

Modelo Teórico de Relaciones entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Desempeño Organizacional. Efecto dinamizador de la Gestión del Conocimiento, la Satisfacción del Cliente y Caso Industria Petrolera Venezolana

Morris Díaz, Anne Teresa

Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España, annemorris.diaz@gmail.com

Rodríguez Monroy, Carlos

Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España, crmonroy@etsii.upm.es

Vizán Idoipe, Antonio

Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España, crmonroy@etsii.upm.es

Gil Araujo, Marcelo

Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela, gilmarcelo@yahoo.com

Martínez Soto, Moisés Enrique

Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela, moisesenriquemartinezsoto@yahoo.es

RESUMEN

El sistema de gestión de la calidad (SGC) ha alcanzado una posición relevante sobre el desempeño organizacional (DO). Esta relación podría ser dinamizada a través de la acción coadyuvante de la gestión del conocimiento (GC) y la satisfacción del cliente interno (SCI) en la Industria Petrolera Venezolana (IPV). El presente estudio analiza la integración entre los SGC con las dimensiones establecidas en la Norma ISO 9001: 2008. Requisitos y el DO presentado por el compromiso social, cultura y clima organizacional vertientes de la planificación estratégica de la IPV, así como los efectos potenciadores de las dimensiones que componen el constructo GC: aprendizaje organizacional, organización de aprendizaje y conocimiento de la organización junto con la SCI basado en la Calidad del servicio ejercen sobre la misma. La revisión teórica indica que el SGC, la GC y SCI, son elementos fundamentales, que aseguran una mejora de los resultados organizacionales en la industria petrolera venezolana.

Palabras clave: Gestión de la Calidad, Desempeño organizacional, Satisfacción del cliente, Gestión del conocimiento, Industria petrolera.

ABSTRACT

The management system (SGC) has reached an important position on organizational performance (DO). This relationship could be streamlined through the adjuvant action of knowledge management (KM) and internal customer satisfaction (SCI) in the Venezuelan oil industry (IPV). This study examines the integration of the QMS with the dimensions laid down in ISO 9001: 2008. Requirements and OJ presented by social commitment, organizational culture and climate of the strategic planning aspects of IPV, as well as enhancing effects of the dimensions that make up the construct GC: organizational learning, learning organization and knowledge of the organization along with SCI based on the quality of the service have on it. The desk review indicates that the

10th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology

QMS, QA and SCI, are key elements that ensure improved organizational results in the Venezuelan oil industry.

Keywords: Knowledge management, system dynamics, supply chain, , food industry.

1. INTRODUCCIÓN

Existe un debate en la literatura académica y empresarial sobre los efectos positivos y negativos de la gestión de la calidad. En esta línea, para analizar esta relación, los estudios han considerado como variables de la calidad, principalmente las siguientes: la Gestión de la Calidad. Enfoque Basado en Proceso y la certificación ISO 9001.

En relación con la variable SGC, diferentes estudios empíricos han concluido que la relación entre la gestión de la calidad y el resultado empresarial es positiva (Flynn, Schroeder y Sakakibara, 1995; Powell, 1995; Easton y Jarrell, 1998; Samson y Terziovski, 1999; Kaynak, 2003; Taylor y Wright 2003; Prajogo y Sohal, 2006) citado por Camisón et. al (2009). Según algunos de estos trabajos, una parte importante del éxito de este sistema depende de los aspectos *soft*, es decir, de las dimensiones relacionadas con la gestión de las personas tales como: el liderazgo y la gestión de personal (Powell, 1995; Samson y Terziovski, 1999; Terziovski, Power y Sohal, 2003).

No obstante, otros autores han encontrado que esta relación no existe (Boje y Winson 1993; Taylor y Wright, 2003). Esto puede ser debido, entre otros motivos, a las razones para implantar la gestión de la calidad (por ejemplo, razones externas), a una implantación ineficiente y a una falta de apoyo de la dirección.

Con respecto a los efectos de la certificación ISO 9001 sobre el resultado organizacional, unos estudios señalan que las empresas certificadas no obtienen mejores resultados, que aquellas empresas que no lo están (Singels, Ruël y van de Water, 2001; Tsekouras, Dimaras y Skuras, 2002), mientras que otros indican lo contrario. Algunos de estos trabajos relativos a la norma ISO 9001 señalan que la norma puede tener un impacto en el resultado financiero (Wayhan, Kirche y Khumawala, 2002; Chow-Chua, Goh y Wan, 2003). Estas mejoras en el resultado de la empresa se atribuyen principalmente a la mejora de los procesos internos de la organización (Sharma, 2005). Junto a estos resultados, es interesante destacar algún trabajo que muestra resultados controvertidos. Por ejemplo, Martínez Costa y Martínez Lorente (2007) señalaron que la certificación ISO 9000 puede tener efectos negativos en los resultados de la organización.

El presente trabajo aborda el estudio documental, de un modelo de integración que se genera en la industria petrolera venezolana, desde la perspectiva de la influencia de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad sobre el desempeño organizacional con el objeto de analizar los efectos catalizadores de las interrelaciones de los constructos GC y SCI identificando el impacto del modelo en el sector productivo petrolero, todo ello con el fin de realizar recomendaciones a nivel académico y gerencial que faciliten su desarrollo.

El propósito de la presente investigación documental es justificar la importancia de un estudio dinamizador de la integración del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el Desempeño Organizacional (DO) en base a la identificación de las buenas prácticas tales como Gestión del Conocimiento (GC) y Satisfacción del Cliente (SC), en el contexto de la industria petrolera en Venezuela.

2. MODELO DE RELACIÓN INTEGRAL, IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo bibliográfico se enmarca en la industria del sector de hidrocarburos especialmente en el sector petrolero del país emergente Venezuela. El impacto del petróleo y del negocio petrolero en las economías de los países es ampliamente conocido. La industria petrolera es una industria internacional,

dominada por el comercio y las relaciones entre países. En la medida en que aumenta el crecimiento económico de los países, se incrementa también el uso y, por ende, la importancia del petróleo como agente económico.

Para países productores como Venezuela, el sector petrolero es, de entre todos los sectores de la economía, el que genera la mayor parte de las exportaciones y las contribuciones fiscales al Estado. Por ende, el petróleo reviste una importancia crucial para el gobierno, la economía y la política exterior. Las políticas adoptadas por la industria petrolera tienen incidencia no sólo sobre los demás sectores de la economía, sino también sobre la implantación de las principales políticas públicas. (Sánchez, Baena, Esqueda et al. 2000).

El petróleo ha significado en la historia económica de Venezuela el motor impulsor del resto de la economía y el desarrollo vertiginoso que tuvo el país a partir de la década de los veinte. La actividad económica generada por la industria petrolera se ha transformado en una demanda de bienes y servicios, lo cual ha representado claras oportunidades para los proveedores nacionales.

Durante el año 2009, Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA) ejecutó un plan de inversiones en el sector nacional por 13.534 millones de dólares, principalmente, en las áreas de exploración y producción, gas, refinación y en las empresas mixtas. La contribución total pagada a la Nación en el ejercicio del año 2009 se ubicó en 27.793 millones de dólares. Esta contribución incluye 6.022 millones de dólares por impuesto sobre la renta, 14.753 millones de dólares por regalía, 1.710 millones de dólares por impuesto de extracción, 67 millones de dólares por impuesto de registro de exportación, 158 millones de dólares por impuesto superficial, 2.000 millones de dólares por concepto de dividendos, 600 millones de dólares de aportes al Fonden y 2.483 millones de dólares a programas de desarrollo social. El cual se ha incrementado la cantidad de recursos del presupuesto a amplios programas sociales. (PDVSA, 2010)

La producción promedio de Petróleo (2011) fue de 2 millones 991 mil barriles diarios, cumpliendo así con la política de defensa de precios vía ajustes de producción acordada en el seno de la OPEP. Cabe destacar que hasta la fecha, la reducción en la producción de petróleo como resultado de cambios en las cuotas de producción de la OPEP, no ha tenido un efecto significativo sobre los resultados de las operaciones de PDVSA, su flujo de caja o sus resultados financieros.

Producto de la gestión de los últimos años y de los resultados operacionales y financieros, PDVSA se encuentra como una de las principales empresas a nivel mundial, escalando al 4º puesto dentro de las empresas petroleras más grandes del mundo y la más grande de América Latina, según estudio recientemente publicado por la revista especializada Petroleum Intelligence Weekly (PIW). (PDVSA, 2010)

Son múltiples los trabajos que demuestran que una implementación efectiva de la gestión de la calidad mejora la rentabilidad empresarial (e.g., Hendricks y Singhal, 1997; Easton y Jarrell, 1998). Sin embargo, son cada vez más los trabajos que resaltan la importancia de la existencia de ciertas variables que mediatizan la relación entre la utilización de sistemas de gestión de la calidad (variable independiente) y el desempeño organizativo (variable dependiente), denominadas variables intervinientes, tales como la Gestión del Conocimiento (GC) y la Satisfacción del Cliente (SC). Estas variables pueden facilitar el desarrollo del sistema de producción petrolero, si efectivamente se comprueba que sirven para catalizar la influencia del SGC en el DO y más aun en el contexto de la IPV y otras empresas petroleras como la EXOMOBIL, Chevron y Ecopetrol.

Todo lo antes planteado, sirve para justificar una investigación más minuciosa de los conceptos involucrados, tales como: el SGC, la GC, la SCI y DO.

3. Variable independiente: Sistema de Gestión de la Calidad.

La gestión de la calidad persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Este concepto a menudo se refiere al término inglés total quality management (TQM) utilizado ampliamente en la literatura.

Los exámenes para determinar la calidad de los productos y servicios son el resultado del desarrollo de normas internacionales, regionales y nacionales dirigidas a auxiliar a las partes interesadas: proveedores, productores, comercializadores y clientes en el hallazgo de un instrumento de consenso común para la evaluación. Algunos de los estándares más conocidos son las normas ISO de las series 9000, 9001 y 9004.

La gestión de la calidad por sí misma tiene un papel destacado en la actualidad, siendo pocos los que cuestionan la importancia de dicho modelo y muchos los que han encontrado una relación positiva entre organizaciones con productos y servicios de calidad y su correspondiente rentabilidad sobre las inversiones y su cuota de mercado (Langer, 1997). Así pues, diferentes autores han comprobado que, a través de las prácticas de gestión de la calidad, las organizaciones pueden mejorar la calidad interna de los procesos y consiguientemente mejorar la productividad y disminuir los costes internos, dando lugar a importantes incrementos de la rentabilidad de forma indirecta.

En estudios realizados en la industria petrolera Colombiana Ecopetrol S.A. por Ríos (2009) menciona que gracias al crecimiento de Ecopetrol, se generó una necesidad de reorganizarse con el fin de adaptarse a los cambios inherentes. Es por ello que en enero de 2008 finalizó un proceso de reestructuración general en el cual se crearon, se trasladaron o se eliminaron áreas, cambiando algunas funciones, y por consiguiente la composición de la empresa. Aunado a ello, Ecopetrol comienza a implementar su SGC para facilitar la planificación, control y la mejora de los resultados de la organización en su perspectiva estratégica de clientes, desarrollando los requisitos de los modelos ISO 9001: 2000 y NTCGP 1000: 2004. Desde el mes de julio de ese mismo año, Ecopetrol S.A. se encuentra certificado en la norma ISO 9001: 2000 y NTCGP 1000: 2004. Sin embargo se ha visto en la necesidad de implementar un plan de transición, adaptando el actual sistema certificado a la nueva estructura, acogiendo a los principios de mejora continua y entendiendo que la calidad es un proceso sinérgico.

Los resultados operacionales de 2011 consolidan a PDVSA como la cuarta empresa petrolera más grande del mundo por tercer año consecutivo. Esto refleja la capacidad de PDVSA en materia de reservas, producción, capacidad de refinación y comercialización.

Para la industria petrolera venezolana, la satisfacción de sus clientes es un elemento estratégico, propósito que requiere que sus procesos se lleven a cabo con los más altos niveles de calidad y estandarización. En este sentido, su estructura organizacional y por procesos incluye un área de la calidad, la cual conforman los Comités Técnicos de la Calidad (CTC). La misma está alineada con los negocios de la empresa y de su Dirección Ejecutiva, en la región occidental del país. Los CTC tienen la función de establecer los criterios para la organización y funcionamiento de la Calidad en las distintas unidades y organizaciones de la industria, describiendo los alcances, políticas, planes, programas y acciones específicas que permitan la implementación, desarrollo, control y mejora de los SGC, a fin de mejorar la calidad de los procesos y productos.

4. Variable interviniente de la gestión del conocimiento

La variable interviniente “gestión del conocimiento” representa una perspectiva que se construye sobre la teoría de recursos y capacidades, este término experimentó un fuerte auge a finales de los años 90’s. La clave de este enfoque reside en la perspectiva integradora de la GC. Prieto (2005) plantea el conocimiento como la base de su competitividad, y la gestión de los stocks y los flujos de conocimiento constituyen un elemento potenciador de ese vínculo entre el conocimiento y la posición competitiva de las organizaciones de la IPV. Admitiendo que el conocimiento evoluciona y se transforma en un proceso de interacción dinámico entre los niveles individual, grupal y organizacional.

Para Rivero (2002) la GC es un conjunto de prácticas, procedimientos y técnicas que permiten a una organización: 1) identificar los conocimientos requeridos para llevar a cabo, con la máxima eficacia, tanto sus actividades actuales como sus planes futuros o incluso para responder a cambios inesperados del entorno; 2) conseguir hacerse con dichos conocimientos, pues de poco serviría saber cuáles son los que necesita si luego no dispone de ellos; y 3) aplicarlos de la forma adecuada para lograr los resultados pretendidos.

La GC variara en función de la concepción que se tenga del conocimiento. Según Nonaka y Teece. (2011) se considera la gestión del conocimiento como creación, almacenamiento y transferencia y, aplicación y uso. Nonaka, I & Teece, D (2001). Tras la revisión realizada por Tari, G y Fernández, G. (2009) se pueden delimitar tres conceptos que estudian diferentes aspectos de la gestión del conocimiento: aprendizaje organizativo (Crossan et al., 1999), conocimiento organizativo (Nonaka y Takeuchi, 1995) y organización de aprendizaje (Senge, 1992). Por otro lado, no hay una clara diferenciación entre estos tres conceptos y sus interrelaciones, pudiéndose observar autores que no establecen diferencias entre los mismos (Senge, 1992) y otros que sí realizan estas diferencias aunque difieren en su definición (Crossan et al., 1999; Moreno-Luzón et al., 2000; Moreno-Luzón, 2001; Molina et al., 2007).

La presente propuesta teórica valida para el constructo de la GC la utilización de estos tres conceptos que a continuación se definen según la revisión literaria de las Dimensiones de Gestión del Conocimiento por Tarí, J. y García, M (2009).

4.1. Aprendizaje organizativo: se estudia como un conjunto de procedimientos para que una empresa aprenda. Asimismo, unos autores expresan el aprendizaje como un proceso, como explica la escuela de proceso (Fugate et al., 2009; Huang y Shih. 2009) y otros como un resultado, expuesto por la escuela de contenido (Senge, 1992; Kim, 1993) citado por Tari, G y Fernández, G. (2009). A partir de esta revisión, se entiende aprendizaje organizativo como el proceso dinámico de creación y desarrollo de conocimiento a través del aprendizaje. Esto es lo que se ha denominado “creación de conocimiento”.

4.2. Conocimiento organizativo: se mide como recogida, almacenamiento y, distribución del conocimiento (Davenport et al., 1998; O’Dell y Grayson, 1998; Bhatt, 2001; Takeuchi, 2001; Bounfour, 2003; Pérez et al., 2004; Maqsood y Walter, 2007) citado por Tari, G y Fernández, G. (2009). En este sentido, el conocimiento puede almacenarse y/o transferirse. Si éste se transfiere y se comparte, puede crear nuevo conocimiento.

4.3. Organización de aprendizaje: diferentes autores entienden este como aplicación, creación y diseminación de nuevo conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1995; Senge, 1992; Leonard-Barton, 1992 y 1995; Garvin, 1993; Mayo y Lank, 1994; Swieringa y Wierdsma, 1995; Nevis et al., 1996; Spender, 1996; Maqsood y Walter, 2007). A partir de estos autores, se define organización de aprendizaje como la empresa capaz de aplicar y usar el conocimiento, explotar y explorar sus recursos, adaptarse y cambiar el entorno y, aprender y desarrollar su conocimiento para así, transformarlo en nuevo conocimiento. Así pues el término se toma la “organización de aprendizaje” como “la organización que aplica y usa correctamente el conocimiento”.

5. Variable interviniente estrategias de satisfacción al cliente

Las estrategias de satisfacción al cliente son consideradas como un aspecto crítico para el desempeño de las organizaciones. Goldman y Coller (2007) presentan una serie de pasos que facilitan la captación de la voz del cliente para establecer las operaciones y estructuras que garanticen la satisfacción de los clientes en la organización; en relación a esto se presenta la necesidad de captar la voz del cliente para desplegar ésta en los procesos y operaciones, de tal forma que el servicio tenga la suficiente flexibilidad para adaptarse a la necesidad puntual del cliente.

La satisfacción del cliente (apartado 8.2.1. de ISO 9001:2008) puede definirse como el resultado de comparar las expectativas previas del cliente, puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con el valor percibido al finalizar la relación comercial. Conocer la opinión de los clientes es fundamental para establecer posteriormente acciones de mejora en la organización.

Considerando lo anterior, los directivos que lideran la gestión de la calidad no solamente deben poseer competencias para la gestión de la organización, sino que también deben tener la capacidad de detectar las expectativas de sus clientes, estableciendo los procesos que puedan proporcionarle satisfacción a los clientes en el corto plazo. La gestión de expectativas se cumple si se conocen los factores que contribuyen a su formación (Fontalvo y Vergara, 2010; Martínez, 2011).

Desde una perspectiva de marketing se acepta, en los últimos años, que la visión de la calidad de servicio es personal y subjetiva, es decir, se hace necesario considerar la percepción del cliente. En este sentido, la definición más generalizada es la que considera que la calidad de servicio percibida por el cliente es un juicio global del consumidor, relativo a la superioridad del servicio (Parasuraman et al., 1988) que resulta de la comparación que los clientes realizan entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las empresas proveedoras del servicio (Grönroos, 1994; Parasuraman et al., 1985). Bajo este enfoque, la calidad percibida es medida a través de las expectativas de los clientes utilizando el paradigma disconfirmatorio, también conocido como el “gap model”, que se operacionaliza a través de la escala propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) denominada SERVQUAL.

6. Variable Dependiente: Desempeño organizacional

El desempeño organizacional es abordado desde diferentes perspectivas, dados las múltiples variables que lo determinan y la variedad de elementos internos y externos a la organización que terminan comprometidos, como lo argumenta Real, J (2005) en el documento “Antecedentes de aprendizaje organizacional como determinante del rendimiento empresarial: el papel del tamaño organizativo como variable moderadora” (2005); haciendo alusión al tema, identifica cinco factores internos y externos que ejercen influencia sobre el aprendizaje organizacional: - Ambientes de aprendizaje (Easterby-Smith et al., 2000); - Cambios en el entorno y factores internos (individuo, cultura, etc.) (Dodgson, 1993); - Factores pertenecientes al contexto como el entorno, la estructura, la cultura o la estrategia (Fiol and Lyles, 1985); - Liderazgo (Senge, 1990; Slater and Narvet, 1995; Williams, 2001); - El sistema de recursos humanos (Kamoche and Muller, 1998; Kim, 1998).

En la literatura científica y gerencial se observa una recurrencia a considerar al desempeño organizacional como los resultados que genera la dinámica de una organización y que constituyen en la razón de ser de las mismas. El tema de desempeño va más allá de los datos exclusivamente financieros; la calidad, la satisfacción de los clientes, la innovación, las cuotas de mercado y la medición de impacto en la sociedad, entre otras; reflejan de forma más integral el desempeño de la organización (Eccles, 1999).

Para el caso de la industria petrolera en Venezuela el alcance del desempeño organizacional obedece a sus objetivos estratégicos, que van más allá de los resultados económicos. Estos objetivos incluyen:

- La redistribución de riqueza del petróleo a la sociedad en general.
- Contribuir con propósitos claves de la política exterior venezolana como el fomento la cooperación integral con aliados estratégicos y la integración latinoamericana en un contexto de transición hacia la multipolaridad.
- Garantizar la seguridad energética, incluyendo el suministro doméstico de combustible.
- Fomento del desarrollo socio-económico a través de la industrialización y políticas de equidad social.
- Promoción de la soberanía tecnológica y desarrollo de recursos humanos altamente capacitados y motivados.

Aunque los objetivos antes mencionados, no tienen un carácter estrictamente económico, los mismos tienen gran importancia en el desarrollo de la República Bolivariana de Venezuela. El cumplimiento de los mismos no interfiere con su capacidad de producir en un nivel técnicamente eficiente, maximizando el valor total que teóricamente podría ser obtenido de sus recursos petroleros (PDVSA, 2012). Por tanto son objetivos que se enmarcan en el compromiso social, en el interés de los clientes internos, y externos, determinando la cultura de la organización y el clima de la organización, así como también su influencia en las relaciones del entorno.

Bontis et al. (2002), basándose en las medidas percibidas de desempeño, proponen los siguientes elementos para medir este constructo: aportar a la perspectiva de futuro de los negocios, conocer y satisfacer necesidades de los clientes y valorar globalmente el desempeño de los negocios. Para la investigación realizada por Pérez, J. et al (2009) hicieron la medición y validación del desempeño organizacional como resultado de acciones de aprendizaje en la universidad pontificia bolivariana de Colombia, se optó por valorar globalmente el

desempeño de los negocios, por la asunción del rendimiento como constructo social y su medida percibida, y porque ya ha sido validado empíricamente en investigaciones relacionadas con el aprendizaje organizacional (Real, 2003), y por Suñé (2004), quien también plantea una evaluación del rendimiento a partir de la opinión del sujeto y que además evaluó su Fiabilidad y validez.

El presente estudio teórico se orientó también por este último elemento, por la asunción del desempeño organizacional y por el tipo de propósito de la industria petrolera venezolana que es el desarrollo socio-económico y políticas de equidad social. Así pues las dimensiones están dadas por: compromiso de responsabilidad social, cultura organizacional y clima organizacional y, su medida percibida, por el cliente interno que son sus trabajadores y usuarios.

6.1. Compromiso de Responsabilidad Social (numeral 19 de art. 6 de la Ley de Contrataciones Publica): Todos aquellos acuerdos donde se establezca al menos un compromiso relacionado con: La ejecución de proyectos de desarrollo socio comunitario, la creación de nuevos empleos permanente, formación socio productiva de integrantes de la comunidad, venta de bienes a precios solidarios, aportes en dinero o especies a programas sociales determinados por el Estado o a instituciones sin fines de lucro y cualquier otro que satisfaga las necesidades prioritarias del entorno social del órgano o ente contratante”.

6.2 Cultura Organizacional: Caldwell (1991), consideran que los rasgos de la cultura organizacional están definidos por su perfil en innovación y toma de riesgos, minuciosidad, orientación a resultados, orientación a las personas, orientación a los equipos, agresividad y estabilidad. Los trabajos de Denison y sus colegas, identificaron como rasgos fundamentales de la cultura organizacional el involucramiento, la consistencia, la adaptabilidad y la misión (Denison y Mishra, 1995; Denison y Neale, 1996; fey y Denison, 2003; Smerek y Denison, 2007). Un trabajo semejante al de Denison y sus colegas fue desarrollado por Cameron y Quinn (1999), como un marco teórico para el diagnóstico y cambio de la cultura organizacional. Estos autores propusieron cuatro tipos de cultura organizacional: jerárquica, clan, adhocracia y mercado.

6.3 Clima Organizacional: Según refiere Goncalves, A. (1999:2), “el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros”. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características, que presenta en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo.

Según Goncalves, A. “ el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen”.

La cultura precede al clima y actúa como su base o fundamento. Por lo tanto la cultura es el factor permanente de la que el clima se deriva, pero mientras la cultura es más constante, el clima es más variable. Los factores internos o externos que actúan sobre él lo pueden hacer variar en cualquier momento.

7. MODELO TEÓRICO DE RELACIÓN INTEGRAL DEL SGC SOBRE LA DO

Dada la importancia que poseen constructos como el SGC, GC, SC como generadores de ventajas competitivas para las empresas, y el escaso desarrollo que han tenido dentro de la literatura de productos y servicios y más aún dentro de la industria petrolera, el propósito genérico de este Modelo Teórico de relación es profundizar, bajo la perspectiva de los recursos y capacidades, en el análisis del comportamiento de estos constructos sobre los resultados organizacionales dentro del negocio petrolero, y más concretamente, en la fase de producción y comercialización y analizar las interrelaciones entre dichos constructos.

Así pues, sobre la base de la discusión teórica y las construcciones derivadas de la sección anterior, el modelo teórico es presentado en la figura. 1 y probado posteriormente en trabajo de campo. El SGC, la GC y la SC son factores determinantes en el DO. El SGC también tendrá un efecto indirecto sobre el DO a través de la GC y SC.

En resumen, los estudios empíricos previos relacionados con los modelos de gestión de la calidad y su influencia en el desempeño se han ocupado de los beneficios individuales en lugar de beneficios de la organización (Petter et al, 2008;.. Sabherwal et al, 2006), No se han realizado estudios exhaustivos que examinan la interrelaciones entre el SGC, la GC y SCI y su efecto directo en el impacto en la organización. Las medidas de los beneficios de las organizaciones en los estudios anteriores se hizo sobre todo con hincapié en la rentabilidad o sólo relacionados con el costo de las medidas (Petter et al, 2008,) que constituyen sólo una medida parcial del SGC sin considerar las partes de la organización como compromiso social, clima y cultura organizacional, y su impacto en las organizaciones.

El presente modelo determina los efectos respectivos y combinados de estos constructos. De este modo, basándose en investigaciones previas, desarrollar y utilizar un instrumento global para medir el impacto en la organización, que incluye tanto interna como externamente las variables organizativas relacionadas con la eficiencia, clientes, proveedores, productos y servicios petroleros. Además, se analiza el papel mediador de la GC Y SC impactando variables organizacionales, los cuales no se ha estudiado anteriormente.

Nuestro modelo tiene cuatro construcciones, con el SGC, GC y la SCI como variables independientes, la GC y SCI tanto como una variable independiente como una variable dependiente, y el DO como una variable dependiente. Pondremos a prueba este modelo utilizando un trabajo de campo en las diversas organizaciones de producción y Comercialización de la industria petrolera adjuntas al área de calidad, proponiendo utilizar un análisis de varianza y un modelo de ecuaciones de regresión y presentar los resultados correspondientes a los efectos de explorar y confirmar el SGC y su impacto en la organización.

Existen diversas variables intervinientes que potencia la acción positiva del SGC al DO, tales como la innovación, recilescia, cadena de suministros entre otros; sin embargo la IPV tiene fundamentalmente como objetivo estratégico la extracción de petróleo óptimamente y con la finalidad de profundizar la verdadera siembra del petróleo, la Junta Directiva de PDVSA en el año 2006 aprobó que 10% del monto que se invierte en obras y proyectos petroleros de todas sus filiales, sea dedicado a Desarrollo Social, en las áreas de educación, vialidad, salud, infraestructura de servicios y economía social, entre otros; a fin de profundizar la transformación social, en las áreas de influencia de las operaciones.

El Modelo se explica porque cada constructos se maneja bajo las siguientes hipótesis causales de tipo multivariante Fig. 1:

Hipótesis No. 1: Los constructos SGC, la GC, SCI y el DO son variables latentes.

Hipótesis No. 2: La GC y la SCI tienen efecto dinamizador sobre la influencia positiva del SGC sobre el DO en el contexto de la Industria Petrolera Venezolana.

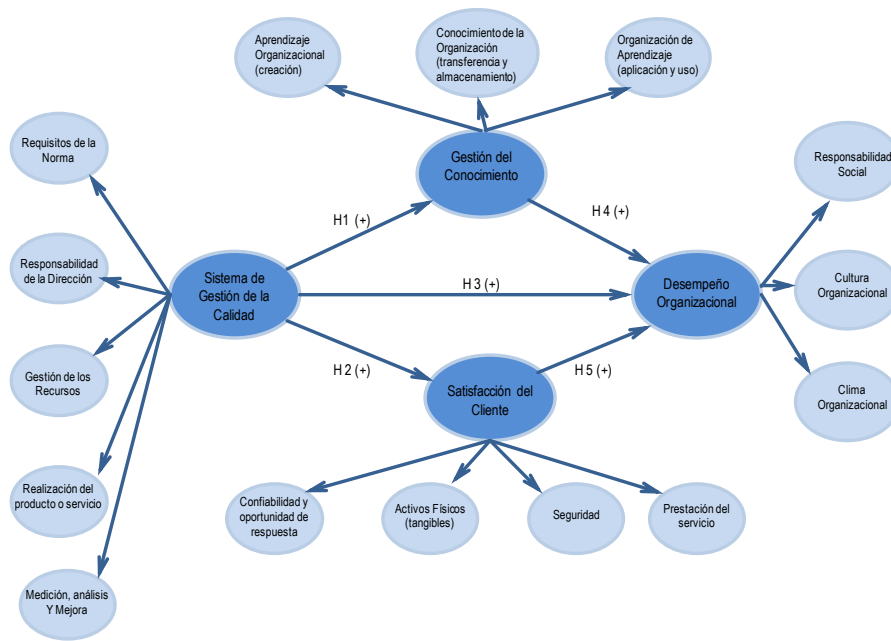


Figura 1. Modelo Teórico Metodológico de la Investigación

8. CONCLUSIONES

Una vez definida el estudio dinamizador, su importancia y justificación, En Venezuela la posesión de una industria petrolera de la envergadura de PDVSA y de unas vastas reservas de crudo permite un amplio margen de acción en el momento de implantar políticas económicas y gerenciales, tal como lo es la política de implantación de un SGC con la documentación y control de los procesos permite arrojar resultados benéficos para la industria, ya que al ser estandarizados se hacen mensurables a través de indicadores y por consiguiente, mejorables en el tiempo adoptando las buenas practicas de la GC y SC como papel dinamizador y potenciador.

La aplicación del modelo permite identificar áreas de problemas y mejoras continuas, fomentar la satisfacción del cliente, reducir causas importantes de fallos, mejorar el funcionamiento de los procesos, incentivar el uso de la GC y concientizar la implementación de un SGC en toda la industria, posibilita que las organizaciones sea cual sea su naturaleza aumenten su capacidad, el desarrollo de planes alcanzables de productividad, y credibilidad asegurando que se alcanzan los objetivos del negocio. Es solo aplicable a organizaciones con enfoque basado en proceso con la ventaja del control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

BIBLIOGRAFÍA

- Benito Sánchez, César Baena y Paul Esqueda. 2000. La competitividad de la industria petrolera Venezolana. Santiago de Chile, marzo de 2000 Red de Reestructuración y Competitividad División de Desarrollo Productivo y Empresarial
- Bontis, N., Crossan, M.M. y Hulland, J. (2002). Managing and Organizational Learning System by Aligning Stocks and Flows. *Journal of Management Studies*, 39 (4), 437 – 469.
- Camisón Zornoza, C.; Montserrat Boronat, N.; Villar López, A.; Puig Denia A. (2009). Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 18, núm. 1, pp. 123-134
- Company Performance”, *International Journal of Productivity and Performance Management*, vol.

10th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology

- Effects on Firm Performance: A Study of Greek Firms Implementing ISO 9000”, *Total Quality Management*, vol. 13, pp. 827-841.
- FLYNN, B.B.; SCHROEDER, R.G.; SAKAKIBARA, S. (1995): “The Impact of Quality Management Practices
- Fontalvo Herrera, T.; Vergara Schmalbach, J.; (2010) LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS. ISO 9001:2008
- Goncalves, A. (1999), Dimensiones del Clima Organizacional. <http://www.calidad.org/articles/dec97/2de97.htm>. consulta 29-01-2012
- Guillo Tari, J. y Fernandez Garcia, M. (2009). Dimensiones de la Gestión del Conocimiento y de la Gestión de la Calidad: Una revisión de la Literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Económica de la Empresa*, vol. 15, núm 3, pp. 135-148.
- International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 18, pp. 62-75.
- ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos.
- Juan Felipe Rios. 2009. Tesis de Ingeniería Industrial llamada "Diseño del Cuadro de Mando Integral 2009 - 2015 para la Dirección de Relacionamiento con el Inversionista de Ecoepetrol S.A." en la Universidad Distrital, Bogotá.
- KAYNAK, H. (2003): “The Relationship Between Total Quality Management Practices and Their Effects
- Langer G.E. *Calidad de Vida (instrumento)*. 1990.
- LEY DE CONTRATACIONES PUBLICA, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.165 de fecha 24/04/2009:
- Management (TQM), and Organization Performance-The Mediating Role of TQM”, *European Journal*
- MARTÍNEZ COSTA, M.; MARTÍNEZ LORENTE, A.R. (2007): “A Triple Analysis of ISO 9000 Effects on
- Martínez, M. (2011). Desarrollo de Un Modelo de Gestión del Conocimiento en la Cadena de Suministro de la Industria Agroalimentaria. Tesis Doctoral. Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Madrid. publicada. 291 p.
- Molina Azorin, J.; Claver Corté, E. ; Pereira Moliner, J.; Tarí Guilló; J. (2009) Gestión de la calidad y medioambiental y rendimiento empresarial: un análisis de los hoteles españoles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 18, núm. 2 , pp. 63-78
- Molina, M.; Llorens-Montes J.; Ruiz-Moreno A. (2007). Relationship between quality management practices and knowledge transfer . L.M. Molina et al./*Journal of Operations Management* 25 pp. 682–701.
- of Operational Research*, vol. 168, pp. 35-50.
- on Firm Performance”, *Journal of Operations Management*, vol. 21, núm. 4, pp. 405-435.
- on Performance and Competitive Advantage”, *Decision Sciences*, vol. 26, pp. 659-691.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L.1985. SERVQUAL: A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, (Autumn), pp. 41-50.
- PDVSA. 2009. INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2009. visible en <http://www.pdvsa.com/interface.sp/database/fichero/free/5889/1049.PDF> (29/02/2012)
- Pérez Zapata, J.; Cortés Ramírez, J.;(2009). MEDICIÓN Y VALIDACIÓN DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL COMO RESULTADO DE ACCIONES DE APRENDIZAJE
- PRAJOGO, D.I.; SOHAL, A.S. (2006): “The Relationship Between Organization Strategy, Total Quality
- Prieto, P. (2005). Gestión del conocimiento para el desarrollo de las capacidades de aprendizaje para las organizaciones. Secretaria de publicaciones e intercambio editorial de la Universidad de Valladolid.
- Process on Business Performance”, *European Journal of Operational Research*, vol. 146, pp. 580-595.
- Real, J. (2003) Aprendizaje organizativo y creación de conocimiento en el desarrollo de competencias distintivas tecnológicas. Tesis doctoral no publicada. Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, España.
- Revista Ciencias Estratégicas*, vol. 17, núm. 22, julio-diciembre, 2009, pp. 251-271
- Rivero, S. (2002). La Gestión del Conocimiento: un Modelo de Referencia. Madrid: SOCINTEC.
- SINGELS, J.; RUËL, G.; VAN DE WATER, H. (2001): “ISO 9000 Series Certification and Performance”, Success and Failure”, *Omega*, vol. 31, pp. 97 -111.
- Suñe, A. (2004). El impacto de las barreras de aprendizaje en el rendimiento de las organizaciones. Tesis doctoral no publicada. Universidad Politécnica de Cataluña, Cataluña . España
- TAYLOR, W.; WRIGHT, G. (2003): “A Longitudinal Study of TQM Implementation: Factors Influencing
- TERZIOVSKI, M.; POWER, D.; SOHAL, A. (2003): “The Longitudinal Effects of the ISO 9000 Certification
- TSEKOURAS, K.; DIMARA, E.; SKURAS, D. (2002): “Adoption of a Quality Assurance Scheme and its
- WAYHAN, V.B.; KIRCHE, E.T.; KHUMAWALA, B.M. (2002): “ISO 9000 Certification: The Financial Performance Implications”, *Total Quality Management*, vol. 13, pp. 217-231.
- WEB DE PDVSA 2012. [http://www.pdvsa.com/](http://www.pdvsa.com/www.pdvsa.com/interface.sp/database/fichero/free/7364/1568.PDF)