición competitiva e imagen tanto interna como externa. También se llega a la investigación de Los KPI siendo una herramienta para medir el nivel de desempeño de los procesos mediante la aplicación de medidas para conocer el éxito del resultado y el monitorear una acción del negocio para valorar la satisfacción del servicio, no obstante, también se debe llegar al análisis de los factores internos como externos que afecten a la organización de manera directa llegando a ilustrar algunos ejemplos de los indicadores (KPI) en un sistema de gestión de calidad basándose en la norma ISO 9001 más habituales en las organizaciones y que se puedan medir como resultados de impacto.

Palabras clave:

Sistema, gestión, empresa, beneficios, implementación, directivos, metas, pymes, KPI, procesos, éxito, servicio, herramienta, nivel, desempeño, negocio, norma ISO 9001.

Abstract

This research will identify the impacts generated by the implementation of a management system that brings with it various changes in any company, so that they take ownership of the importance and benefit that may arise from its implementation. For this, managers are the first to make a recognition of which is the management system that can help them meet the established goal, that is why it is important that SMEs have a clear direction, not work reactively solving problems as they arise, in this way having a good quality management system improves the competitive position and image both internally and externally. The KPI research is also reached, being a tool to measure the level of performance of the processes by applying measures to know the success of the result and monitoring a business action to assess the satisfaction of the service, however, also the analysis of internal and external factors that affect the organization directly, illustrating some examples of indicators (KPI) in a quality management system based on the most common ISO 9001 standard in organizations and that can be measured as impact results.

Keywords:

System, management, company, benefits, implementation, managers, goals, SMEs, KPI, processes, success, service, tool, level, performance, business, ISO 9001 standard.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación es un trabajo que contribuye al desarrollo social, habilidades cognitivas y abstractas, ayuda a mejorar los problemas sociales y produce resultados que benefician a la

población en general, al tiempo que abre paso a la generación de nuevos conocimientos que conducen a la innovación [1]. El análisis de la práctica investigadora radica en la creación de proyectos rentables que, además de generar conocimiento, también pueden incrementar la productividad de un región,

pero estos proyectos tienen una serie de implicaciones morales que los hace confiables ya que todas las prácticas profesionales están permeadas por códigos éticos por lo tanto, la investigación no es la excepción debido a que sus objetivos son principalmente brindar nuevos beneficios y optimizar la calidad de vida la sociedad. Dentro de estas implicaciones podemos encontrar la denominada propiedad intelectual en la cual los investigadores están obligados a respetar las patentes, derechos de autor y cualquier otra forma de derechos de propiedad intelectual lo cual hace necesario que de manera general en todos los proyectos de investigación independientemente del tema en específico que este trate otorgar los honores correspondientes y no utilizar datos, métodos o resultados que no hayan sido divulgados sin el permiso del autor porque la omisión de esta genera grandes problemas legales a los dichos investigadores debido a que plagio es un delito que incurre en el marco legal, otro aspecto importante a la hora de realizar un proyecto de investigación es el respeto hacia las leyes y políticas gubernamentales o institucionales. La violación de estas regulaciones puede ocasionar la suspensión de la investigación y sanciones legales para aquellos involucrados en la investigación. El marco legal es fundamental para la convivencia, ética científica ya que su propósito es regular y contribuir a los descubrimientos o avances que benefician a la sociedad; dentro de nuestro proyecto de investigación buscamos identificar los impactos generados por la implementación de sistemas de gestión de calidad en empresas prestadoras de servicios, pero tenemos claro que estos sistemas de gestión son regidos por una norma llamada ISO 9001 la cual como su mismo nombre lo indica fue emitida por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), esta norma no es obligatoria de aplicar en todas las organizaciones pero las que estén interesadas en obtener esta certificación que brinda a sus clientes una mayor garantía de que sus productos o servicios tienen como compromiso la calidad y el mejoramiento continuo [2] por ende en nuestro proyecto de investigación no podemos pasar por alto todas las implicaciones que dictan si una organización está implementando un sistema de gestión de calidad como debe ser para luego poder evaluar si este genera o no beneficios a las organizaciones y además identificar que impactos está generando dentro de ellas evaluándola con aquellas organizaciones que no cuentan con la aplicación de esta norma dentro de sus políticas organizacionales, otro de los aspectos éticos a tener en cuenta dentro de un proyecto de investigación es la veracidad de los datos expuestos en este lo cual hace que los investigadores se vean obligados a informar de todo lo que hacen a los individuos u organizaciones voluntarias que son participes de dicho proyecto además de garantizar la confidencialidad y protección de los datos

expuestos para el desarrollo del proyecto a fin de no ser utilizado sin el contexto adecuado.

Una de las tareas primordiales que surgen al elaborar un proyecto de investigación es la evaluación de estos, siendo esta una responsabilidad de investigadores y de administradores de los programas de investigación. Como primera fase se hace una revisión la cual examina la relevancia y pertinencia del tema, catalogando como se ha planteado la metodología, los objetivos, la duración y los recursos de infraestructura y economía del proyecto. En esta primera parte se hace una indagación acerca del cumplimiento de las normas éticas las cuales varían según el tipo de investigación.

En esta etapa se pide una explicación detallada de cómo se lleva a cabo el proceso, haciendo una recolección de datos, fuentes, participantes, procesos y métodos para poder elaborar una evaluación que medirá la pertinencia, coherencia y la utilización racional de los recursos; esto permitirá que se le de validación al proyecto.

En cualquier proyecto de investigación deberá ser agregado un capítulo de consideraciones éticas el cual determinará la confidencialidad de la información, los datos exclusivos y los criterios para aceptar o no la participación de la investigación. Algunos catalogan este capítulo como obsoleto ya que para ellos un proyecto de investigación debe ser creado desde un principio de manera ética para que logre obtener una validez científica. [3]

La ética profesional en proyectos de investigación se ha convertido en un tema relevante para las instituciones de educación superior por razones como que las instituciones educativas desarrollan tareas socio-culturales que influyen en la construcción de la sociedad y contribuyen a los cambios que se realizan a diario en el mundo ya que los profesionales de todas las áreas de conocimiento ocupan un lugar significativo en la razón social pues contribuyen en el aporte de bienes o servicios los cuales siempre serán examinados y estarán en la mira de grupos e individuos. Se persiste en lo importante que es implementar elementos éticos en universidades, colegios y empresas por lo cual se han ido incorporando asignaturas de ética que forman en valores y aprendizajes éticos los cuales se han vuelto una opción significativa gracias a las nuevas necesidades y estructuras que se han ido planteando en el último siglo. Las universidades llegan a clasificarse como

aquel paraje en donde se forman profesionales y especialistas en diferentes áreas de conocimiento, pero ya no basta con moldear buenos profesionales que cuenten con habilidades y conocimientos en ciencia, tecnología y cultura; ahora deben proporcionar profesionales íntegros con principios y valores. [4]

La segunda fase es aquella etapa en donde los comités y aquellas personas que tengan a su cargo el velar por la aplicación de aquellas consideraciones éticas estipuladas, definirán un plazo para que los investigadores realicen los cambios pertinentes y entreguen la información correspondiente al trabajo de investigación; en la siguiente fase se procederá a realizar una minuciosa evaluación del informe final basada en la utilidad de los resultados, criterios de pertinencia y componentes éticos que variaran según el tipo de investigación. Como última fase se debe continuar con un seguimiento ético de los estudios hasta que se lleguen a publicar sin olvidar que los participantes del proyecto deben destacar el papel de aquellos investigadores que cumplieron la minuciosa tarea de velar que el proyecto cumpliera con los aspectos técnicos, éticos y científicos.

Todo proyecto debe tener en cuenta los principios éticos de un trabajo de investigación que involucra participantes humanos como lo es que los objetivos de la investigación nunca pasen por encima de la salud, bienestar y cuidado de los participantes junto con la distribución equitativa de los beneficios y riesgos de la investigación.

II. ESTADOS DEL ARTE

En la actualidad, como lo cita [5] La Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. También [6] define la calidad como un factor estratégico básico que se encuentra presente en todos los sectores de actividad de las empresas actuales, y simultáneamente tiene una relación directa con costes operativos, beneficios y productividad. Por otro lado, según la fuente académica [6] La calidad es el factor decisivo en la elección de los clientes, por lo que se convierte en la causa competitiva de mayor importancia en un producto o en un servicio prestado.

Después de tener los conceptos de calidad y gestión de la calidad listos, podemos pasar a definir lo que es un servicio, sus características y cómo se diferencia un servicio de un

producto. Según Horowitz Un servicio lo podemos definir como un conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de este. Básicamente la diferencia entre un servicio y un producto radica en que un servicio, refiere a un producto intangible que envuelve un esfuerzo humano o mecánico, mientras que, por otro lado, un producto en cambio es un objeto tangible que una empresa desarrolla.

Los KPI son una herramienta para medir el nivel de desempeño de los procesos mediante la aplicación de medidas para conocer el éxito del resultado, es decir, monitorear una acción del negocio para valorar la satisfacción del servicio, no obstante, se debe tomar en cuenta factores internos como externos que afecten a la organización de manera directa. [8]

En las normas ISO 9001:2015, enfocándonos en su sección 9na, exige la necesidad de transmitir la información sobre todo desempeño del SGC, enfocándose en el énfasis de su importancia al realizar el seguimiento, medición, así como el análisis y evaluación de sí mismo, empleando las auditorías internas así mismo como las revisiones por parte de su alta dirección.

Dando un ejemplo para el entendimiento de la temática viéndolo como desde nuestra organización por una producción con su entrega a tiempo con un buen indicador la clave está en el rendimiento que es el tiempo empleado en la fabricación del producto en cambio sí se trataría de una organización en donde el punto clave es de atención de lo que se hace el indicador antes mencionado no sería un indicador clave del rendimiento.

III. METOLOGIA DE INVESTIGACION

- Fase de planeación: Se identificaron los temas de estudios, conforme a la pertinencia de formación de los investigadores, seleccionando aspectos de la implementación de los sistemas de gestión de calidad en las empresas, y el impacto que genera en ellas la gestión de los procesos productivos para mejorar constantemente la calidad que ofrece la organización.

Actividad 1: Definición de tema de investigación

Actividad 2: Definición de variables de investigación

Producto: Análisis de requisitos necesario para la implementación de un sistema de gestión de calidad y los beneficios que ofrece a las empresas.

- Fase de Definición de alcance: De acuerdo a la información encontrada y estudiada, referente a los requisitos necesarios para la implementación de un sistema de gestión de calidad y los beneficios que ofrecen las normatividades técnicas en las empresas prestadoras de servicios, se establecen los esquemas de medición de impacto, por medio de Indicadores Claves de Desempeño KPI's.

Actividad 1: Identificación de beneficios.

Actividad 2: Identificación de variables de medición de impacto.

Producto: Identificación de indicadores de medición de resultados.

- Fase de Recolección de información: Se investigan los diferentes tipos de KPI's relacionados y movilizados en las empresas, resultantes de la implementación de sistemas de gestión de calidad.

Actividad 1: Recolección de información de los diferentes tipos de KPI's

Actividad 2: Delimitación de Indicadores Claves de Desempeño

Producto: Delimitación de Indicadores Claves de Desempeño relacionados con los sistemas de gestión de calidad.

- Fase de selección: Se Determinan los factores diferenciales de una empresa que se encuentra certificada con un sistema de gestión de calidad, por medio de Indicadores Claves de Desempeño KPI's.

Actividad 1: Selección de Indicadores Claves de Desempeño

Actividad 2: Definición de Indicadores Claves de Desempeño

Producto: Identificación de Indicadores Claves de Desempeño en las empresas.

- Fase de rigor investigativo: Se realizó un proceso de identificación de investigaciones relacionadas con el tema propuesto, para justificar la importancia del tema propuesto.

Actividad 1: Identificación de autores

Actividad 2: Resumen de importancia de cada una de las investigaciones identificadas.

Producto: Documento resumen de referencia bibliográficas con temas relacionada a la presente investigación

IV. RESULTADOS

A. Identificación de indicadores de medición de resultados

Indicadores (KPI) en un sistema de gestión de calidad basándonos en la norma ISO.9001 más habituales en la organización son:

- Rendimiento de primer nivel: se analiza su porcentaje aceptable de nuestro producto o el servicio que se presta la primera vez que se crea. De esa manera que si su reanudación requiere un alto costo enfocarnos en este punto y esto nos ayudaría a mejorar los procesos del SGC.
- Tiempo de inactividad: se puede ver como un indicador útil para analizar problemas con interrupciones imprevistas en el servicio de mantenimiento de sus equipos.
- Relación de rechazos: se analiza si los productos no conformes están o dentro de sus límites aceptables.
- Satisfacción del cliente: su indicador realmente es demasiado importante en las organizaciones orientadas de los clientes.

B. KPI para medir las mejoras en empresas prestadoras de servicios

Para que las empresas prestadoras de servicio puedan medir las mejoras realizadas y los beneficios que tiene el implementar sistemas de gestión pueden hacer uso de los indicadores de gestión, con el fin de constatar si se están cumpliendo los objetivos propuestos, haciendo un seguimiento, medición y análisis de lo obtenido.

C. KPIs externos

- Índice de satisfacción del cliente: Definido como una medida de cómo los productos y servicios cumplen o superan las expectativas del cliente [9]. Se le pide al cliente que califique su satisfacción con el servicio que se le presta.
- Índice de retención y atracción de clientes: Se refiere a la capacidad de un negocio para mantener y atraer a un cliente que paga durante un período de tiempo determinado [10]. Se trata de medir el porcentaje de clientes que permanecen con la empresa en un determinado periodo.

D. KPIs internos

- Indicadores de calidad: Los indicadores de calidad pueden ser bastante variados y tienen como objetivo medir si el resultado final de los servicios, si está o no siguiendo patrones de la empresa o exigidos por los consumidores [11]. Todo el proceso de aplicar sistemas de gestión está enfocado a la mejora continua de la calidad, es por ello por lo que se debe medir como mejora ésta.
- Indicadores de competitividad: Estos indicadores buscan evaluar la participación del negocio en el mercado en relación con sus competidores, siendo esenciales para que se delimite el espacio a ser ocupado en él. Sobre todo, de manera adecuada [11]. Dependiendo de qué tan competitiva sea la empresa, esto le puede ayudar a tomar decisiones estratégicas y comprobar si el aplicar un sistema de gestión tiene como beneficio la mejora de su posición frente a otras empresas.
- Indicadores de rentabilidad: Este es el indicador que los empresarios más se preocupan. Se basa en cálculos de facturación y ganancia. Cuando están bien hechas, estas mediciones pueden mostrar problemas en diversos sectores o etapas de atención y venta [12]. Para cualquier empresa es necesario conocer que rentabilidad tiene, para saber qué tan eficiente es el aplicar un sistema de gestión uno de los puntos más importantes a analizar es como mejora la rentabilidad.
- Compromiso de los empleados: Si tus empleados no están satisfechos con su trabajo, eso se notará en el servicio y tu servicio sufrirá las consecuencias [10].

Para ello se les realiza a los empleados una encuesta sobre su satisfacción con sus trabajos.

V. CONCLUSIONES

El fin de la implementación de un sistema de gestión es unificar la operación de todas las áreas de la organización para alinearlas con los objetivos de la misma. En esta línea se entiende por un sistema de gestión de calidad, siguiendo las normas ISO, un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad incluyendo:

- Sistemas integrados de gestión
- Evaluación del impacto de los sistemas de gestión
- Enfoque basado en procesos
- Mejora continua

La implementación de un sistema de gestión trae consigo diversos cambios en cualquier empresa, los cuales deben ser asumidos por todos sus miembros, para que éstos se apropien de la importancia y beneficios que pueden surgir de su implementación. Para ello los directivos son los primeros que deben hacer un reconocimiento de cuál es el sistema de gestión que puede ayudarlos a cumplir sus propósitos, es por ello de lo importante que las pymes tengan un direccionamiento claro, saber que esperan sus clientes, no trabajar de manera reactiva resolviendo los problemas conforme surgen, es decir tener una planeación.

De esa manera el tener un buen sistema de gestión de calidad nos genera mejorar nuestra posición competitiva e imagen tanto interna como externa. Actualmente en el mundo del trabajo se afrontan procesos como la industrialización y la internacionalización de los mercados como consecuencia del modelo económico de la globalización, que generan nuevas dinámicas organizacionales y traen consigo gran inestabilidad laboral, mayor inequidad en la distribución de los recursos y, por tanto, desigualdad entre la población, todo lo cual se traduce en necesidades, motivaciones e intereses cada vez más disonantes y, por tanto, difíciles de armonizar con los de los niveles administrativos de las organizaciones.

La implementación de un Sistema de Gestión de calidad trae consigo una serie de beneficios ya sea en la parte interna de la organización o en la parte externa, como:

- Un nivel de satisfacción del cliente ofreciendo una alta percepción de la calidad incrementando las exportaciones (externo)
- La mejora continua de la productividad y eficiencia de la organización, incrementando la eficiencia

personal, operacional con una disminución de gastos y desperdicios (internos)

En un mundo cada vez más competitivo, el desarrollo de habilidades tanto personales como organizacionales, se transforma en una herramienta indispensable para afrontar una difícil y cambiante realidad. Los problemas y las circunstancias que se presentan son cada vez más complejos y en ese contexto, diariamente, los directivos tienen que afrontar decisiones de planificación de actividades, de coordinación y organización, de asignación de recursos, de dirección y de control. Un sistema de gestión empresarial es una herramienta que no puede estar ausente en la vida de una organización, pues tiene como finalidad la mejor y más eficiente asignación de los recursos de los que dispone, con el objetivo de obtener los mejores resultados posibles. [13]

La excelencia siendo el objetivo de muchas organizaciones, pero teniendo en cuenta que ser excelente llega a ser muy complejo y se exige una variedad de factores entre los que se encuentra un buen sistema de gestión de calidad. Es por esto, que es necesario que las organizaciones identifiquen un sistema de gestión y las estrategias que, llevándolas a cabo, permitan mejorar su calidad y por ende su competitividad frente a otras organizaciones.

En la actualidad, adaptarse a los cambios que se dan en el mercado constantemente es una tarea difícil para aquellas empresas que no están preparadas llegando a afectar el nivel de calidad de la organización, la finalidad de este trabajo es evaluar las variables de impacto que trae consigo la implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización prestadora de servicio en comparación con otra organización del mismo sector que no cuente con dicho sistema.

Analizar el impacto que tiene la implementación de un sistema de gestión en los ingresos y crecimiento de una organización prestadora de servicios es de importancia ya que puede servir como una base para mejorar sistemas organizacionales, con el fin de reflejar su eficiencia, eficacia y calidad [14].

Este estudio como ingenieros nos permite determinar cierto tipo de pautas claves para ser incrementadas en una empresa e identificar las ventajas que esta implementación trae consigo para la organización junto con el crecimiento de cada uno como trabajador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] MILENIO DIARIO S.A.S (2019, Ago, 20). Milenio [Online]. Available: <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/comunicar-la-politica-algo-mas/la-importancia-de-la-investigacion-para-el-desarrollo-profesional>
- [2] ISO, (2021). *ISOTols* [Online]. Available: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- [3] G. Gomez, M. Molina, "Evaluacion etica de proyectos de investigacion: una experiencia pedagogica, Universidad de Antioquia, Colombia", *Invest.educ.enferm*, pp. 68-77, Marzo 2006.
- [4] A.Hirsch, "ETICA PROFESIONAL COMO PROYECTO DE INVESTIGACION", Ed Universidad de Salamanca, vol.15, pp. 235-258, Diciembre 2003.
- [5] S.Martinez, J.Garcia, J.Guerrero, "Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008-Limitantes y desafíos para las Pymes", *REVISTA ESPACIOS*, Vol. 39 (Nº 09) 2018.
- [6] J. Prieto, "Calidad: Historia, Evolucion, Estado Actual y Futuro", trabajo fin de master, Departamento de Economía Aplicada y Estadística, U.N.E.D, Madrid, ESP.
- [7] M. Martínez Costa, A.R. Martínez Lorente, "Sistemas de gestión de calidad y resultados empresariales: una justificación desde las teorías institucional y de recursos y capacidades", *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, Vol. 11, no. Issue 34, pp. 7-30, Marzo 2008.
- [8] E. Michelena, N. Cabrera," Una experiencia en la implementación del sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicio", *Redalyc*, vol. (XXXII), pp.60-68, abril 2011.
- [9] R. Rincón. "Modelo para la implementación de un modelo de sistema de gestión de calidad basado en norma ISO9001", *Revista universidad EAFIT*, vol. 128, pp. 50-52, junio 2002.
- [10] C. Diaz, Y. Rodríguez," Beneficios o impactos de la implementación de normativas técnicas en las

organizaciones”, ISSN-e 2463-1140, ISSN 2145-1389, vol. 8, pp. 133-167, agosto 2016.

- [11] L. Rodríguez,” Impacto por la implementación de sistemas de gestión de calidad en empresas colombianas”, M. S. tesis, Bogotá D. C., Fundación Universidad de América,2019.
- [12] C. Camisón, M. Boronat, A. Billar, A, Puig, “Sistemas de gestión de calidad y desempeño: importancia de las practicas de gestión del conocimiento y I+D”, Revista Europea de dirección y economía de la empresa, vol. 18, No. 1, pp. 123-134, marzo 2009.
- [13] Fundacion Universidad de America, (2018, sep, 24), Importancia de los Sistemas de gestión integrados para las organizaciones en términos de competitividad [Online]. Available: <https://www.uamerica.edu.co/programas-academicos/posgrado/gerencia-de-la-calidad/importancia-de-los-sistemas-de-gestion-integrados-para-las-organizaciones-en-terminos-de-competitividad/>
- [14] J. Chacón Cantos, S. Rugel Kamarova, “Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad, *Revista espacios*, Vol. 39, no. 50, pp. 14, Diciembre 2018.
- [15] C. Yáñez, (2008, Dic 05), “Sistemas de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001”, internacional eventos, Available: www.internacionaleventos.com
- [16] M. Arias-González, “Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad del trabajo”, *Ciencias Holguín*, Vol. 20, no. 2, pp. 1-11, Abril-Junio 2014.
- [17] J. Vilar Barrio, “La auditoría de los sistemas de gestión de la calidad”, Madrid, Fundación confemetal.