

Planificación estratégica ISO 9 001: Un análisis de su implementación en empresas peruanas

Strategic planning ISO 9 001: An analysis of its implementation in Peruvian companies

Juan José Saavedra López

Universidad Nacional Federico Villarreal

<https://orcid.org/0000-0001-7006-1229>

✉ jsaavedralopez@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación describe las características que se asumen al complementar una gestión empresarial bajo la norma ISO 9 001. La metodología se consolidó con la búsqueda de conceptos de referencia, considerando como base a una planificación estratégica que rige a cualquier organización. Los resultados obtenidos muestran los beneficios empresariales y comerciales que conlleva la norma en referencia al impacto al sector económico y legal.

Palabras clave:

Gestión, estandarización, empresas, visión.

ABSTRACT

This research describes the characteristics that are assumed when complementing a business management under the ISO 9 001 standard. The methodology is based on the search for reference concepts based on a strategic planning that governs any organization. The results show the business and commercial benefits of the standard. The conclusions refer to the impact on the economic and legal sector.

Keywords:

Management, standardization, companies, vision.

Introducción

Actualmente la población demanda bienes y servicios que requieren una calidad optima, por el cual, todas las empresas se basan en estándares que cercioren la demanda brindada por los clientes (Ruperti et al., 2021). La optimización de un servicio está sujeto a mejorar la competitividad entre las empresas más resaltantes dentro de cada sector (Martínez et al., 2018). Es por ello, que durante la planificación se desarrollan aspectos que soporten los posibles riesgos a partir de indicadores (Fontalvo et al., 2021). La mejora continua se establece como parte de los objetivos que se traza una empresa y que es aplicada en el sector privado y público, complementándose con nuevas herramientas que proporcionan estabilidad en la gestión, a partir de modelos de referencia (Chafloque et al., 2019). Asimismo, como parte de su alcance, también se han generado impactos negativos y este último se asocia a la deficiencia en cuanto a la planificación estratégica que rigen a las empresas con base a sus lineamientos que van acorde a la productividad trazada en las metas de la misma organización. La planificación estratégica es una herramienta comúnmente utilizada por parte de diferentes organizaciones como un servicio que proporciona desarrollo a partir de la implementación de planes, con el fin de cumplir con los objetivos trazados (Quiroa, 2020). Los objetivos trazados parten de una dirección estratégica que pretende alinear las metas de acuerdo a los recursos disponibles en la organización con el fin de preservar la continuidad del mercadeo (Arvey, 2020)

A partir de las metas trazadas, se establecen propósitos, objetivos, políticas y estrategias, generando una eficiente gestión, con estrecha relación entre la optimización del sistema productivo y el desempeño del mismo (Yuquilema et al., 2018). Las áreas no empresariales son consideradas como parte de la planificación, siendo parte de la globalización que abarcan diversas áreas y lo consuman para un mejor desarrollo (Morante et al., 2018). Los efectos que causan una planificación estratégica anticipada se basan en la mejora del profesional, funcionalidad institucional y mejora de la capacidad laboral de la organización (Diaz et al., 2020). En gran parte embarca una fase de control, en la cual se toman medidas preventivas, como la evaluación y la realización con base a los resultados obtenidos (Aguilar, 2018a). De esta manera,

la planificación varía de acuerdo a la oferta brindada por la competencia directa e indirecta dentro del mercado, enfocándose en las fortalezas y debilidades de la misma (Aguilar, 2018b). Como parte de la estandarización productiva, las empresas tienden a alinear sus procesos operativos y su productividad de acuerdo a normas que benefician de una u otra forma a la organización y al cliente. Asimismo, un modelo de gestión de calidad que rija de acuerdo a la ISO 9 001 proporcionará calidad en las entradas y salidas a cada proceso industrial que emane una empresa, y que se verá reflejada en el producto final (Parra et al., 2019). A medida que se implementa un sistema de gestión de calidad como parte de la planificación estratégica, se optimizan los procesos dentro de cada empresa, se mejora la calidad del servicio y del producto y se actualizan las herramientas requeridas (Saltos y Burgos, 2021). El principal componente de la ISO 9 001 es el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), a partir de los recursos disponibles y su posterior aplicación en cada fase de operación, acciones basadas en los riesgos potenciales y el cumplimiento de las directrices de la norma ISO 9 001 (Sánchez et al., 2020).

Por consiguiente, los objetivos de la investigación se basan en la descripción de la funcionalidad que ejerce la ISO 9 001 sobre el desempeño productivo de una empresa en el Perú. Asimismo, se mencionan las metas a alcanzar una vez implementado dentro de un sistema productivo y los beneficios que trae el mismo.

Marco Teórico

Los tipos de planificación estratégica van de acuerdo a las directrices de una organización según Palacio (2019):

- Planificación de personal

Sujeta a partir de la etapa de operación que se da mediante un organigrama, en donde, los trabajadores son correspondidos según el área en que se encuentran y la actividad a disposición. Cada área se encuentra cubierta por una meta trazada según la planeación administrativa, es decir, según el tiempo estimado, contarán con un objetivo a medida que transcurra el tiempo. Como parte del proceso, la automatización proporciona información de acuerdo al perfil de cada trabajador, asumiendo el filtro que se debe realizar al momento del reclutamiento por parte del personal y así atraer mejoras tanto para la empresa como para la sociedad.

- Planificación del capital humano

Como parte de la planificación laboral, este se enfoca en el desempeño del personal en lo que respecta a la productividad de la empresa. Al ser un activo, depende del rendimiento del mismo, monitoreado con la etapa operacional de la organización. Por otra parte, contribuye en las mejoras continuas que se realicen en cuanto a las capacitaciones del personal, promoviendo una gestión más acorde a las necesidades del trabajador. Como parte de su gestión, se enfoca en mejorar los puntos débiles de cada trabajador y de la empresa en sí, con el fin de mejorar la productividad de esta última y así reducir el margen de error marcado desde la planificación.

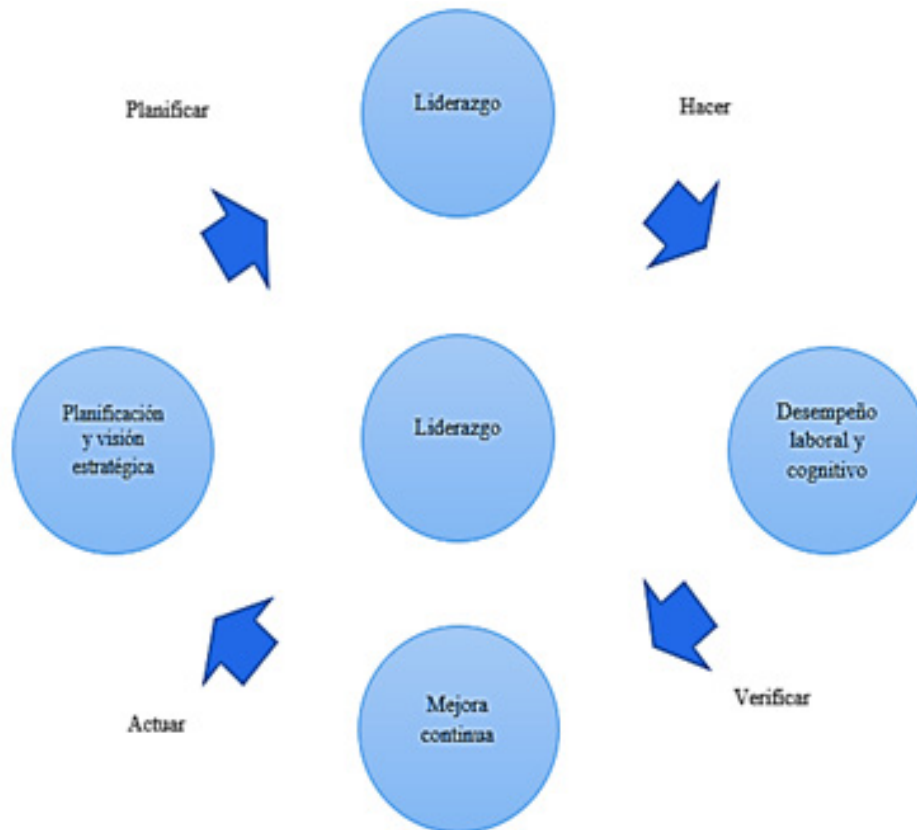
- Planificación de carrera

Se basa en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores a lo largo de su actividad siendo parte de la organización. Como parte del desarrollo laboral, abarcan programas que estimulan el aprendizaje constante de los mismos. Igualmente, prosperan a alcanzar las metas propuestas a partir de esta iniciativa, que beneficia tanto a la empresa como al trabajador y por consecuente, al cliente. A medida que se desarrollen este tipo de iniciativas, se brindará un soporte rentable al sector, generando una contribución a la economía del país.

Los tipos de planificación rigen de aspectos de mejora según Mejía (2021):

- Aumento de la producción total
- Capacitación laboral
- Optimización de procesos operativos
- Estructuramiento del manual operativo

Asimismo, para el adecuado desarrollo de una empresa, se debe regularizar de acuerdo a Normas Internacionales Estandarizadas (ISO). A partir de ello, se detalla en la figura 1 el procedimiento desde el procesamiento del producto hasta la atención al cliente, como parte de la norma.

Figura 1. Ciclo PHVA

Fuente. Elaboración propia.

En la parte operativa, la sistematización se encuentra organizada como se muestra en la Figura 2, en donde, se resaltan aspectos claves como las entradas y salidas que son clave durante la etapa de evaluación del rendimiento y productividad por parte áreas automatizadas y mecánicas.

Figura 2. Representación esquemática de la sistematización de una empresa.

Fuente. Elaboración propia.

Metodología

La investigación se consolida en una revisión bibliográfica de literatura. Se recopila información de diferentes fuentes y con ello se engloban términos y conceptos que darán lugar a la sustentabilidad de una empresa a partir de directrices bajo la Norma Internacional ISO 9 001:2015. Como parte de cada proceso que abarca una empresa en el Perú. Para lograr el objetivo de esta investigación se rigen a partir de herramientas como textos, documentos y artículos científicos publicados en diferentes repositorios.

Resultados y Discusión

A partir de la metodología explicada, se diseñó un modelo explicado en la Tabla 1, acorde a los requerimientos mencionados para el correcto funcionamiento y su rentable sustentabilidad a lo largo de la producción ejercida por una empresa.

Tabla 1 *Modelo de Gestión de Calidad para Empresas bajo la norma ISO 9 001:2015.*

Ficha de proceso	
Misión	Cumplir con las Normas Técnicas, Normas Fitosanitarias y Norma ISO 9 001:2015, que salvaguarde la calidad del producto y la integridad del cliente.
Alcance	Certificación del producto Almacenamiento del producto y su posterior distribución.
Entradas/Proveedores	Materia prima, insumos, diseño y desarrollo y producción.
Salidas/Clientes	Certificación fitosanitaria y comercialización
Variables de control	Indicadores, documentos y registro de lotes

Fuente. Elaboración propia.

Desde el siglo XX se establecen estos términos a medida que evoluciona la administración, demandando mayores recursos para su adecuada adaptación, siendo la sustentabilidad un aspecto que define el futuro de una empresa, en la cual, sus dimensiones limitan su desarrollo como: planear, organizar, dirigir, controlar e innovar, maximizando sus recursos y potenciando la capacidad de sus dirigidos (Yautenzi, 2019a). La planificación es parte de una herramienta global, y va dirigida desde el inicio de cada organización, como la estructura que desencadena cada actividad que se realice dentro de ella, siendo un sistema comunicativo, flexible y adaptado a la necesidad que depara el mercado y el cliente (Yautenzi, 2019b). Esta herramienta engloba una variedad de beneficios, entre los más importantes, son:

- a. Son sistematizadas.
- b. Se enfocan en la visión de la empresa.

- c. Adecua y procura que los trabajadores adquieran conductas proactivas dentro de la organización, mejorando el rendimiento y producción de la empresa.
- d. Participación laboral, ejerciendo en la participación continua de los trabajadores, en la cual, opinen de los diversos procesos y unas posibles mejoras.
- e. Exige conocimientos y disciplina.
- f. Monitoreo a través de indicadores.

Sin embargo, la planificación considera las cualidades, características y el comportamiento que asuman los trabajadores frente a situaciones que pongan al límite la calidad del servicio y del producto, manteniendo el compromiso del mismo de poder solucionarlo. Así como menciona Ramírez (2019), la implementación de la planificación estratégica esta visionada a optimizar procesos que implique el uso de excedentes, usando criterios que delimiten su practica en todo tipo de organización.

Durante la aplicación de esta normativa a lo largo de la operatividad de una empresa, abarcan procesos que demandan recursos y la cual, su rendimiento será reflejada en el producto final y en la demanda que ejerza dentro del mercado y con competencias directas. Así como menciona Torres et al. (2020), en la cual, cerciora que las actividades que se realicen dentro de una organización y bajo la normativa y certificación de la ISO 9 001, se obtendrá una mejora en la calidad del servicio, y del mismo producto, también se logrará disminuir el uso de recursos no renovables y lo cual se apreciará una mejor productividad y mejor posicionamiento en el mercado nacional e internacional. La gestión estratégica también se verá beneficiada y es que se les atribuirá un mejor liderazgo, planificación (Delgado y Rueda, 2019) y acceso al mercado libre, es decir, atracción por nuevos clientes (Carriel et al., 2018).

Conclusiones

Finalmente, el objetivo del estudio fue dar a conocer las ventajas que conlleva estandarizar procesos industriales de acuerdo a normas internaciones y más si enfoca en la calidad del producto, ya que, esta será beneficiaria para la económica de una organización, creando buenas expectativas en los clientes y en las partes interesadas. Asimismo, cualquier procedimiento que rija cualquier empresa, debe mostrar y desarrollar más actividades de apoyo y análisis FODA, y es que promueve mejorar sus falencias, tanto a nivel gerencial como operacional, brindando más herramientas a sus trabajadores y así asegurando una mejor calidad y sustentabilidad de la empresa.

Es claro aplicar criterios que estandaricen cualquier actividad relacionada a la fase operacional, como el uso de indicadores, que asociando el rendimiento con la fase productiva. A medida que se implementen más indicadores, la productividad no será atípica, es decir, se mantendrá constante a beneficio de la organización, mejorando así su performance. Los planes de contingencia a nivel empresarial, describen acciones que satisfacen a clientes y logran un buen desempeño comercial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Muñiz, L., Tomalá, R. y Alvarado, J. 2022. La Planificación Estratégica y su Aporte al Desarrollo Empresarial de las Mipymes en Manabí. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8 (1), 372-383. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2577>
- Delgado, B., Bravo, W. y Pinzón, L. 2022. La Planificación Estratégica como herramienta clave para el desarrollo de las microempresas. *Revista Publicando*, 9 (34), 96-107. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2323>
- Márquez, J., Alba, M., Romero, W. y Mora, M. 2022. Modelo de gestión para empresas paletteras bajo la norma ISO 9001:2015. *Revista Sociedad & Tecnología*, 5(2), 241-259. <https://doi.org/10.51247/st.v5i2.212>
- Valladares, S., Vicuña, A., Soto, C. y Jara, G. 2022. La planificación estratégica como mejora del desempeño docente en Perú. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6 (22), 238-245. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.331>
- Barreno, J. y Romero, A. 2022. La Planificación Estratégica como una herramienta de gestión en el Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnología de los Andes. *Neutrosophic Computing and Machine Learning*, 19, 27-36. Recuperado de: <http://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/178/574>