

ORIGINAL ARTICLE / ARTÍCULO ORIGINAL

LABOR COMPETENCIES AND THE IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT ISO 9001: 2015

LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

William Guido Falcón-Salvador^{1,2} & Ofelia Roque Paredes¹

-
- 1 Administración de Negocios. Escuela de Pos Grado Universidad Ricardo Palma. Santiago de Surco. Lima, Perú.
 - 2 Estanterías Metálicas JRM SAC. Lima, Perú.
Author for correspondence: E-mail: wfalcon@jrmsac.com.pe
E-mail: rofrancast@yahoo.com

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to demonstrate that through the development of the labor competencies of the operating personnel in a company of the Mechanical Metal Sector allows to contribute with the implementation of an ISO 9001: 2015 Quality Management System. Job skills are a combination of knowledge, attitudes and skills. To test the hypotheses, a non-experimental research has been developed at the JRM S.A.C Metal Shelving Company, located in the district of San Juan de Lurigancho, Lima, Peru. We worked with the production supervisors and the operational personnel of the various productivity areas to collect information through the instrument designed to measure labor competencies in relation to quality management ISO 9001: 2015.

Keywords: Job skills – Quality management ISO 9001 – operating personnel – Mechanical Metal Sector

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue demostrar que mediante el desarrollo de las competencias laborales del personal operativo en una empresa

del Sector Metal mecánico permite contribuir con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Las competencias laborales es una combinación de conocimientos, actitudes y habilidades. Para probar las hipótesis, se ha desarrollado una investigación no experimental, en la empresa Estanterías Metálicas JRM S.A.C, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, Perú. Se trabajó con los supervisores de producción y el personal operativo de las diversas áreas de productiva de la organización para la recopilación de información mediante el instrumento diseñado para medir las competencias laborales en relación a la gestión de calidad ISO 9001:2015.

Palabras clave: Competencias laborales – Gestión de Calidad ISO 9001 – personal operativo – Sector Metal mecánico

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones líderes del mercado contemplan dentro de sus objetivos estratégicos el desarrollo de las competencias laborales del personal e implementación de un sistema certificado de gestión de calidad ISO 9001 para garantizar crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad del negocio; lo cual no ha sido durante muchos años parte de la filosofía de las empresas peruanas del sector metalmeccánica, caracterizadas por contar con personal operativo no tecnificado, porque su principal preocupación estaba orientada a satisfacer los requerimientos del mercado sin hacer un análisis más profundo sobre la importancia que hoy en día tiene desarrollar las competencias del personal de la organización. De acuerdo a las actividades que se desarrollan en una organización, se definen, evalúan y desarrollan las competencias del personal para contribuir con el logro de objetivos organizacionales. Las competencias son comportamientos observables en

la vida laboral, y son el resultado de una combinación de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que conllevan a un desempeño adecuado en el desarrollo de las actividades y para poder establecer una gestión por competencias se requiere efectuar una adecuada selección, evaluación de desempeño y el desarrollo de competencias (Irigoin & Vargas, 2002; Alles, 2012). Por su parte, Lévy-Leboyer (1996) lo definió como “Repertorios de un comportamiento que algunas personas dominan mejor que otras, lo que hace las hace más eficaces en una situación determinada. Estos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo” (p.54). Asimismo, la Organización internacional del trabajo (OIT, 2012) señaló que “la competencia es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada” (Sección de definición, párr.1). En suma, se puede resumir que las competencias son producto de los conocimientos, habilidades y actitudes,

asociados a un comportamiento observable en el ámbito laboral, ahora es importante revisar algunas clasificaciones de competencias para tener un mejor panorama. Por otro lado, la Norma ISO 9001 (ISO, 2015) definió a la gestión de calidad como “Gestión de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, la cual incluye el establecimiento de políticas de calidad y los objetivos de calidad” (p. 9).

Dependiendo la naturaleza de las organizaciones se definen el tipo de competencias laborales requeridas por puestos de trabajo, las cuales varían en relación a la cultura de la empresa. Existen muchas definiciones, por ejemplo, Alles (2004) afirmó que “las competencias están agrupadas en competencias cardinales o generales y competencias específicas con distintas aperturas: para niveles ejecutivos, para niveles gerenciales intermedios y otros niveles intermedios” (...) (p. 61). Por su parte, Mertens (1996) indicó que las competencias se clasifican en competencias generales, relacionadas con los comportamientos y actitudes, competencias básicas, relacionadas con formación del personal, y competencias específicas, referente a los aspectos técnicos. Asimismo, “las competencias incluyen como mínimo conocimientos, capacidades y actitudes, y que su combinación puede variar por cada competencia” (Van der Klink *et al.*, 2007).

Por ende, dependiendo de la naturaleza de las organizaciones se necesita determinar que métodos de evaluación

de competencia deben implementarse, referente a ello Grados (2011) indicó que para poder implementar el método de 360° se requiere efectuar un diagnóstico de toda la información que se cuenta antes de iniciar cualquier evaluación, dar retroalimentación de la aplicación de la técnica seleccionada, elaborar el cuestionario respectivo, efectuar el procesamiento de la información obtenida del evaluado, dar retroalimentación al colaborador para la toma de acciones de mejora, efectuar reflexión por medio de un autoanálisis, elaborar el plan de acción respectivo referente a las mejoras a considerar en las competencias y finalmente generar el cambio conductual mediante planes de seguimiento para medir la eficacia (p. 200 al 201). Asimismo, en un artículo referente a la gestión de competencias Arana & Sánchez (2008) resumieron que el desarrollo de las competencias se basa en: definir el catálogo de competencias, establecer las competencias requeridas, identificar las competencias existentes, determinar las competencias a desarrollar y elaborar planes de desarrollo. Podemos concluir, que mediante las evaluaciones de competencias se determina que aspectos deben desarrollarse como parte de los requisitos necesarios para la implementación ISO 9001.

Para complementar lo indicado, es importante determinar cuáles son los factores que contribuyen al desarrollo de competencias y de qué manera las organizaciones buscan alinear dichos factores con sus políticas internas a fin de contribuir con la implementa-

ción ISO 9001:2015. Alles (2012) indicó que los factores relacionados con el desarrollo de las competencias son: determinar métodos adecuados para el autodesarrollo, ya sea interna o externamente, acompañar el desarrollo mediante un adecuado programa de entrenamiento guiado por un experto y alcanzar el codesarrollo tanto para el personal como para la organización. Asimismo, otro factor importante está relacionado con el nivel organizativo, las cuales son identificar comportamientos deseados, verificar las capacidades del empleado y estructurar un entorno favorable para el aprendizaje. La formación de ello permite a las organizaciones fortalecer la implementación del sistema de gestión de calidad. Por su parte, Arana & Sánchez (2008) indicaron que los factores relacionados con el desarrollo de las competencias son los procesos internos y los planes de desarrollo que sigue la organización para lograr las mejoras en los desfasos de competencias. En base a lo expuesto, se puede afirmar que el desarrollo de competencias dentro del proceso de implementación ISO requiere de un plan de sensibilización, capacitación al personal, monitoreo de resultados y retroalimentación de mejoras en cada uno de los procesos de la organización.

La implementación de gestión de calidad ISO en una organización basado en el desarrollo de competencias laborales obedece a una decisión estratégica orientada a los diversos beneficios que ello conlleva, en un

artículo referente a las competencias laborales el Organismo Internacional del Trabajo (OIT, 2017) indicó que uno de los beneficios que ofrece la gestión por competencias es contar con personal más eficiente y motivado que aquel a quien se le asigna un puesto dentro de la organización, donde los mecanismos de incentivos se puedan ligar mucho más fácilmente al logro de niveles de competencia y serán claros para el trabajador y la empresa. Asimismo, la gestión de competencias genera ventajas en el desarrollo de equipos que poseen las competencias necesarias para su área, identificación de los puntos débiles permitiendo intervenciones de mejoras que garantizan los resultados. (Peggy & Georgina, 2001). Por ejemplo, en la empresa Estanterías Metálicas JRM S.A.C perteneciente al Sector Metalmeccánica se desarrolló la gestión de competencias para alcanzar la implementación ISO 9001:2015, la cual generó dentro de los beneficios el involucramiento del personal con la cultura organizacional, mayor orden y control en los procesos internos, productos con altos estándares de calidad y altos índices de satisfacción del cliente. Todo ello guiado mediante un plan de trabajo basado en la mejora continua orientado a generar valor agregado en sus operaciones.

La presente investigación propone que mediante el desarrollo de competencias laborales del personal operativo (área de corte, prensa y dobléz, soldadura, lavado y pintura)

en el sector metalmecánico permite contribuir con la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de la Investigación

La investigación es de tipo aplicada con alcance descriptivo correlacional, porque primero se determinó las características de la variable competencia laboral, para luego relacionarla con la variable gestión de calidad y plantear soluciones a un problema identificado en la organización.

Población y Muestra

La población es finita y estuvo constituida por todo el personal operativo (180 trabajadores) de las áreas de producción (Corte-prensa y doblez-soldadura-lavado-pintura) de la empresa Estanterías Metálicas JRM SAC, ubicada en Jr. Los Duraznos 540 y 647 de la Urbanización Canto Grande, San Juan de Lurigancho, Lima, Perú, correspondiente al periodo de agosto a diciembre del año 2016. La distribución del personal operativo fue de la siguiente manera: 34 operarios del área de corte, 35 del área de prensa y doblez, 46 del área de soldadura, 31 del área de lavado y 34 del área de pintura. Por ende, se consideró una muestra-población.

Técnica para recolección y procesamiento de Datos

Los datos se obtuvieron del total de personal operativo de la empresa Estanterías Metálicas JRM S.A.C. Los

instrumentos que se emplearon para evaluar las competencias del personal fueron de la siguiente forma: En las competencias básicas se utilizó una prueba de conocimientos en el puesto de trabajo sobre el desarrollo del producto y el grado de identificación con los objetivos de la organización, para las competencias generales y específicas se utilizó la técnica de observación y su instrumento de recolección de datos mediante una guía de observación. Previamente, se efectuó una revisión documental del manual de organización y funciones de las áreas operativas motivos de estudio y se solicitó el apoyo del Jefe de producción para identificar las competencias laborales que deberían ser evaluadas en la organización en relación con el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

El instrumento que se utilizó para evaluar la implementación de la gestión de calidad ISO 9001 fue mediante una prueba de conocimientos sobre los principios de gestión de calidad, política y objetivos de calidad que son requeridos en cada una de las actividades productivas. Se utilizó la técnica de observación para verificar el cumplimiento de los procesos de trabajo mediante el instrumento de guía de observación.

Las pruebas de conocimiento y las guías de observación fueron oportunamente sometidas a validación por tres expertos, y se utilizó la prueba de Aiken para la validez del contenido, cuyo resultado fue de validez fuerte. Asimismo, La evaluación de confiabili-

dad se dio mediante el instrumento de Alfa de Cronbach que permitió estimar la fiabilidad y confiabilidad del instrumento a través de un conjunto de ítems que miden el mismo constructo o dimensión teórica.

Aspectos éticos

Los autores declaran que se cumplió con toda la normatividad ética nacional e internacional.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Mediante el análisis estadístico de Correlación de Spearman se demostró que existe un valor de significancia moderado de 0,56 para una muestra de 180 trabajadores entre ambas variables. Por tanto, la hipótesis fue aceptada porque permitió afirmar que si existe relación significativa moderada entre las competencias laborales y la gestión de calidad ISO 9001:2015. Para llegar a dicha conclusión se tomó como referencia las escalas (≥ 0 - $\leq 0,25$ “nula”, $\geq 0,26$ - $\leq 0,50$ “débil”, $\geq 0,51$ - $\leq 0,75$ “moderada”, $\geq 0,76$ - $\leq 1,00$ “fuerte”) mostradas como resultado en el cálculo estadístico del coeficiente de correlación ($r=0,56$, $p<0,05$).

Se muestran los valores de correlación mediante el coeficiente de Spearman entre las competencias del personal operativo y la gestión de calidad ISO en cada una de las áreas operativas donde se efectuó la investigación, en corte se obtuvo un 0,57, prensa y doblado 0,61, soldadura 0,51, lavado 0,62 y pintura 0,52. En todas las áreas se obtuvo un valor de correlación entre $\geq 0,51$ a $\leq 0,75$ “moderada”. De la información obtenida se puede observar que el área de lavado y prensa y doblado presentan un mayor grado de correlación a diferencia de las demás áreas operativas, lo cual permite concluir que en cada una de las áreas operativas hay competencias que requieren ser desarrolladas en mayor grado que otras para la gestión de la calidad ISO 9001:2015.

Asimismo, como parte de la investigación se determinó el nivel de competencias laborales (básicas, generales y específicas) que cuenta el personal operativo de la empresa Estanterías Metálicas JRM S.A.C. como punto de partida para mediante el protocolo basado en el desarrollo de competencias se pueda contribuir con la organización en su certificación ISO. (Figura 1 al 4).

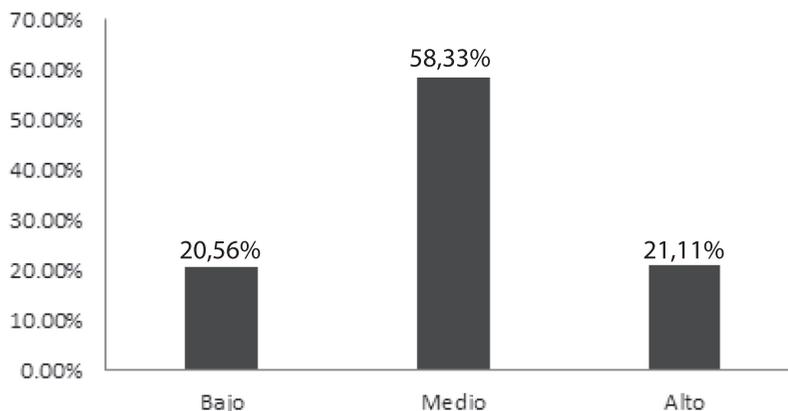


Figura 1. Competencias básicas del personal operativo.

En la Figura 1 se muestra del total de trabajadores operativos (180 personas) que conforman las áreas de producción (corte, prensa y doblado, soldadura, lavado y pintura), la mayoría posee desarrolladas las competencias básicas requeridas para la implementación ISO 9001:2015 en un nivel me-

dio, mientras que un nivel alto y un nivel bajo fueron similares. Los resultados muestran como indicador que la empresa tiene aproximadamente un 78,89% de su personal operativo que requiere trabajar en el desarrollo de sus competencias básicas (Irigoin & Vargas, 2002; OIT, 2017).

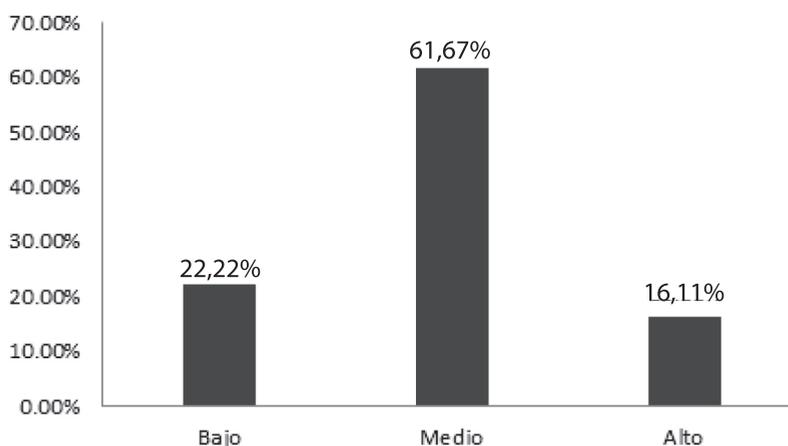


Figura 2. Competencias generales del personal operativo.

En la Figura 2 se observa que en la empresa JRM S.A.C del total de trabajadores operativos, la mayoría del personal posee desarrolladas las competencias generales requeridas para la implementación ISO 9001:2015 en un nivel medio, un 16,11% muestran un

nivel alto y 22,22% un nivel bajo. Los resultados muestran que la empresa tiene un 83,89% de su personal operativo que requiere trabajar en el desarrollo de sus competencias generales (Irigoin & Vargas, 2002; Pór *et al.*, 2017; OIT, 2017).

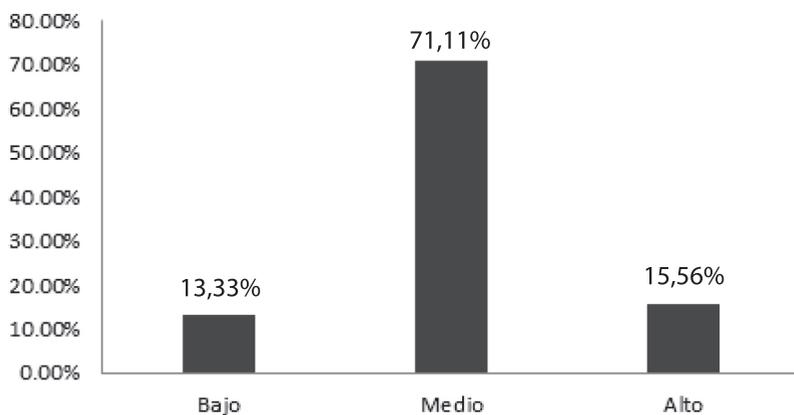


Figura 3. Competencias específicas del personal operativo.

En la Figura 3 se muestra que en la empresa del total de trabajadores operativos, la mayoría del personal posee desarrolladas las competencias específicas requeridas para la implementación ISO 9001:2018 en un nivel medio, el nivel alto y el nivel bajo fueron relativamente similares. Los resultados muestran como indicador que la empresa tiene un 84,44% de su personal operativo que requiere trabajar

en el desarrollo de sus competencias específicas (Irigoin & Vargas, 2002; OIT, 2017).

A continuación, se muestran los resultados referentes a las competencias que requiere mejorar en cada una de las áreas operativas (corte, prensa y doblado, soldadura, lavado y pintura) en la empresa Estanterías Metálicas JRM S.A.C (Figura 4).

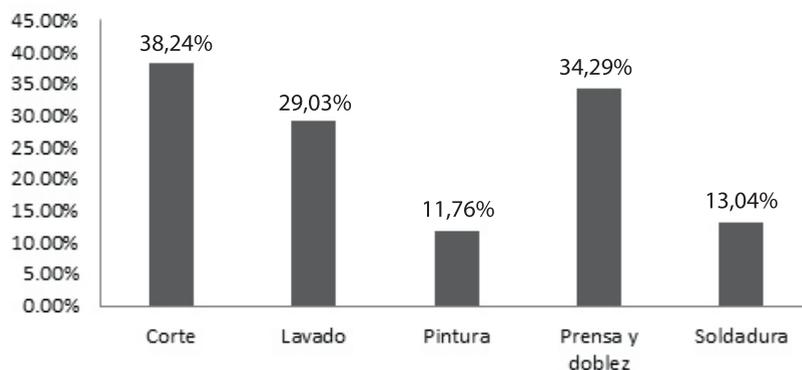


Figura 4. Competencias a desarrollar en las áreas para la implementación ISO 9001.

En la Figura 4 se muestra la cantidad de personal operativo identificado en cada una de las áreas de producción (corte, prensa y dobléz, soldadura, lavado y pintura) que requieren desarrollar las competencias laborales en la empresa Estanterías Metálicas JRM S.A.C, siendo las áreas de Corte, Prensa y Dobléz y Lavado son las que representan un mayor porcentaje de personal con deficiencias en sus competencias laborales en relación a los competencias requeridas para la implementación ISO 9001:2015. Asimismo, se observa que las áreas de Pintura y Soldadura son las que poseen menor deficiencia en las competencias de su personal operativo de acuerdo a lo requerido por la norma ISO 9001. Tanto en las competencias laborales con mayores y menores deficiencias en relación a la implementación ISO 9001 deberán ser parte de un plan de acción de la organización para poder repotenciar las competencias del personal (ISO, 2015; Falcón, 2017).

Se concluye que existe una relación significativa entre las competencias laborales del personal operativo y la gestión de calidad ISO 9001:2015 porque mientras más se desarrollen las competencias (básicas, generales y específicas) mayores será el impacto positivo en la implementación de gestión de calidad ISO 9001 en una empresa del sector industrial metalmeccánica (Priede, 2012). El desarrollo de competencias laborales en la empresa Estanterías Metálicas JRM S.A.C. permitió lograr la certificación ISO 9001:2015, y la certificación de gestión de calidad ISO 9001 basado en el desarrollo de las competencias requiere un Liderazgo de la Alta Dirección y compromiso del personal en todas las áreas de la empresa dado que mientras mayor sea el compromiso en la organización mayor soporte se dará para implementar un sistema de gestión de calidad ISO (Peggy & Georgina, 2001; Elg *et al.*, 2011; ISO, 2015; Falcón, 2017).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. 2004. *Diccionario de comportamientos gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica Ed.
- Alles, M. 2012. *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica Ed. 2^{da} ed.
- Arana, L. & Sánchez S. 2008. *Gestión de competencias en los procesos desarrollo de personas*, Instituto Andaluz de Tecnología (IAT). 80 pp.
- Elg, M.; Gremyr, I.; Hellström, A. & Witell, L. (2011). The role of quality managers in contemporary organisations. *Total Quality Management & Business Excellence*, 22: 795-806.
- Falcón, W. 2017. *Las competencias laborales del personal operativo y la implementación de la gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa Estantería Metálica JRM S.A.C.* (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Grados, J.A. 2011. *Calificación de méritos: Evaluación de competencias laborales*. México: Ed. Trillas.
- Irigoin, M. & Vargas, F. 2002. *Competencia laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones del sector salud. (CINTERFOR/OIT)*. Montevideo: Cinterfor.
- ISO (Organización Internacional de Normalización) 2015. *Sistema de gestión de calidad-requisitos*. Norma internacional ISO 9001, 5, 1-30.
- Lévy-Leboyer, C. 1996. *Gestión de las Competencias*. Barcelona, España: Ed. Gestión 2000.
- Mertens, L. 1996. *Competencia Laboral. Oficina internacional del trabajo (Cinterfor/OIT)*. Montevideo: Cinterfor.
- OIT (Organización internacional del trabajo) 2012. *Conceptos básicos de competencias laborales: Que es la competencia laboral*. Recuperado de <http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2017. *Competencias laborales*. Recuperado de http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/articles-277164_40preguntas.pdf
- Peggy, Z & Georgina, V. 2001. *La gestión por competencias: una nueva herramienta en la planificación estratégica del recurso humano*. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16698/3/RuizMorenoWilverEnrique2017.pdf>
- Pór I.H.; Ragnhildur J.E. & Liu, S. 2017. The house of competence of the quality manager. *Cogent Business & Management*, 4:1, DOI: 10.1080/23311975.2017.1345050

- Priede, J. 2012. Implementation of quality management system ISO 9001 in the world and its strategic necessity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58: 1466-1475.
- Van der Klink, M.; Boon, J. & Schlusmans, K. 2007. Las competencias y formación profesional superior: presente y futuro. *Revista Europea de Formación Profesional*, 40: 76-91.

Received October 17, 2018

Accepted December 17, 2018