La gestión del conocimiento en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO-9000 en una empresa de la industria metalmecánica

Jaime Olea-Miranda, José Alberto Espinoza-Mejía, Alonso Pérez-Soltero.

Universidad de Sonora, Departamento de Ingeniería Industrial, Rosales y Blvd. Luis Encinas S/N C.P. 83000, Hermosillo, Sonora, México.
jolea@industrial.uson.mx,jaem_alberto@hotmail.com, aperez@industrial.uson.mx

Resumen: Hoy en día, las organizaciones buscan la manera de gestionar el conocimiento entre sus empleados, considerado como un recurso estratégico clave y con una fuerte relación con la capacidad que tiene la organización para obtener una ventaja competitiva. La implementación de actividades relativas a la creación, almacenamiento, transferencia y aplicación del conocimiento, proporcionan valiosas herramientas para fortalecer la cultura organizacional que permita adoptar sistemas o estrategias necesarias para que las organizaciones incrementen sus beneficios y sobrevivan en el entorno competitivo y dinámico de los mercados. El objetivo de este trabajo es proponer algunas de las actividades y técnicas del proceso de gestión de conocimiento en las áreas de calidad e ingeniería de una empresa de la industria metalmecánica, se busca generar las condiciones para la implementación efectiva del sistema de gestión de calidad, preparar el camino para mejorar otros sistemas y la cultura organizacional en la empresa.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, gestión de calidad, ventaja competitiva, cultura organizacional.

1 Introducción

El conocimiento se ha convertido en uno de los recursos estratégicos de mayor importancia para las organizaciones porque ha sido asociado con las capacidades de las empresas para lograr una ventaja competitiva. Si una empresa desea mejorar o mantenerse en la nueva dinámica que ha impuesto el mercado, deberá encontrar la manera adecuada

Jaime Olea-Miranda, José Alberto Espinoza-Mejía y Alonso Pérez-Soltero, *La gestión del conocimiento en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO-9000 en una empresa de la industria metalmecánica*, en: Alonso Perez-Soltero, Mario Barceló-Valenzuela, Oscar-Mario Rodríguez-Elias, German-Alonso Ruíz-Domínguez, Erica-Cecilia Ruíz-Ibarra, Ramón-René Palacio-Cinco (Eds.), Avances de Investigación en Ingeniería en el Estado de Sonora, pp. 140-145, 2014.

de gestionar el conocimiento entre sus empleados para generar la ventaja competitiva que le permita sobrevivir [1].

Bagnoli y Vedovato [2] indican que gran parte del conocimiento que se encuentra en una organización se localiza en las personas que la conforman, el cual es compartido a través de las interacciones interpersonales y relaciones sociales. Por lo cual, es necesario que la organizaciones desarrollen una cultura organizacional y sistemas de recompensas que estimulen este tipo de relaciones para fomentar que el conocimiento sea compartido.

El propósito de este documento es proponer la estrategia para implementar actividades y técnicas del proceso de gestión de conocimiento en dos áreas claves de una empresa de la industria metalmecánica, específicamente se busca generar las condiciones adecuadas en la cultura de la organización que permitan la implementación efectiva del sistema de gestión de calidad y obtención de la certificación internacional ISO-9000:2008, además de preparar el camino para la adopción de otras estrategias de mejora.

La estructura del documento describe conceptos relevantes para mejorar su comprensión, posteriormente se presenta la problemática actual y la solución propuesta, así como los beneficios esperados y conclusiones.

2 Marco teórico

La literatura sobre gestión del conocimiento, así como la relativa a los sistemas de calidad, han crecido de manera exponencial en los últimos 25 años, la importancia y el interés de trabajar estos conceptos, se relacionan con la posibilidad de identificar las actividades para gestionar de modo eficaz y eficiente este recurso estratégico para potencializar la ventaja competitiva de la empresa.

La gestión del conocimiento puede definirse como la capacidad con que cuenta una organización referente al uso del capital intelectual, experiencia y conocimiento tanto individual como colectivo para alcanzar los objetivos organizacionales a través del proceso de producción e intercambio de conocimiento y su utilización con el apoyo de tecnología [3]. Dalkir[4] indica que la gestión del conocimiento presenta un enfoque deliberado y sistemático para asegurar la completa utilización del conocimiento base de una organización, el potencial de las destrezas individuales, las competencias, los pensamientos, las innovaciones y las ideas para crear una organización más eficiente y efectiva. Nonaka y Takeuchi[5] lo definen como la capacidad de una organización para crear nuevo conocimiento, diseminarlo y expresarlo en productos, servicios y sistemas.

Lopez y Meroño[6] describen la intervención de la cultura organizacional como un factor importante al momento de gestionar el conocimiento, porque determina los valores, creencias y sistemas de trabajo que podrían alentar o impedir la creación y el intercambio del conocimiento y, en última instancia la toma de decisiones. Consecuentemente, una cultura organizacional debe proporcionar apoyo e incentivos, así como fomentar las actividades relacionadas con el conocimiento mediante la creación de entornos para intercambio del mismo. Una cultura efectiva incluye normas y prácticas que promueven el libre flujo de información entre las personas y los diferentes departamentos de una

organización [7], desafía a las personas a compartir el conocimiento en toda la organización [8], valora la creatividad, mejora continua y recompensa [9] y alienta la aplicación y desarrollo del conocimiento dentro de la organización [8].

Es importante considerar que las condiciones actuales del mercado, exigen a las empresas mejorar sus ventajas competitivas para sobrevivir en el mediano y largo plazo, lo que implica analizar como aprenden e interiorizan los conocimientos para desarrollar estrategias que potencialicen sus capacidades[10]. Porter[11] indica que la estrategia competitiva implica ser diferente, contemplando el conjunto de decisiones fundamentales que permiten a la empresa determinar los lineamientos esenciales que la proyectan hacia el futuro en el largo plazo y su esencia radica en la decisión de realizar las actividades de manera distinta que sus rivales. Además, manifiesta que "la única ventaja competitiva sostenible es la innovación permanente"[12].

El término competitividad puede definirse como la capacidad que una organización posee para mantener o incrementar su participación en el mercado basada en nuevas estrategias, en un crecimiento continuo de la productividad, en la capacidad inter-empresarial de negociación en un ambiente competitivo determinado por el sector y el mercado de los consumidores, así como en políticas introducidas por los gobiernos nacionales y alianzas económicas regionales [13],[14].

En el actual contexto competitivo, globalizado y cambiante, el diseño y generación de modelos de negocios se encuentran en constante cambio debido a fuerzas económicas, sociales, de mercado y tecnológicas, forzando a las organizaciones a realizar ajustes con el claro objetivo de obtener una ventaja competitiva. Este nuevo entorno económico exige a las empresas el implementar estrategias que le permitan mejorar sus niveles de competitividad. La certificación internacional en sistemas de gestión de calidad se considera clave para permanecer en el mercado, ya que retener y obtener una mayor lealtad de los clientes y proporcionar una base para la mejora continua es un reto relevante para las organizaciones y una exigencia del mercado, por lo que se considera de gran importancia impulsar el desarrollo de estrategias que permitan la generación de conocimiento y capacitación en los procesos de gestión y certificación de calidad [15], [16].

Cuando las organizaciones implementan un sistema de gestión de la calidad, se enfrentan a múltiples dificultades que pueden convertirse en un impedimento para alcanzar el éxito en la implementación de un sistema de calidad. Esto ha llevado a que las empresas realicen grandes esfuerzos en la búsqueda de soluciones prácticas y efectivas, por lo que la implementación de actividades relativas a la creación, almacenamiento, transferencia y aplicación del conocimiento en las organizaciones surge como una posible solución a las dificultades adquiridas en el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad, proporcionando herramientas útiles para la adquisición de las características de una cultura madura que permitan evitar las dificultades en la aplicación de los programas orientados por la filosofía de la gestión de calidad[17].

3 Antecedentes y descripción del problema

El estudio empírico se aplica a una empresa de metalmecánica que antela exigencia de uno de los principales clientes y con el objetivo de obtener una ventaja competitiva en su ramo, ha decidido implementar el sistema de gestión de calidad y conseguir la certificación ISO-9000:2008 en el presente año. Sin embargo, la gerencia reconoce que las condiciones actuales representan un riesgo para que la implementación sea efectiva en el tiempo deseado.

La gerencia reconoce que para la implementación de un sistema gestión de calidad, es indispensable la participación de directivos, mandos medios y trabajadores; donde las distintas áreas de la empresa tienen actividades y procesos específicos que buscan agregar valor a los productos, los procesos están encadenados y relacionados entre sí, pero la información y el conocimiento que manejan no está diseminado en la empresa, principalmente por problemas de comunicación entre las áreas, resistencia a capturar el conocimiento o a nuevas formas de realizar las actividades, rotación de personal con conocimiento clave, entre otros obstáculos que afectan o entorpecen el proceso de implementación efectiva de dicho sistema.

En la empresa bajo estudio, cuando las personas capacitadas para dirigir el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad y otros procesos claves, terminan su relación laboral sin haber aplicado significativamente el conocimiento adquirido, dejan un hueco de conocimiento que afecta el desempeño de la empresa, además las personas en los diferentes departamentos actúan en base a sus experiencias y los procedimientos implementados no consideran la interrelación o dependencia entre áreas como factor clave del desempeño productivo y mejora de la calidad de los productos, al mismo tiempo existe duplicidad en documentación y escasez en interacción interpersonal que permita crear nuevo conocimiento que facilite el trabajo y mejora dela toma de decisiones.

4 Propuesta de solución

Se busca implementar actividades relativas a la creación, almacenamiento, transferencia y aplicación del conocimiento, así como técnicas que permitan generar condiciones propicias para la implementación del sistema de gestión de calidad y fortalecer la cultura de la organización. Las acciones se concentrarán en las áreas de calidad e ingeniería por ser las más afectadas, sin embargo podrán replicarse al resto de las áreas de la organización.

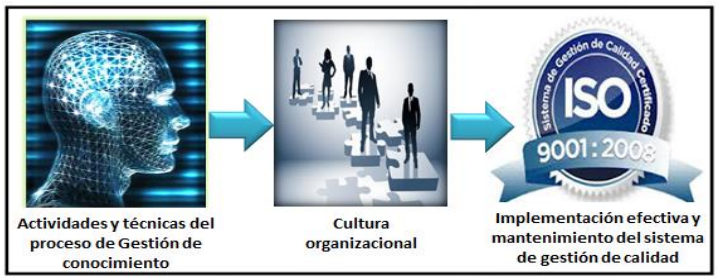

Figura 1. Modelo conceptual de la propuesta planteada (elaboración propia).

5 Resultados y beneficios esperados

Implementar actividades y técnicas referentes a la gestión del conocimiento, proporcionarán condiciones apropiadas para crear, almacenar, transferir y aplicar conocimiento que impactará positivamente la cultura organizacional, minimizará el impacto por la rotación de personal, fomentará el trabajo en equipo y la comunicación entre las distintas áreas de la empresa. Se espera que al mejorar la interacción interpersonal se armonice el conocimiento existente y se obtengan mejores resultados. Al fortalecer la cultura organizacional, se motiva a los empleados a participar con sus aportaciones y se espera una mejora en el ambiente de trabajo y se fortalezca la ventaja competitiva de la empresa.

6 Conclusiones

En el actual contexto competitivo, globalizado y cambiante las organizaciones se ven forzadas a buscar una ventaja competitiva que les permita asegurar su supervivencia. Está búsqueda ha permitido valorar la importancia de gestionar adecuadamente el conocimiento, así como su relación con el fortalecimiento de la cultura organizacional y la capacidad que representa para una organización al permitir adoptar con mayor facilidad otras estrategias de mejora, las actividades que se implementan para lograr la certificación en calidad, servirán para fortalecer el desempeño organizacional.

Referencias

1. Durst, S., Runar I.: "Knowledge management in SMEs: a literature review", Journal of Knowledge Management, Vol. 16 Iss: 6 pp. 879 – 903 (2012).
2. Bagnoli, C. y Vedovato, M.: The impact of knowledge management and strategy configuration coherence on SME performance. Journal of Management & Governance, 18, 615–647 (2012).
3. Mehrdad, H.,SeyedehFaezehSadatiSeyed, M.: 'Effect of Knowledge Management on Success of Customer Relationship Management in EghtesadNovin Bank of Tehran',

International Journal Of Business Management & Economic Research, 4, 6, pp. 839-848 (2013).
4. Dalkir, K.: Knowledge management in theory and practice, Second Edition, USA: The MIT Press (2011).
5. Nonaka, I.,Takeuchi, H.: La organización creadora de conocimiento. México D.F. Oxford UniversityPress (1999).
6. Lopez-Nicolas, Meroño-Cerdán: The impact of organizational culture on the use of ICT for knowledge management, Journal Electronic Markets, Vol 19:6, pp. 211-219 (2009).
7. DeTienne, K., Dyer, G., Hoopes, C., Harris, S.: Toward a model of effective knowledge management and directions for future research: Culture, Leadership and CKO´s. Journal of Leadership & Organizational Studies, 10, 4, pp26-43 (2004).
8. Moffett, S., McAdam, R., Parkinson, S.: Developing a model for technology and cultural factors in knowledge management. Knowledge and Process Management, 9, 4, pp 237-255 (2002).
9. Hislop, D.: Linking human resources management and knowledge management via commitment. Employee Relations, 25, 2, pp 182-202 (2003).
10. Porter, M., Millar, V.:How information gives you competitive advantage. Harvard Business Review, 63(4), 149-160 (1985).
11. Porter, M., Siggelkow, N.: ContextualityWithin Activity Systems and Sustainability of Competitive Advantage. Academy Of Management Perspectives, 22(2), 34-56 (2008).
12. Porter, M.: Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior.3ª. Edición. México: CECSABecquerel, A.E. (1839) ComtRend. Academie d. Sciences, 9, p. 561(2004).
13. Solleiro, J., Castañón, R.: Competitiveness and innovation systems: the challenges for Mexico's insertion in the global context. Technovation, 45 (2005), 1059-1070 (2005).
14. Rubio, A., Aragón, A.: Competitividad y recursos estratégicos en la Pyme. Revista de empresa, 17, 32-47 (2006).
15. Bribiescas, F., Romero, I.: Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza Cd. Juarez, Chih., México-El Paso, Texas, USA. [13] Trillo, S. y Torruellas, W.E. (2001) SpatialSolitons (2014).
16. Saavedra, M.: 'Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. (Spanish)', Pensamiento & Gestión, 33, pp. 93-124 (2012).
17. De la hoz, J., Carrillo, E., Gómez, L.: 'Gestión de la calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios. (Spanish)', Ad-Minister, 21, pp. 71-85 (2012).