

50

## HACIA UNA MEJOR GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS CENTROS DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DOCENTE EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO EN EL SIGLO XXI

TOWARDS BETTER QUALITY MANAGEMENT FOR TEACHER TRAINING AND DEVELOPMENT CENTERS IN THE CITY OF SANTO DOMINGO IN THE 21ST CENTURY

Jorge Hernán Almeida Blacio<sup>1</sup>

E-mail: [us.jorgealmeida@uniandes.edu.ec](mailto:us.jorgealmeida@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6716-9113>

Maryuri Ibeth Castillo Mazache<sup>1</sup>

E-mail: [cs.maryuriicm74@uniandes.edu.ec](mailto:cs.maryuriicm74@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5198-4017>

Fanny Maricela Pozo Hernández<sup>1</sup>

E-mail: [us.fannypoza@uniandes.edu.ec](mailto:us.fannypoza@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7551-6878>

<sup>1</sup>Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador

### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Almeida Blacio, J. H, Castillo Mazache, M. I, & Pozo Hernández, F. M. (2022). Hacia una mejor gestión de calidad para los centros de capacitación y perfeccionamiento docente en la ciudad de santo domingo en el siglo XXI. *Revista Conrado*, 18(S2), 467-476.

### RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar las herramientas claves para el crecimiento, desarrollo e innovación de hoy en día, permitiendo la introducción de pautas integradas y consistentes en la capacitación de profesionales. Este artículo evalúa la gestión de la calidad de los Centros de Formación Profesional de la ciudad de Santo Domingo, utilizando el método de análisis -síntesis, se construye la base teórica y con la investigación aplicada a 22 personas, Representación legal de los Centros de Formación Profesional. Además, entre los principios de gestión según ISO 9000, sólo se respetan la orientación al cliente, la mejora continua y las relaciones de mutuo beneficio. Finalmente, entre las principales herramientas de gestión de la calidad utilizadas se encuentran los organigramas, los mecanismos de correspondencia, las tablas de verificación y los diagramas de Ishikawa.

### Palabras clave:

Gestión, calidad, capacitación profesional, perfeccionamiento

### ABSTRACT

The present research aims to analyze the key tools for growth, development and innovation today, allowing the introduction of integrated and consistent guidelines in the training of professionals. This article evaluates the quality management of Vocational Training Centers in the city of Santo Domingo, using the method of analysis - synthesis, the theoretical basis is built and with the research applied to 22 people, Legal representation of Vocational Training Centers. In addition, among the management principles according to ISO 9000, only customer orientation, continuous improvement and mutually beneficial relationships are respected. Finally, among the main quality management tools used are organization charts, correspondence mechanisms, check tables and Ishikawa diagrams.

### Keywords:

Management, quality, professional training, improvement

## INTRODUCCIÓN

El término gestión de la calidad se refiere a las acciones que se realizan mancomunadamente para obtener un mejor resultado empresarial y por lo que las organizaciones buscan alternativas para permanecer exitosamente en su contexto. (Duque, 2017) lo define como:

La efectiva implementación de un sistema de gestión de calidad permite manejar un número menor de documentos, directrices integradas y más coherentes para el personal, un sistema más comprensible y respaldado por la dirección y que puede sentar las bases para un sistema empresarial completo. (p. 4)

De la misma manera (Chamoly & Palomino, 2021) expresan que la gestión de la calidad es un proceso de mejora, donde la finalidad principal de las compañías es satisfacer las necesidades de sus clientes a través de un servicio ofrecido sea en producto o en atención.

El éxito de toda empresa independientemente de su actividad económica es conseguir aprovechar al máximo su capacidad operativa para satisfacer las necesidades y expectativas del mercado de referencia atendido. Para (Delahoz, Fontalvo, & Fontalvo, (2019) “la satisfacción del cliente y la competitividad están en el centro de atención para cualquier práctica de calidad y medición del rendimiento” (p. 3). Es aquí donde la gestión eficaz es un componente diferencial para atender los requerimientos del entorno y proponer mejoras continuas.

Como parte de los antecedentes investigativos que se encuentran en los repositorios digitales a nivel mundial está el caso de la autora Mejía quien realiza un trabajo académico denominado La Gestión de Calidad en el clima organizacional de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz – Perú, donde concluye que:

Las limitaciones que existen en la gestión de calidad pueden disminuirse con la aplicación del modelo de negocios CANVAS en conjunto con los colaboradores para fomentar la participación y una postura de mejora con base a una propuesta de valor. El desarrollo del personal de manera independiente fortalece la autonomía, sus conocimientos, habilidades y el comportamiento profesional dentro de la empresa.

Con lo expuesto se sabe de buena fuente que una microempresa puede tener dificultades para la prestación de servicios por la inadecuada gestión empresarial.

En el Ecuador también existe diversidad de estudios referentes a la gestión de la calidad, y luego de una búsqueda exhaustiva para darle valor científico al tema de titulación, se adjunta el aporte de una propuesta de modelo de

gestión de calidad para laboratorios de ensayo basado en la norma ISO 9001:2015, realizado por la Licenciada Durán, quien manifiesta lo siguiente:

En la actualidad las organizaciones se encuentran en entornos cada vez más dinámicos y complejos caracterizados por clientes exigentes, elevada competencia empresarial y cumplimiento de requisitos de calidad para ser competitivos y permanecer en el mercado nacional e internacional. Frente a esta situación se da gran importancia al sistema de gestión de calidad basado en normas internacionales como una estrategia para aumentar el desempeño corporativo global, abordar riesgos y oportunidades, incorporar innovación, establecer mejora continua, organizar, controlar y planificar procesos para aumentar la satisfacción del cliente. (Durán, 2017)

La calidad es un grado perceptible y comparativo con características inherentes a un producto, servicio, proceso, organización, persona, entre otros. Las autoras (Zavala & Vélez, 2020) enfatizan que es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes.

Para gerenciar una organización es imprescindible analizar el contexto procedente de la globalización de la economía, la apertura comercial, el desarrollo de nuevos productos, la formación de grupos y los avances tecnológicos, requiriendo de profesionales altamente capacitados, quienes desempeñan un papel estratégico en el mercado. (Aguirre, et al., 2021)

Las empresas de capacitación son entidades dedicadas a brindar servicios de adiestramiento para fortalecer las competencias profesionales de la fuerza laboral, por ello, tiene asociatividad con la academia ya que también promueven los procesos de enseñanza-aprendizaje. Los autores (Delgado & Vallejos, 2020) afirman que:

Los diversos organismos que vigilan el nivel de calidad de la gestión de los procesos para brindar servicios educativos han incrementado su exigencia, obligando a las instituciones a implementar la mejor continua para favorecer las técnicas de capacitación y formación. El sistema de aseguramiento de la calidad busca que se supere estándares que deben ser cumplidos permanentemente con el fin de la excelencia del servicio académico. (p. 2)

A través de gestión de la calidad las empresas buscan transformar las necesidades y expectativas de los clientes, es así como el parámetro de la calidad puede ser manejada estratégicamente por las organizaciones para conseguir mejores niveles de competitividad en el mercado.

En la actualidad se ha convertido en una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. Hernández, Barrios, & Martínez (2018).

Este tipo de proceso permite reglamentar las operaciones dentro de las empresas para que estas sean más eficientes, es decir se busca una mejora continua, encaminado a obtener un mayor rendimiento y así aumentar la calidad de un producto o servicio.

Hoy en día, los propietarios de las empresas le están dando mayor importancia a la gestión de la calidad ya que brinda al cliente un valor agregado y un cliente satisfecho es la mejor publicidad.

En toda empresa, implica ejecutar un conjunto de procesos y actividades en pro de la competitividad de sus productos y/o servicios, lo cual más que un valor agregado, es un reto para hallar espacio en los mercados actuales, sean productos o servicios básicos o de lujo; no interesa el tamaño de la empresa, su ubicación geográfica, su complejidad o sencillez de operaciones, cualquiera que sea la circunstancia, la gestión de la calidad juega un papel trascendental (Ujeta, 2018)

Adyacente a lo descrito, la gestión de la calidad posee varias directrices para que los procesos dentro de las empresas sean llevados de manera planificada permitiendo que se reduzcan las improvisaciones, y así tener un desarrollo óptimo de las actividades cotidianas.

Este tipo de normas tienen reconocimiento internacional y fueron creadas para estandarizar niveles de calidad y mejora continua en las empresas, es decir que la oferta de bienes y servicios sean más eficaces.

La ISO es una organización que agrupa institutos nacionales de normalización a fin de promover en todo el mundo la elaboración de normas relacionadas con productos y servicios en sectores e industrias particulares. Esta institución sobresale en el actual sistema socioeconómico global. Se ha ocupado de señalar estándares en muy diversas áreas no solo vinculadas con la calidad. (Lizarzaburu, 2015)

Las organizaciones que posean certificación ISO incrementan sus niveles de productividad, potencializan la reputación de la compañía, aumentan la competitividad, mejoran significativamente la satisfacción del cliente, entre otras.

Mediante el uso del método análisis documental se redactó descriptivamente aportaciones de antecedentes

investigativos con información concisa de la fuente de consulta y que sirvieron de orientación para ampliar el tema del artículo científico. Estas publicaciones demuestran la importancia que tiene el estudio de la gestión de la calidad y cuáles son sus componentes principales para la mejora continua. Su impacto en el mercado debe reflejarse en la satisfacción del cliente.

Queda evidenciado que la gestión de calidad es un contiguo de la función administrativa que da significancia al proceso de toma de decisiones estratégica. Los Centros de Capacitación Profesional avalados por el Ministerio de Trabajo ofrecen programas ilustrativos para instituciones públicas y privadas con el fin de desarrollar las competencias individuales y grupales de la fuerza laboral de la ciudad de Santo Domingo.

El alcance del problema consiste en identificar si este tipo de empresas, que por lo general sugieren procedimientos claves para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y dan relevancia a la satisfacción del cliente, aplican una correcta gestión de calidad en la oferta de sus servicios.

La interrogante que motiva a la investigadora a realizar el presente artículo es: ¿Cómo llevan a cabo el proceso de gestión de calidad los Centros de Capacitación de Santo Domingo?

El objetivo general es evaluar la gestión de calidad de los Centros de Capacitación Profesional de Santo Domingo; para ello, se recopiló información relacionada con los años de operatividad, los temarios disponibles, el impacto de estos temas en el mercado, el tiempo de planificación, el tipo de certificación entregada, los documentos administrativos, herramientas y procedimientos utilizados en la logística de los servicios ofertados.

La gestión de la calidad es necesaria porque puede sistematizar sus operaciones y, con esto, las actividades y los procesos de las organizaciones serían más eficientes, lo cual, conlleva al ahorro de los distintos recursos existentes. (Ruiz, 2019) con relación al tema indica que en Ecuador muchas microempresas no cuentan con planificación y tampoco con una estructura organizacional formal, lo que dificulta que muchos dueños puedan realizar su gestión de manera óptima. Es efectuar un proceso de manera formal que este enfocado en brindar al cliente un producto o servicio de calidad, y debe implementarse independientemente de su tamaño.

La aplicabilidad de este tipo de sistemas es necesario puesto que se mejora la imagen corporativa de las empresas, perfecciona el flujo de información permitiendo cumplir de manera oportuna con las obligaciones adquiridas

con los clientes. (Núñez, 2017) menciona que la implementación de un sistema de gestión de la calidad puede generar resultados financieros positivos en las organizaciones. En la actualidad las empresas por obligatoriedad deben cubrir las necesidades de los clientes, controlar procesos internos y externos y promover la mejora continua para competir en mercado.

Es un procedimiento vital y necesario para el avance y éxito organizacional, puesto se podrán captar mayor número de clientes, estos a su vez se fidelizan y emitirán referencias positivas acerca de la empresa. (Vargas, 2018) indica que la gestión de la calidad se considera un conjunto de políticas para posicionar y poner en marcha una empresa para el mejor manejo de la calidad y lograr las metas y objetivos. La gestión de calidad ayuda a reducir improvisaciones mejorando de esta manera la aptitud empresarial y posibilitando la apertura de nuevos mercados.

La importancia de estudiar a la gestión de la calidad es porque Santo Domingo debido a su característica comercial, requiere constantemente de servicios de adiestramiento para el personal que labora en las diferentes instituciones gubernamentales o privadas, donde el servicio al cliente es un aliado estratégico para mantener relaciones sostenibles, sustentables y buena imagen corporativa. El éxito en el mercado depende en gran medida de su proceso.

Desde un enfoque clásico, (Zavala & Vélez, 2020) expresa que la calidad es un concepto que engloba una amplitud semántica, que obedece a la visión institucional. En el sector económico posee gran representatividad porque es una herramienta que otorga ventajas diferenciales y competitivas.

Otro factor relevante que trae consigo la gestión de calidad es el posicionamiento en el mercado ya que el complejo entorno está obligando a modificar procesos de toma de decisiones para afrontar los desafíos contemporáneos. (Martínez & Rubio, 2021) definen que “la gestión de los servicios se ha posicionado en las últimas décadas como un elemento preponderante para mantener a las empresas exitosamente en el competitivo mundo de los negocios” (p. 13). Se debe plasmar un objetivo integral para que todas las áreas de la organización trabajen mancomunadamente por lograr el legado de la misión y visión.

La formación de personal competente ha sido el resultado de un arduo trabajo evolutivo que involucra la ciencia, innovación y el uso de herramientas tecnológicas. Depende en gran medida la calidez, inteligencia, racionalidad y criterios individuales o grupales que conduzcan a una toma de decisiones mancomunada. (Guerrero &

Callao, 2021) define que es necesario mantener planes de mejora continua en la gestión del talento humano para lograr la tan anisada satisfacción de una necesidad predominante. Para alcanzar los objetivos organizacionales se debe disponer de colaboradores capacitados y sobre todo motivados para que ese empoderamiento sea la carta de presentación de la empresa.

Estas reflexiones se efectúan con base en las diferentes posiciones teóricas acerca de la gestión de calidad y que respaldan su jerarquía porque desde sus inicios se ha buscado atender de mejor manera los requerimientos de la sociedad, satisfaciendo sus necesidades a través de la oferta de bienes y servicios con altos niveles de expectativas. (Amaya, et al., 2020) establecen que “la calidad representa un factor determinante para la competitividad y la supervivencia organizacional” (p. 3). Por ello, su práctica consolida el accionar de la empresa con procedimientos eficientes y eficaces.

Preliminarmente se evidencia que los Centro de Capacitación Profesional de Santo Domingo no cumple con los estándares de calidad requeridos, pues, sus problemas de gestión de calidad son generados por procesos inadecuados y estas empresas se limitan exclusivamente a la aplicación de encuestas como herramienta de medición de la satisfacción del cliente.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La modalidad escogida es mixta porque tuvo elementos cualitativos para dar respuesta al objetivo de investigación, y cuantitativa puesto que los hallazgos del proceso de recolección de datos fueron presentados en figuras estadísticas. Su diseño es no experimental, acción de tipo transversal y el alcance exploratoria y descriptiva porque se analizó la gestión de la calidad de los Centros de Capacitación Profesional en un momento determinado.

Además, se utilizó la teoría fundamentada porque el propósito fue desarrollar el contenido con base en datos empíricos obtenidos en la propia investigación, más que en estudios previos. (Gómez, et al., 2017)

Respecto a los métodos de investigación, desde el punto de vista teórico se tomó el analítico sintético para que el tema tenga relevancia en la comunidad académica; y de nivel empírico el análisis documental porque se utilizaron fuentes bibliográficas con fines de orientación científica e informativa.

La población de estudio estuvo conformada por 22 centros de capacitación profesional avalados por el Ministerio de Trabajo que operan en el mercado de la ciudad de Santo Domingo, y debido a que el universo es pequeño

no fue necesario aplicar la fórmula para la obtención del tamaño de la muestra.

Por consiguiente, se aplicó la técnica encuesta en donde se redactarán 10 preguntas relacionadas con la temática, con un muestreo probabilístico aleatorio estratificado.

Se indagó acerca del proceso que realizan estas instituciones con relación a la oferta de servicios de capacitación y si disponen de procedimientos de calidad. Cabe mencionar que en su fase preliminar se interactuó con 5 representantes legales en donde la tendencia de sus respuestas evidencia que son establecimientos con más de 5 años de funcionamiento que atienden altas demandas de adiestramiento en temas de ventas, prevención de riesgos laborales, atención al cliente y profesionalización.

Consecuentemente, se considera también que se requiere en promedio 2 semanas para planificar de manera efectiva el evento de capacitación, publicitando paquetes promocionales con mayor énfasis en prensa y redes sociales, cumpliendo con el principio de orientación al cliente de la norma ISO 9000 y coincidiendo en la utilización de herramientas de control de calidad tales como: histogramas, diagrama de Ishikawa, tendencias de comportamiento y hojas de verificación.

Otro dato importante es que de los 5 centros de capacitación apenas 1 posee certificación de calidad de la familia ISO 9000, aspectos que aparte de no contrastar con la filosofía de enseñanza para que las empresas públicas y privadas de la ciudad de Santo Domingo promuevan una acción laboral de calidad, evidencian la ausencia de políticas, enfoques sobre procesos, liderazgo de dirección, participación, gestión sistémica, mejora continua y toma de decisiones objetivas para la oferta de servicios eficientes y satisfactorios.

## RESULTADOS

Existió respuestas favorables al proceso de levantamiento de la información debido a que los 22 representantes legales de los Centros de Capacitación Profesional de la ciudad de Santo Domingo contestaron a la encuesta digital conformada por 10 interrogantes relacionadas con la gestión de calidad empleada en sus establecimientos. Los hallazgos se interpretan en los siguientes apartados.

Se identificó una paridad entre instituciones que se encuentran operando en el mercado en los rangos de 1 y 5 años, con otras que poseen más tiempo, incluso superior a los 10 años.

Estas instituciones aseguraron que los temarios de capacitación más solicitados son aquellos relacionados con: prevención de riesgos laborales con un 24,1%, ventas,

atención al cliente y servicios con un porcentaje similar del 17,2%, tributación y contabilidad ostentan el 13,8%, profesionalización con un 6,9% y otros con el 3,5%.

De los 22 representantes legales de los Centros de Capacitación Profesional que fueron objeto de consulta, se ratifica la relevancia de su presencia en el mercado, pues el 75 % opina que el impacto es alto y el 25% es medio.

Respecto a la planificación y organización para llevar a cabo un evento de capacitación, de estos centros el 50% de sus programas es estructurado en 1 semana, un 25% se demoran 2 semanas y el 25% restante tardan entre 3 semanas e incluso 1 mes para su preparación.

En la figura 1 muestra las instituciones que poseen certificación de calidad, siendo mayoritaria la tendencia negativa con el 64%, pese a que se encuentran con la denominación de Centros de Capacitación profesional.

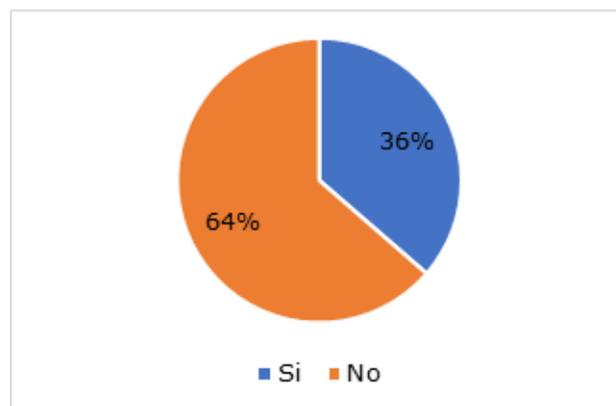


Figura 1. Instituciones con certificación de calidad.

Fuente: Investigación (2021). Datos obtenidos de encuesta aplicada a representantes de Centros de Capacitación Profesional. Santo Domingo.

Por otra parte, los medios de comunicación utilizados para la emisión de información diversa, también aquella relacionada con la gestión de calidad por parte de estos centros de capacitación son: Redes sociales con un 30,8%, prensa con el 26,9%, radio con el 19,2%, página web con el 15,4% y otros mecanismos informativos con el 7,7%.

Los datos recabados en la figura 2 reflejan que son pocos los Centros de Capacitación Profesional que tienen documentado e implementado un sistema de gestión de calidad, sin embargo, 5 instituciones aseguran que se encuentran en proceso, y que sumado representan el 37% del total en estudio. El 63% restante no posee esta información.



Figura 2. Sistema de gestión de calidad.

Fuente: Investigación (2021). Datos obtenidos de encuesta aplicada a representantes de Centros de Capacitación Profesional. Santo Domingo.

Complementariamente, por el hecho de que la mayoría de los Centros de Capacitación Profesional que operan en la ciudad de Santo Domingo no poseen un sistema de gestión de calidad, de los principios de la gestión según la norma ISO 9000 sólo se cumplen los detallados en la figura 3:

La orientación al cliente, que representa el 46% de los encuestados; la mejora continua con el 45%; y las relaciones mutuamente beneficiosas con el 9%.



Figura 3. Principios de la gestión según la norma ISO 9000.

Fuente: Investigación (2021). Datos obtenidos de encuesta aplicada a representantes de Centros de Capacitación Profesional. Santo Domingo.

Respecto al nivel de relevancia que tiene un manual administrativo con procedimientos estructurados para cada tema de capacitación, el 100% que representan los 22 principales de los Centros de Capacitación Profesional de Santo Domingo, mencionan que es muy importante.

Finalmente, entre las principales herramientas de control de calidad y que representan una mínima participación,

aparecen el diagrama de flujo, otros mecanismos propios de cada institución, hojas de verificación y el diagrama de Ishikawa.

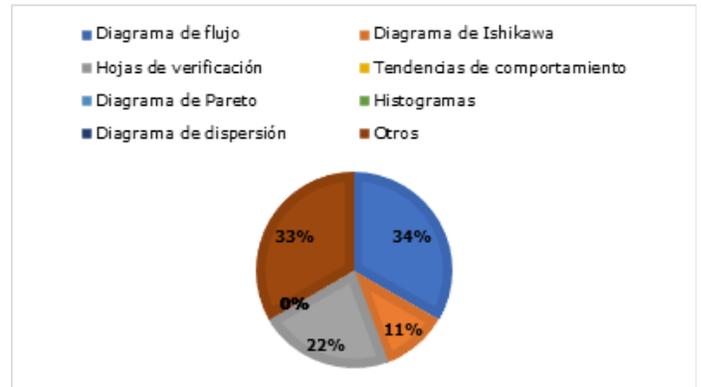


Figura 4. Herramientas de control de calidad.

Fuente: Investigación (2021). Datos obtenidos de encuesta aplicada a representantes de Centros de Capacitación Profesional. Santo Domingo.

En la figura 4 se presentó la lista completa de herramientas de control de calidad y su porcentaje de utilización por parte de los Centros de Capacitación Profesional de la ciudad de Santo Domingo.

## DISCUSIÓN Y RESULTADOS

El mercado de la ciudad de Santo Domingo se caracteriza por albergar una gran cantidad de MiPymes, empresas públicas y del sector privado que operan para aprovechar la dinamicidad comercial debido a que es el conexo de las provincias Pichincha, Los Ríos, Manabí y Esmeraldas.

La gestión de la calidad es un tema que apasiona a muchos sectores estratégicos ya que parte de las necesidades de los clientes para encontrar procesos y procedimientos eficientes que permitan ofertar productos satisfactorios o a su vez la prestación de servicios diferenciales. Dentro de este informe se toma exclusivamente a los Centros de Capacitación Profesional de Santo Domingo, porque son los encargados de ilustrar y suministrar contenidos para que el sector empresarial mejore su gestión, independientemente de la actividad a la que se dedique.

La realidad socioeconómica está obligando cada vez más a que las organizaciones se enfrenten a escenarios impredecibles e incluso complejos por las exigencias del mercado y la excesiva competencia homogénea y heterogénea. En ese sentido disponer de un sistema de gestión de calidad se hace imprescindible para coordinar las actividades sobre la base de la planeación, incluyendo

políticas, objetivos y una cultura de mejora continua para mantener vigentes las expectativas del cliente.

Con base en publicaciones que reposan en la comunidad científica, lecturas de temas adyacentes al presentado y respaldando el criterio con fuentes bibliográficas de relevancia se establece que las empresas que poseen certificación ISO tienen un mejor desenvolvimiento, mayor productividad, solvencia económica y un portafolio de clientes leales que respaldan su accionar comercial.

La premisa del artículo respondió a la ¿Cómo llevan a cabo el proceso de gestión de calidad los Centros de Capacitación de Santo Domingo?, dónde el objetivo fue evaluar cualitativamente, respaldándose en información primaria recopilada a través de una encuesta en profundidad para saber si los establecimientos avalados por el Ministerio de Trabajo disponen, entre otras cosas, de documentos que evidencien la implementación de un sistema de gestión de calidad, los principios con base en el descriptivo de la norma ISO 9000 y herramientas de control de calidad para la oferta de un óptimo servicio.

Al ser un sistema eficaz, se reduce la improvisación, se eleva la eficiencia de los procesos y se optimiza recursos; esto a la larga representan una ventaja competitiva, permitiendo alcanzar niveles de sustentabilidad y sostenibilidad, sin embargo, la mayoría de los Centros de Capacitación Profesional de la ciudad de Santo Domingo no poseen un sistema de gestión de la calidad.

Frente a este escenario, preocupantemente se cuestiona de ¿cómo pueden brindar un servicio de capacitación y sugerir mecanismos, procesos, y demás actividades para la satisfacción de las necesidades del cliente?, si no disponen de una estructura de gestión sobre la base de la mejora continua. Lamentablemente no es ajena la palabra desastre en la práctica de la interacción de la oferta y demanda, ya que el mismo mercado se encarga de premiar o despreciar el servicio.

El costo de una mala práctica de calidad afecta no solo a la economía de la empresa, sino también al desarrollo local, provincial y nacional ya que un servicio de capacitación sin una estructura técnicas no brinda las garantías necesarias para fortalecer las competencias laborales de la población económicamente activa, lo cual repercute directamente en la productividad y desarrollo económico del país.

Revisando artículos relacionados se encontró una postura ideológica que respalda a la investigadora y que se cita a continuación.

La mala gestión de calidad le cuesta a la empresa, la buena gestión de calidad hace ganar dinero. James Olson ex

presidente de AT&T decía “muchas gente piensa que la calidad cuesta demasiado, pero en realidad me cuesta menos”. Si se pregunta que empresa lleva registros contables de mala calidad, se encontrará que son muy pocos los que lleven esos registros, cada responsable de área o gerencia de calidad tratara de borrar la “prueba del delito” y no dejará “huellas ni rastros” cuando sea reemplazado. La calidad no es el costo de suministrar lo que se produce, es el valor agregado que recibe el cliente de esa producción por su dinero. (García et al, 2002)

En correspondencia a lo descrito en el párrafo anterior, la inversión en un sistema de gestión de calidad trae beneficios como: la sistematización de operaciones, procesos más eficientes, identificación de recursos vagos, control del desempeño del personal, facilidad de gerencia organizacional y control de la planificación.

Con la implementación de un sistema de gestión de calidad los Centros de Capacitación Profesional perfeccionarían los temarios ofertados, pues, la ejecución de funciones eficientes generaría un incremento de la posición competitiva, mayor motivación y compromiso, la potenciación de la innovación, y con la presentación y publicación de la certificación de calidad obtenida, sin duda mejoraría la imagen de los productos y servicios en el mediano plazo.

En un entorno competitivo, el posicionamiento de una empresa apuesta cada vez más a la calidad en el servicio, siendo éste indispensable e incluso un componente relevante de la toma de decisiones de compra. Un sistema de gestión de calidad es el pilar fundamental para el desarrollo interno de la organización porque los procesos y procedimientos estarían encaminados en los objetivos propuestos y en el mejoramiento continuo de los productos debido a que la estructura de la oferta se la realizará con base en las necesidades latentes del mercado.

Los representantes legales de los Centros de capacitación de la ciudad de Santo Domingo están conscientes de la importancia que tienen los documentos administrativos, de la planificación de un evento de capacitación y del uso de herramientas de control de calidad, sin embargo, son escasos los establecimientos que han iniciado el proceso de adquisición de la certificación de calidad, considerándolo como una oportunidad de crecimiento.

En la publicación de Marcelo Obando quien desarrolló el tema Capacitación del Talento Humano y Productividad se coincide con la teoría planteada en este artículo, ya que la incidencia de un buen programa de capacitación mejora el desempeño del personal. Se enfatiza también en que:

El talento humano es una de las partes más importantes de la organización debido a que es la pieza clave que permite alcanzar objetivos mediante el impacto positivo que se tiene sobre los trabajadores, es por eso por lo que la capacitación en esta área es una base para la empresa, ya que las capacitaciones incidirán directamente en el empleado, volviéndolos más calificados y comprometidos con su trabajo. El desempeño es crucial para el éxito de una empresa porque de esta forma se podrá brindar una capacitación con el fin de lograr que el trabajador se desenvuelva con facilidad en el área laboral que le sea asignada, afrontando retos y aportando conocimientos, logrando que las empresas innoven, reinventen y puedan competir en un campo donde la competitividad y la productividad son factores sumamente importantes (Obando, 2020)

Los Centros de Capacitación Profesional de la ciudad de Santo Domingo deberían implementar un sistema de gestión de calidad puesto que con ello demostrarían a sus colaboradores, proveedores y clientes que están pensando en el futuro. Un certificado de calidad es un distintivo que garantiza seguridad y prestigio en el trabajo desarrollado y sobre todo demuestra el compromiso real con la satisfacción del cliente.

## CONCLUSIONES

La gestión de la calidad con el pasar de los años se está convirtiendo en un aspecto relevante para las organizaciones, independientemente de su tamaño y actividad desarrollada en el mercado, porque provee de directrices, aplicativos, herramientas y direccionamiento para la búsqueda de información y con base en sus hallazgos satisfacer de manera efectiva las necesidades de los clientes.

Un sistema de normalización ayuda a las empresas a fortalecer la toma de decisiones y los procedimientos a seguir para alcanzar los objetivos propuestos para el corto, mediano y largo plazo. Una vez adoptado la filosofía de esta, los beneficios no sólo son endógenos sino también exógenos ya que se trabaja en función del requerimiento del mercado, del entorno político-económico-social-tecnológico-ambiental y del diagnóstico actual de la organización.

Hablar de referentes de la calidad conlleva a una investigación exhaustiva documental de qué son las normas ISO, cuál ha sido su impacto a nivel mundial, qué incidencia ha tenido en el crecimiento de la economía de los países y cómo ha mejorado el funcionamiento, procesos e incluso el posicionamiento de las empresas que han

implementado un sistema de calidad con base en sus lineamientos.

La globalización trajo consigo grandes oportunidades para tener a la mano estructuras de calidad, certificaciones, asesoría y herramientas para la mejora continua de procesos, estandarización y fortalecimiento de las actividades internas empresariales; todo ello con el fin de lograr un reconocimiento diferencial en la sociedad.

La satisfacción del cliente, más allá de ser un conjunto de palabras que suelen ser utilizadas por la mayoría de los empresarios, se refiere a la técnica profesional, procedimiento utilizado, canal comunicacional, retribuciones, atención efectiva, solución de objeciones y la servucción que se merecen las personas a cambio de la adquisición de un bien o servicio; por lo tanto, requiere de inversión, trabajo en equipo, compromiso institucional y sobre todo responsabilidad para alcanzar su legado.

Los Centros de Capacitación Profesional de la ciudad de Santo Domingo saben que las empresas invierten grandes cantidades monetarias para recibir una inducción de calidad, que les ayuden a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores y fortalecer las competencias del personal; pues, las expectativas por lo general están direccionadas a lograr una mayor rentabilidad y sostenibilidad, contrarrestando los efectos de la obsolescencia de conocimiento que día a día afectan significativamente a las organizaciones.

Al ser la formación continua un complemento de la capacitación profesional, estos centros deben poner énfasis en la prestación de servicios con un itinerario que responda a una planificación estratégica con contenidos selectivos de alto impacto, una estructura organizacional certificada para que los procedimientos sean explícitos y satisfactorios, una gestión laboral de calidad y sobre todo un trabajo mancomunado apoyado en la mejora incesante para así cubrir las exigencias latentes y cada vez cambiantes del mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M., Romero, O., Jaramillo, M., & Ruiz, J. (2021). Situación de la mediana empresa ecuatoriana: Rasgos distintivos de sus prácticas gerenciales. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 352-364. <https://www.redalyc.org/journal/280/28066593025/28066593025.pdf>
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S., & Díaz, T. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-642. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559014/29063559014.pdf>

- Chamoly, K. & Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Revista Ciencia Latina Multidisciplinar*, 5(1), 239-277. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318>
- Delahoz, E., Fontalvo, T., & Fontalvo, O. (2019). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Formación Universitaria*, 13(2), 93-102. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v13n2/0718-5006-formuniv-13-02-93.pdf>
- Delgado, J., & Vallejos, V. (2020). Sistema de gestión de calidad para procesos de capacitación docente universitaria basada en ISO 9001:2015. *Revista de Investigación y Cultura*, 9(4), 85-92. [https://www.researchgate.net/profile/Jose-Delgado-Barrales-2/publication/350454462\\_Sistema\\_de\\_gestion\\_de\\_calidad\\_para\\_procesos\\_de\\_capacitacion\\_docente\\_universitaria\\_basada\\_en\\_ISO\\_90012015/links/60a457f092851ccc66b75946/Sistema-de-gestion-de-calidad-para-p](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Delgado-Barrales-2/publication/350454462_Sistema_de_gestion_de_calidad_para_procesos_de_capacitacion_docente_universitaria_basada_en_ISO_90012015/links/60a457f092851ccc66b75946/Sistema-de-gestion-de-calidad-para-p)
- Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 1(18), 115-130. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215052403009.pdf>
- Durán, J. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para laboratorios de ensayo basado en la norma ISO 9001:2015*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14891/TESIS%20JESSICA%20DURAN%20MBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M., Quispe, C., & Ruez, L. (2002). Costo de la vida y la mala calidad. *Revista UNMSM*. 5(1), 15-21. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v05\\_n1/calidad.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v05_n1/calidad.htm)
- Gómez, C., Álvarez, G., Romero, A., Castro, F. D., Vega, V., Comas, R., & Velázquez, M. (2017). La investigación científica y las formas de titulación: aspectos conceptuales y prácticos. *Jurídica del Ecuador*.
- Guerrero, A., & Callao, M. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud Covid-19. *Revista Salud y Vida Sipanense*. 8(1), 100-108. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*, 16(28), 169-185. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6676025.pdf>
- Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios. *Revista Universidad y Empresa*, 18(30), 33-54. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2443/lizarzaburu\\_2016a.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2443/lizarzaburu_2016a.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, M. & Rubio, M. (2021). El Capital Intelectual como determinante de los resultados empresariales: análisis empírico en una mediana empresa industrial. *Revista Brazilian Journals of Business*. 3(3), 2141-2158. <https://brazilianjournals.com/index.php/BJB/article/view/33224/26005>
- Núñez, E. (2017). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa. (Tesis Pregrado). Universidad de Lima. [http://200.11.53.159/bitstream/handle/ulima/5953/N%c3%ba%c3%b1ez\\_Rivero\\_Eduardo\\_Jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.11.53.159/bitstream/handle/ulima/5953/N%c3%ba%c3%b1ez_Rivero_Eduardo_Jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Obando, M. (2020). Capacitación del Talento Humano y Productividad. *Revista UTM*. 11(2), 166-173. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2254/2649>
- Ruiz, Y. (2019). Gestión de calidad con el uso de la capacitación en ventas del personal de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de útiles de escritorio y oficina, distrito de nuevo Chimbote, 2017. (Tesis Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14901/CALIDAD\\_CAPACITACION\\_RUIZ\\_COTOS\\_YASUMY\\_MIRELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14901/CALIDAD_CAPACITACION_RUIZ_COTOS_YASUMY_MIRELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ujeta, C. (2018). *La importancia de la gestión de calidad y sus controles en las empresas*. (Tesis Especialidad). Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17530/UjetaAlvarezCarolina2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, M. (2018). Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz. (Tesis Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5101/CICLO\\_DE\\_CALIDAD\\_CAPACITACION\\_VARGAS\\_GIRALDO\\_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5101/CICLO_DE_CALIDAD_CAPACITACION_VARGAS_GIRALDO_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zavala, F. & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios -Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 6(3), 264-281. <https://dominelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/1284/2179>