

El control de calidad como factor que incide en el emprendimiento de una organización.

Quality control as a factor that affects the entrepreneurship of an organization.

Ing. Luis Enrique Pinzón Barriga ^{1*}, Ing. Diego Francisco Pozo Castillo ² & Ing. Cristina Alexandra Pérez Villacís ³

1.* Master en Telecomunicaciones. Instituto Superior Tecnológico 17 de Julio, Urcuquí, Ecuador.

Email: lpinzon@ist17dejulio.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8307-8676>

2. Magister en Gestión de la Calidad de la Educación. Instituto Superior Tecnológico 17 de Julio, Urcuquí, Ecuador.

Email: francisco1781@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3276-1491>

3. , Magister en Gerencia de la Calidad e Innovación. Instituto Superior Tecnológico 17 de Julio, Urcuquí, Ecuador.

Email: cris_alexpv@yahoo.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9457-9927>

Destinatario: lpinzon@ist17dejulio.edu.ec

Recibido: 29/Mayo/2022

Aceptado: 27/Junio/2022

Publicado: 29/Julio/2022

Como citar: Pinzón Barriga, L. E., Pozo Castillo, D. F., & Pérez Villacís, C. A. (2022). El control de calidad como factor que incide en el emprendimiento de una organización. Revista E-IDEA Journal of Business Sciences, 4 (17), 63-72. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol4.id235>

Resumen: El emprendimiento ha tenido un gran auge en los últimos años, pues se ha observado un incremento en la creación de nuevas empresas, los cambios vertiginosos en la economía mundial, genera en las organizaciones estar constantemente evolucionando para mantenerse en tiempo y espacio, y también las nuevas empresas deben aprender a adaptarse a estas evoluciones de manera que puedan sobrevivir en el tiempo. Uno de los aspectos a considerar e importante para esta constante evolución es el control de calidad. El objetivo general de esta investigación es analizar el control de calidad como factor que incide en el emprendimiento de una organización. La metodología utilizada emplea investigaciones de tipo documental y bibliográfica. Los resultados se basaron en conocer la influencia del control de calidad en las nuevas organizaciones, considerar el control de calidad como factor que incide en el emprendimiento de una empresa y evaluar cómo el control de calidad es un factor importante en el desarrollo del emprendimiento. Como conclusión se menciona que actualmente la competitividad empresarial es cada vez más notoria, producto del nacimiento de nuevos emprendimientos, en vista de esto el control de calidad forma parte del estudio y análisis de las características del producto o servicio y generar las ganancias deseadas, éste influye de manera directa en las nuevas organizaciones, y en aquellos emprendimientos que buscan innovar, ya que la calidad es sumamente importante pues la empresa debe ofrecer productos capaces de crear un vínculo especial con los clientes y poder generar confianza con la empresa.

Palabras Clave: Control de calidad, emprendimiento, factor, producto, servicio.

Abstract: Entrepreneurship has had a great boom in recent years, as there has been an increase in the creation of new companies, the vertiginous changes in the world economy, it generates in the organizations to be constantly evolving to stay in time and space, and also the New companies must learn to adapt to these developments so that they can survive over time. One of the aspects to consider and important for this constant evolution is quality control. The general objective of this research is to analyze quality control as a factor that affects the entrepreneurship of an organization. The methodology used uses documentary and bibliographic research. The results were based on knowing the influence of quality control in new organizations, considering quality control as a factor that affects the entrepreneurship of a company and evaluating how quality control is an important factor in the development of the venture. As a conclusion it is mentioned that currently business competitiveness is increasingly notorious, as a result of the birth of new ventures, in view of this, quality control is part of the study and analysis of the characteristics of the product or service and generate the desired profits, it It has a direct influence on new organizations, and on those ventures that seek to innovate, since quality is extremely important since the company must offer products capable of creating a special bond with customers and generating trust with the company.

Keywords: Quality control, entrepreneurship, factor, product, service

INTRODUCCIÓN

El emprendimiento ha tenido un gran auge en los últimos años, pues se ha observado un incremento en la creación de nuevas empresas como parte de este empuje emprendedor, de igual manera se menciona que es un proceso complejo que requiere diversos aspectos a considerar, que van desde los rasgos de personalidad del individuo emprendedor hasta las motivaciones obtenidas por parte de la cultura organizacional, que permite analizar en cierta medida aspectos importantes para tener un emprendimiento exitoso.

La palabra emprendimiento, proviene del término francés *entrepreneur*, que significa estar listo a tomar decisiones o a iniciar algo. (Rodríguez Ramírez, 2009), y es que históricamente hablando en los siglos XVII y XVIII un emprendedor era el arquitecto o el maestro de obras que emprendían una construcción como los edificios o las casas, y es que asociaban el término empresa como una actividad económica específica, donde existía de por medio el aspecto económico.

Definir el término emprendimiento se genera desde diversos puntos de vista, como lo indica (Moreno & Espíritu, 2010, pág. 104), se encuentra la visión de comportamiento, que se basa en el que emprende la iniciática, organiza los mecanismos sociales y económicos para convertirlos en situaciones que puedan ser prácticas y a su vez aceptan el riesgo presente al fracaso, de igual manera existe la visión economista donde se convierten los diferentes aspectos como: recurso, trabajo materiales insumos en mejoras para aumentar su valor, igualmente innova y crea nuevas estructuras socio económicas, finalmente se encuentra la visión psicológica que el que está impulsado por la fuerza de lograr sus ideas, experimentando, para lograr ser independiente y ser su propio jefe.

Sin embargo, por ser un proceso complejo desde un principio requiere del conocimiento de diversos aspectos y características relevantes para poder lograr los objetivos planteados, dejar el miedo al fracaso inherente al ser humano a un lado y poder establecer una empresa (González, y otros, 2018). Muchos emprendedores no cuentan con apoyo financiero de entidades bancarias, por lo que inicialmente cuentan con apoyo de sus familiares y de sus ahorros para iniciar el proyecto y poder darle forma al proyecto, por lo que siempre existe el miedo a fracasar en el intento y no poder lograr recuperar los aportes económicos recibidos.

El emprendedor posee características básicas, independientemente del tipo de emprendimiento que realice y (Moreno & Espíritu, 2010), las describe de la siguiente manera:

- El estímulo por crear o modificar procesos o productos.

- Se exige a sí mismo hacer un esfuerzo para conceder tiempo y dedicación para terminar sus ideales.
- No importarle el asumir riesgos.
- Asume una independencia y tiene su satisfacción personal. (Pág.105)

En la actualidad no es posible ignorar la importancia que tienen los emprendedores en la generación de riqueza en el mundo (Camacho, Aramendía, & Messina, 2013), y América Latina no es su excepción, ha generado focos de empleo, y la creación de empresas en zonas rurales y de poco avance económico ha permitido una mejora significativa en la calidad de vida de todas las personas implicadas en el proceso, esto aspectos requieren siempre que se realice estudios en detalle de la conducta del emprendedor y de los factores que coadyuvan a que los mismos tengan éxito en la gestión de sus emprendimientos.

El desarrollo de un emprendedor debe ir en conjunto con una serie de conocimientos que le permitan conocer aspectos importantes y obtener herramientas enriquecedoras que sean parte fundamental para la creación y permanencia de su empresa en el tiempo, existen programas de capacitación y enseñanza para los emprendedores de manera que puedan interactuar con conocedores aspectos fundamentales para lograr un emprendimiento exitoso.

Los factores que inciden sobre el proceso emprendedor pueden agruparse como lo indica la Tabla 1.

Tabla 1.

Factores que inciden en el emprendimiento.

FACTORES	CARACTERÍSTICAS
<i>Aspectos personales</i>	Se caracterizan fundamentalmente por su necesidad de logro, dando lugar al inicio de una larga cadena de estudios en esta línea. Otros rasgos característicos de los empresarios serían además su deseo de independencia, perseverancia, convicción y autoconfianza
<i>Aspectos sociales y culturales</i>	Podemos considerar a la valoración social del emprendedor y la presencia de modelos ejemplares como influyentes en el contexto. Estos valores no son inmutables, pero sus cambios no dependen de la acción de una organización en particular, sino de complejos procesos de transformación social.
<i>Valoración social del emprendedor</i>	Se refiere al grado de conflictividad o tensión que existe en el entramado social. Las variables demográficas constituyen otro componente importante y se vinculan con el perfil de la población: edad, sexo, distribución espacial, movimientos migratorios, nivel de instrucción, condiciones en las que viven, etc.
<i>Nivel educativo</i>	El fomento de la cultura emprendedora a nivel educativo puede tener, a largo plazo, resultados positivos en el mejoramiento de la imagen que la sociedad tiene de los emprendedores, la difusión de los modelos de rol y la enseñanza de las herramientas necesarias para creación de empresas basadas en el conocimiento.

Fuente: (Camacho, Aramendía, & Messina, 2013)

Tabla 1.
Continuación

FACTORES	CARACTERÍSTICAS
<i>Edad y género</i>	Constituye un indicador que permite tener una idea general respecto a sus posibles tendencias de empresario. En realidad, la edad en que el individuo siente deseos de ser empresario no necesariamente es la misma en que logra cristalizarlo, pues por lo general vive previamente una serie de experiencias que le permiten cultivar su idea.
<i>Experiencia laboral</i>	A través de la experiencia laboral, el emprendedor conoce el significado e importancia del trabajo en equipo, aprende a trabajar para generar intereses mancomunados y a identificarse con grupos de trabajo eficientes. Es importante destacar que la experiencia necesaria para el emprendedor, no se traduce sólo al conocimiento del ramo o de la industria en la cual establecerá su empresa, también significa la obtención de todo un conjunto de herramientas gerenciales y la aplicación de los principios básicos de la administración que le permitan dirigir exitosamente el rumbo de su organización.
<i>Influencia familiar</i>	Existen evidencias empíricas que demuestran que los grandes empresarios descienden de familias en la que algunos de sus miembros fueron autoempleados. Esto reafirma la idea de que tener un padre que fue emprendedor y participar en actividades emprendedoras, aumenta las probabilidades de que un hijo repita este patrón de actividad al observar desde las etapas iniciales de su vida estos comportamientos emprendedores en sus progenitores, aprendiendo entonces a desarrollar la capacidad de creatividad, innovación y desarrollando un perfil psicológico acorde a lo que observa en sus padres.
<i>Construcción de relaciones</i>	Se puede distinguir la existencia de 3 tipos de redes: redes sociales (amigos, familia), redes institucionales (asociaciones empresarias, universidades, agencias de desarrollo, etc.) y redes comerciales (proveedores, clientes) que pueden impulsar el proceso emprendedor.
<i>Aspectos económicos</i>	Comprende las prácticas económicas, la composición de los sectores productivos, la contribución de esos sectores al PBI, la existencia o no de mecanismos de planificación económica, las políticas tributarias, las políticas orientadas al crecimiento, a la promoción de las exportaciones, la dinámica de las inversiones, la magnitud relativa de las empresas, etc.
<i>Mercado de factores</i>	Para la creación de empresas hace falta disponer de recursos, activos y capital. Estos recursos pueden provenir del dueño o fundador de la empresa, o de fuentes externas. De ahí que sostiene que el acceso al financiamiento es un factor clave para que se generen nuevos negocios. Las principales fuentes de financiamiento de los nuevos emprendimientos, especialmente en la etapa de nacimiento y despegue, son el capital propio del empresario, los préstamos de familiares y amigos (3F), el crédito de proveedores, y el crédito bancario (sobregiro), mientras que los problemas más comunes son el acceso al crédito y la falta de liquidez.
<i>Marco político-legal</i>	Está relacionado con el marco normativo que regula las interrelaciones entre las organizaciones. Se vincula básicamente con las normas que regulan las interacciones entre individuos y organizaciones, los mecanismos para dirimir los conflictos, las normas de regulación de algunas actividades productivas, la protección del consumidor, los controles especiales sobre los servicios de salud, la elaboración de alimentos y medicamentos.

Fuente: (Camacho, Aramendía, & Messina, 2013)

Este compendio de factores influyen directamente en el desarrollo de un emprendimiento, a su vez muchos otros factores son parte de la evolución de la organización previamente establecida, uno de ellos y muy influyente es el control de calidad, para lograr que los productos, bienes o servicios prestados sean de excelencia, cumplan con las exigencias de competitividad y a su vez satisfagan al cliente, pues de ello depende parte del éxito y evolución de la empresa, de manera que analizar y estudiar los estándares y mantener una línea de producción adecuada para cumplir con los objetivos planteados son parte fundamental de un emprendimiento.

Finalmente se puede mencionar que el objetivo general de esta investigación es analizar el control de calidad como factor que incide en el emprendimiento de una organización. La metodología utilizada emplea investigaciones de tipo documental y bibliográfica.

MÉTODO

Los objetivos específicos de esta investigación se basaron en conocer la influencia del control de calidad en las nuevas organizaciones, considerar el control de calidad como factor que incide en el emprendimiento de una empresa, y evaluar como el control de calidad es un factor importante en el desarrollo del emprendimiento. Lograr este propósito se basó en una metodología de tipo documental y bibliográfico a través de herramientas como textos, documentos y artículos científicos publicados disponibles en la web.

La investigación se basó en un diseño bibliográfico de tipo documental. El diseño se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase, donde se efectúa un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental, partiendo de forma ordenada y con objetivos precisos (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2010).

RESULTADOS

Actualmente los cambios vertiginosos en la economía mundial, genera en las organizaciones estar constantemente evolucionando para mantenerse en tiempo y espacio, así como también las nuevas empresas deben aprender a adaptarse a estas constantes evoluciones de manera que puedan sobrevivir durante sus inicios.

Uno de los aspectos a considerar y que es importante para esta evolución es el control de calidad, para ello es relevante conocer el concepto de calidad, se puede decir que es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite juzgar su valor” (Sanabria R, Romero

C, & Flórez Lizcano, 2014, pág. 176), igualmente se menciona que la calidad está vinculada con desarrollar y crear un producto confiable, a bajo coste y útil para la satisfacción del cliente.

Históricamente se menciona que la calidad era aplicada desde la edad antigua en el 2150 a.C con el código Hammurabi en su regla 229, donde especificaba que si un constructor de casas hacía una mala construcción este era merecedor de la muerte, (Fernández Jiménez, 2016), igualmente se menciona que los fenicios aplicaban este concepto cuando construían los barcos y evitaban repetir los errores cometidos en la construcción anterior.

De la misma forma, la calidad fue aplicada en la edad media, también denominada época artesanal, pues creaban los productos de acuerdo a las exigencias de los clientes, seguidamente durante la revolución industrial (siglo XVII-XIX) incorporaron a las empresas maquinarias, y la calidad dependía del operador del equipo y este se adaptaba a las exigencias solicitadas por el cliente (Fernández Jiménez, 2016, pág. 4), de modo que la calidad y el control de la misma permite mejorar la imagen del producto o servicio prestado, satisface al cliente, influyendo en la fidelidad de los mismos, de manera que esto influye directamente en el aumento de rentabilidad financiera de la empresa.

El concepto de calidad implica dos aspectos esenciales que son los que permiten su constatación: el resultado y el estándar, en otras palabras, esta se encuentra al comparar el resultado (parcial o total) obtenido en un proceso frente a determinados requerimientos planteados previamente (estándares). (Sanabria R, et al., 2014, pág. 176)

El control de calidad debe ser tomado con suma responsabilidad por parte de la gerencia ya que esto genera confianza en los trabajadores para lograr cumplir con los objetivos planteados de manera que los bienes o servicios prestados sean eficaces, eficientes y efectivos. (Albornoz Solano, 2019), de manera que existe una vinculación entre los objetivos de calidad y los objetivos organizacionales.

Objetivos para el mejoramiento de la calidad.

Todos estos aspectos hacen que la empresa este en constante mejoramiento de la calidad, por lo que los objetivos para lograr este mejoramiento son:

Mejorar el diseño de producto y servicio, empleando en forma efectiva los requerimientos del cliente; Mejorar el rendimiento de los procesos a fin de cumplir con las expectativas de diseño; Organizar las actividades de producción para lograr un mejoramiento continuo de la calidad del producto, la distribución y el servicio; Buscar los medios para que los productos se fabriquen y los servicios se brinden de acuerdo

con los requerimientos del cliente, pero considerando las limitaciones de producción.
(Acuña, 2020, pág. 26)

Estas limitaciones antes mencionadas se refieren a ciertos aspectos como el económico, político, social, material, y ambiental (Acuña, 2020), donde algunos son aspectos internos propios de la empresa y pueden ser evaluados y controlados, sin embargo, algunos son externos y no pueden controlarse pues de hecho son ellos quien controlan el rumbo de la empresa.

Pasos para lograr un excelente control de calidad.

Para lograr un excelente control de calidad y a su vez mantener un mejoramiento constante en ello se debe tomar en cuenta ciertos procedimientos:

1. Definir los atributos de calidad con base a los requerimientos del cliente esto es importante para lograr que el cliente desee y transmitir estos detalles a ingeniería para ejecutar los procesos correspondientes.
2. Decidir cómo medir cada atributo, sea de forma cuantitativa o cualitativa según sea el caso, que permitan estudiar el desempeño de cada atributo.
3. Establecer estándares de calidad. Pues una vez que se conozcan que valores se ajustan a las variables de proceso con el comportamiento deseado, se debe definir estándares que deben ser difundidos entre los niveles actuantes de manera que se encarguen de evaluar el desempeño.
4. Establecer pruebas de control para cada estándar, se deben definir pruebas y procedimientos que se apliquen regularmente para asegurar el comportamiento adecuado de los procesos.
5. Continuar con mejoras, el control debe ser continuo a fin de introducir constantemente mejoras y evaluar su impacto. (Acuña, 2020, págs. 26-27)

Existen parámetros que durante el control de la calidad deben tomarse en cuenta y estos dependen del tipo de producto o servicio que la empresa brinde al cliente, las cuales son normas establecidas por organismos internacionales y nacionales o también establecidas internamente. Ya que a través de estos se adecúa el producto a los procesos y a las exigencias del cliente.

Relación control de calidad- emprendimiento.

Todos los aspectos antes mencionados tienen estrecha relación con las organizaciones nacientes del emprendimiento puesto que a pesar de su conocimiento empírico de cómo crear una empresa, deberán educarse en todos los aspectos, político, social, legal, económico y el control de calidad no puede ser excluido, ya que con ello podrán mantener un producto o servicio excelente de manera que generen confianza y fidelidad en sus clientes que le ayudara a generar ingresos y perdurar en el tiempo.

Los emprendimientos que ofrecen productos una vez tenga establecida la dimensión, forma, color, y cada una de las características del mismo, deberá establecer las compras de los materiales adecuados, para luego dar paso a la producción, que permita un control de la calidad del producto deseado, para su posterior venta (Calderón Orozco, 2019), todo esto conlleva una serie de procesos que vienen determinados por el tipo de producto que brinde la empresa.

En el caso de las empresas prestadoras de servicios el seguimiento del mismo es parte del control de calidad, donde están en constante comunicación con el cliente para conocer el grado de satisfacción que este reciba al momento de adquirir los servicios y de esta manera pueden mejorar aspectos en caso de que esto lo requiera, (Ramírez Ramírez, 2012), así como también el constante adiestramiento de las personas que atienden los requerimientos, y de igual manera cambios de normas y políticas en caso de ser necesario.

De esta manera el control de calidad es un factor influyente en el emprendimiento de una organización, pues forma parte fundamental de la continuidad de sus funciones, ya que de ello depende en gran medida la satisfacción del cliente.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Actualmente la competitividad empresarial es cada vez más notoria, producto del nacimiento diario de nuevas empresas y nuevos emprendimientos que surgen para prestar algún bien o servicio o para ofrecer algún producto, de manera que cada vez es más importante que lo que ofrezcan sea de excelente calidad para poder sobresalir y mantenerse en el tiempo, en vista de esto el control de calidad forma parte del estudio y análisis de las características del producto o servicio y generar las ganancias deseadas.

El control de calidad influye de manera directa en las nuevas organizaciones, en aquellos emprendimientos que buscan innovar y crear nuevos productos, la calidad es sumamente importante pues la empresa debe ofrecer productos capaces de crear un vínculo especial con los clientes y poder generar confianza con la empresa.

Es relevante considerar el control de calidad como un factor que incide en el emprendimiento pues no se debe descuidar la calidad del producto en ningún momento pues de allí provienen los ingresos que perciben los emprendimientos.

De la misma manera el control de calidad sirve de mecanismo para la evaluación constante de los productos o servicios brindados de forma que permita estudiarlos y verificar cualquier falla existente, y buscar la manera más adecuada para mejorar cada día más y perdurar en el tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, J. A. (30 de septiembre de 2020). Control de Calidad. Un enfoque integral y estadístico. Obtenido de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=FJnGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Control+de+Calidad.+Un+enfoque+integral+y+estad%C3%ADstico.&ots=XI2pWac3Jt&sig=LCKZyROOfzXFzghfQ9z2jXwEKiQ
- Albornoz Solano, J. C. (2019). Impacto de los procesos de gestión de calidad, gestión tecnológica y control de gestión en organizaciones comerciales. Bogotá, Colombia: Ensayo de la Universidad Militar de Nueva Granada para optar al título de Especialista en Alta Gerencia.
- Calderón Orozco, H. A. (2019). Diseño de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 en el emprendimiento “helado artesanal gourmet de paila” . Quito, Ecuador: Trabajo final de grado de Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para optar al título de Magister en Administración de Empresas con mención en gerencia de la calidad y productividad.
- Camacho, J. L., Aramendía, S., & Messina, M. (2013). Análisis de los factores que impactan en el logro de los objetivos de los emprendedores. Uruguay: Informe del Centro de Emprendedurismo CCEmprende de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración. UDELAR.
- Fernández Jiménez, M. Á. (2016). Gestión y control de la calidad en las organizaciones. España: Material didáctico de la asignatura Gestión y control de la calidad en las organizaciones de la Universidad de Málaga.
- González, E., Olivie, C., Maio, A., Quiñones, Y. F., Jimenez, T. M., Lucía, L. A., y otros. (2018). Empresa familiar, emprendimiento e intraemprendimiento. España: EAE Business School.
- Moreno, H. M., & Espíritu, R. (2010). Análisis de las características del emprendimiento y liderazgo en los países de Asia y Latinoamérica. . Portes, revista mexicana de estudios sobre la Cuenca del Pacífico, 4(8) , 101-122.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas, Venezuela: FEDUPEL, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Ramírez Ramírez, J. J. (2012). Propuesta de emprendimiento de una empresa prestadora de servicios. Caracas, Venezuela: Trabajo especial de grado de la Universidad Católica Andres Bello para optar al título de Magíster en gerencia de proyectos.

- Rodríguez Ramírez, A. (2009). Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial. *Pensamiento & gestión*, (26) , 94-119.
- Sanabria R, P. E., Romero C, V. D., & Flórez Lizcano, C. I. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. . *Revista Universidad y Empresa*, 16(27) , 157-205.