

**Adequacy and management of ISO quality standards in Decentralized
Autonomous Governments**

**Adecuación y manejo de las normas de calidad ISO en Gobiernos
Autónomos Descentralizados**

Autores:

Zambrano-Loor, Katherin Liceth
UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
Maestrante en Mención y Dirección Financiera
Portoviejo-Ecuador



katherinlicet16@gmail.com



<https://orcid.org/0009-0006-0061-7715>

Mendoza-Vinces, Marcelo Eduardo
UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría
Magister en Contabilidad y Auditoría
Portoviejo – Ecuador



memendoza@sangregorio.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0001-8807-8424>

Fechas de recepción: 20-JUL-2024 aceptación: 23-AGO-2024 publicación:15-SEP-2024



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

El objetivo de esta investigación fue analizar la adecuación y manejo de las normas de calidad ISO en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo, provincia de Manabí. El estudio se orientó a identificar los principales obstáculos y facilitadores en la implementación de estas normas, con miras a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los requerimientos de los ciudadanos. La metodología empleada fue de carácter cuantitativo, utilizando un cuestionario estructurado basado en la norma ISO 9001:2015, previamente validado por Galarza (2020). Se aplicó el instrumento a una muestra intencionada de 12 funcionarios clave del GAD, con el fin de obtener datos representativos de la situación actual de la gestión de calidad. Los resultados principales indicaron que el grado de implementación de las normas ISO era incipiente, con un 27% de cumplimiento general, destacando deficiencias en áreas críticas como liderazgo y planificación. La investigación concluyó que, aunque existe un reconocimiento de las normas ISO como un estándar para la mejora de la calidad, se requiere un compromiso más robusto por parte de la dirección y una planificación más estratégica para lograr una integración total de estas normas en las operaciones del GAD. Se recomienda un enfoque dirigido hacia la educación y la comunicación en la gestión de calidad para incrementar la eficacia y eficiencia organizacional.

Palabras clave: Gestión de Calidad; ISO 9001:2015; GAD Portoviejo

Abstract

The objective of this research was to analyze the adequacy and management of ISO quality standards in the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Portoviejo, province of Manabí. The study was aimed at identifying the main obstacles and facilitators in the implementation of these standards, with a view to improving operational efficiency and satisfying citizens' requirements. The methodology employed was quantitative, using a structured questionnaire based on ISO 9001:2015, previously validated by Galarza (2020). The instrument was applied to a purposive sample of 12 key officials of the GAD, in order to obtain representative data on the current situation of quality management. The main results indicated that the degree of implementation of ISO standards was incipient, with 27% overall compliance, highlighting deficiencies in critical areas such as leadership and planning. The research concluded that while there is recognition of ISO standards as a standard for quality improvement, more robust management commitment and more strategic planning is required to achieve full integration of these standards into GAD operations. A targeted approach to quality management education and communication is recommended to increase organizational effectiveness and efficiency.

Keywords: Quality Management; ISO 9001:2015; GAD Portoviejo

Introducción

La adopción e implementación de normas de calidad ISO en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) constituyen una estrategia fundamental para el mejoramiento de la gestión pública, la optimización de recursos y la satisfacción de las necesidades ciudadanas. Estas normativas internacionales promueven una cultura de calidad y eficiencia, esenciales para enfrentar los desafíos empresariales de hoy en día.

A lo largo del tiempo, Blind y von Laer (2021) han resaltado la importancia de la participación en la estandarización de las normas ISO como un factor clave para la mejora de la competitividad internacional de los países. Esta participación activa no solo refleja el compromiso con la calidad sino también facilita el acceso a mercados globales. Paralelamente, Singh et al. (2020) discuten la efectividad de los sistemas de gestión de calidad y las normas ISO 9000, argumentando que su implementación contribuye significativamente a la mejora de los procesos organizacionales. Estas perspectivas resaltan la importancia de las normas ISO como herramientas estratégicas para la modernización y eficiencia de los GAD a nivel global. En este punto, es oportuno acotar que, en Latinoamérica, Blyde (2021) demuestra cómo la certificación ISO impacta positivamente en las exportaciones, subrayando la relevancia de los estándares ambientales en el desempeño económico y la sostenibilidad. Este enfoque evidencia la importancia de integrar prácticas de gestión ambiental responsables en los GAD. De forma complementaria, el estudio de Faura et al. (2019) sobre la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la Universidad Autónoma del Perú ilustra la capacidad de las normas ISO para cerrar brechas en la gestión y fomentar una cultura de mejora continua. Estos casos resaltan el valor de las normas ISO para el desarrollo y la mejora de la gestión pública en el contexto latinoamericano.

El Ecuador, según Toapanta y Calvache (2020), ha experimentado un avance significativo en la aplicación de la norma ISO 9001:2015, destacando la importancia de la calidad en la gestión educativa como reflejo de un compromiso mayor con la excelencia en la administración pública. Complementariamente, Cerruto (2022) examina el impacto de la norma ISO en instituciones de Ecuador, identificando beneficios tangibles en términos de gestión de calidad y satisfacción de los interesados. Estos estudios evidencian la aplicabilidad y los beneficios de las normas ISO en el contexto ecuatoriano, proporcionando un modelo para su adopción en los GAD, con el objetivo de mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios públicos.

En síntesis, la adecuación y manejo de las normas de calidad ISO en los Gobiernos Autónomos Descentralizados se presentan como herramientas clave para la optimización de la gestión pública, la mejora de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y el fortalecimiento de la responsabilidad social y ambiental. A través del análisis de autores relevantes en el ámbito mundial, latinoamericano y ecuatoriano, se destaca la importancia de estas normativas para promover la calidad, la eficiencia y la sostenibilidad en los GAD, marcando el camino hacia una gestión pública moderna y eficaz.

En la provincia de Manabí, y específicamente en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo, se ha evidenciado la importancia crítica de fortalecer los sistemas de gestión mediante la implementación de normas de calidad ISO. A pesar de los avances en ciertos sectores, la adecuación y manejo de estas normas enfrentan desafíos significativos que limitan su efectividad y, por ende, la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Vorobyova, O., et al. (2022) se refieren sobre las normas ISO como mecanismos de aseguramiento de la calidad destacando la importancia de implementar sistemas de gestión de calidad basados en normas ISO para mejorar procesos internos y la satisfacción de los usuarios, estos conceptos son directamente aplicables a los GAD. Asimismo, Midor y Wilkowski (2021), discuten la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001 y su importancia para mantener alta la calidad del producto y la satisfacción del cliente en las empresas. Este estudio proporciona perspectivas valiosas sobre la importancia de mantener y mejorar continuamente los sistemas de gestión de calidad, un principio aplicable y beneficioso para la gestión en los GAD.

Además, Galarza (2020) contempla la elaboración de un plan de implementación de un sistema de gestión de calidad para el GAD Municipalidad del Cantón Paján, Provincia de Manabí, basado en la norma ISO 9001:2015. El objetivo es lograr que el GAD Municipal del Cantón Paján mejore la prestación de sus servicios a través de la optimización de sus procesos, incrementando así la satisfacción de los usuarios. La metodología adoptada es cuali-cuantitativa, basándose en la Norma ISO 9001-2015 y utilizando un checklist como herramienta de investigación para el levantamiento de la información. Se empleó el método inductivo, partiendo de la evaluación de procesos específicos para abordar la evaluación del sistema de gestión de calidad en su conjunto. Este enfoque metodológico permite diagnosticar la situación actual de la institución respecto al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, ofreciendo un marco detallado para el mejoramiento continuo de la gestión del GAD.

El objetivo de esta investigación es analizar la adecuación y manejo de las normas de calidad ISO en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, provincia de Manabí. Se busca comprender los desafíos y oportunidades inherentes a este proceso, con el fin de desarrollar recomendaciones específicas que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de las necesidades ciudadanas. A raíz de ello, la pregunta de investigación que guía este estudio es: ¿Cuáles son los principales obstáculos para la adecuación y manejo efectivo de las normas de calidad ISO en el GAD de Portoviejo?

Revisión de literatura

Gestión de calidad

La gestión de calidad se ha consolidado como un pilar fundamental dentro del panorama de la administración moderna, trascendiendo los límites sectoriales y geográficos para establecerse como una premisa esencial en la búsqueda de la excelencia operativa y la satisfacción del cliente. Esta relevancia no solo se evidencia en la práctica empresarial sino también en el ámbito académico, donde la gestión de calidad es objeto de análisis profundos que buscan entender su esencia, aplicabilidad y los resultados tangibles que genera en diferentes contextos. Czapla (2021) destaca el papel crucial de la gestión de calidad en las ciencias de la gestión, subrayando que su adopción no es una opción sino una necesidad para las organizaciones que aspiran a mantenerse competitivas y relevantes en un mercado global cada vez más exigente. Los sistemas modernos de gestión de calidad, como la Gestión Total de la Calidad (TQM), no solo se enfocan en el producto o servicio final, sino que implican una filosofía de mejora continua que permea todos los niveles de la organización. Este enfoque holístico se basa en la premisa de que la calidad no debe ser inspeccionada sino incorporada desde el inicio de cualquier proceso.

En el ámbito internacional, Kamble et al. (2023) examinan las complejidades inherentes a la gestión de calidad en mercados extranjeros, donde las diferencias culturales, regulatorias y de expectativas de los clientes presentan desafíos únicos. Mantener altos estándares de calidad en este contexto no solo refuerza la confianza y satisfacción del cliente, sino que también fortalece la reputación y sostenibilidad de la marca a largo plazo. La gestión de calidad emerge, entonces, como un factor diferenciador crítico que puede influir decisivamente en el desempeño global de las empresas.

Frăticu y Mihăescu (2023) amplían la discusión al identificar variables significativas que influyen en la calidad de la gestión, tales como la calidad de los recursos humanos, las decisiones gerenciales y la información. Estos elementos subrayan la importancia de contar con un equipo humano competente, sistemas de información eficientes y procesos de toma de decisiones basados en datos para fundamentar la gestión de calidad. La interrelación entre estas variables condiciona directamente la capacidad de una organización para implementar prácticas de calidad efectivas.

En la era de la Industria 4.0, Gunasekaran, et al., (2019) exploran cómo los avances tecnológicos han redefinido las estrategias y prácticas de gestión de calidad. La integración de tecnologías como el Internet de las Cosas (IoT) y el análisis de big data ofrecen oportunidades sin precedentes para mejorar la calidad a través de una mayor precisión en los procesos, predicciones más acertadas y una personalización del servicio al cliente. Este contexto digitalizado demanda una reinterpretación de la gestión de calidad, donde la agilidad, la innovación y la capacidad de adaptación se convierten en componentes esenciales.

Cabe resaltar que, Alharthi y Khayyat (2022) resaltan la importancia de la gestión de calidad en la gestión de proyectos de TI, argumentando que la calidad es un factor determinante en el éxito o fracaso de estos proyectos. La implementación de prácticas de gestión de calidad desde las etapas iniciales de un proyecto asegura no solo el cumplimiento de los requisitos sino también la entrega de soluciones que satisfacen o superan las expectativas de los usuarios. En el desarrollo de software, por ejemplo, la calidad afecta directamente la usabilidad, seguridad y funcionalidad del producto final.

Normas ISO

Las Normas ISO representan un conjunto de estándares internacionales diseñados para asegurar la calidad, seguridad, eficiencia y sistemas de gestión ambiental de las organizaciones. Estos estándares, desarrollados por la Organización Internacional de Normalización (ISO), abarcan casi todos los aspectos de la tecnología y la fabricación. Al adoptar estas normas, las organizaciones pueden garantizar que sus productos y servicios cumplan con las expectativas de calidad y seguridad, tanto de clientes como de reguladores a nivel global (Midor y Wilkowski, 2021). La importancia de las Normas ISO radica en su capacidad para proporcionar un marco de referencia confiable y reconocido internacionalmente para la gestión de calidad. La ISO 9001, una de las normas más conocidas y ampliamente implementadas, se centra en los sistemas de gestión de calidad y establece los criterios para un sistema de gestión eficaz que puede aplicarse a cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector. Su objetivo es mejorar la satisfacción del cliente a través de procesos sistemáticos para la mejora continua y la garantía de calidad.

La aplicación de las Normas ISO no se limita al ámbito empresarial; su adaptabilidad y universalidad también han sido aprovechadas por instituciones educativas para mejorar la

calidad de la educación superior. Vorobyova et al. (2022) discuten cómo las normas ISO funcionan como mecanismos de aseguramiento de la calidad en la educación superior, destacando su potencial para mejorar los procesos internos y asegurar una oferta educativa que cumpla con altos estándares de calidad. En la misma línea, Tran Vi Anh et al. (2021) examinan la aplicación de las normas ISO en el modelo de gestión, presentando un caso de estudio que muestra los beneficios tangibles de su implementación, como la mejora de la operatividad y la satisfacción de las partes interesadas en el entorno académico.

Midor y Wilkowski (2021) abordan el tema de la recertificación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001, argumentando que es esencial para las empresas modernas mantener y actualizar sus certificaciones para asegurar la continuidad en la calidad de sus productos y servicios. Esta necesidad de recertificación subraya la importancia de la mejora continua y la adaptación a cambios en los mercados y tecnologías.

Singh et al. (2020) revisan la efectividad de los sistemas de gestión de calidad y las normas ISO 9000, evidenciando cómo estos sistemas contribuyen significativamente a mejorar los procesos organizacionales y la satisfacción del cliente, lo cual es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier empresa. Asimismo, Coletto y De Monte (2019) exploran las Normas ISO 9000, proporcionando una comprensión profunda de cómo estos estándares de calidad pueden ser herramientas poderosas para gestionar y mejorar la calidad en las organizaciones.

Por otro lado, Zlobina y Filippova (2021) analizan la implementación del estándar ISO 10014:2006, que proporciona directrices para lograr beneficios financieros y económicos a través de la gestión de calidad, destacando el impacto positivo que puede tener en el rendimiento de la compañía. Cabe resaltar que, Bargsten et al. (2022) discuten los requisitos fundamentales de la nueva norma de gestión de calidad ISO 19443, diseñada específicamente para la cadena de suministro nuclear internacional, evidenciando la adaptabilidad y especificidad de las Normas ISO para satisfacer las necesidades de industrias altamente reguladas y técnicamente complejas.

Material y métodos

Enfoque

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, lo cual permitió medir de manera objetiva el grado de implementación y efectividad de las normas ISO de calidad dentro del GAD. Este enfoque fue seleccionado por su capacidad para proporcionar resultados medibles y replicables, facilitando la comparación y análisis estadístico de los datos recolectados. Hernández et al. (2014) subrayan la importancia del enfoque cuantitativo para estudios que buscan cuantificar variables y determinar relaciones sistemáticas entre ellas, lo cual fue fundamental para este estudio dado el objetivo de evaluar el cumplimiento de los estándares ISO específicos y su impacto en la gestión de calidad.

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo, ya que se describieron las características fundamentales de la implementación de las normas ISO de calidad en el GAD, analizando la adopción de dichas normas y la calidad de los servicios proporcionados. Este enfoque no solo permitió detallar el estado actual de la implementación, sino también explorar cómo las variaciones en la aplicación de las normas ISO afectaban la percepción de la calidad entre los usuarios de los servicios del GAD. Según Hernández et al. (2014), el enfoque descriptivo es adecuado cuando se busca obtener una visión clara y detallada de un fenómeno, permitiendo identificar patrones y relaciones sin modificar el entorno estudiado.

Método de investigación

Se empleó el método cuantitativo, utilizando técnicas estadísticas para el análisis de los datos. La recopilación de datos se realizó a través de un instrumento específicamente diseñado para este estudio, basado en los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2015. Este método fue elegido por su eficacia en la obtención de mediciones precisas y la posibilidad de generalizar los resultados a toda la población de estudio, conforme a Hernández et al. (2014), quienes enfatizan la utilidad del método cuantitativo para inferir resultados a partir de muestras representativas.

Técnica e instrumento

La técnica de recolección de datos empleada en este estudio fue la encuesta, implementada a través de un cuestionario estructurado. Este enfoque se seleccionó debido a su eficacia para obtener datos cuantitativos precisos sobre el cumplimiento de los criterios especificados por la norma ISO 9001:2015 dentro del GAD. El cuestionario estructurado facilitó la evaluación sistemática de cada aspecto relevante de los sistemas de gestión de calidad, permitiendo a los participantes expresar el grado de implementación y mantenimiento de estas normas mediante una escala de calificación definida. Como señalan Hernández et al. (2014), la utilización de encuestas con cuestionarios estructurados es especialmente útil en estudios descriptivos, ya que permite estandarizar la recolección de datos y asegurar la comparabilidad de los resultados.

El instrumento utilizado aborda un checklist adaptado a partir de los criterios de calificación establecidos por la norma ISO 9001:2015, fue meticulosamente diseñado para cubrir los elementos esenciales que indican la efectividad de los sistemas de gestión de calidad en la organización. Este checklist incluyó una serie de ítems que los participantes evaluaron, asignando puntuaciones basadas en el nivel de cumplimiento observado para cada criterio específico de la norma.

El cuestionario fue previamente validado por Galarza (2020) en un estudio similar centrado en la aplicación de las normas ISO de calidad en otro GAD de Manabí. La validación por parte de

Galarza aseguró la fiabilidad y relevancia del instrumento para medir con precisión los aspectos críticos de la implementación de la norma ISO 9001:2015.

Población y muestra

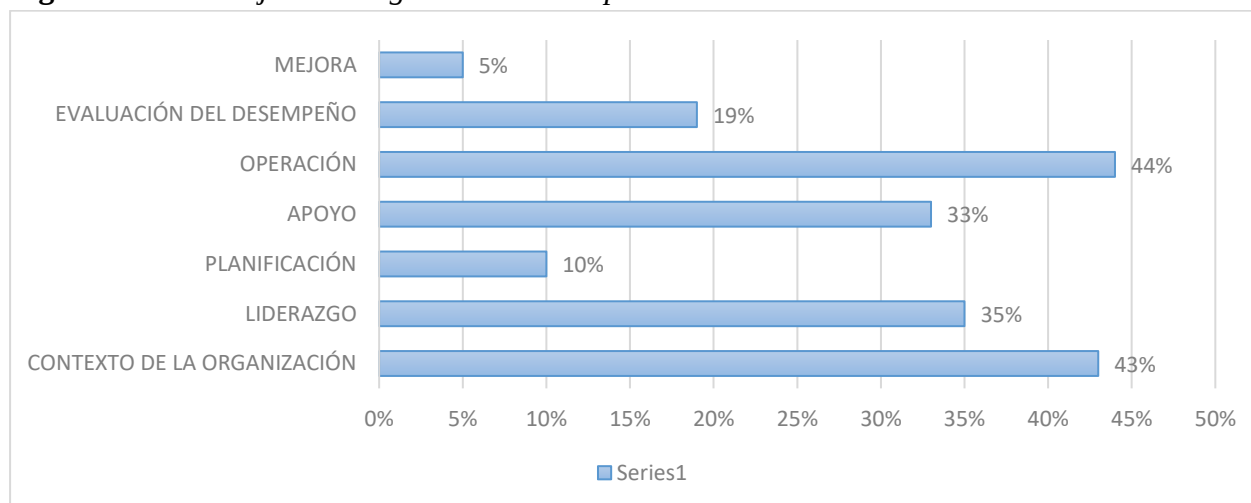
La población de estudio estuvo constituida por todos los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) que tenían un rol directo en la implementación y mantenimiento de las normas ISO de calidad, abarcando diversas áreas y niveles de responsabilidad dentro de la organización. Para el presente estudio, se adoptó una muestra consistente en la totalidad de los funcionarios considerados críticos para la investigación, contabilizando un total de 15 involucrados. Este enfoque permitió una evaluación exhaustiva y focalizada de las prácticas de gestión de calidad en el contexto específico del GAD.

El tipo de muestreo utilizado fue el no probabilístico con selección intencional, método que, de acuerdo con Hernández et al. (2014), es especialmente adecuado para estudios en los que la representatividad de la muestra se define más por la relevancia y el conocimiento específico de los participantes sobre el fenómeno de estudio que por la necesidad de generalizar los resultados a una población más amplia. Esta técnica de muestreo permite a los investigadores seleccionar deliberadamente a los participantes en función de su experiencia directa y su implicación en los procesos de gestión de calidad basados en las normas ISO, asegurando así que la información recopilada sea tanto relevante como profundamente informada por prácticas y perspectivas internas.

Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos del instrumento aplicado.

Figura 1. Porcentajes de Diagnóstico de Cumplimiento



El análisis detallado de la implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el GAD de Portoviejo, basado en los porcentajes de cumplimiento proporcionados, revela información significativa sobre el estado actual de los sistemas de gestión de calidad en la organización. A continuación, se presenta un análisis individual de cada ítem y el total de la implementación: La sección 'Contexto de la Organización' ha logrado un cumplimiento del 43%, lo que indica que el GAD ha identificado en una medida moderada las cuestiones internas y externas pertinentes a sus objetivos y dirección estratégica. Sin embargo, este porcentaje sugiere que aún hay margen para mejorar en la comprensión y gestión del contexto en el que opera el GAD. Esto podría incluir un análisis más profundo de las expectativas de las partes interesadas, así como de las condiciones del entorno social, político, legal, regulatorio, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo que afectan a la organización.

El liderazgo, que ha obtenido un 35% de cumplimiento, es un aspecto crucial en la gestión de calidad. Un nivel más bajo en esta categoría podría reflejar la necesidad de un compromiso más fuerte y una mayor visibilidad de la alta dirección en la promoción de la calidad dentro del GAD. El liderazgo efectivo es esencial para fomentar una cultura de calidad y para asegurar que la política de calidad y los objetivos estén alineados con la dirección estratégica del GAD. Un 10% en 'Planificación' es indicativo de un área significativa para la mejora. La planificación efectiva es vital para el éxito de la gestión de calidad, ya que implica la identificación de riesgos y oportunidades, así como el establecimiento de objetivos de calidad claros y medibles. Es importante que el GAD refuerce la planificación estratégica y operacional para mejorar este porcentaje.

El ítem 'Apoyo' refleja el grado en que el GAD proporciona los recursos necesarios para la gestión de calidad, incluyendo personal, infraestructura y ambiente para la operación de los procesos. Con un 33% de cumplimiento, es probable que la organización deba evaluar y aumentar los recursos dedicados a la gestión de calidad, así como mejorar la competencia, toma de conciencia y comunicación interna.

La 'Operación', con un 44% de implementación, indica que los procesos relacionados con la entrega de productos y servicios del GAD están parcialmente alineados con los estándares de calidad de la ISO 9001:2015. Sin embargo, es esencial continuar mejorando el control de

procesos y servicios suministrados externamente, así como la planificación y el control operacional para aumentar este porcentaje.

La 'Evaluación del Desempeño', que incluye seguimiento, medición, análisis y evaluación, es esencial para comprender la eficacia del sistema de gestión de calidad. Con solo un 19%, el GAD podría necesitar desarrollar y aplicar procedimientos más robustos para el seguimiento y la revisión del rendimiento del sistema, así como para la realización de auditorías internas y revisiones por la dirección.

El bajo porcentaje en 'Mejora' sugiere que hay poca evidencia de que el GAD está implementando acciones necesarias para lograr la mejora continua. Este es el núcleo de la norma ISO 9001:2015 y es fundamental para el desarrollo y mantenimiento de la eficacia y eficiencia a largo plazo del sistema de gestión de calidad.

En resumen, el 'Total Resultado de Implementación' de un 27% y la calificación global 'Bajo' en la Gestión de Calidad indican que, aunque se han hecho algunos esfuerzos para implementar la norma ISO 9001:2015, aún hay un largo camino por recorrer. El GAD de Portoviejo deberá centrarse en todas las áreas del sistema de gestión de calidad para mejorar este porcentaje, lo que implicará una inversión significativa en términos de tiempo, recursos y compromiso por parte de la dirección.

Para avanzar eficazmente, sería recomendable establecer un plan de acción detallado que aborde las deficiencias en cada área. Este plan debería incluir objetivos específicos, plazos claros y responsabilidades asignadas. Además, debería considerarse la implementación de programas de capacitación para aumentar la competencia y la conciencia sobre la calidad entre los empleados, reforzando así la importancia de cada individuo en el éxito del sistema de gestión de calidad.

El incremento en el cumplimiento de la sección 'Operación' demuestra que hay capacidad operativa que puede ser aprovechada y mejorada. La operación efectiva es un indicador del rendimiento de una organización y su capacidad para cumplir consistentemente con las expectativas de los usuarios de sus servicios. El GAD debería capitalizar esta fortaleza operativa y expandirla para incluir áreas donde el cumplimiento es más bajo.

Con respecto a 'Evaluación del Desempeño', el GAD necesita implementar medidas más sólidas para el monitoreo y la retroalimentación de sus servicios. Las auditorías internas y las revisiones de la gestión son herramientas cruciales en este proceso, ya que proporcionan información para la toma de decisiones basada en evidencia. Se deberían adoptar metodologías analíticas para transformar los datos recogidos en información útil que pueda impulsar la mejora continua.

La sección 'Mejora' representa el área con mayor oportunidad de desarrollo. La mejora continua es el principio que subyace a todas las normas ISO y es esencial para adaptarse a los cambios en el entorno y las necesidades de los usuarios. El GAD deberá fomentar una cultura que no solo acepte, sino que busque activamente oportunidades de mejora en todos los niveles.

La discusión de los resultados de la presente investigación se centra en el análisis comparativo de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el GAD de Portoviejo con los hallazgos presentados por varios autores que han estudiado la aplicación de normas ISO en diferentes contextos y organizaciones.

Discusión

Los resultados del presente estudio revelaron que el porcentaje total de implementación de la norma ISO 9001:2015 en el GAD de Portoviejo fue del 27%. Este porcentaje, que refleja una etapa inicial en la adopción de los sistemas de gestión de calidad, se sitúa por debajo de los logros mencionados en estudios comparables.

Por ejemplo, Avruscio et al. (2022) describen la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en una Unidad de Angiología en Italia, señalando notables mejoras en la seguridad del paciente y el liderazgo clínico. El impacto positivo en indicadores clínicos sugiere una integración más profunda de las normas ISO en comparación con los resultados obtenidos en el GAD de Portoviejo.

Vorobyova et al. (2022) examinan la implementación de normas ISO en la educación superior y resaltan la importancia de desarrollar sistemas de aseguramiento de la calidad. Si bien los contextos son diferentes, la urgencia de mejora en el sector educativo es comparable a las necesidades del GAD de Portoviejo, especialmente en áreas como liderazgo y planificación, donde se necesitan avances significativos.

En el caso de Tran Vi Anh et al. (2021), que informan sobre la aplicación de normas ISO en la gestión universitaria en Vietnam, los resultados muestran mejoras operativas cuantitativas, sugiriendo una implementación efectiva de las normas ISO que excede el nivel actual observado en el GAD de Portoviejo.

Midor y Wilkowski (2021) abordan la recertificación en ISO 9001, algo que podría ser relevante para el GAD de Portoviejo en el futuro, dado que la recertificación puede ser un indicativo de la madurez y sostenibilidad del sistema de gestión de calidad.

La revisión de Singh et al. (2020) sobre la efectividad de los sistemas de gestión de calidad ISO 9000 podría ofrecer perspectivas sobre cómo mejorar la filosofía de gestión de calidad en el GAD de Portoviejo, considerando que su porcentaje de implementación revela que hay mucho espacio para la mejora.

La visión general de Coletto y De Monte (2019) sobre las normas ISO 9000 y su importancia en la regulación del proceso de gestión de calidad podría proporcionar un marco para entender cómo las organizaciones, incluido el GAD de Portoviejo, pueden regular sus procesos de gestión de calidad para lograr una mejor conformidad.

Zlobina y Filippova (2021) proponen un método paso a paso para obtener beneficios financieros y económicos a través de la gestión de calidad, lo que podría ser particularmente relevante para el GAD de Portoviejo al considerar cómo la adopción de la norma ISO 9001:2015 puede traducirse en beneficios tangibles más allá del cumplimiento.

En el análisis de Bargsten et al. (2022) sobre la norma ISO 19443, se destaca la adaptabilidad necesaria para cumplir con estándares especializados, lo cual es un llamado a que el GAD de Portoviejo considere cómo adaptar sus sistemas para cumplir con estándares específicos y nuevos requisitos que puedan surgir en el futuro.

Mohanraj.KM y Tjprc (2019) encuentran beneficios económicos significativos de la certificación ISO en unidades de manufactura, enfatizando la productividad y rentabilidad que aún no se reflejan en el porcentaje de implementación del GAD de Portoviejo, pero que representan un potencial a largo plazo a medida que se profundice la integración de las normas. Asimismo, los avances y beneficios asociados con la serie de normas ISO 9000 discutidos por Chowdhary y Kumar (2023) subrayan la importancia de estas normas para la gestión de calidad y la satisfacción del cliente. Estos beneficios, aunque todavía no están plenamente realizados

en el GAD de Portoviejo según el porcentaje de implementación, señalan hacia dónde puede dirigirse la organización con una implementación más completa y estratégica.

Conclusiones

El objetivo de analizar la adecuación y manejo de las normas de calidad ISO en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Portoviejo se cumplió mediante la aplicación de un enfoque metodológico cuantitativo. La utilización de un cuestionario basado en la norma ISO 9001:2015 permitió recoger datos precisos sobre el nivel actual de implementación. Los resultados revelaron un cumplimiento general del 27%, indicando que el GAD está en las fases iniciales de la adopción de las normas de calidad ISO. Se identificaron áreas críticas que requieren atención inmediata, en particular liderazgo, planificación y mejora continua.

Respondiendo a la pregunta de investigación, "¿Cuáles son los principales obstáculos para la adecuación y manejo efectivo de las normas de calidad ISO en el GAD de Portoviejo?", se encontró que los principales desafíos están relacionados con el compromiso de la dirección y la asignación de recursos. La falta de una cultura de calidad arraigada en todos los niveles de la organización y la ausencia de una comprensión profunda de los procesos de mejora continua son obstáculos significativos que enfrenta el GAD. Además, la resistencia al cambio y la insuficiente formación y concienciación sobre los beneficios de las normas ISO contribuyen a la implementación limitada.

El estudio sugiere que para superar estos obstáculos, es fundamental que el GAD adopte un enfoque más estratégico y sistemático hacia la gestión de calidad. Esto incluiría la capacitación intensiva de los funcionarios en todos los niveles y la promoción de una mentalidad que valore la mejora continua y la calidad como pilares esenciales para la eficiencia operativa y la satisfacción ciudadana. Además, es crucial que la alta dirección muestre un compromiso palpable con la calidad, estableciendo políticas claras y asignando los recursos necesarios para garantizar la adopción efectiva y sostenible de las normas ISO.

La colaboración y comunicación entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos también se identificaron como factores críticos para el éxito en la implementación de las normas de calidad ISO. Fomentar un ambiente donde la información fluya libremente y donde se valore el feedback de los empleados puede ayudar a identificar oportunidades de mejora y alinear los esfuerzos de todos hacia los objetivos comunes de calidad y excelencia en el servicio.

Una de las principales limitaciones del presente estudio fue la dependencia de datos autoinformados a través de cuestionarios, lo que podría haber introducido sesgos en la evaluación de la implementación de las normas ISO en el GAD de Portoviejo. Asimismo, la muestra utilizada, aunque representativa, no abarcó la totalidad de las áreas funcionales del GAD, lo que limita la generalización de los resultados obtenidos. A futuro, se recomienda complementar este tipo de estudios con metodologías cualitativas, como entrevistas en profundidad y grupos focales, que permitan una comprensión más holística y matizada de los desafíos y oportunidades en la implementación de las normas de calidad.

Además, es necesario llevar a cabo estudios longitudinales que analicen el impacto a largo plazo de la adopción de las normas ISO en la eficiencia operativa y la satisfacción ciudadana. Esto permitiría no solo evaluar el progreso del GAD en la implementación de estas normas,

sino también identificar prácticas exitosas que puedan ser replicadas en otros contextos. Por último, se sugiere la exploración de enfoques de gestión de calidad más integrados que consideren la ISO 9001:2015 como parte de un marco más amplio de gobernanza y eficiencia organizacional, alineando la adopción de normas con los objetivos estratégicos y la misión del GAD.

Finalmente, para que el GAD de Portoviejo alcance una implementación completa y efectiva de las normas de calidad ISO, debe abordar los desafíos identificados con acciones concretas y medibles. La dirección debe liderar este cambio, asegurando que los recursos, la capacitación y el apoyo necesarios estén disponibles y que se establezca una cultura de calidad que percole a través de la organización. La mejora de la calidad no es un destino, sino un viaje continuo que requiere compromiso, dedicación y adaptabilidad. El GAD de Portoviejo, al abordar estos aspectos, puede esperar no solo cumplir con las normas de calidad ISO sino también mejorar significativamente la calidad de los servicios que ofrece a sus ciudadanos.

Referencias bibliográficas

- Alharthi, G., y Khayyat, M. M. (2022). *The Role of Quality Management in IT Project Management*. SAR Journal - Science and Research. <https://doi.org/10.18421/sar52-06>
- Avruscio, G., Ragazzo, S., Ceccato, D., Adamo, A., Napoli, C., Cacco, L., Scalzotto, F., Canciani, M., Cognolato, M., Fedele, A., Scipioni, A., y Tocco Tussardi, I. (2022).

Implementation of a quality management system according to ISO 9001:2015 standards in an Angiology Unit: an Italian experience. Annali di igiene: medicina preventiva e di comunità. <https://doi.org/10.7416/ai.2022.2501>

Bargsten, J., Treier, C., Yilmaz, Ö., Pades, A., Kim, A., y Lee, J.-K. (2022). *ISO 19443: Fundamental requirements of the new quality management standard for the international nuclear supply chain*. Volume 6: Nuclear Codes, Standards, Licensing, and Regulatory Issues. <https://doi.org/10.1115/icone29-91803>

Bargsten, J., Treier, C., Yilmaz, Ö., Pades, A., Kim, A., y Lee, J.-K. (2022). *ISO 19443: Fundamental Requirements of the New Quality Management Standard for the International Nuclear Supply Chain*. In *Volume 6: Nuclear Codes, Standards, Licensing, and Regulatory Issues*. <https://doi.org/10.1115/icone29-91803>

Blind, K., y von Laer, M. (2021). Paving the path: drivers of standardization participation at ISO. *The Journal of Technology Transfer*, 47, 1115-1134. <https://doi.org/10.1007/s10961-020-09816-7>

Blyde, J. (2021). The impact of ISO 14001 environmental standards on exports. *No se proporciona la fuente de publicación*.

Cerruto Serrano, M. C. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Revista Científica Retos de la Ciencia*.

Chowdhary, Y., y Kumar, B. (2023). Advancement and benefits associated with ISO 9000 series. *Asian Journal of Pharmaceutical Research*. <https://doi.org/10.52711/2231-5691.2023.00008>

Coletto, M., y De Monte, T. (2019). *12. ISO 9000 Quality Standards*. Quality Management: Tools, Methods, and Standards. <https://doi.org/10.1108/978-1-78769-801-720191012>

Coletto, M., y De Monte, T. (2019). *ISO 9000 Quality Standards*. In *Quality Management: Tools, Methods, and Standards*. <https://doi.org/10.1108/978-1-78769-801-720191012>

Czapla, A. (2021). *The essence and role of quality management in the management sciences*. Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas Zarządzanie. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0015.4263>

Faura, U., Sanchez-Ruiz, L., Tello, A., Tullume, R., y Sandoval, M. (2019). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su certificación ISO 9001:2015 en la Universidad Autónoma del Perú.

Frăticu Lucia Mariana y Mihăescu Liviu Nicolae. (2023). *Management quality and its significant variables*. Revista Economica. <https://doi.org/10.56043/reveco-2023-0017>

Galarza, J. (2020). Plan de implementación de un sistema de gestión de calidad en un GAD municipal. *Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Maestría en Sistemas Integrados de Gestión*.

Gunasekaran, A., Subramanian, N., y Ngai, W. (2019). *Quality management in the 21st century enterprises: Research pathway towards Industry 4.0*. International Journal of Production Economics. <https://doi.org/10.1016/J.IJPE.2018.09.005>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hill.

Kamble, V., Chimate, M., Chavan, N., y Satpute, V. (2023). *Quality management in the international market*. International Journal of Scientific Research in Engineering and Management. <https://doi.org/10.55041/ijrem17469>

Midor, K., y Wilkowski, G. (2021). Recertification of a Quality Management System based on ISO 9001 - is it a must for a modern manufacturing company? *Production Engineering Archives*, 27, 217-222.

Midor, K., y Wilkowski, G. (2021). *Recertification of a quality management system based on ISO 9001 - is it a must for a modern manufacturing company?* *Production Engineering Archives*. <https://doi.org/10.30657/pea.2021.27.29>

Midor, K., y Wilkowski, G. (2021). Recertification of a Quality Management System based on ISO 9001 - is it a must for a modern manufacturing company? *Production Engineering Archives*, 27, 217-222. <https://doi.org/10.30657/pea.2021.27.29>

Mohanraj.K, M., y Tjprc. (2019). A Study on Economic Benefits of ISO certification to Manufacturing Units. *Journal of Human Resource Management Research*, 9, 47-54. <https://doi.org/10.24247/IJMPERDAPR20195>

Singh, N., Singh, A., y Singh, A. (2020). Quality management systems y ISO 9000 effectiveness: A Review. *International Journal of Parallel Programming*, 7, 142-146.

Singh, N., Singh, A., y Singh, A. (2020). *Quality management systems y ISO 9000 effectiveness: A review.* *International Journal of Parallel Programming*. <https://doi.org/10.18231/j.ijpp.2020.024>

Singh, N., Singh, A., y Singh, A. (2020). Quality management systems y ISO 9000 effectiveness: A Review. *International Journal of Parallel Programming*, 7, 142-146. <https://doi.org/10.18231/j.ijpp.2020.024>

Toapanta, K., y Calvache, J. (2020). Aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en Instituciones de Educación Superior (IES). Caso de estudio, Instituto Superior Tecnológico ISMAC.

Tran Vi Anh, Nguyen Thi My Linh, Ho Thi Thao Nguyen, y Truong Cong Duan. (2021). *ISO standard application in university management model: A case study.* *International Journal of Information and Education Technology*. <https://doi.org/10.18178/IJiet.2021.11.4.1511>

Tran Vi Anh, Nguyen Thi My Linh, Ho Thi Thao Nguyen, y Truong Cong Duan. (2021). ISO Standard Application in University Management Model: A Case Study. *International Journal of Information and Education Technology*, 11(4), 194-199. <https://doi.org/10.18178/IJiet.2021.11.4.1511>

Vorobyova, O., Horokhova, M., Iliichuk, L., Tverezovska, N., Drachuk, O., y Artemchuk, L. (2022). ISO Standards as a Quality Assurance Mechanism in Higher Education. *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*.

Vorobyova, O., Horokhova, M., Iliichuk, L., Tverezovska, N., Drachuk, O., y Artemchuk, L. (2022). *ISO standards as a quality assurance mechanism in higher education.* *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*. <https://doi.org/10.18662/rrem/14.2/567>

Vorobyova, O., Horokhova, M., Iliichuk, L., Tverezovska, N., Drachuk, O., y Artemchuk, L. (2022). ISO Standards as a Quality Assurance Mechanism in Higher Education. *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*. <https://doi.org/10.18662/rrem/14.2/567>

Zlobina, N., y Filippova, M. I. (2021). *Implementation of Standard ISO 10014: 2006 “Quality Management. Guidelines for Implementing Financial and Economic Benefits” in company performance.* *Voprosy sovremennoj nauki i praktiki*. Universitet imeni V.I. Vernadskogo. <https://doi.org/10.17277/voprosy.2021.04.pp.100-107>

Zlobina, N., y Filippova, M. I. (2021). Implementation of Standard ISO 10014: 2006 “Quality Management. Guidelines for Implementing Financial and Economic Benefits” in Company

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.