

La inteligencia empresarial y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000

Lic. Juan Carlos Carro Cartaya
MsC. Juan Ramón Carro Suárez

RESUMEN

Se investiga la aplicación de los Sistemas de Gestión de Calidad a los Servicios de Inteligencia Empresarial basados en las normas ISO 9001:2000. Entre los temas abordados se destacan: conceptos de Inteligencia Empresarial, sus servicios y productos; los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2000, sus características, beneficios/desventajas; y los resultados de implantar un SGC basado en las Normas ISO 9001:2000 en un Centro de Servicios de Inteligencia Empresarial, se realiza también un análisis de las ventajas y desventajas que genera esto para la organización.

Palabras clave: inteligencia empresarial, sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2000, servicios de inteligencia empresarial.

ABSTRACT

The application of Quality Management Systems in ISO-9001:2000-standard-based Business Intelligence Services is researched. Some of the topics herein addressed are as follows: concepts of Business Intelligence, its services and products; ISO 9001:2000 Quality Management Systems (QMS), their characteristics, benefits / disadvantages; and the results of implementing an ISO-9001:2000-standard-based QMS in a Center for Business Intelligence Services. Also, there is an analysis of the advantages and disadvantages generated by it for the organization.

Keywords: business intelligence, quality management system, ISO 9001:2000, business intelligence services

Introducción

En la actualidad, con el auge de las tecnologías de la información (TI), el acceso a la información y la resultante globalización de los mercados, no es posible para una organización, subsistir sin conocer el entorno en el que se desenvuelve y las condiciones propias en las que se encuentra. Es por esto que cada vez más se hace uso de una herramienta conocida como Inteligencia Empresarial, que permite a dichas organizaciones contar con el conocimiento necesario para enfrentar las condiciones de un mercado dinámico, dónde sobreviven aquellas que sean capaces de tomar decisiones acertadas en el momento adecuado. Dada esta situación, se han desarrollado y proliferado instituciones que brindan servicios de Inteligencia Empresarial a quienes no cuentan con el personal ni los recursos apropiados para llevar a cabo esta actividad.

Por otra parte, se hace más importante el aspecto de la calidad en el ámbito mundial. En este sentido se han creado normas y sistemas para dotar a las organizaciones, de la capacidad de brindar productos y servicios de alta calidad, como por ejemplo las normas ISO 9000. Estas normas, en su versión del año 2000, han sido generalizadas para su adecuación a los servicios, debido al propio desarrollo de la economía mundial, en la que se ha ido incrementando la importancia de los mismos.

Se pretende analizar, a partir del concepto de Centro de Servicios de Inteligencia Empresarial y cuáles serían los servicios tipo que brindaría, analizar los sistemas de gestión de la calidad, particularmente los que son creados conforme a las normas ISO

9001:2000, identificar ventajas y desventajas de la creación e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en un centro de servicios de Inteligencia Empresarial.

Ya desde mediados del siglo pasado comienza a aparecer el término inteligencia en la literatura, fundamentalmente norteamericana. Posteriormente Richelson la define como el **«producto resultante de la recolección, evaluación, análisis, integración e interpretación de la información disponible sobre uno o más aspectos de naciones extranjeras o de áreas de operación que son significativas para la planificación»**. [1] Es debido a esto, que aún cuando se utilice el término en otros contextos: como el ámbito gerencial, que se confunda la inteligencia con el espionaje, lo que en algunos casos puede generar dificultades en su utilización como herramienta de dirección.

Con el desarrollo de las técnicas de dirección en los últimos años y el desarrollo y uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), se ha producido en los individuos un incremento en la utilización de la información y como resultado de la inteligencia para «avizar» cambios, crear conocimientos y actuar en posiciones de ventaja con respecto a otros. Se puede establecer entonces que la Inteligencia, en el ámbito gerencial viene dada por la recolección, análisis, correlación e interpretación de la información disponible para la determinación de acciones o decisiones que determinarán la supervivencia de una determinada organización. [2]

Inteligencia Empresarial

La Inteligencia Empresarial se deriva de una aplicación gerencial de técnicas y métodos utilizados por los especialistas en labores de espionaje e inteligencia militar. Dada esta semejanza, es común también que se confunda con el espionaje industrial y las prácticas deshonestas como el robo de documentos, los sobornos, las escuchas telefónicas, las infiltraciones de «topos» (muchas veces disfrazados de estudiantes de prácticas), entre otras, de las cuales está llena la historia del desarrollo de la industria en el ámbito mundial.

Existen múltiples definiciones para el término Inteligencia Empresarial, algunas más acertadas que otras, pero todas haciendo énfasis en el hecho de la utilización de la información pública y obtenida de forma legal y ética (aunque la «línea» que divide lo legal de lo ilegal muchas veces es tan delgada que resulta muy difícil diferenciar lo uno de lo otro), aspecto que la distingue del espionaje industrial, con el cual es muchas

veces confundida, debido al desconocimiento de muchos de los directivos de las compañías actuales, lo que provoca también un freno en su desarrollo. Esta situación está siendo revertida en la actualidad debido al esfuerzo de muchos especialistas que realizan una gran labor en la formación de los directivos en la utilización de la Inteligencia Empresarial como una herramienta gerencial de alto valor en la toma de decisiones.

El desarrollo de las Tecnologías de la Información (TI), el incremento de las exigencias de la alta dirección de productos de información de calidad y la irrupción de Internet, han dado como resultado el incremento de la necesidad e importancia de los productos de inteligencia y del hecho de que éstos sean capaces de entregar la información adecuada en el momento adecuado. A partir de estos hechos, se hace vital para el éxito de una organización, poder realizar los procesos de transformar datos en información y ésta última en conocimiento de forma que permitan tomar decisiones con el menor margen de error y en el menor tiempo posible, logrando que la organización sea más competitiva en su entorno.

A partir de la aparición del término inteligencia en el ámbito empresarial, a ésta se le han incorporado diferentes términos «acompañantes» que van a definir una actividad o aplicación determinada en la organización, por tanto serán útiles a la dirección de la organización para un propósito determinado. Por ejemplo, se han definido los términos **Inteligencia Competitiva (Competitive Intelligence)**, **Inteligencia de negocios (Business Intelligence)**, **Inteligencia sobre competidores (Competitor Intelligence)**, **Inteligencia Económica (definición realizada por la escuela francesa)** y el término **Inteligencia Empresarial**, el cual es objetivo del presente Trabajo.

Las organizaciones en general son capaces de recopilar multitud de datos cada día, en disímiles formatos y a través de diferentes vías. Sin embargo, tener datos no significa poseer información y mucho menos inteligencia, por lo que es un error interpretar la IE como la recopilación de datos en una organización. [3] Otro error que es frecuente encontrar, es igualar la Inteligencia empresarial con la inteligencia de negocios (Business Intelligence) a partir de traducciones de literatura anglo sajona.

¿En qué consiste realmente la Inteligencia Empresarial?

La Inteligencia Empresarial es a la vez: un proceso, una función empresarial y un producto. [4] Es un proceso

analítico porque abarca un conjunto de metodologías, herramientas y procedimientos con los cuales se identifican y reúnen datos de forma sistemática y organizada, que son analizados y transformados en información y conocimientos relevantes sobre las condiciones tanto del entorno de la organización, como del ambiente interno, diseminándolos a los usuarios correspondientes, con lo que se busca sustentar la toma de decisiones y una orientación estratégica y táctica de la organización más precisa. (Ver Figura 1)

El proceso de la Inteligencia Empresarial termina en un producto también llamado Inteligencia Empresarial. [5] Estos productos son los conocimientos-información resultado del proceso de análisis de los datos, poseyendo diferente dificultad de acuerdo al estudio realizado, entre ellos se identifican: Estudios de tendencia, Perfiles (de organización, de país, de personalidad), los Estudios de Mercado, los Estudios Estratégicos, los Planes de Negocio, siendo estos tres últimos los de mayor complejidad y que mayor conocimiento entregan al cliente final, sin restar importancia a los anteriores.

Desde el punto de vista de función, la IE se convierte en un sistema dentro del funcionamiento de una organización una vez que esta ha determinado crear una unidad interna de Inteligencia Empresarial. Para establecerla y garantizar su desempeño exitoso, es imperativo que la decisión de la creación de dicho sistema parta de una conciencia de necesidad de la misma por parte de la alta directiva de la organización. A partir de esta premisa, la organización debe analizar y determinar diferentes aspectos relativos al establecimiento de un sistema de IE, que son:

- Los objetivos del sistema de IE
- Qué recursos se destinarán para la creación y funcionamiento del mismo
- A quién se subordina el personal de IE
- Determinar los principales usuarios
- Determinar las fuentes legales de información para IE
- Definir cuáles son las habilidades necesarias en el personal y qué métodos seguir

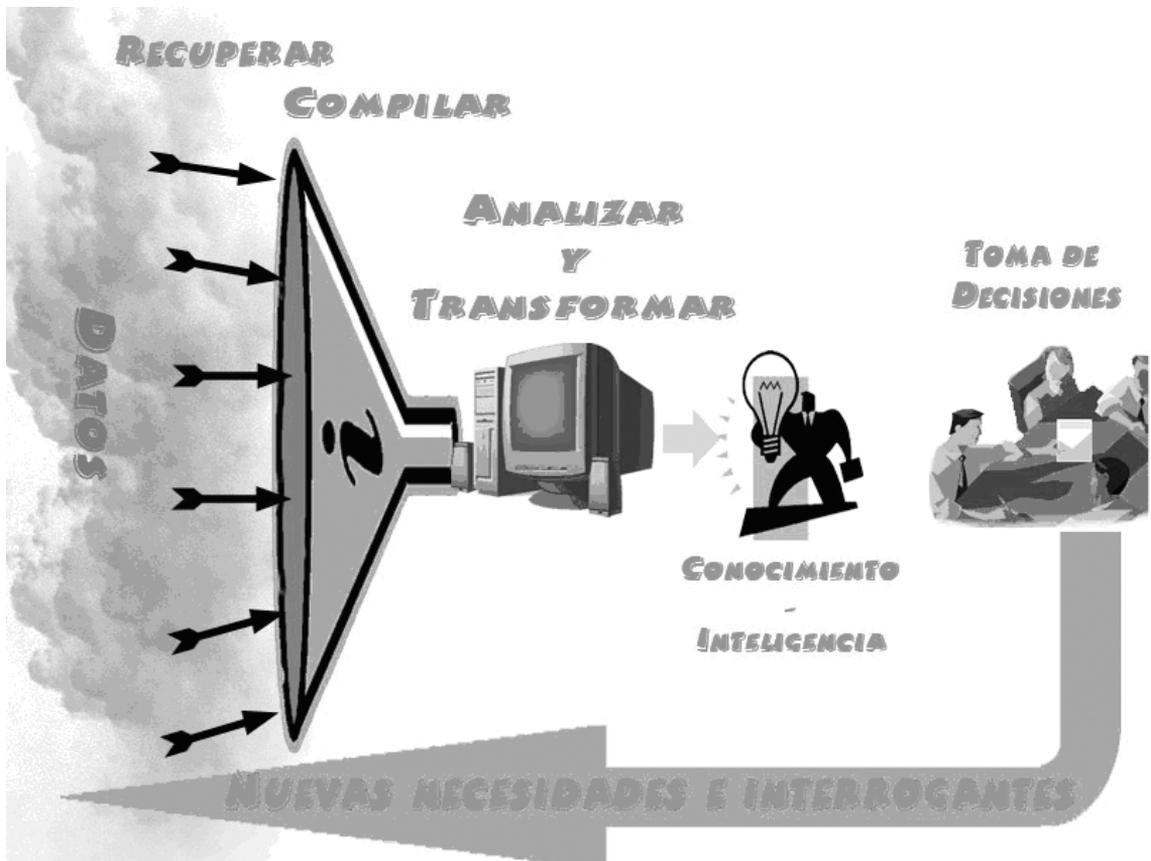


Fig.1. La Inteligencia Empresarial como proceso.

- Establecer las herramientas necesarias para el funcionamiento del sistema de IE
- Asegurar que la IE apoya y trabaja para la estrategia empresarial
- Determinar los mejores medios de difundir los productos de la IE

Servicios y Productos de Inteligencia Empresarial

La inteligencia empresarial puede ser resultado del funcionamiento de una unidad interna de la organización o puede ser contratada a un ente externo que brinda estos servicios. No obstante, los servicios que se incluyen en la especialidad son generalmente los mismos, dependiendo de la capacidad y conocimientos de quien lo brinda. Entre los servicios de inteligencia empresarial se pueden mencionar:

- Realización de perfiles, de organización, de personalidad, de país
- Realización de estudios de la competencia
- Realización de estudios de tendencias
- Realización de estudios de mercado
- Realización de estudios estratégicos
- Realización de planes de negocios
- Monitoreo, ya sea un producto, mercado, servicio, etc.

Cada servicio de Inteligencia Empresarial conlleva la creación de un producto de información, llamado también de inteligencia. Estos productos se caracterizan por la complejidad que lleva la confección de cada uno. Cada servicio cuenta con los mismos pasos generales, diferenciándose solamente en la complejidad del proceso de realización del producto de información y en el contenido de cada uno.

Cuando se analiza particularmente cada servicio, se encuentran pasos y elementos de diferente complejidad que particularizan el procedimiento para cada organización y el caso especial de cada servicio mencionado. Las mayores diferencias entre cada proceso se encuentran en la realización del producto, donde de acuerdo a cada uno particular y a la complejidad que se tenga se desarrollan una serie de pasos diferentes.

Otro aspecto que es necesario destacar, es la necesidad para la elaboración de los productos de mayor

complejidad, realizar los de menor complejidad de forma general. Así se tiene que los estudios de tendencia incluyen en su elaboración perfiles de algún tipo; que los estudios de mercado incluyen la realización de estudios de tendencias y que además pueden incluir perfiles, en dependencia del grado de complejidad que se quiera alcanzar; el estudio estratégico abarca también el desarrollo de estudios de mercado, tendencia y perfiles; y por último la realización de un plan de negocios, necesita de la elaboración de un estudio estratégico, lo que conlleva a la realización de los demás.

EL Centro de Inteligencia Empresarial

Los servicios y productos de inteligencia empresarial pueden ser el resultado del desempeño de una unidad interna de la organización o pueden ser contratados a una entidad especializada en brindar servicio de inteligencia empresarial, los llamados Centros de Inteligencia empresarial. En la literatura, de modo general, no se realiza una definición exacta sobre lo que es el Centro de Inteligencia Empresarial, sobre este tema solamente se encontró referencia en un trabajo presentado por E. Orozco durante el evento IntEmpres 2006, en Venezuela, durante un seminario taller realizado. [4]

En el trabajo mencionado, Orozco plantea que el CIE es: **«una consultoría especializada en servicios de inteligencia empresarial, donde se realiza un óptimo aprovechamiento de los recursos de información»**. Como consultoría su misión es asesorar, guiar, ayudar a los clientes utilizando técnicas de inteligencia empresarial en combinación con herramientas de las ciencias de la información y gerenciales, haciendo uso intensivo y extensivo de las TIC. [4] Esta definición será la que se tomará como referencia para establecer lo que representa un Centro de Inteligencia Empresarial.

En sus inicios, los productos de IE eran elaborados sin metodología ni estandarización alguna, lo que produce una gran variación en la calidad de los mismos. Las organizaciones que brindan servicios de IE han tratado de revertir esta situación de varias formas: la creación de metodologías, el establecimiento de procedimientos, y en la actualidad, debido al incremento de la competitividad de los mercados, han utilizado los sistemas de gestión de calidad, como los basados en las normas ISO 9001:2000.

Calidad

Desde que el hombre comenzó la producción de bienes y la competencia por la venta de un producto o servicio

ha sido una preocupación constante encontrar el modo de sobresalir en el mercado para atraer una mayor clientela, situación que soluciona a través de la «calidad». En el mundo han sido numerosas las organizaciones formadas y desarrolladas para la creación y mejora de estándares de calidad. Como resultado de estos esfuerzos han sido creados catálogos de buenas prácticas, modelos de procesos y estándares de calidad. [6]

Los requisitos de competitividad y universalidad del mercado actual han convertido a los sistemas de gestión de la calidad en algo, además de recomendable, obligatorio, ya que aporta un punto de fiabilidad y seguridad indudable a los clientes. De esta situación no está exento el ámbito de la Inteligencia Empresarial, donde la realización de servicios y productos de calidad es una condición vital para el éxito de una organización. Un producto o servicio de IE realizado sin calidad puede tener repercusiones desastrosas, dado que la directiva toma sus decisiones estratégicas erróneas basadas en éstos.

La utilización de diferentes métodos y vías en la búsqueda de la calidad es una premisa para el éxito en un mundo globalizado como el actual. El objetivo de estos estándares, metodologías y sistemas es en primer lugar, lograr productos y servicios acordes a determinados criterios de calidad, lograr que las organizaciones mejoren su funcionamiento en aras de alcanzar eficacia y eficiencia y brindar a los clientes, mediante las certificaciones, pruebas de la calidad en los productos y servicios de la organización.

Existen múltiples normas, estándares y sistemas de calidad, dependiendo estos de la industria, del sector, de la región y el país. Como ejemplos de modelos de gestión de la calidad aplicables a las organizaciones en general se pueden mencionar: **el Modelo EFQM de Excelencia, el Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) (una herramienta más que modelo), el Modelo SERVQUAL, el Marco Común de Evaluación (Common Assessment Framework), la estrategia Seis Sigma (m-as una estrategia para corregir defectos), las normas BS (del Reino Unido), las normas ISO, entre otros.**

Las ISO son una familia de normas relacionadas con la gestión en múltiples esferas, creadas por la Organización Internacional para la Estandarización en 1987 con el objetivo de homogeneizar los sistemas de gestión existentes en diferentes empresas y sectores (fundamentalmente nuclear, militar y automotor). [7] Las normas ISO 9000, específicamente, son un grupo

de normativas que se ocupan de la gestión de la calidad. Las normas ISO 9000, representan el consenso universal sobre la metodología a aplicar en la gestión de la calidad de las empresas, con el fin de implementar sistemas de calidad y mejora continua. Estas normas resumen y condensan varias filosofías y herramientas que sobre el tema de la calidad se han desarrollado en las últimas décadas; siendo a su vez una especie de código destinado a la dirección general que, no solamente proporciona una base para impulsar el comercio nacional e internacional, sino que también son un valioso instrumento para que una empresa pueda alcanzar la excelencia [8]

Esta familia está compuesta por las normas ISO 9000, 9001, 9004 y 19011 fundamentalmente (son las más empleadas). La norma ISO 9000 establece los fundamentos y el vocabulario, la ISO 9001 establece los requisitos para tener un sistema de gestión de la calidad conforme, la ISO 9004 establece las directrices para el mejoramiento del desempeño y el alcance de la Calidad Total, mientras que la ISO 19011 consiste en una guía para la auditoría a los sistemas de gestión de la calidad. [9] El presente artículo se centrará en los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9001:2000 debido a que son los más utilizados en el mundo.



Fig.2. Familia de normas ISO 9000.

El incremento de la importancia de los SGC se puede apreciar en el número de organizaciones certificadas, actualmente existen 776 608 certificadas con la norma ISO 9001:2000 repartidas en 161 países, lo que brinda una idea de la importancia que han adquirido para un mercado cada vez más globalizado. (Ver Figura 3)

Hasta el año 2005 se encontraban entre los países con mayor número de certificaciones ISO 9001:2000: China, Italia, Japón y España. Lo que es indicativo de la importancia que se le brinda a los SGC en las organizaciones de estos países.

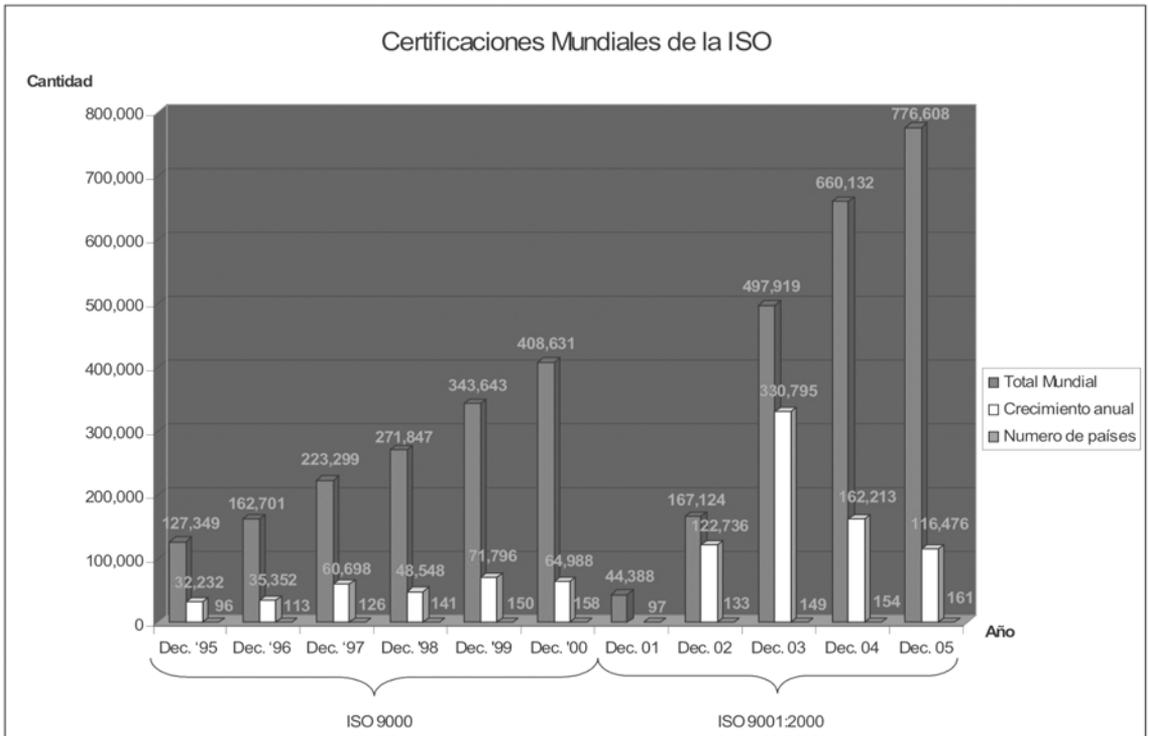


Fig.3. Número de certificaciones ISO 9000 en el mundo.*



Fig.4. Primeros 10 países con mayor número de certificaciones ISO 9001:2000.*

* The ISO Survey – 2005. ISO – AC Nielsen. 2005. Dirección web: <http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/pdf/survey2005.pdf> The ISO Survey of ISO 9000 and ISO 14000 Certificates; Tenth cycle: up to and including 31 December 2000. ISO, 2001. Dirección web: URL <http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/pdf/survey10thcycle.pdf>

Pero... ¿Qué es la calidad?

Tomaremos como definición de calidad la que establece que ésta es el conjunto de características de un bien o servicio que cumple con las necesidades y expectativas del cliente [9], la cual es aceptada por la Organización Internacional de Estándares. Por otra parte, la satisfacción del cliente, de acuerdo a la norma ISO 9000 del 2000 [10] es la percepción de éste sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos. De forma general, se aceptan las quejas del cliente como un medidor de la baja satisfacción, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una alta satisfacción, incluso cuando se cumple con los requisitos esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción. [10]

Por otra parte, un modelo de gestión de la calidad es un marco de trabajo orientativo (no prescriptivo) para desarrollar y hacer operativos los conceptos de la calidad total en las organizaciones. Una norma es un instrumento prescriptivo para el aseguramiento de unos requisitos de calidad de productos, procesos, servicios, previamente especificados. Existe un constante desarrollo y elaboración de normas aplicables a distintos sectores y procesos. En función de los modelos y normas disponibles y de sus características propias, cada organización puede adoptar un determinado sistema de gestión de la calidad, esto es, un conjunto estructurado de instrumentos complementarios (normas, modelo de gestión de la calidad, herramientas, códigos éticos, cartas de servicios, sistemas de auditoría y certificación, etc.), que le permitan gestionar la calidad de la mejor manera posible.

El sistema de Gestión de Calidad se define como la serie de elementos que interactúan o que están interrelacionados, para establecer y cumplir con una Política y Objetivos de calidad, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a ésta. [9] La Política de calidad por su parte no es más que las intenciones globales y orientación de una organización con respecto a la calidad y los objetivos de calidad, lo ambicionado o pretendido por la organización con respecto a la calidad, de forma general tienen su basamento en la política de calidad y son especificados para los diferentes niveles y funciones que comprende la entidad. [9][10]

Características de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000

Los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en las normas ISO 9001:2000, se caracterizan por varios

aspectos que describen diferentes esferas de su accionar. El sistema de calidad debe abarcar todas las actividades que se realizan en la empresa que puedan afectar, directa o indirectamente, la calidad del producto o servicio que suministra. Estas actividades comprenden desde las acciones de compra, control del diseño, control de la documentación, realización de ofertas, identificación de los productos, control de los procesos, inspección de los productos, hasta el tratamiento de productos no conformes, almacenamiento y la formación del personal. Un sistema de calidad ayuda a evitar problemas en la ejecución de estas actividades, ya que la filtración de errores a través de las actividades de la empresa puede ocasionar importantes pérdidas. Otros aspectos importantes que caracterizan estos sistemas son: tener un enfoque al cliente y que el modelo es basado en procesos para la gestión de la calidad.

Otro aspecto de gran importancia que caracteriza a los SGC basados en las normas ISO 9001:2000 es que se sustentan en 8 principios de gestión de la calidad. Estos principios pueden ser utilizados por la alta dirección como marco para guiar a sus organizaciones hacia la mejora continua. Estos principios son:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque de proceso
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora Continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

También es importante mencionar que los SGC basados en las normas ISO 9001:2000 hacen uso del llamado ciclo de Deming, que constituye el basamento de la mejora continua. El ciclo «Planificar – Hacer – Verificar – Actuar» (PHVA). (Ver Figura 5). [11]

Dentro del contexto de un SGC el PHVA se integra como un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos en general, como un todo. El mismo está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua tanto de



Fig.5. Representación del Ciclo de Deming o Ciclo Planificar - Hacer - Verificar - Actuar.

la realización del producto/servicio como de los otros procesos del SGC. [11]

En la actualidad existe un debate amplio sobre la conveniencia de la implantación de un sistema de gestión de calidad ISO 9000. Dicho debate se centra en tres temas fundamentales: resultan de algún valor los principios de calidad en ISO 9000:2000 (nótese que la fecha de la versión es de gran importancia, ya que en la versión del 2000 se intentaron resolver muchas críticas y preocupaciones de la versión de 1994); si resulta útil, o de ayuda implantar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000; y por último si resulta útil o ayuda obtener la certificación ISO 9001:2000. En todo caso, una organización que desee implantar un SGC basado en las normas ISO 9001:2000, debe tener en consideración que dicha decisión debe conllevar un compromiso real y directo de la alta dirección y del personal de la misma, ya que el implementar un SGC y certificarlo obligado (por las condiciones de mercado, por contar con un certificado para ganar clientes) y sin una preparación adecuada del personal y la dirección está condenado a fracasar.[12][13][14]

Aplicación de un SGC en un Centro de Servicios de Inteligencia Empresarial

La Inteligencia Empresarial como producto, tiene la calidad definida por el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente, desde el punto de vista de servicio existen características, más bien intangibles

que le definen la calidad: el trato al cliente, la atención, el tiempo de espera, el tiempo de entrega del producto de inteligencia empresarial, sumando a esto factores subjetivos como la presentación de los resultados y el ambiente de la organización, lo que se traduce en sensaciones de bienestar en el cliente que le transmiten seguridad y confianza en la organización con la que trata. [15] Por tanto la calidad en un CIE vendrá definida por factores objetivos y subjetivos.

Para un CIE un SGC resulta de gran importancia, toda vez que el mismo garantiza: el óptimo aprovechamiento de los recursos, incluidos los de información; permite la optimización de los procesos que realiza la organización, con lo que se puede lograr una mayor satisfacción de los clientes tanto internos como externos; se logra crear productos de inteligencia empresarial de forma más óptima y con mayor calidad; al aplicar el principio de mejora continua la organización puede evolucionar en el tiempo mejorando su eficiencia y eficacia.

Otro de los beneficios más importantes que puede aportar un SGC basado en las normas ISO 9001:2000 es que al implementarlo y lograr la utilización de procesos definidos y documentados, la entidad gana en organización y logra la réplica de negocios y actividades exitosas. En el próximo capítulo se hará un análisis más exhaustivo sobre la implementación de un SGC basado en las normas ISO 9001:2000 en un CIE.

Las organizaciones que brindan servicios de inteligencia empresarial (CIE) tienen la característica que al brindar un servicio, están entregando también un producto de Inteligencia Empresarial, por lo que es aplicable, y en muchos casos recomendable, la creación e implementación de un SGC basado en las normas ISO 9001:2000.

Beneficios de la implementación de un SGC basado en las Normas ISO 9001:2000 en un Centro de IE

Existen beneficios que inciden positivamente en un CIE al implantar un SGC. Para demostrar lo mencionado se hará una relación y se realizará un análisis de los mismos.

- Mejor administración y atención de sus clientes. La organización brinda una mejor atención a sus clientes, realizando seguimientos a la satisfacción y un mejor análisis de sus requisitos. Se incorporan pasos en su proceder que abarcan: determinación de requisitos del cliente y de los requisitos adicionales que puedan estar

determinados por la organización u otros organismos, la revisión de estos y la conformidad del cliente.

- Mayor eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos. El CIE puede ser más eficiente y eficaz en la realización de los servicios y los productos al orientar sus recursos y distribuirlos de una forma más adecuada. Además, al disminuir los errores se logra disminuir los costos por concepto de re-trabajo.

- Mejor administración de la organización. La alta dirección del CIE cuenta con una herramienta (el SGC) que le permite conocer mejor el funcionamiento de la organización, y tomar sus decisiones basadas en los hechos ya que el funcionamiento del SGC brinda evidencias, datos e información, del funcionamiento de cada proceso, y de la organización en general.

- Contar con un sistema de procesos documentados. Este hecho le permite a la organización contar siempre con una guía para realizar los procesos establecidos. Además, se pueden disminuir los errores, ya que cada proceso cuenta con los pasos identificados que se deben seguir.

- La mejora continua. Esto obliga a la organización a la búsqueda continua de la mejora en sus servicios y productos.

Desventajas de la Implementación de un SGC basado en las Normas ISO 9001:2000 en un Centro de IE

Además de los beneficios también existen desventajas. De aquí que se hace necesario identificarlas y tenerlas en cuenta para posteriores análisis e identificar vías de evitarlas. Entre las más importantes se encuentran:

- Los costos de implementación. Como se ha mencionado la implementación de un SGC posee costos importantes, los cuales hay que analizar y tener en cuenta a la hora de tomar una decisión de este tipo.

- La disponibilidad de personal. Generalmente los CIE son organizaciones de poco personal, por lo que a la presión de las actividades diarias relacionadas con su funcionamiento se le agregan las actividades relacionadas con el SGC, lo que puede resultar en un rechazo al mismo.

- La presencia de elementos de burocracia. Un SGC basado en las normas ISO 9001:2000 incorpora la divisa de que se debe dejar evidencia de la actividad que se realiza, lo cual puede conllevar la incorporación de la burocracia mencionada.

Comparación entre el servicio de IE con la utilización de un SGC y el servicio sin un SGC

Hasta el momento se han expuesto y analizado las ventajas y desventajas que proporciona un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en las normas ISO 9001:2000 en un Centro de Inteligencia Empresarial (CIE). Existen diferentes aspectos relacionados con el desempeño de la organización que se pueden tener en cuenta a la hora de analizar comparativamente un CIE con SGC y sin éste, como: la atención a clientes, el desempeño organizacional, entre otros, con los cuales se pueden determinar las diferencias y semejanzas en ambas situaciones. En la Tabla 1 se muestran los elementos tomados en cuenta en esta investigación para la comparación y el resultado de la misma.

Además de los elementos mencionados en la Tabla 1, existe un factor determinante en el éxito, tanto de un CIE con SGC o sin éste: **el ser humano**. Este factor puede determinar, que un CIE con un SGC y un personal sin disciplina y poco comprometido, brinde un servicio que no satisfaga al cliente, mientras que puede darse el caso de un CIE sin SGC capaz de satisfacer plenamente a sus clientes.

El que un CIE adopte o no la decisión de implantar un SGC está regida por diferentes factores, los cuales pueden obedecer fundamentalmente a:

- Una decisión para mejorar a la organización: La alta dirección toma esta decisión para mejorar el desempeño de la organización y pasar a un estado superior de la misma.

- Una política de cara al mercado: porque las exigencias de un mercado determinado obligan a la organización a la adopción de un SGC

- Requerido por cliente: Cliente/s pueden llevar a la organización a la implantación del SGC, toda vez que ésta depende de ellos para sobrevivir.

- Medida de supervivencia: Un SGC certificado se convierte en un arma para ganar cuota de mercado ya que es una garantía de calidad de producto/servicio.

Tabla 1. Comparación entre un CIE con un SGC y otro sin SGC.

Elemento comparativo	CIE con SGC	CIE sin SGC
Atención a Clientes	Debido a la concepción del SGC basado en las normas ISO 9001:2000, la organización tiene un enfoque al cliente, se establece la determinación de los requisitos del cliente y el seguimiento a su cumplimiento, con vistas a lograr la satisfacción de los mismos, además se deben realizar monitoreos constantes de la satisfacción de los clientes para buscar la mejora continua del producto/servicio.	En un CIE que no cuente con SGC no existe explícitamente una política de orientación o enfoque de la organización hacia el cliente, aunque empíricamente pueden existir métodos que utilice la organización para dar seguimiento al estado de opinión y satisfacción de los clientes y pueden existir acciones y/o procedimientos establecidos para determinar requisitos y brindar satisfacción a los mismos.
Calidad del servicio	El contar con un SGC (más si éste se encuentra certificado) implica un compromiso de la organización con la calidad del servicio, y con lograr la mejora continua que establece dicho SGC el cual crea mecanismos y formas para alcanzar y mantener una calidad constante en el producto/servicio. Por otra parte, el SGC establece la concepción de calidad, una política de calidad organizacional, compromiso de la alta dirección, instruyendo al personal para que conozca estos aspectos en el propio proceso de implantación.	En un CIE sin SGC no existen, al menos de forma explícita y definida, políticas de calidad, compromisos de dirección, aunque esto no implica que esta organización no tenga un servicio de calidad, pues puede lograr la satisfacción del cliente e incluso crear mecanismos y procedimientos que le permitan lograrla de forma similar a una organización que cuente con SGC.
Estandarización de los servicios	Lograr la estandarización de los servicios, que se repitan las experiencias positivas, y que se pueda mantener un nivel determinado en los servicios, incluso cuando existe una rotación de personal, se puede garantizar en este tipo de organización debido a que el SGC establece la definición y documentación de todos los procesos, así se garantiza que todo el personal utilice los mismos pasos y obtenga resultados similares en la elaboración de los productos/servicios, aspecto importante en un CIE donde los productos de información que ofrece son tan variables y dependientes de la experiencia del personal que lo realiza..	Los CIE que no cuentan con un SGC pueden contar con procedimientos documentados de los procesos relativos a los productos/servicios, pero no es algo que se establece por compromiso, como en el caso de la organización que cuenta con SGC. En este caso los CIE muchas veces documentan sus procedimientos como una vía de mantener el conocimiento colectivo de la organización y de supervivencia ante un cambio de personal, no como requisito para mantener calidad y como resultado de una norma. .
Desempeño organizacional	Un CIE que cuanta con un SGC gana en organización en cuanto a desempeño, pues todos sus procesos están identificados, descritos y documentados, por lo que cada trabajador conoce su papel y sus obligaciones dentro del centro. El SGC también establece que se realice un monitoreo constante a los diferentes procesos, con lo que se puede conocer como se comportan y realizar acciones para corregir errores o mejorar situaciones que pueden derivar en futuros errores en el desempeño de la organización, con lo cual se busca y debe lograr el mejoramiento continuo de dicho desempeño.	En un CIE que no cuente con un SGC no existen, de forma general, mecanismos tan detallados que le permitan conocer el estado del desempeño de la organización, aunque esto no quiere decir necesariamente que ésta no cuente con algún elemento o proceso que le permita conocer el estado del desempeño de la organización y eventualmente realizar acciones que le permitan mejorar, aunque esto no se haga de forma regular.

Elemento comparativo	CIE con SGC	CIE sin SGC
Dirección y toma de decisiones	En este punto es necesario mencionar que el SGC establece mecanismos y procesos con los cuales la alta dirección de un CIE puede contar, como son evaluaciones periódicas de los procesos, informes de auditorías internas, informes de cumplimientos de objetivos entre otros instrumentos que le permiten realizar un proceso de toma de decisiones basada en hechos, conocer como se está comportando la organización, que acciones se han tomado o pueden tomar para mejorar su desempeño. Realmente en este caso el SGC puede convertirse en un instrumento muy útil para lograr una dirección más acertada de la organización.	En el caso de un CIE sin SGC se puede decir que generalmente no cuentan con los mismos instrumentos y herramientas para la realización del proceso de toma de decisiones por lo que la alta dirección tiene mayor dificultad para realizar el mismo. Esto no implica que no existan organizaciones que cuenten con mecanismos para realizar dicho proceso de forma acertada, de hecho existe una herramienta conocida como Tablero de Comando que le permite a la alta dirección monitorear la organización y conocer su estado, aunque nuevamente se plantea que estos elementos brindan menores posibilidades que el SGC basado en la norma ISO 9001:2000 posibilidades que el SGC basado en la norma ISO 9001:2000

Conclusiones

Un Centro de Inteligencia Empresarial es una consultoría especializada en servicios de inteligencia empresarial

La importancia de los SGC se ha ido incrementando en el tiempo, esto se refleja en el aumento del número de organizaciones con SGC certificados en el mundo.

La decisión de crear, desarrollar e implantar un SGC basado en las normas ISO 9001:2000 en un CIE, debe estar respaldada y sustentada por un compromiso real y directo de la máxima dirección de la organización. De lo contrario, si se hace por contar con un certificado, por obligaciones del mercado o sin un compromiso de la dirección y el personal, en general, dicho SGC no podrá tener éxito.

La implantación de SGC en un CIE, es conveniente para mejorar su desempeño y provocar una mejor posición en el mercado, si alcanza la certificación, pero no resulta imprescindible para que un CIE posea un buen desempeño y brinde un servicio de calidad a sus clientes.

La adopción de un SGC basado en las normas ISO 9001:2000 por un CIE, está ligada a diferentes factores que inciden en esta decisión. Los principales son: como medida para mejorar el desempeño de la organización; resultado de una política de cara al mercado; por ser requerido por los clientes y como medida de supervivencia en un mercado altamente competitivo.

Recomendaciones

Asegurarse, cuando un CIE adopte la decisión de implantar un SGC basado en las normas ISO 9001:2000, contar con el apoyo total de la alta dirección y del personal de la organización.

Realizar un diseño adecuado del SGC, acorde a la actividad del CIE, no para llegar a la certificación, pues esta situación puede provocar la creación de un sistema paralelo ineficiente y sin ventajas para la organización.

Referencia

- 1) Maspons, R. *Innovación, vigilancia e inteligencia de la vigilancia tecnológica a la inteligencia competitiva*. Intempres 2000: Noviembre 16-18, 2000. [En línea]: <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Intempres2006/Intempres2000/Sitio/Principal/Conferencias/Maspons1.doc>.
- 2) Más, A. «Antecedentes y situación actual de los conceptos y métodos para el desarrollo de la inteligencia organizacional». *Acimed*; 13(4). [En línea]: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_4_05/aci020405.htm. [Consultado 13/02/07]
- 3) Orozco, E. *¿Qué es y cómo funciona un Centro de Inteligencia Empresarial?* IntEmpres 2006. Septiembre, 2006.

- 4) Ibidem.
- 5) Marín, L; Cueto, K. *Procedimiento para la realización de Estudios Estratégicos de Mercado*. Consultoría BIOMUNDI/IDICT, Agosto 2004.
- 6) Phillips, M. *CMMI V1.1—Improving Processes for Better Products*. E-SEPG April 17, 2002.
- 7) ISO 9000, Portada de Calidad. *Portal Geoscopio, Guía sectorial para profesionales*. [En línea]: <http://calidad.geoscopio.com/cgi-bin/planetatierra/topicos/portada.cgi?topico=cal&fichero=iso9000#1>. [Consultada 16/05/2007]
- 8) Oficina Nacional de Normalización, Empresa CTT. *Interpretación y Aplicación de los Principios y Requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000*. 2006.
- 9) Crosby, P. B. *Quality is free: the art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill, 1979.
- 10) Berzosa, B. Cámara, L., Correa, É. *La Gestión de la Calidad: Guía para la adaptación del Modelo EFQM de Excelencia a entidades no lucrativas que prestan servicios de inserción sociolaboral*. CIDEAL, 2005. [En línea]: http://www.cideal.org/descargas/gestion_calidad.pdf. Consultada Junio 2007.
- 11) NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000. *Sistemas de Gestión de Calidad: Requisitos*. Traducción Certificada. 2000.
- 12) Verboom, D. *The ISO 9001 Quality Approach: Useful for the Humanitarian Aid Sector?* [En línea]: <http://www.reliefweb.int/rw/rwb.nsf/AIIDocsByUNID/25f9cf5a7c0b4ab0c1256b4b00367719>. [Consultado en Junio 2007]
- 13) Aguilar, A. [et al]. *Gestión de la Calidad en las bibliotecas: norma ISO 9001*. [En línea]: <http://www.absysnet.com/tema/tema63.html>. [Consultado en Junio 2007]
- 14) Cancio, V. «Calidad. ¿Solo ISO 9000?». *Revista Betsime*. Mayo-Agosto 2006. [En línea]: http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_mj_06.htm#1. [Consultado Julio 2007]

Bibliografía consultada

- AWARE COMPETITIVE INTELLIGENCE SERVICES. *Competitor Analysis - A Brief Guide*. [En línea]: <http://www.marketing-intelligence.co.uk/resources/competitor-analysis.htm>. [Consultado 15/03/07]
- Avante. *Procedimiento PT IN 1, Ingeniería de Negocios*. Enero 2006.
- Cancio, V. «La documentación de los procesos a partir de lo establecido en ISO.9001 del 2000». *Revista Betsime*. Septiembre -Octubre 2004. [En línea]: http://www.betsime.disaic.cu/secciones/tec_so_04.htm#1. [Consultado Julio 2007]
- Carro, J.C. «Modelo de calidad de software CMM / CMMI. Estudio preliminar». AVANTE. Julio 2005.
- Dalgleish, S. «Probing the Limits: ISO 9001 Proves Ineffective». *Quality Magazine*. 1 de Abril 2005. [En línea]:
- Definición de Inteligencia Competitiva del Institute for Competitive Intelligence*. En: MICHAELI. *Competitive Intelligence*. Springer Verlag Heidelberg. 2005. [En línea]: <http://www.institute-for-competitive-intelligence.com/>. [Consultado 15/02/07]
- Deming, W. E. *Out of the crisis: quality, productivity and competitive position*. Cambridge Univ: Press, 1988.
- ENCICLOPEDIA LIBRE WIKIPEDIA. *Definición de Inteligencia*. [En línea]: <http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia>. [Consultado 13/02/07]
- García, J. «La Aplicación de la Inteligencia Empresarial». *Revista BETSIME*. Enero 2003. [En línea]: http://www.betsime.disaic.cu/secciones/ger_ja_03.htm#1. [Consultado Julio 2007]
- González, H. «¿Cuáles son los Beneficios de Implantar ISO 9000?». *SecretosEnRed.com 2007*. [En línea]: <http://www.secretosenred.com/articles/2062/1/CUALES-SON-LOS-BENEFICIOS-DE-IMPLANTAR-ISO-9000/Pagina1.html>. [Consultado 19 Junio 2007]
- Hammer, D. *ISO 9001:2000 for Smaller Businesses*. [En línea]: <http://www>.

- c4idea.com/presentations/ISO_Small_Business.ppt. [Consultado en Junio 2007]
- Hiebaum, K. «Una Visión General de la Inteligencia Competitiva». *País Global*. 18 de Mayo de 2004. [En Línea]: <http://www.pais-global.com.ar/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=2353&mode=thread&order=0&thold=0>. [Consultado 09/09/07]
- INFORMATION TECHNOLOGY AT CALIFORNIA STATE UNIVERSITY. *Definition Business Intelligence – Competitive Intelligence Portal*. Data Warehouse Glossary. Monterrey Bay. [En línea]: <http://competitive-intelligence.mirum.net/business-intelligence/definition-business-intelligence.html>. Consultado 15/03/07
- Ishikawa, K. *What is total quality control? : The Japanese way*. Prentice-Hall, 1985.
- INTERNACIONAL ORGANIZATION FOR STANDARIZATION. *Overview of the ISO system*. [En línea]: <http://www.iso.org/iso/en/aboutiso/introduction/index.html?printable=true>. [Consultado Abril 2007] <http://www.qualitymag.com/CDA/Archives/17062620c7c38010VgnVCM100000f932a8c0>. [Consultado Agosto 2007]
- ISO. *Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de calidad. ISO/TC 176/SC 2/N 544R*. Mayo 2001. Traducción aprobada, 2001/05/31.
- ISO. *ISO Management Systems, Understanding Basics, Quality Management Principles. International Organization for Standardization (ISO)*. [En línea]: <http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/understand/qmp.html>. [Consultado Mayo 2007].
- Lodeiro, A. «AAinteligencia.cl». *Revista de Inteligencia*. Niveles de Inteligencia, septiembre 2005. [En línea]: <http://www.aainteligencia.cl/2005/Sep2005.html>. [Consultado 18/03/07].
- Malhotra, Y. «Competitive Intelligence Programs: An Overview». *BRINT Research Institute*. [En línea]: <http://www.brint.com/papers/ciover.htm>. [Consultado Julio 2007]
- Más, A. «Antecedentes y situación actual de los conceptos y métodos para el desarrollo de la inteligencia organizacional». *Acimed*; 13(4). [En línea]: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_4_05/aci020405.htm [Consultado 13/02/07]
- Mesa, J. «Requerimientos de un Sistema de Inteligencia Empresarial». Gestipolis.com. [En línea]: <http://www.gestipolis.com/canales5/ger/requisis.htm>. [Consultado Junio 2007]
- NORMA ISO 9000:2000. *Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario*. Traducción Certificada. 2000.
- Orozco, E. «Preguntas y Respuestas sobre la Inteligencia Empresarial». [En línea]: <http://www.mic.cu/boletines/actual/inteligenciaset.htm>. [Consultado Junio 2007]
- Pereiro, J. *Reflexiones sobre la utilidad de ISO 9001*. [En línea]: <http://www.portalcalidad.com/modules/news/article.php?storyid=57>. [Consultado Junio 2007]
- ¿Qué es la Inteligencia de Negocios? [En línea]: <http://www.inteligenciadenegocio.com/que-es.htm>. [Consultado 15/02/07]
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la Lengua Española*. Vigésima Edición. [En línea]: <http://buscon.rae.es/drael/>. [Consultado 13/02/07]
- «Reasons Why Companies Should Have ISO Certification». *Providence Business News*. 28 de Agosto 2000.
- Richelson, JT. *The US Intelligence Community*. New York: Ballinger. 1989. p. 1. SCIP. *Definition Competitive Intelligence – Competitive Intelligence Portal*. [En línea]: <http://competitive-intelligence.mirum.net/business-intelligence/definition-competitive-intelligence.htm>. Consultado 03/3/07. [Consultado 15/03/07]
- SOCIETY OF COMPETITIVE INTELLIGENCE PROFESSIONALS (SCIP). «Frequently Asked Questions». [En línea]: http://www.scip.org/2_faq.php. [Consultado Agosto 2007]
- Verna, G; Ferradas, C. *Ética e inteligencia económica*. Centrum Católica, Lima, Perú. Agosto del 2001. [En línea]: http://www.fsa.ulaval.ca/personnel/VernaG/PUB/Etica_IE.htm. [Consultado 18/03/07]

Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Empresarial. Tecnociencia. Abril 2006. [En línea]: http://www.tecnociencia.es/especiales/vigilancia_tecnologica/inteligencia_empresarial.htm. [Consultado Julio 2007]

Wade, J. «Is ISO 9000 really a standard?». *ISO Management Systems*. Mayo-Junio 2002. [En línea]: http://www.bin.co.uk/IMS_May_2002.pdf. [Consultado en Agosto 2007]

UNIVERSIDAD LAS PALMAS DE GRAN CANARIA. [En línea]: <http://www.ulpgc.es/index.php?pagina=gerencia&ver=planalidad>. [Consultado Julio 2007]

Yei, M; Granizo, A. «Inteligencia. Psicología». Gran Enciclopedia Rialp. [En línea]: http://www.canalsocial.net/GER/ficha_GER.asp?id=11770&cat=sociologia. [Consultado 13/02/07]

Zapata, P. «La empresa tiene neuronas propias, sepa dónde están y cómo funcionan». *El Economista*. [En línea]: <http://www.economista.es>. [Consultado 18/03/07]

Recibido: 25 de febrero de 2008
Aprobado en su forma definitiva: 15 de marzo de 2008

Lic. Juan Carlos Carro Cartaya

Correo electrónico:
<juancarlos.carro@gmail.com>

MsC. Juan Ramón Carro Suárez

Consultoría Biomundi - IDICT
Calle 200, No. 1922 e/ 19 y 21, Atabey, Playa
Correo electrónico:
<carro@biomundi.inf.com>
