

TESINA FINAL DE GRADO

“VIABILIDAD DE LA TRANSICIÓN DE UN SGC BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 A LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA DE INTERNACIÓN DOMICILIARIA. Estudio de Caso: Home Care”

Federico Viñuela / federico.vinuela@gmail.com

Directora: Estela I. Cortez / estelacor2016@gmail.com

Universidad Nacional del Comahue (UNComa)

Recibido: 19/12/2022 - Aceptado: 13/03/2023

Objetivo general:

Conocer la viabilidad de la actualización del SGC de Home Care basado en la norma ISO 9001:2015 y, de ser posible, proponer un plan de acción para implementar dicha actualización.

Objetivos Específicos:

- Analizar los motivos por los cuales Home Care, no realizó la actualización de la norma ISO 9001 a su última versión.
- Identificar los principales beneficios de contar con un SGC basado en ISO 9001:2015
- Indagar las principales diferencias entre ISO 9001:2008 y las ISO 9001:2015
- Comparar y analizar los requisitos de un SGC basado en la ISO 9001:2015 y el SGC actualmente implementado en Home Care siguiendo la ISO 9001:2008.

Metodología:

Dada la naturaleza de la investigación, derivada del problema y los objetivos, el diseño de la misma se configuró con un enfoque no experimental. Más precisamente, una investigación transeccional descriptivo, ya que el trabajo observó y describió el grado de implementación del sistema de gestión de la calidad de Home Care, con base en las ISO 9001:2008, y analizó y detalló los esfuerzos necesarios que debería realizar la misma, para lograr la implementación de la ISO 9001 en su última versión en 2015.

Debido a esto, el método de recolección de datos que se utilizó fue mixto, con el desarrollo de herramientas tanto cualitativas como cuantitativas: entrevistas semiestructuradas, análisis documental de material bibliográfico, de artículos y trabajos académicos, y de página web; y revisión in situ de la documentación propia de la institución.

Maco teórico

Para contextualizar y sostener conceptualmente la investigación se consideró necesario comenzar desarrollando el concepto de planificación estratégica, ya que una decisión tan importante como instaurar un sistema de gestión de la calidad tiene que ser tomada desde la alta gerencia y planificada en todos los niveles de la organización.

Luego, fue importante comprender la evolución del concepto de “calidad” a lo largo del tiempo y cómo el mismo daba respuesta a lo que sucedía en su contexto.

Fue imprescindible la contextualización de un sistema de gestión, y en particular, un sistema de gestión de la calidad, para comprender la necesidad de contar con uno, más allá de la naturaleza de la organización.

Más adelante, se realizó una descripción de la institución que genera las normas de estandarización más reconocida a nivel mundial, la ISO, cuál es su historia, sus principales normativas publicadas. Debido al tema de investigación seleccionado, fue necesario profundizar sobre las normas ISO 9001, sus principios, sus principales modificaciones entre las dos últimas versiones y los beneficios y ventajas de su aplicación. Este último punto, fue el más importante, ya que le daba total sustento y soporte a la investigación y al análisis y evaluación de la normativa sobre la organización elegida.

Para finalizar, se realizó una descripción integral de la institución seleccionada como objeto de estudio, contando con: una breve reseña histórica, una descripción del servicio que ofrece, su cultura, su misión, visión y valores, un análisis FODA, su política de calidad, su estructura organizacional y su modelo de negocio a través de un Canvas.

Conclusiones

En el presente trabajo, se destacaron algunos de los principales beneficios de la certificación de las ISO 9001:2015: la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; las oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; la posibilidad de abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos; y la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Como todo estudio de caso, tuvo que situarse en las particularidades de la empresa: su historia, la misión, la visión y los valores, su modelo de negocio, entre otros. De esta manera, se pudo corroborar el gran impacto, que tuvo para Home Care, la absorción del Grupo Cmico Salud, no sólo en las formalidades sino también en el desarrollo de su SGC. La decisión de no continuar con el mantenimiento de las normas ISO fue producto de las directivas propuestas por la gerencia del Grupo Cmico Salud, quien pretendía posicionarse en gestión de la calidad hospitalaria a través de las Normas de Acreditación ITAES.

Luego de analizar la actualización de la norma ISO 9001:2015, se concluye que los aspectos más relevantes son: la importancia del liderazgo de la alta dirección en el desarrollo del sistema de gestión de la calidad; el análisis del contexto y el entorno en el que se desempeña la organización; la importancia de las partes interesadas que impactan en la actividad de la organización; y la detección y seguimiento de los riesgos institucionales.

Realmente sorprendió que muchas de estas modificaciones sí se estaban teniendo en cuenta. De hecho, los dos capítulos con mayor porcentaje de cumplimiento fueron el cuatro, Contexto de la organización y el cinco, Liderazgo. Esto podría deberse a que la normativa ITAES a la que migró Home Care también hace hincapié en estas cuestiones.

Por otro lado, para conocer el estado de situación del SGC de Home Care, se realizó una revisión de aquellos documentos de mayor relevancia. Los resultados obtenidos fueron realmente negativos y un gran llamado de atención. Se corroboró que el 68% de los documentos revisados, se encuentran desactualizados, el 21% fuera de utilización, un 5% de los mismos son inexistentes y otro 5% con aproximación formal.

Para determinar el nivel de cumplimiento de la ISO 9001:2015, se realizó un análisis Gap, determinando criterios de evaluación objetivos, para obtener la brecha existente entre lo implementado y lo exigido por la norma. Se pudo corroborar cómo más del 80% de los subcapítulos evaluados no cuentan con una aproximación formal al cumplimiento. Estos resultados permiten concluir que, hoy en día, Home Care se encuentra muy lejos de poder cumplir con los criterios para la implementación de la última versión de la norma.

Si Home Care decidiera retomar la implementación de las ISO 9001, deberá realizar numerosas modificaciones y actualización de la gran mayoría de sus procesos. Sin embargo, no quedan dudas que tiene una buena base normativa facilitando la transición hacia la ISO 9001:2015.

Bibliografía

- Alexander Osterwalder & Yves Pigneur. (2011). *Generación de modelos de negocio*. Barcelona: Deusto.
- Álvarez, R. F. (2014). Estructura de alto nivel de la ISO y. *Éxito Empresarial*, 2-4.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: CEPAL.
- bsi. ((s.f.)). Pasando de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015. El nuevo estándar internacional para los sistemas de gestión de la calidad. *bsi. Making excellence a habit*.
- Bureauveritas. (s.f.). *Bureauveritas*. Recuperado el 08 de Octubre de 2021, de <https://es.lead.bureauveritas.com/breve-historia-iso>
- Carrillo, R. L. (2008). *La importancia de los sistemas de gestión de calidad en empresas agrícolas*. Varacruz.
- Crosby, P. B. ([1987] 1998). *La calidad no Cuesta*. Colonia San Juan Tlihuaca: Compañía Editorial Continental, S.A. .
- De Piero C., Desancio L., Mansilla G. (2018). *Beneficios y dificultades de mantener un Sistema de Gestión. El desafío de la recertificación en la nueva versión 2015*. Buenos Aires.
- Greener, S. S. (s.f.). ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Documento guía. *DNV.GL*, 5-19.
- Gutiérrez, P. H. (2010). *Calidad Total y Productividad* (3ra Edición ed.). (P. E. Vázquez, Ed.) Mexico D.F, Mexico: Mc Graw Hill.
- IRAM. (08 de Octubre de 2021). *IRAM*. Obtenido de Instituto Argentino de Normalización y Certificación: <https://www.iram.org.ar/institucional/quienes-somos/>
- ISO. (Agosto de 2021). *ISO (Organización Internacional de Normalización)*. Obtenido de ISO (Organización Internacional de Normalización): <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>
- ISO 9001:2015. (s.f.). *International Organization for Standardization*. Recuperado el 06 de octubre de 2021, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- ITAES & SACAS. (2012). *Programa de Indicadores de Calidad en Atención Médica*. Buenos Aires.
- James P. Wormack, D. T. (1992). *La maquina que cambió el mundo*. México DF: Mc Graw hill.
- Jaramillo, J. M. (s.f.). *Indicadores de Gestión*. Timal Gerenciales.
- Phillip, C. T. (1984). *Circuitos de Calidad. Cómo hacer que funcionen*. Colombia: Norma.
- Porter, M. (2011). ¿Qué es la estrategia? *Harvard Business Review*, 100-117.
- Pulido, H. G. (2010). *Calidad Total y Productividad*. Santa Fe: Mc Graw Hill.
- Ricardo, L. G. (2005). La Calidad Total en la Empresa Moderna. *Perspectiva*, 67-81.
- Rodríguez, M. C. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad . *Revista de la Universidad de La Salle*, 1-21.
- Telles, N. L. (2020). *Migración de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015 en una empresa metalmeccánica*. Tesis, Lima. Recuperado el 23 de Octubre de 2021