

TENDENCIAS MUNDIALES DE LA INVESTIGACIÓN EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

CON ÉNFASIS EN GESTIÓN POR PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

Ing. Beatriz Herrera de Ávila
Estudiante de Maestría en Ingeniería.
Universidad Tecnológica de Bolívar.
Fundación Universitaria
Tecnológico Comfenalco
bherrera@tecnologicocomfenalco.edu.co



RESUMEN: El liderazgo de las organizaciones se ve obligado a responder al desafío más grande desde la Revolución Industrial: La globalización, la clave es la forma como las empresas deben enfrentar ese reto. Para esto la Gestión de organizaciones y su enfoque de Gestión por procesos, les permite identificar indicadores para poder evaluar el rendimiento de sus distintas actividades, no de forma aislada, sino formando parte de un conjunto estrechamente interrelacionado, dando paso obligado hacia la mejora continua dentro del marco general de la gestión de la calidad, tema central del presente trabajo, centrándose en sus paradigmas y a las tendencias hacia donde apunta actualmente.

Palabras Claves: Gestión de Organización, Gestión de calidad, Gestión por procesos, tendencias, retos.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la Gestión de la calidad se han convertido en un enfoque fuerte, que le permite a las organizaciones poner en practica las ventajas de la misma, enfocada a la mejora de su productividad, como corresponde a la empresas de hoy en día que quieran mantenerse competitivas.

Es así como el presente trabajo muestra un análisis del área de la Gestión de la calidad, desde los paradigmas mas importantes en la que gira, hasta las tendencias en sus aplicaciones, oportunidades y retos en el área de investigación y da muestra de una gama de opciones de posibles temas de Investigación acordes con las tendencia sobre las cuales se mueve este enfoque a nivel mundial.

1. Revisión del Área de Interés.

Hoy en día las empresas competitivas se caracterizan por utilizar estrategias o nuevos enfoques , que le permitan estar a la vanguardia en cuanto a la mejora de sus procesos que la lleven a ser mucho mas productiva, por lo tanto mas rentable, al tiempo que puedan brindar la satisfacción que sus clientes requieren.

Uno de esos enfoques es la Gestión de Organización, enfoque que abarca grandes componentes como son: La Gestión de la Calidad e inmersa en ella esta el enfoque o Gestión Basado en proceso (1), los cuales son los temas de interés de este trabajo, y los que se detallan a continuación.

La teoría de la gestión de la calidad se ha ido desarrollando a partir de las aportaciones de los Gurus de la calidad (Crosby, 1990; Deming 1989; Ishikawa, 1990,1994; Juran, 1990; Fegenbaum, 1994). A partir de los cuales se fundamentan en los siguientes principios que rigen la Gestión de la calidad:

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Se podría afirmar que no es conveniente abordar la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad sin previamente haber analizado y entendido estos principios.

De entre estos Principios de Gestión de la Calidad, uno de los que implican mayores cambios respecto a la clásica "configuración" de los sistemas de aseguramiento de la calidad (según la versión ISO 9000 de 1994) es precisamente el principio de "enfoque basado en procesos". Este principio sostiene que "un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso".

Para poder comprender este principio, es necesario conocer qué se entiende por proceso. Según la norma ISO 9000:2000 un proceso es "un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados". Con esta definición, se puede deducir que el enfoque basado en procesos enfatiza cómo los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de manera más eficiente si se consideran las actividades agrupadas entre sí, considerando, a su vez, que dichas actividades deben permitir una transformación de unas entradas en salidas y que en dicha transformación se deben aportar valor, al

tiempo que se ejerce un control sobre el conjunto de actividades (2)

Para la adopción por parte de una organización de un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión, se pueden agregar en cuatro grandes pasos:

- 1.º La identificación y secuencia de los procesos.
- 2.º La descripción de cada uno de los procesos.
- 3.º El seguimiento y la medición para conocer los resultados que obtienen.
- 4.º La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado.

La adopción de este enfoque siguiendo estos cuatro pasos no sólo facilita el entendimiento del mismo de cara a un sistema basado en las normas de la familia ISO 9000 del 200, sino que además permite alinear las actuaciones por parte de una organización con los diferentes criterios y subcriterios del modelo EFQM de Excelencia Empresarial, mediante el cual se deberían abordar enfoques para el diseño y la gestión sistemática de los procesos y la introducción de las mejoras necesarias en los procesos). (3)

1.1 Paradigmas del área del área de interés

El rol de los paradigmas como formas de ver la realidad social fue explorada recientemente por Burrell y Morgan, quienes argumentaron que la teoría social en general, y la teoría de las organizaciones en particular, podía analizarse provechosamente en términos de cuatro grandes formas de ver el mundo, que se reflejan en diferentes conjuntos de supuestos metateóricos, sobre la naturaleza de la ciencia, la dimensión objetiva-subjetiva, y la naturaleza de la

sociedad (la dimensión del cambio regulado- o radical). Cada uno de estos cuatro paradigmas – el funcionalista, el interpretativo, el humanista-radical, y el estructuralista-radical – reflejan un entorno de escuelas de pensamiento relacionadas, con diferentes abordajes y perspectivas, pero compartiendo presupuestos fundamentales sobre la naturaleza de la realidad que estudian. (4)

1.1.1 Paradigmas en la teoría de las organizaciones

El paradigma funcionalista se basa en el presupuesto de que la sociedad tiene una existencia real y concreta, y un carácter sistémico orientado a producir un estado de cosas ordenado y regulado. Privilegia un abordaje de la teoría social que se enfoca en entender el rol de los seres humanos en sociedad. El comportamiento es siempre visto como algo contextualmente limitado en un mundo real de relaciones sociales concretas y tangibles. Las asunciones ontológicas invitan a creer en la posibilidad de una ciencia social objetiva, y libre de valores, en la que el científico está distanciado de la escena que analiza, mediante el rigor y la técnica del método científico. La perspectiva funcionalista es primariamente regulativa y pragmática en su orientación básica, ocupándose de entender la sociedad en un sentido que genera conocimientos empíricos útiles.

El paradigma interpretativo, por el contrario, se basa en la visión de que el mundo social tiene un estatus ontológico precario, y que lo que pasa como realidad social no existe en un sentido concreto, sino que es el producto de experiencias subjetivas e inter-subjetivas de los individuos. La sociedad es entendida desde el punto de vista del participante en acción más que del

observador. El teórico interpretativo social intenta entender el proceso por el cual se presentan, sostienen y cambian múltiples realidades compartidas. Como el funcionalista, el abordaje interpretativo se basa en la asunción y creencia de que hay un patrón y orden subyacente en el mundo social; de todos modos, los teóricos interpretativos ven el intento de los funcionalistas de establecer una ciencia social objetiva como una causa perdida. La ciencia se ve como una red de juegos de lenguaje, basados en grupos de conceptos y reglas determinadas subjetivamente, que los practicantes inventan y siguen. El estatus de conocimiento científico es, por lo tanto, visto como algo tan problemático como el sentido común de todos los días.

El paradigma humanista radical, tal como el paradigma interpretativo, enfatiza el modo en que la realidad es creada y sostenida socialmente, pero anuda el análisis al interés por lo que puede ser descrito como patología de la conciencia, por la cual los humanos quedan prisioneros en los límites de la realidad que crean y sostienen. Esta perspectiva se basa en la visión que el proceso de creación de realidad puede estar influenciado por procesos psíquicos y sociales que encaminan, obligan y controlan las mentes humanas, de modos que los alienan de las potencialidades inherentes en su verdadera naturaleza como humanos. La crítica humanista radical contemporánea hace foco en los aspectos alienantes de varios modos de pensar y hacer que caracterizan la vida en sociedades industriales. El capitalismo, por ejemplo, es visto esencialmente como totalitarismo; la idea de la acumulación de capital como aquello que da forma a la naturaleza del trabajo, la tecnología, la racionalidad, lógica, la ciencia, los roles, el lenguaje, y los conceptos ideológicos mistificadores, como lujo, escasez, etc.

Estos conceptos, que el teórico funcionalista puede ver como los ladrillos que forman el orden social y la libertad humana, para los humanistas radicales son modos de dominación ideológica. El humanista radical se interesa por descubrir como los humanos pueden conectar el pensamiento y la acción (praxis) como una forma de trascender su alienación.

El **paradigma estructuralista radical** define la realidad como el humanista radical, predicándose una visión de la sociedad como fuerza potencialmente dominadora. De todos modos, tiende a una concepción materialista del mundo social que está definida por estructuras reales duras, concretas y ontológicas. La realidad es vista como existente por si misma, independiente del modo en que la gente la percibe y reafirma en las actividades diarias. Esta realidad se ve caracterizada por tensiones intrínsecas y contradicciones entre elementos opuestos, que inevitablemente llevan a cambios radicales en el sistema como un todo. El estructuralismo radical se interesa por entender estas tensiones intrínsecas, y la forma en que aquellos con el poder en la sociedad buscan mantenerlos en jaque mediante varias formas de dominación. El énfasis está puesto en la

importancia de la praxis como medio de trascender esta dominación.

Cada uno de estos cuatro paradigmas define las bases de modelos opuestos de análisis social y tienen implicancias radicalmente diferentes para el estudio de las organizaciones. (4)

2. Tendencias, Aplicaciones, Oportunidades y retos de la Gestión de la Calidad

El área de la Gestión de la calidad ha sido durante las dos últimas décadas el área Gestión de organizaciones que mayor número de investigaciones y aportaciones teóricas ha recibido, tanto en Europa como en E.E.U.U

A continuación se muestran los resultados de una investigación realizada por la universidad de Vigo (España), a través del Centro de Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, que muestra las tendencias en el área de investigación en el ámbito de la Gestión de la calidad (5)

Tabla 1. Temas de investigación de mayor interés

Tema de investigación	Forum calidad		Resto de publicaciones	
	Nº	%	Nº	%
NORMA ISO 9000/14000	55	8.17%	20	13.24%
FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD	100	14.87%	23	15.23%
CALIDAD AMBIENTAL	35	5.2%	3	1.98%
CERTIFICACION/NORMALIZACION	32	4.75%	6	3.97%
HERRAMIENTAS DE CALIDAD	43	6.38%	0	0
MODELO EFQM	18	2.6%	5	3.31%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	12	1.78%	1	0.66%
AUDITORIA, METROLOGIA, Y CONTROL DE CALIDAD	47	6.98%	1	0.66%
DESARROLLO SOSTENIBLE	3	0.44%	0	0
CALIDAD EN EL SERVICIO	21	3.12%	25	16.55%
CALIDAD EN ALIMENTACION	14	2.08%	3	1.98%
GESTION DE LA CALIDAD	87	12.92%	25	16.55%
COSTOS DE LA CALIDAD	19	2.98%	6	16.55%
GESTION DEL CONOCIMIENTO	14	2.08%	0	0
CALIDAD Y LA GESTION DE RR.HH	11	1.63%	3	1.98%
OTROS	130	19.31%	17	11.25%
TOTAL	973	-	151	-

Fuente:

Investigación: Tendencias de la investigación en el ámbito de la gestión de la calidad (5)

De estos resultados se tiene que el primer tema de investigación es el de Fundamentos de la gestión de la Calidad, CON UN 14.87%, en el caso de Forum calidad y en un tercer lugar en el caso de investigaciones de profesores universitarios con un 16.55%. Esta área incluye temas tales como: la mejora continua, la gestión por procesos, el empowerment, etc. (su correcta definición en Rivero Soriana et al.,1995;Mota de Castro et al., 1996; Vásquez Ordas et al.,1997; Heras Saizarbitoria et al., 2001; Ferguson Amores et al.; 2002). Este tema ha ido perdiendo peso con el paso de los años a medida que los resultados de las investigaciones daban por cerradas sus principales cuestiones de investigación. (5)

El segundo tema mas tratado es de Gestión de la Calidad, representad por el 12.92% en el caso de Forum calidad, y el 16,55% en el caso de los trabajos publicados por profesionales universitarios. el bloque temático incluyen temas como: sistemas de gestión , su implementación , adaptaciones de la filosofía y las herramientas de la gestión de la calidad, impacto de la implementación de un SGC (Lloréis Montes, 1996; García Gutiérrez, 1997; Martines Fuentes et al.,1998; Escrig Tena et al.,2001; Bayo Moriones et al., 2003) (5)

El tercer tema de interés en investigación, La Normativa ISO ha sido abordada en Forum calidad por 8.17%. en el caso de los profesores universitarios representa el cuarto tema de interés con un 13.24%. Esto incluye todo lo referente a los fundamentos y aplicaciones practica de la ISO (Abarca et al., 2000; Heras Saizarbitoria et al, 2000, 2001; Escanciano García- Miranda, 2001;. Martínez Fuentes et al.; Tari Guillo et al., 2003; Del Brío González et al., 2004).(5)

El siguiente tema de Interés en la investigación en gestión de la calidad es la calidad de servicio (17.87%) que engloba aquellos trabajos sobre las dimensiones de la calidad de servicio, la validación o creación de algún modelo teórico de medición de la calidad de servicio. Es el tema mas estudiado por profesores universitarios (25.15%) en la ultima década, en el que tratan de adaptar la filosofía de la calidad, que surgió fundamentalmente en una ambiente de empresas industriales, a un entorno como el sector servicios. Se destacan gran número de trabajos en el subsector turístico y aquellos temas relacionados con la gestión de la calidad en educación. (Bellooch Rodrigo., et al., 1996; Vásquez Casielles et al., 2000; Fernández Barcala, 2000) (5)

3. Conclusiones

Los resultados de estos estudios arrojan que la gran mayoría de trabajos de investigación en el área de Gestión de calidad son realizados pro grupos de investigadores, generalmente de la misma Universidad, frente a un número menor de trabajos de colaboración entre universidades. (5)

El carácter científico de los trabajos de investigación ha evolucionado con el paso de los años y se centran en el sector industrial y de servicios, prestando escasa atención las investigaciones en el área de calidad de alimentos y agrícola. (5)

En lo referente al sector servicios se centran las investigaciones alrededor de tres subsectores: hospitalarios, los servicios públicos, y los servicios turísticos (hoteles, restaurantes, agencias de viajes..etc.) (5)

Aparecen con un fuerte énfasis los trabajos en enfocados al subsector educación o los servicios profesionales (consultarías de calidad). (5)

Los estudios generalmente se realizan en empresas grandes y certificadas o con implementación de Sistemas de Gestión de calidad, aunque se observa actualmente incremento de investigaciones en Pymes. (5)

Las líneas de investigación mas seguidas por los profesores universitarios han sido: Calidad en el servicio, Las Gestión de la calidad, Los fundamentos de calidad y los estudios referentes a la normativa ISO. (5)

Los trabajos que han estudiado la relación entre aplicación de un programa de calidad y los resultados que este provoca han sido numerosos. Aunque queda mucho por hacer, por lo que se podría profundizar en:

- Investigaciones de calidad en organizaciones de carácter público.
- Trabajar más en el subsector de servicios profesionales.
- Investigar empresas del sector servicios relacionadas con el ocio o tiempo libre.
- Efectos y resultados de la implementación de un Sistema de Gestión de calidad.
- Efecto directo de la calidad sobre la eficiencia empresarial, y explicaciones sobre las razones que provocan las mejoras en las mismas.
- Estudios sobre la conveniencia de integrar la implementación de ISO 9000, ISO 14000 y la Prevención de Riesgos Laborales.

- Investigaciones sobre la herramienta Seis Sigma.
- Todo lo relativo a la investigación en seguridad alimentaria.
- Estudios sobre herramientas y técnicas de gestión de calidad.
- Profundizar en estudios de Responsabilidad Social, Costos de calidad, calidad y la gestión de los RR.HH

Referencias bibliográficas

1. Sanz Beltrán, Jaime. Guía para una Gestión basada en procesos, Instituto Andaluz. Ed. Benekinzá Maugeticion. España. 2006.
2. Sanz Beltrán, Jaime. Guía para una Gestión basada en procesos, Instituto Andaluz. Ed. Benekinzá Maugeticion. pp. 13-14. España. 2006.
3. Sanz Beltrán, Jaime. Guía para una Gestión basada en procesos, Instituto Andaluz. Ed. Benekinzá Maugeticion. pp. 19-50. España. 2006.
4. Morgan, Gareth. Administrative Science Quality/605.2008. pp. 35-38.
5. Del Río, Rama. Investigación Europea de Dirección y Economía Universidad de Vigo. España. Vol 13. pp. 91-102
5. Abarca, C.; Prida Romero, B.; Iracheta, J.M (2000): Metodología práctica para el diseño e implantación de un sistema de Gestión de calidad según la norma ISO, 9000 en pequeñas y medianas empresas, Dirección y Organización: Revista de Dirección, Organización y Administración de empresas, N. 23, pp.22-30
5. Aedem (2005): Aedem Bibliométrica: índice de citas de revistas de economía de la empresa, Ed. Asociación Europea de dirección y economía de la empresa, N 2, pp.12-13
5. Ahire, S.L.; Lnaderos, R.; R.; colhar, D.Y (1995): Total Quality Management: A Literature review and a Agenda for Future Research. Producción de operations Management, vol.4 N 3,pp. 227-306.

5. Alvarez, M.J.; Montes, M.; Peña, D. (2000): Total Quality Management: A Literature review and a Agenda for Future Research Directions for the XXI century, Poms Sevilla, Select Papers, pp. 279-289.
5. Crosby, P.B (1990): La calidad ni cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad México: CECSA.
5. Ferguson Amores, M.C.; Sierra Casanova, C y Sánchez Navas, A (2002): Gestión de la calidad: sistemas de aseguramiento y cultura", esic market, N 111, pp. 177-196.
5. Fernández Barcala, M. (2000): Validación se Servqual como instrumento de medida de la calidad de servicio bancario" Revista Europeas de Dirección y Economía de la empresa, Vol. 9, N1. pp. 57-70.
5. García Gutiérrez, D.M (1997): Políticas internas y externas de las pequeñas y medianas empresas que inciden en la gestión de la calidad: comportamiento innovador de las pequeñas y medianas empresas, Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 3, N 1; pp. 13-24.
5. Juran, J.M (1990): Juran y la planificación para la calidad. Madrid: Díaz de Santos.
5. Tari, Guillo, J.J.; (2003): Etapas para implementar la norma ISO 9001:2000. Revista de Dirección, Organización y Administración de empresas, N. 29, pp.153-159.
5. Vázquez Ordas, C.J; Fernández Sánchez (1997): Principios de la calidad total, esic Market, N. 97. pp. 129-149.