

Contribución de las normas técnicas en la calidad y productividad de la economía, industria y comercio

Análisis realizado al MEIC



Breve introducción

El presente informe técnico ofrece una investigación preliminar sobre la contribución de las normas técnicas nacionales en instituciones estatales. El objetivo de este estudio fue analizar cómo las normas han influido en términos de calidad y productividad de estas organizaciones en el periodo que comenzaron a utilizar normas técnicas nacionales, participaron en los procesos de normalización o pusieron en marcha su uso en sus actividades laborales.

Para lograr este objetivo, se puso como foco de atención a la persona beneficiada en términos de calidad y productividad al utilizar las normas, en como ésta logra generar mejores avances en su trabajo en comparación de cuando no utilizaba esta solución. Por lo anterior, se parte del supuesto de que, si el trabajo de la persona se desempeña mejor, su área por consiguiente experimentaría una mejor gestión y como consecuencia final, la institución estatal estaría operando con mayor calidad y productividad, en esa función en particular, que cuando no utilizaba la solución en cuestión.

Es por lo anterior que el estudio buscó enfocarse en términos de que tan bien las normas le permiten a una persona experimentar un sentido de progreso positivo en sus labores, en cómo la solución les permite reducir la fricción (entendiéndose fricción como una menor productividad e incumplimiento de lo requerido) que puede encontrarse si no tuviera esta solución a la mano.

Para llevar a cabo este informe técnico, se eligieron al azar un total de cinco organizaciones que en los últimos años han solicitado el desarrollo de normas técnicas nacionales para solventar alguna ausencia de consenso técnico en la materia.

Posteriormente, se aplicó una serie de entrevistas a profundidad a una serie de personas de la institución vinculada en el uso, solicitud, participación del desarrollo de las normas técnicas. Con la finalidad de conocer su experiencia, el análisis de la necesidad, participación en el desarrollo y uso en su trabajo. No siempre se contó con la experiencia entre los tres momentos, pero fueron abordados y considerados en cada acercamiento.

El marco de referencia elegido para llevar a cabo el análisis e investigación fue los “Los Trabajos a realizar” (Jobs To Be Done, por sus siglas en inglés JTBD). Este marco de referencia permite ponerse en los zapatos del usuario, desde la perspectiva de sus objetivos y metas a cumplir para llevar a cabo las tareas encomendadas. Con esto, se busca empatizar y entender, más allá de rasgos superficiales que no determinan o justifican la razón de uso o consumo, el por qué y para qué se consume una solución en un contexto determinado, en como ésta le ayuda a desempeñar mejor sus objetivos y aspiraciones, en que aspectos juegan en contra al momento de llevar a cabo una decisión y las fuerzas que estás provocan un rechazo a lo nuevo, desconocido e incluso, a la costumbre, aportando de esta manera el enfoque único al usuario más que al producto.

Al finalizar, se realizó un análisis detallado por puesto y roles, área de la institución y entre instituciones, para identificar como las normas técnicas les permiten ser más productivo y obtener mayor calidad en su trabajo.

Un aspecto importante recalcar de este estudio es que no se buscó determinar si una institución del estado es más o menos productiva, ni determinar la calidad de las mismas, lo que se buscó fue determinar cómo las normas técnicas nacionales les aportan en términos de calidad y productividad a sus operaciones y estrategias. Por tanto, vamos a poder observar aspectos positivos y negativos que desencadenarán acciones de mejora para los procesos de creación de normas, así como resaltar aspectos positivos que estás transmiten y que pueden ser extrapoladas a otras instituciones del estado.



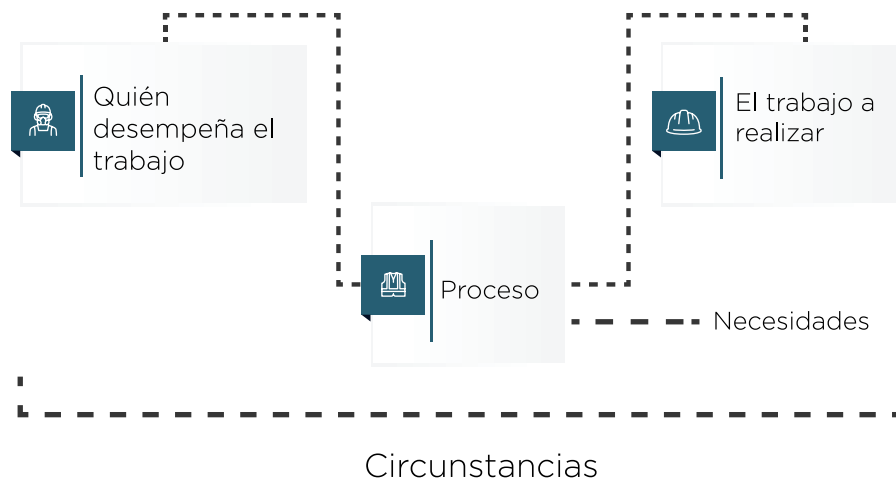
Enfoque teórico del estudio

Los Jobs To Be Done (JTBD) es un marco de referencia que ayuda a comprender por qué y cómo las personas compran y utilizan productos/servicio, permitiendo así aumentar la probabilidad de conectar el producto con el comprador / usuario correcto, permitiendo así comprender mucho mejor por qué y cómo las personas usan o consumen sus productos.

Los JTBD son un proceso, donde el cliente / usuario se dirige a donde quiera, con el objetivo de transformar su situación de vida actual, buscando así una situación deseada o que aspira, pero, sin embargo, tiene una serie de impedimentos que no se lo permiten y necesita hacer cambios para llegar a ella.

Los JTBD ofrecen un enfoque único de ver a las personas a las que se les sirve. En vez de analizar factores demográficos y psicográficos, de consumo, se ofrece un mayor énfasis en lo que las personas buscan alcanzar en unas circunstancias determinadas.

Es con lo anterior que este marco es ideal para el estudio realizado, ya que no se enfoca en el producto, servicio o la marca, en vez de ello, busca identificar la propia solución, por ello se comprende primero a lo que desea conseguir la persona y por qué es eso importante para ella.

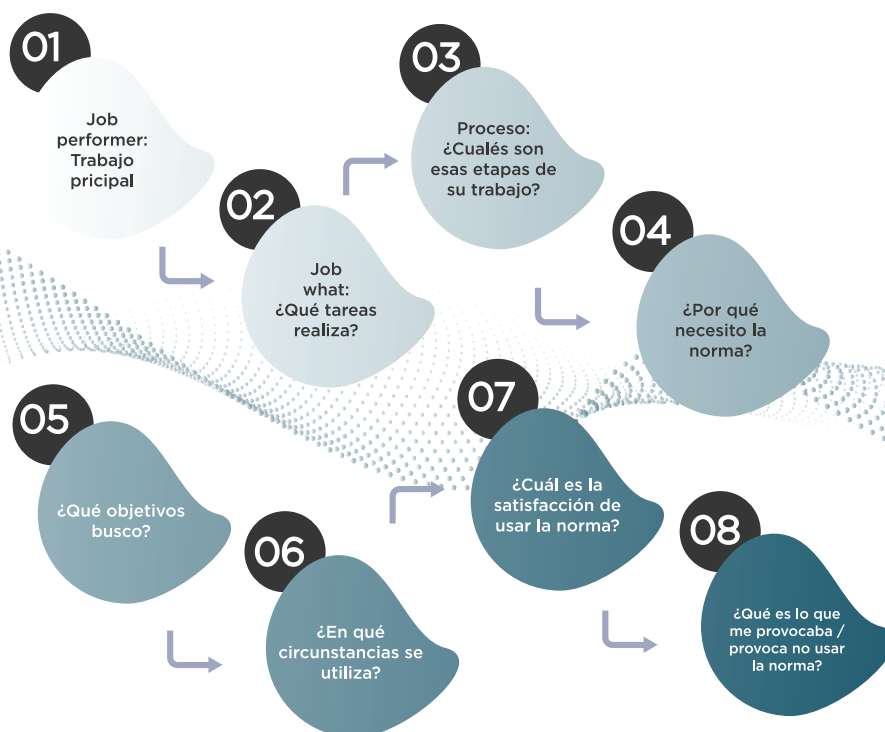


Fuente: The jobs to be done playbook, Jim Kalbach

Para realizar el presente estudio, se identificaron componentes como: quién ejecuta el trabajo (su formación, perfil, rol, etc.), cuál es su trabajo principal a realizar (la persona puede tener varias responsabilidades, pero el enfoque se realizó en la más importante de todos ellos), cuáles son las etapas de su trabajo (el proceso de cómo hace su trabajo), necesidades (razones por las cuales hace el trabajo asignado y pensó en la norma como una solución para ello), cuáles eran los objetivos a alcanzar, en qué circunstancias requirió la solución (se buscó entender que estaba pasando en ese momento), comprender la satisfacción experimentada al utilizar la solución y finalmente, las razones que les lleva a utilizar o a descartar una norma como una solución aceptable para el trabajo a realizar.

A continuación, se describe el proceso anterior en la siguiente imagen:

Flujo de abordaje genérico para conocer los JTBD



Con base en lo anterior, se procede a analizar cada uno de los aspectos abordados durante las entrevistas con cada una de las personas y se categorizan según el grado en que las normas les han ayudado a realizar más rápido su trabajo o con un menor consumo de recursos, asociando esto como productividad y, por otro lado, que tan bien estas herramientas les han permitido evitar reprocesos por motivos de rechazo de lo esperado, confianza en lo establecido y relevancia técnica, asociando esto como calidad. Con ello, nos permite construir la siguiente matriz:

Matriz de análisis Calidad & Productividad - Normalización



Resultados generales

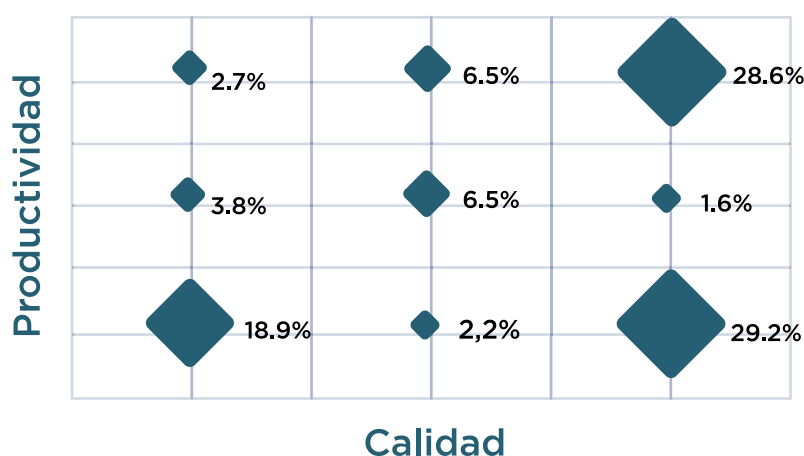
El estudio fue realizado en el Ministerio de Salud de Costa Rica, Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), Ministerio de Ambiente y Energía, Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y finalmente, el Consejo de Salud Ocupacional (CSO).

El perfil profesional de las personas entrevistadas iba desde ingeniería civil, ingeniería química, ingeniería industrial, finanzas, ingeniería en salud ocupacional, posgrados en epidemiología, ingeniería en mantenimiento, leyes, entre otros. Por el lado de los roles pudimos encontrar fiscalizadores, inspectores, desarrolladores de reglamentos, directores, formadores, etc.

De acuerdo con cada una de las personas que participaron en el estudio y sus experiencias vividas, se analizó la información suministrada y ubicaron en los cuadrantes correspondientes de la matriz Calidad & Productividad, para descubrir donde existe una mayor concentración.



Matriz de análisis Calidad & Productividad. Resultados Generales



01 Calidad & Productividad Alta:

Este cuadrante aparece por poco en el segundo lugar con un 28,6%. Si bien, existen distintos tipos de jobs que las normas realizan para cada uno de los roles indicados, una parte importante coincide en los siguientes beneficios que de cierta manera son conocidos pero que se reafirman con la investigación: valores concisos y claros, actualización según las necesidades, unificación de criterios y reducción de sesgos al seguirse las buenas prácticas plasmadas en la norma. Por otro lado, se descubrieron hallazgos importantes, como: facilitan la toma de decisiones, reducción del tiempo requerido para la investigación y consulta, mejoran los índices en enfermedades, accidentabilidad y fallecimientos, respaldo en el cumplimiento de la Ley, desarrollo de conocimiento compartido, valor de hacer la norma costarricense que sólo la referencia a una norma extranjera, creación de un foro donde pueden acceder a expertos y, finalmente, el apoyo de INTECO como un ente neutral.

Calidad Alta, Productividad baja:

Este cuadrante aparece en el primer lugar con un 29,2%. Como parte de los hallazgos conocidos y reafirmados, podemos destacar: brinda confianza y transparencia, aportan conocimientos estandarizados, proceso de consenso entre el sector. En cuanto a los hallazgos desconocidos es el beneficio que trae en cuanto a la seguridad y calidad que aportan al llevarse al acatamiento obligatorio, los instrumentos de vinculación obligatoria cuentan con mayor calidad en su contenido. Si bien las normas son una excelente herramienta de trabajo, no en todos los casos facilitan que los trámites de reglamentación, referencia, entre otros, se realicen de una manera más rápida de la habitual, dado que aún necesitan un poco más de reconocimiento por parte de los sectores.

Calidad y Productividad baja:

Este cuadrante es de suma importancia, ya que representan insumos para la mejora, como cualquier producto, y permiten aprovechar lecciones aprendidas de eventos pasados para aumentar la probabilidad de éxito de futuros. Este cuadrante aparece con un 18,9%. Como parte de los hallazgos podemos señalar: resistencia a la regulación, desconocimiento de la norma, pérdida de actores claves durante el proceso que son críticos al momento de la implementación, no hay un lobby preliminar para asegurar la referencia de las normas para que sean vinculantes, desconfianza en la utilización de una sola fuente para regular.

MEIC:

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) tiene como función el propiciar y apoyar el desarrollo económico y social de Costa Rica, a través de políticas que facilitan un adecuado funcionamiento del mercado. Además, la protección de los consumidores, la mejora regulatoria, el fomento de la competitividad y el impulso de la actividad empresarial.

Aunado a esto, con su visión de llegar a ser una institución líder que contribuyan a mejorar la competitividad de los sectores industria, comercio y servicios; a través de una labor proactiva, ágil y eficiente en los campos de su competencia, procurando como resultado un impacto positivo en el desarrollo del país, utiliza las normas técnicas desde el 201. En este estudio, analizaremos específicamente tres ejemplos de las situaciones en las cuales las emplean.

Este Ministerio forma parte del Sistema Nacional para la Calidad (SNC), y cuenta con una secretaría ejecutiva adscrita, en el Consejo Nacional para la Calidad (CNC).

Aporte de las normas en función de la **necesidad** del trabajo a realizar

En la institución del estado, el empleo de normas técnicas nacionales se presenta como una práctica integral y esencial en diversos aspectos. La necesidad de las normas se fundamenta en su capacidad para agilizar el proceso de reglamentación técnica, mejorar la calidad y claridad de los reglamentos, así como en proporcionar seguridad al evitar la duplicación de esfuerzos. Además, las normas ofrecen una base sólida y técnica, respaldada por leyes que obligan a su uso, lo que contribuye a una regulación nacional más eficiente y fundamentada científicamente y técnicamente.

A continuación, se presentan algunos aspectos puntuales:

01 Velocidad en el proceso de reglamentación técnica: La norma acelera el proceso de reglamentación técnica, lo que sugiere una eficiencia operativa.

02 Calidad y claridad en reglamentos técnicos: La percepción de mayor calidad y claridad en los reglamentos técnicos respalda la utilidad de las normas en la mejora de contenidos.

03 Reducción del tiempo de elaboración: Las normas contribuyen a una elaboración más rápida de reglamentos técnicos, destacando la eficiencia temporal.

04 Evitar la duplicación de esfuerzos: La norma ofrece seguridad de no reinventar lo existente, evitando esfuerzos redundantes.

05 Simplicidad con normas nacionales vigentes: La existencia de normas nacionales facilita procesos, sugiriendo simplicidad y uniformidad.

06 Bases sólidas y técnicas: Las normas proporcionan bases sólidas y técnicas, fortaleciendo la credibilidad y la fundamentación.

07 Eliminación de doble trabajo: La norma reduce la duplicación de esfuerzos, mejorando la eficiencia y la productividad.

08

Función primordial en regulación nacional: Reconocimiento de la importancia de las normas en la regulación nacional.

09

Respaldo científico y técnico: La norma respalda reglamentos técnicos con fundamentos científicos y técnicos.

10

Referencia de parámetros en reglamentos técnicos: Las normas son fundamentales al establecer parámetros referidos en reglamentos técnicos.

Aporte de las normas en función de los **objetivos** del trabajo a realizar

Los objetivos perseguidos reflejan la preocupación por garantizar la confianza y seguridad del consumidor, regulando productos con normas obligatorias y no obligatorias para mejorar la calidad. Además, se busca la protección de objetivos legítimos, la transparencia mediante la publicación de reglamentos técnicos definidos y la adhesión a estándares internacionales. La coordinación con un Ente de Normalización y el incremento de productividad son también objetivos destacados.

A continuación, se presentan algunos aspectos puntuales:

01

Confianza y seguridad del consumidor: El uso de normas busca ofrecer productos confiables y garantizar la seguridad del consumidor.

02

Regulación de productos: Asegurar que los productos cumplan con estándares de seguridad y calidad.

03

Mejora de la calidad con normas no obligatorias: Reconocimiento de la utilidad de normas no obligatorias en la mejora de la calidad.

04

Protección de objetivos legítimos: Uso de normas para proteger objetivos legítimos y garantizar la legalidad.

05

Transparencia con reglamentos técnicos definidos: Publicación de reglamentos técnicos por año para mayor transparencia.

- 06 **Adherencia a estándares internacionales:** Cumplimiento de códigos y prácticas internacionales, como los del Organismo Mundial de Comercio.
- 07 **Coordinación mejorada con Ente de Normalización:** Una entidad de normalización mejora la coordinación en el uso de normas.
- 08 **Incremento de productividad:** Las normas contribuyen a la productividad en la elaboración de reglamentos técnicos.

Aporte de las normas en **función de las circunstancias** del trabajo a realizar

En cuanto a las circunstancias de uso, las normas se aplican en diversas etapas, desde la referencia en la elaboración y actualización de reglamentos técnicos hasta la verificación de certificaciones, métodos de ensayo y análisis de calidad. Participar en comités de normalización y analizar necesidades del sector también destaca como momentos clave.

A continuación, se presentan algunos aspectos puntuales:

- 01 **Referencia y actualización de reglamentos técnicos:** Las normas se utilizan como referencia y durante actualizaciones de reglamentos técnicos.
- 02 **Implementación en procesos de inspección de mercado:** Normas como ISO/IEC 17020 se implementan en procesos de inspección de mercado.
- 03 **Verificación de certificaciones y métodos de ensayo:** Las normas se usan al verificar certificaciones, métodos de ensayo y puntos regulables.
- 04 **Análisis de necesidades del sector y evaluación de conformidad:** Normas se revisan al analizar necesidades del sector y realizar evaluaciones de conformidad.
- 05 **Participación en comités de normalización:** Uso de normas durante la participación en comités de normalización.
- 06 **Verificación de productos y análisis de calidad:** Normas se aplican en la verificación de productos y en análisis de calidad.
- 07 **Revisión de informes de pruebas y laboratorios:** Normas se utilizan al revisar informes de pruebas de laboratorios.

Aporte de las normas en función de la **satisfacción esperada** del trabajo a realizar

La satisfacción derivada del uso de normas se encuentra en la participación local en procesos de normalización, procesos equilibrados y consensuados, la elaboración con conocimiento técnico, la seguridad que brindan al establecer requisitos mínimos, y la percepción de las normas como guías fundamentadas técnicamente. El proceso transparente y sólido de creación de normas también contribuye a la satisfacción general.

A continuación, se presentan algunos aspectos puntuales:

01

Participación local en procesos de normalización: Mayor valor cuando hay participación local en procesos de normalización.

02

Proceso equilibrado y consenso: La satisfacción proviene de procesos equilibrados y consensuados.

03

Elaboración con conocimiento técnico: La satisfacción deriva de la elaboración de normas con conocimiento técnico.

04

Seguridad y requisitos mínimos: La norma proporciona seguridad al establecer requisitos mínimos.

05

Norma como guía: La norma se percibe como una guía para la implementación y evaluación.

06

Proceso transparente y sólido: Satisfacción con un proceso transparente y sólido en la creación de normas.

Conclusiones



El análisis revela que la adopción de normas técnicas nacionales en la Autoridad Reguladora tiene un impacto significativo en la mejora continua, la calidad de los servicios, la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa. La participación en el proceso de normalización se percibe como beneficioso, destacando la robustez y el respaldo del proceso. La adaptación de normas a la realidad nacional y la referencia internacional agregan valor, y la confianza en las normas se refuerza mediante la experiencia y la colaboración de distintos actores. En resumen, la implementación de normas técnicas no solo es vista como una necesidad estructural, sino como un catalizador para alcanzar estándares de calidad, mejorar la eficiencia y garantizar experiencias positivas para los usuarios.

¡CONTÁCTENOS!



ventas@inteco.org



+(506) 8960 9696



+(506) 4080 6490



www.inteco.org

