

MEDICIÓN DEL IMPACTO CULTURAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Measurement of the cultural impact of the implementation of a quality management system

RESUMEN

El presente artículo se fundamenta en la propuesta de un modelo que permite medir el impacto cultural en la implementación de un sistema de gestión de calidad.

El modelo plantea una serie de etapas de ejecución y se fundamenta en la identificación de comportamientos, hábitos, costumbres y premisas culturales, referidos a través de una serie de indicadores que permiten inferir el nivel de incorporación cultural, desde esta perspectiva es posible medir y cuantificar la incorporación cultural desde la percepción de quienes con su contribución facilitan trascender el cumplimiento de requisitos, aportando actuaciones coherentes al proceso de mejoramiento continuo.

PALABRAS CLAVES: Calidad, Cultura, premisas culturales, modelo, encuesta.

ABSTRACT

This article is based on a model for measuring the cultural impact of the implementation, quality management system proposal for the case of formulation and model validation was the establishment of the institution. Model raises a number of stages of implementation and be based upon identifying behaviors, habits, customs and cultural premises referred a series of indicators that enable inferred cultural transposition level from this perspective it is possible to measure and quantify the cultural incorporation from the perception of who, with their contribution can transcend requirements and providing consistent performances to the continuous improvement process.

KEYWORDS: Quality, culture, cultural premises, model, survey.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Organizaciones e Instituciones del país evidencian la exigencia y necesidad de transformaciones en la forma de gestionar sus resultados en el marco de la optimización recursos, eficiencia y eficacia, orientando a su quehacer específico. Es así, como al interior de los lineamientos centrales de la Gestión Pública, incorporar prácticas laborales articuladas a los sistema de gestión de la calidad ha dejado de ser una exigencia y se ha convertido en un reto para las instituciones no sólo del sector privado, sino del sector público, permitiendo repensar su posición en torno a los usuarios, al servicio, a una respuesta oportuna y efectiva en cada uno de los procesos que adelanta.

Desde esta perspectiva las Instituciones están comprometidas con la generación de procesos enmarcados en las políticas de calidad que orienten las estrategias de eficiencia y eficacia en la prestación del

servicio, posibilitando competitividad, garantizando resultados ajustados a las demandas de los usuarios y así facilitar la incorporación de estos elementos en la cultura del mejoramiento continuo y la autoevaluación como referente para la consolidación de la cultura organizacional a través de la integración de los distintos sistemas relacionados con la calidad.

2. CONCEPTOS

2.1 Cultura Organizacional

La cultura a través del tiempo ha sido una mezcla de rasgos distintivos, espirituales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social en un período determinado. Engloba además modos de vida, ceremonias, arte, invenciones, tecnología, sistemas de valores, derechos fundamentales del ser humano, tradiciones y creencias. Este concepto se refirió por mucho tiempo a una actividad producto de la interacción

GLORIA LUCÍA LÓPEZ VELÁSQUEZ

Docente Auxiliar
Universidad Tecnológica de Pereira
sori@utp.edu.co

CLAUDIA ALICIA RINCON PATIÑO

Profesional Administrativo
Universidad Tecnológica de Pereira
carin@utp.edu.co

MARIA ESPERANZA LÓPEZ DUQUE

Docente Asociada
Universidad Tecnológica de Pereira
sanza@utp.edu.co

Fecha Recepción: 9 de Septiembre de 2010

Fecha aceptación: 15 de Noviembre de 2010

de la sociedad, sin embargo a partir de los años ochenta, Tom Peters y Robert Waterman consultores de Mc Kinsey, adaptaron este concepto antropológico y psicosocial a las organizaciones.

Aportes teóricos para la definición del concepto:

La definición más aceptada de Cultura Organizacional es la de Edgar Schein [1]:

“Cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de adaptación externa y desintegración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas.”¹

2.2 Creación y sostenimiento de la cultura organizacional

Cada uno de los mecanismos que a continuación se enumeran, son comúnmente utilizados por destacados fundadores y líderes para crear o mantener la cultura organizacional en una empresa[3]:

- Declaraciones formales de la filosofía organizacional, organigramas, credos, misión, materiales usados en el reclutamiento y la selección, y socialización.
- Diseño de espacios físicos.
- Manejo deliberado de papeles, capacitación y asesoría por parte de los líderes.
- Sistema explícito de premios y reconocimiento, criterios de promoción.
- Historias leyendas, mitos y anécdotas sobre las personas y acontecimientos más importantes.
- Cómo está diseñada y estructurada la organización. El diseño del trabajo, los niveles jerárquicos, el grado de descentralización, los criterios funcionales o de otro tipo para la diferenciación y los mecanismos con que se logra la integración transmiten mensajes implícitos sobre lo que los líderes suponen y aprecian.
- Sistemas y procedimientos organizacionales. (Los tipos de información, control y los sistemas de apoyo a las decisiones en términos de categorías de información)
- Criterios aplicados en el reclutamiento, selección, promoción, nivelación, jubilación y retiro del personal.

- La Cultura Organizacional incluye lineamientos perdurables que dan forma al comportamiento.

2.3 Cambio organizacional

Se define como la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje. Otra definición sería: el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento de la organización [2].

2.4 Sistema de gestión de la calidad

Un sistema de gestión de la calidad, en sí mismo, no conduce automáticamente a mejorar los procesos de trabajo o la calidad del producto o servicio, no resuelve todos los problemas. Esto significa que se debe dar un enfoque más sistemático a las organizaciones. Los conceptos que enmarcan la calidad no son solo para grandes organizaciones, se pueden aplicar a todos los tamaños de empresas y a todos los aspectos de la administración, como mercadeo, ventas y finanzas, así como el negocio básico. Le corresponde a cada cual decidir el alcance de la aplicación.

Las normas posibilitan directrices técnicas y requeridas para adelantar prácticas laborales con calidad, no obstante su éxito y ajuste a la cultura organizacional depende de la coherencia que el talento humano tenga con la cultura de la calidad que es finalmente el propósito de dichas normas.

Desde esta perspectiva la figura. 1 muestra como el sistema se articula desde las normas con elementos filosóficos definidos por la organización, que se constituyen en componentes culturales de importancia que influyen en el comportamiento de las personas, propiciando percepciones susceptibles de medición. En la Figura se presentan las etapas definidas como estrategia de identificación de percepciones culturales asociadas a la incorporación de un sistema de gestión de la calidad.

¹ Schein Edgar, Cultura organizacional y liderazgo, Jossey-bass, San franciasco, 1985.



Fig. 1

3. MODELO

La percepción de los colaboradores de una organización se identificará, en función de los supuestos a través de preguntas diseñadas desde los preceptos culturales, considerados como relevantes dentro del impacto del sistema de gestión de calidad en la cultura y su sostenimiento. Cada una de los supuestos se explorará a través de afirmaciones construidas a partir de referentes teóricos [4].

Los cambios culturales generados a partir de la implementación del sistema de gestión de la calidad; son medibles a través de un instrumento y sostenibles a partir de intervenciones que favorezcan su mantenimiento desde la formulación de las siguientes premisas con los correspondientes indicadores, que dan cuenta de la percepción en función de diversos elementos de la cultura organizacional así [5]:

El funcionamiento del sistema de gestión de la calidad genera cambios culturales

- La organización practica los principios de calidad en su quehacer.
- La implementación del sistema de gestión de calidad ha modificado los hábitos y las costumbres de los colaboradores en las prácticas laborales.
- Existe el concepto de la calidad en la cultura de la organización.
- los colaboradores incorporan en sus prácticas laborales los valores organizacionales.
- La certificación de la calidad ha mejorado las condiciones del clima organizacional.

Los cambios culturales impactan la prestación del servicio con calidad

- El sistema de Gestión de Calidad ha generado cambios positivos en la prestación del servicio.
- La organización realiza seguimiento a la incorporación de las exigencias de la norma del sistema de gestión de la calidad en las prácticas laborales cotidianas.
- El reconocimiento a un resultado positivo favorece la cultura de la calidad.
- Los colaboradores están comprometidos con la cultura de calidad.
- El sistema de gestión de calidad permite la optimización de recursos.

El comportamiento habitual de los colaboradores en su actividad laboral, está alineado a los parámetros de calidad en la prestación del servicio

- Los colaboradores han incorporado los procedimientos propuestos por la norma.
- Los colaboradores han interiorizado los objetivos de calidad.
- Los hábitos de trabajo son coherentes con las exigencias de la norma.
- El sistema de gestión de calidad ha modificado la percepción del usuario en torno al comportamiento del colaborador.
- Los colaboradores de los procesos certificados realizan sus prácticas laborales tal como lo indica el manual de funciones.
- La organización está comprometida con la cultura del mejoramiento continuo.
- El sistema de gestión de la calidad ha permitido aumentar la eficiencia en las prácticas laborales.
- Los colaboradores son rigurosos con el uso de herramientas de calidad.

La gestión de la calidad no sólo demanda un cambio de actitud, sino dedicación, vencimiento de la resistencia al cambio

- Los líderes facilitan el mantenimiento de las prácticas laborales alineadas a los procedimientos de calidad.
- La certificación de calidad ha impactado positivamente en el sentido de pertenencia de los colaboradores.
- La organización considera importante trabajar en función de mantener certificados los procesos.
- Las decisiones de los líderes responden a las exigencias del sistema.
- En las prácticas laborales, es un hábito implementar acciones de mejora.

El talento humano de la organización está comprometida con la cultura del mejoramiento continuo y contribuye al cumplimiento de la misión organizacional

- Los colaboradores se sienten orgullosos por la certificación y actúan con el fin de mantenerla.
- La organización reconoce y recompensa el esfuerzo de los colaboradores por realizar sus actividades laborales de acuerdo con la política de calidad.
- Los colaboradores consideran que la capacitación referente al tema de calidad favorece el mantenimiento de esta en la cultura.
- El sistema de gestión de la calidad es una responsabilidad de la alta dirección.
- El talento humano se siente reconocido al interior del sistema de gestión de la calidad.
- Los colaboradores asumen la misión en sus prácticas laborales.

Los supuestos anteriormente mencionados y su operacionalización en los indicadores permiten ajustar y diseñar de acuerdo a las necesidades de la organización el instrumento para evidenciar percepciones en torno a la incorporación cultural. Referente al modelo a continuación, en la figura 2 se presenta gráficamente el proceso y la estructura del mismo:

1. Diseño del instrumento a partir de los supuestos e indicadores propuestos
2. Recolección de la información
3. Análisis y procesamiento de la información
4. Elaboración de informe
5. Presentación de resultados
6. Diseño plan de mejoramiento.



Fig. 2

El funcionamiento del sistema de gestión de la calidad genera cambios culturales.

- La comunidad administrativa practica los principios de calidad en su quehacer.
- La implementación del sistema de gestión de calidad ha modificado los hábitos y las costumbres de los funcionarios en las prácticas administrativas.
- Existe el concepto de la calidad en la cultura administrativa de la Universidad.
- Los colaboradores incorporan en sus prácticas laborales los valores institucionales.
- La certificación de la calidad ha mejorado las condiciones del clima organizacional.

Los cambios culturales impactan la prestación del servicio con calidad.

- El sistema de Gestión de Calidad ha generado cambios positivos en la prestación del servicio.
- La organización realiza seguimiento a la incorporación de las exigencias de la norma del sistema de gestión de la calidad en las prácticas laborales cotidianas.
- El reconocimiento a un resultado positivo favorece la cultura de la calidad.
- Los colaboradores están comprometidos con la cultura de calidad.
- El sistema de gestión de la calidad permite la optimización de recursos.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. A través de los resultados generados por la medición, se puede evidenciar que el compromiso de la alta dirección y el nivel táctico de la organización juega un papel definitivo en el nivel de incorporación cultural de prácticas laborales donde los integrantes de la comunidad administrativa ven la calidad como parte de su ejercicio laboral, entendiéndole el valor que para la institución tiene prestar un servicio enmarcado en la política de calidad, aportando a la excelencia de la organización.
2. Los supuestos formulados permitieron identificar la percepción de los colaboradores, explorando a través de preguntas diseñadas, desde de los preceptos culturales considerados como relevantes dentro del impacto del sistema de gestión de calidad en la cultura. Cada una de los supuestos se exploró a través de afirmaciones construidas a partir de referentes teóricos.
3. El comportamiento habitual de los funcionarios en su actividad laboral, está alineado a los parámetros de calidad en la prestación del servicio e incluye el reconocimiento de los líderes frente al adecuado

desempeño en el marco de la norma y su acompañamiento en el proceso de mejoramiento continuo.

4. La organización está comprometida con la cultura del mejoramiento continuo y contribuye al cumplimiento de la misión administrativa e institucional, siendo la capacitación una forma de incorporar el sistema de gestión de la calidad a la prestación del servicio.
5. El éxito del sistema de gestión de la calidad depende de los cambios que las personas involucradas en los procesos realicen en sus prácticas laborales cotidianas y su sostenimiento no es solo responsabilidad de la alta dirección, sino de cada uno de los integrantes de la administración que están en los procesos certificados.

BIBLIOGRAFÍA

[1] SCHEIN, Edgar H. Psicología de la organización. Prentice-Hall, 1982.

[2] FURHAM, Adrian. Psicología Organizacional, El comportamiento del Individuo en las organizaciones. Oxford University Press - Alfa y Omega grupo editor, 2001.

[3] URDANETA, Bellén Orlando, Psicología Organizacional aplicada a la gestión del Talento Humano. Panamericana Editorial Ltd., 2005.

[4] STONER, James Comportamiento Organizacional. Mc. Graw Hill. Octava Edición, 1999.

[5] RINCÓN. P, C.A. López. V. G.L., "Modelo de sostenibilidad cultural en la administración de la universidad Tecnológica de Pereira dese el sistema de gestión de la calidad", Univ. Tecnológica de Pereira, 2008