



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

Jorge A. Valencia de los Ríos
Grupo de Investigación en Innovación y Emprendimiento – GUIE.
Universidad EAFIT

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



DETONANTE DE LA INVESTIGACIÓN



¿Cuál es la percepción de la **evaluación de la conformidad** como **valor** para los **empresarios**?

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Determinar bajo criterios unificados de evaluación cuál es la percepción que tienen los **usuarios** de los servicios de **evaluación de la conformidad** con respecto al **valor agregado** de esos servicios en Colombia.

Tipo de investigación:

Es una investigación cualitativa de corte exploratorio.

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



ÉNFASIS DE LA PRESENTACIÓN EN EL MARCO DEL 3ER CONGRESO INTERNACIONAL ONAC - ABOSEC

Presentar los resultados de la investigación en relación con la percepción del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad por parte de la organizaciones colombianas que intercambian bienes y servicios bajo los TLC's y aquellas que no.



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

- Jorge Alberto Valencia de los Ríos – Investigador Principal
- Alfonso Vélez Rodríguez – Coinvestigador
- Andrea Catalina Londoño – Asistente de Investigación
- Daniel Ortiz López – Apoyo Logístico y Administrativo
- Fabio de J. Betancur Ramirez – Estudiante de Maestría (Apoyo técnico)
- Andrea Patricia Grisales Barrios – Estudiante de Pregrado (Apoyo técnico)
- Mario Enrique Vargas Saenz – Director Grupo de Investigación en Innovación y Empresarismo, GUIE

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



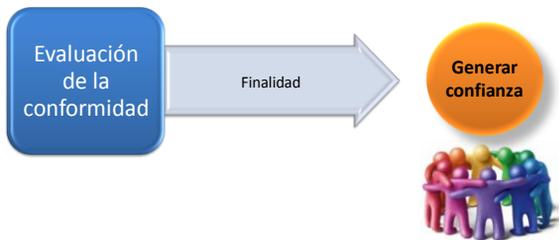
ENTIDADES FINANCIADORAS

- Organismo Nacional de Acreditación – ONAC
- Asociación de Organismos Evaluadores de Conformidad – ASOSEC
- Universidad EAFIT

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



ENFOQUE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



ENFOQUE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



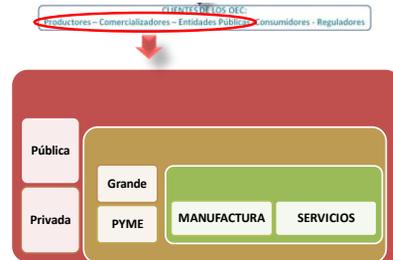
POBLACIÓN OBJETIVO



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



POBLACIÓN OBJETIVO



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Población objetivo:	Organizaciones Grandes, Medianas y Pequeñas de naturaleza pública y privada de Colombia
Tipo de muestreo:	Aleatorio simple.
Marco muestral:	Base de datos de la Universidad EAFIT que contiene 20.379 registros de organizaciones públicas y privadas de Colombia. La fórmula utilizada para el cálculo final de la muestra fue la de población infinita.
Tamaño de la muestra:	283
Margen de error:	5.8%
Nivel de confianza:	95%
Periodo de recolección de la información:	23 de mayo al 31 de julio de 2012
Forma de recolección de la información:	A través de internet y por medio entrevistas personales.
Realizada por:	Universidad EAFIT

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



DISEÑO DE LA ENCUESTA

La encuesta se diseñó en forma modular:



Una organización respondió al menos uno de los módulos.

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia





DATOS DEMOGRÁFICOS DE LA ENCUESTA

DATOS DEMOGRÁFICOS

Diligenciamiento de cuestionarios		
Diligenciamiento	No.	%
Diligenciaron únicamente datos iniciales	19	7%
Organizaciones fuera de Colombia	3	1%
Diligenciaron al menos un módulo	261	92%
Total	283	100%

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



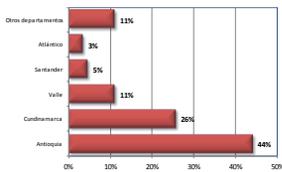
Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



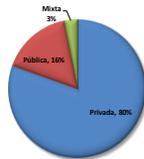
DATOS DEMOGRÁFICOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

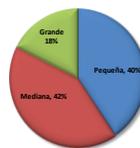
Ubicación sede principal de la organización



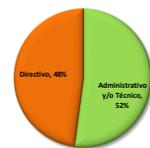
Naturaleza de la organización



Tamaño de la organización



Nivel del cargo del encuestado



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

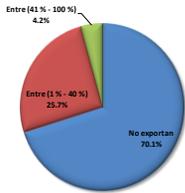


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



DATOS DEMOGRÁFICOS

Niveles de exportación



Sucursales fuera de Colombia



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Módulos diligenciados de la encuesta		
Tipo	No.	%
Certificación de sistemas de gestión	190	73%
Certificación de productos	22	8%
Certificación de personas	25	10%
Servicios de inspección	24	9%
Servicios de laboratorios de ensayo / calibración	58	22%

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

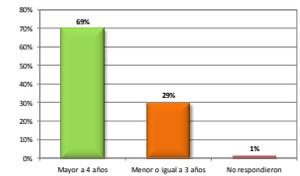


CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Tipo de sistema certificado



Tiempo de la certificación



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

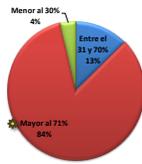


CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Criterio de selección del organismo certificador



% de procesos incluidos en la certificación

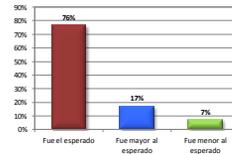


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Nivel de Beneficios obtenidos



Beneficios obtenidos

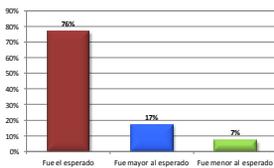
Percepción	%
Mejora en la estandarización de procesos de la organización	78%
Mejora en la imagen institucional	58%
Mejora en la eficiencia de los procesos	46%
Logro de reconocimiento	42%
Mejora en las relaciones con las partes interesadas	41%
Mayor competitividad	38%
Mejora en los resultados de la organización	36%
Reducción de riesgos de la organización	31%
Facilidad en el comercio	20%
Mayor productividad	18%
Aumento del mercado	17%
Otro	2%

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

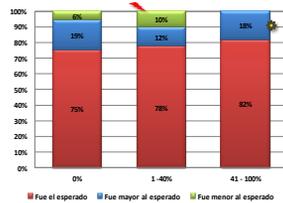


CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Beneficios obtenidos



Beneficios vs Niveles de exportación

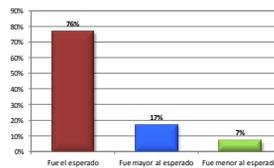


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

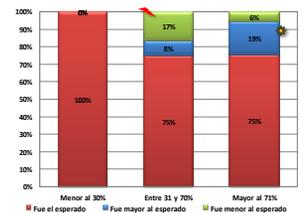


CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Beneficios obtenidos



Beneficios vs Cobertura de procesos del SG

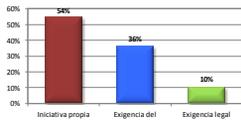


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

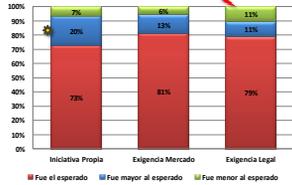


CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Razones que motivaron la certificación



Beneficios obtenidos vs Razón de la certificación

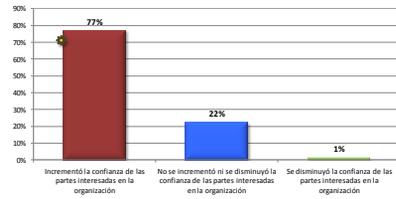


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Efecto de la certificación en la confianza de las partes interesadas

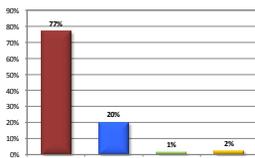


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

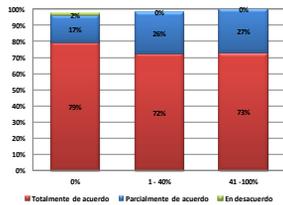


CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Imparcialidad de los organismos de certificación



Imparcialidad vs Niveles de exportación

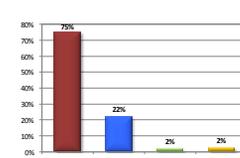


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

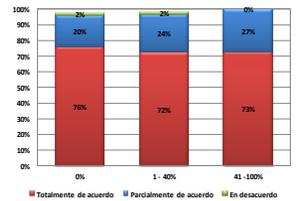


CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Objetividad de los organismos de certificación



Objetividad vs Niveles de exportación

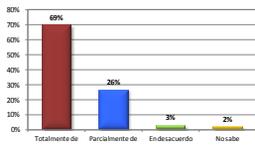


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

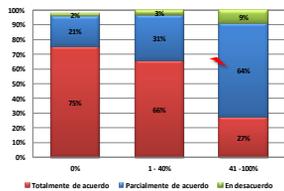


CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Idoneidad técnica de los organismos de certificación



Idoneidad técnica vs Niveles de exportación

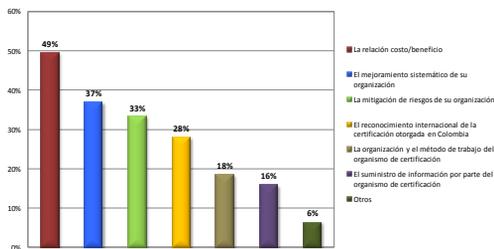


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Aspectos a mejorar



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Factores que generan confianza en la certificación

Percepción	%
Beneficios obtenidos por la organización	53%
Idoneidad técnica del organismo certificador	31%
Objetividad del organismo certificador	31%
Normas de certificación pertinentes	29%
Confidencialidad en el manejo de la información por parte del organismo certificador	26%
Respaldo recibido por los grupos de interés a la certificación de sistemas	26%
Imparcialidad del organismo certificador	25%
Reconocimiento internacional de la certificación de sistemas	24%
Tendencia internacional a certificar sistemas	23%
Organización y metodología de trabajo del organismo de certificación	20%
Esquema de control y vigilancia efectuado sobre el organismo certificador	11%
Receptividad y respuesta oportuna de quejas por parte del organismo certificador	8%

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Factores que generan pérdida confianza en la certificación

Percepción	%
La certificación de sistemas se convierte en una "moda"	22%
No logro de beneficios esperados por la organización	14%
Bajo respaldo de los grupos de interés a la certificación de sistemas	9%
Falta de pertinencia en las normas de certificación	6%
Falta de objetividad del organismo certificador	6%
Insuficiencia en la idoneidad técnica del organismo certificador	5%
Deficiente organización y metodología de trabajo del organismo de certificación	5%
Deficiente receptividad y respuesta de quejas por parte del organismo certificador	4%
Poco reconocimiento internacional de la certificación de sistemas	4%
Deficiente esquema de control y vigilancia efectuado sobre el organismo certificador	3%
No declaración de conflictos de intereses existentes por parte del organismo certificador	2%
Falta de imparcialidad del organismo certificador	2%

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia





LABORATORIOS DE ENSAYO / CALIBRACIÓN

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



LABORATORIOS DE ENSAYO / CALIBRACIÓN

Módulos diligenciados de la encuesta		
Tipo	No.	%
Certificación de sistemas de gestión	190	73%
Certificación de productos	22	8%
Certificación de personas	25	10%
Servicios de inspección	24	9%
Servicios de laboratorios ensayo / calibración	58	22%

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

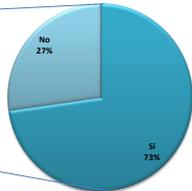


LABORATORIOS DE ENSAYO / CALIBRACIÓN

Perfil de organizaciones encuestadas



Laboratorios acreditados

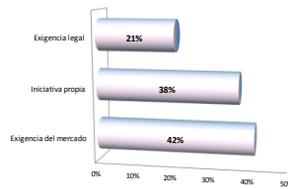


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

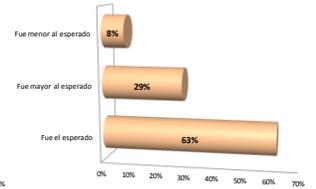


LABORATORIOS DE ENSAYO / CALIBRACIÓN

Razón que motivó la acreditación



Nivel de beneficios de Laboratorios acreditados

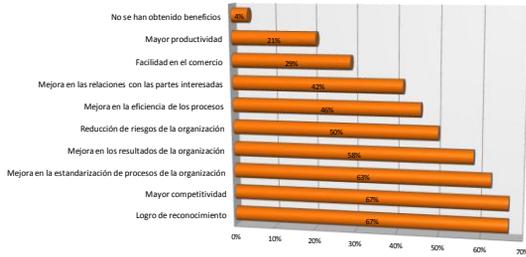


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



LABORATORIOS DE ENSAYO / CALIBRACIÓN

Beneficios obtenidos con la acreditación (selección múltiple)



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

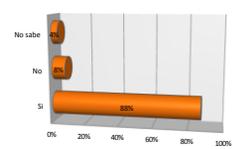


LABORATORIOS DE ENSAYO / CALIBRACIÓN

Efecto de la acreditación en la confianza de las partes interesadas



Recomienda la acreditación a otras organizaciones



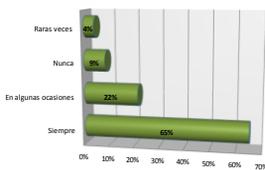
Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



LABORATORIOS DE ENSAYO / CALIBRACIÓN

Laboratorios contratados como proveedores

Exige que los laboratorios contratados estén acreditados



Criterios de selección de un laboratorio



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

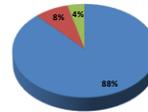
Módulos diligenciados de la encuesta		
Tipo	No.	%
Certificación de sistemas de gestión	190	73%
Certificación de productos	22	8%
Certificación de personas	25	10%
Servicios de inspección	24	9%
Servicios de laboratorios	58	22%

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

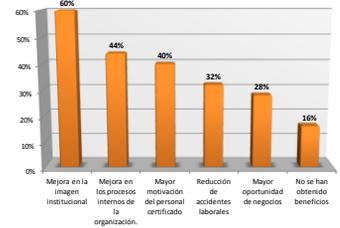


CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Nivel de beneficios obtenidos



Beneficios obtenidos

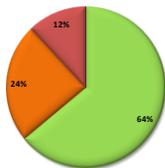


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

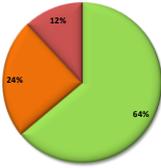


CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Imparcialidad de los OEC



Objetividad de los OEC



Idoneidad técnica de los OEC



■ Totalmente de acuerdo ■ Parcialmente de acuerdo ■ En desacuerdo

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



SERVICIOS DE INSPECCIÓN



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



SERVICIOS DE INSPECCIÓN

Módulos diligenciados de la encuesta		
Tipo	No.	%
Certificación de sistemas de gestión	190	73%
Certificación de productos	22	8%
Certificación de personas	25	10%
Servicios de inspección	24	9%
Servicios de laboratorios	58	22%

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

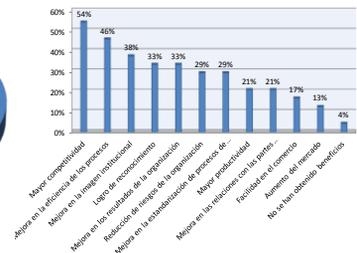


SERVICIOS DE INSPECCIÓN

Nivel de beneficios obtenidos



Beneficios obtenidos

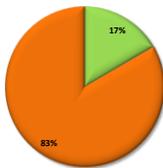


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

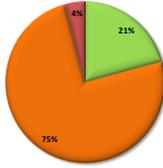


SERVICIOS DE INSPECCIÓN

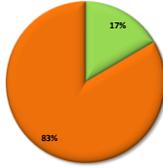
Imparcialidad de los OEC



Idoneidad técnica de los OEC



Objetividad de los OEC



■ Totalmente de acuerdo ■ Parcialmente de acuerdo ■ No sabe

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS



Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

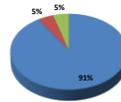
Módulos diligenciados de la encuesta		
Tipo	No.	%
Certificación de sistemas de gestión	190	73%
Certificación de productos	22	8%
Certificación de personas	25	10%
Servicios de inspección	24	9%
Servicios de laboratorios	58	22%

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

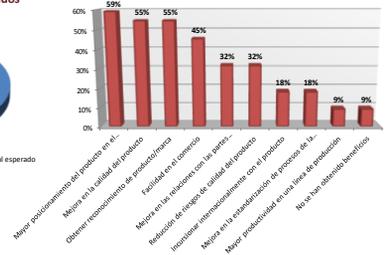


CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Nivel de beneficios obtenidos



Beneficios obtenidos

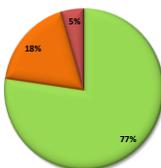


Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Imparcialidad de los OEC



Objetividad de los OEC



Idoneidad técnica de los OEC



■ Totalmente de acuerdo ■ Parcialmente de acuerdo ■ No sabe

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia



GRACIAS

Evaluación de la percepción por parte de los usuarios, del valor agregado de los servicios de evaluación de la conformidad en Colombia

