



Prestar servicios con una sonrisa, **gracias a las normas**

GARRY LAMBERT

Las normas para los servicios son más necesarias que nunca. Y es que este sector ha superado al industrial como el mayor generador de PIB y empleo en todo el mundo. ISO se encuentra inmersa en el desarrollo de documentos en este ámbito.

Es muy probable que cualquiera de los lectores de ISOfocus esté involucrado en el sector servicios como proveedor. Y es que este sector es actualmente la parte más importante de la economía mundial. Representa más del 70 % del PIB de todo el mundo, lo que equivale a más de 48 billones de euros en 2014 según los Indicadores de Desarrollo 2015 del Banco Mundial. Pero de lo que no cabe ninguna duda es de que los lectores de ISOfocus son consumidores de servicios cada vez que acuden a la peluquería, al médico, reservan vacaciones, eligen un restaurante, reciben formación, llaman por teléfono o acuden a un asesor financiero. El sector servicios se está expandiendo de forma dinámica. Por ejemplo, no hace mucho tiempo, servicios como la banca electrónica o las compras por Internet no se conocían. Ahora son una parte esencial de la vida diaria de muchas personas.

La economía de servicios incluye a grandes organizaciones internacionales como líneas aéreas, bancos, compañías de seguros,

proveedores de telecomunicaciones y cadenas hoteleras, así como a millones de pequeñas empresas como restaurantes, lavanderías y dentistas, e innumerables servicios entre empresas (B2B).

No es de extrañar, por tanto, que la prestación de servicios o bienes “intangibles” haya sobrepasado al sector industrial en la mayoría de los países desarrollados y en vías de desarrollo como parte de la economía con un crecimiento más rápido, y que se haya convertido en el sector que más empleo genera. Los servicios, o sector “terciario”, se caracterizan esencialmente por la producción de servicios en lugar de productos, ya sean fruto de la fabricación, cultivo, pesca o minería. Un “servicio” se puede definir como el resultado de, al menos, una actividad generalmente intangible que se realiza entre el proveedor y el cliente.

Incluso la industria se está transformando influenciada por el concepto de servicio. Así, muchas organizaciones industriales están introduciendo el componente de servicio en su oferta de productos para sumar valor añadido en la cadena de suministro

y continuar siendo competitivas. Los fabricantes se dan cuenta de que ya no basta con crear productos, tienen que vender soluciones y servicios que complementen esos productos para satisfacer las expectativas más recientes de los clientes.

Más rápido que la industria

Desde las economías más fuertes del mundo hasta las más pequeñas, la historia se repite: el sector servicios está creciendo a un ritmo más rápido que la industria. De acuerdo con fuentes procedentes de EE. UU., el sector servicios fue el responsable del 90 % de todos los puestos de trabajo creados en 2015, y se prevé que represente aproximadamente el 79 % del empleo total en 2018. Un artículo del *Financial Times* revela que, por primera vez, el año pasado los servicios representaron más de la mitad de la economía china, y el sector se ve ahora como la clave del crecimiento para compensar una desaceleración en el ámbito de la fabricación. Actualmente, el sector servicios en África aporta casi la mitad de la producción del continente y creció a más del doble de la velocidad media mundial entre 2009 y 2012, de acuerdo con un informe publicado por la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). El sector fue el motor de crecimiento más importante en 30 de los 54 países africanos durante ese período.

Europa no es diferente, y más del 70 % de la actividad económica de los 28 Estados miembro de la Unión Europea se genera en el sector servicios. Ésta es la razón por la que la creación de un mercado único para los servicios se ha convertido en una prioridad para el viejo continente con el objetivo de eliminar los obstáculos para las empresas que desean ofrecer servicios transfronterizos, así como lograr que sea más fácil para ellas hacer negocios, según la Comisión Europea (CE).

“La Comisión Europea reconoce que las empresas y los profesionales todavía se enfrentan a demasiadas dificultades cuando operan a través de fronteras dentro del mercado único. Existen diferencias e incoherencias en la regulación de las profesiones, barreras reglamentarias innecesarias para la prestación de servicios y falta de claridad en cuanto a los requisitos que deben cumplir las organizaciones que prestan esos servicios. Sin embargo, ya se ha demostrado que la normalización mejora la seguridad y el comercio de bienes. Su potencial para hacer una contribución similar en el sector servicios está dando aún sus primeros pasos”, afirma Javier García Díaz, Presidente del Grupo Asesor de Estrategia sobre Servicios del Comité Europeo de Normalización (CEN).

La importancia de las normas

Aunque las estadísticas evidencian la revolución de los servicios que está teniendo lugar en el mundo, los grandes cambios que revolucionan el sector presentan su propio conjunto de desafíos. Dado que el comercio internacional de servicios es ahora el motor del crecimiento económico en los países desarrollados y en desarrollo, nos enfrentamos a los peligros inherentes a cualquier expansión rápida del mercado: falta de controles, explotación de los consumidores, opacidad, calidad deficiente, ineficiencia, prácticas

comerciales cuestionables y otros obstáculos para una buena prestación de los servicios.

En paralelo a este crecimiento, el sector servicios necesita urgentemente normas para definir las prácticas recomendadas, fomentar una calidad de servicio alta y coherente, y ganarse la confianza del consumidor. Las normas para los servicios pueden reducir los costes empresariales de los servicios deficientes y las quejas de los clientes. Constituyen la base de la confianza, ofrecen garantías, permiten cumplir las leyes y los reglamentos, y ofrecen protección para el cliente.

Una estrategia unificada

La rápida evolución del sector de servicios y la necesidad urgente de normas también han dado pie a muchas estrategias divergentes respecto a la normalización en el ámbito nacional y regional en todo el mundo. ISO está respondiendo a las llamadas de la CE, la Organización Mundial de Comercio (OMC) y otras entidades para unificar y armonizar estos esfuerzos internacionalmente, con el objetivo de eliminar los obstáculos técnicos para el comercio (OTC) innecesarios. »



► Un motor esencial en este esfuerzo para el comercio de los servicios es el Acuerdo sobre OTC de la OMC, que obliga a los gobiernos a utilizar las normas internacionales como base para promover una mayor coordinación de las regulaciones a escala mundial, mejorar la eficiencia de la producción y facilitar el comercio internacional, así como fomentar el desarrollo de esas normas. El Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS) de la OMC aplica unos principios similares para los servicios y exige que cada una de las 140 economías miembros de la OMC tenga un calendario de compromisos específicos con respecto a, por ejemplo, la aplicación de las normas establecidas.

Normas para los servicios

ISO y CEN lideran el desarrollo de normas para los servicios. Su trabajo abarca tanto las normas horizontales, que tienen una amplia aplicación en todo el sector, como las normas verticales, que se aplican a ámbitos específicos de los servicios, como el turismo, las finanzas, la investigación de mercado, etc.

“CEN tiene una amplia experiencia en el desarrollo de normas para los servicios. En este sentido, ha contado en el plano político con el respaldo de una referencia clara al potencial de la normalización para ayudar a mejorar la prestación de servicios en el mercado interior, tanto en el Reglamento sobre Normalización Europea 1025/2012 (dirigido a mejorar el sistema europeo de normalización, que reconoce la capacidad de CEN y CENELEC para desarrollar normas para los servicios y no solo para los productos) como en una reciente comunicación de la CE, *Actualización del Mercado Único: más oportunidades para las personas y las empresas*, que prevé la creación de una iniciativa conjunta de normalización entre la Comisión Europea, el sector implicado, los organismos europeos de normalización y la comunidad de normalización en general. El objetivo de estas iniciativas es modernizar las asociaciones existentes y acelerar el establecimiento de normas. Este respaldo se ha materializado en una solicitud para la elaboración de normas horizontales (mandato M/517) para cualquier tipo de servicio, como adquisiciones, contratos y evaluación de las prestaciones”, explica Javier García Díaz.

Una prioridad de ISO

Desarrollar normas para los servicios y garantizar que hacen una contribución positiva a la globalización del sector de los servicios es una de las prioridades de la *Estrategia ISO 2016-2020*. La Estrategia identifica las principales directrices estratégicas de ISO, uno de cuyos objetivos clave es eliminar las barreras y los prejuicios globales garantizando que los gobiernos, las empresas y la sociedad pueden utilizar las normas internacionales ISO en todo el mundo.

Se trata de un asunto de plena actualidad a medida que aumenta el interés por usar las normas ISO como un medio clave para facilitar el comercio internacional. ISO ya ha publicado más de 700 normas válidas para servicios concretos y también ha desarrollado la Guía ISO/IEC 76, que aborda cuestiones relacionadas con el consumidor. La guía permite a los desarrolladores de normas,

elaborar normas para cualquier servicio por medio de una lista de verificación que tiene en cuenta todos los asuntos de interés para los consumidores, incluidas las necesidades de los niños, las personas mayores, las personas con discapacidad, y las personas con distintos orígenes étnicos y culturales.

“La Guía 76 se ha escrito desde la perspectiva del consumidor con el objetivo de ayudar a los representantes de las entidades que forman parte de los comités de normalización a entender mejor las necesidades de los consumidores, así como a ayudarles a pensar en aquellos aspectos que pueden no tener en mente al desarrollar las normas para los servicios. Por tanto, la aplicación de la guía debería dar lugar a la creación de normas más sólidas y generales”, afirma Arnold Pindar, Co-Coordenador del Grupo de Servicios de ISO/COPOLCO.

El *workshop* de ISO “Servicios globales: las normas ISO como soluciones”, celebrado en Ginebra (Suiza) los días 13 y 14 de junio de 2016, ha puesto de relieve el potencial mundial de la normalización de servicios con la participación de la OMC y de muchos organismos miembros de ISO. Así, ha analizado especialmente las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, incluidas las empresas, los consumidores, los gobiernos y los países en desarrollo, en relación con las normas ISO que respaldan los servicios. Se ha



centrado en cómo las normas internacionales ISO pueden contribuir a mejorar el diseño, evaluación y medición de la excelencia de los servicios en beneficio de las empresas y los clientes.

Los desafíos para la normalización

Gran parte del trabajo en relación con las normas para los servicios tiene por objeto abordar las tendencias y los desafíos clave del mercado de servicios, así como desarrollar las normas adecuadas en el momento justo y con los participantes idóneos. Javier García Díaz cita un informe reciente elaborado por AFNOR, miembro francés de ISO, que identificó los siguientes obstáculos principales:

- Los cambios en la forma en que se prestan los servicios. Por ejemplo, entre empresas (B2B) o empresa a consumidor (B2C), localmente o deslocalizados, cara a cara o por medios electrónicos, etc. Además, están apareciendo nuevos modelos de negocio como la economía de colaboración, lo que obliga a los proveedores de servicios a innovar constantemente.
- El aumento de la complejidad tecnológica y organizativa, lo que incluye la externalización de las funciones de apoyo y los servicios relacionados con la actividad principal, y la mejora de los procesos internos para permitir la comparación (medición y evaluación) con otros servicios, etc.
- Tendencias orientadas al usuario. Es decir, una mayor necesidad de tener en cuenta las necesidades específicas de los diferentes usuarios y proporcionar experiencias a medida, y la demanda de una información más transparente por parte de los servicios en cuestión.
- Desarrollo del capital humano. Esto es, se exigen nuevas habilidades al personal de servicio y a las organizaciones con el objetivo de lograr una plena satisfacción del cliente.

- El impacto de las tecnologías digitales. Estas tecnologías influyen radicalmente en todos los campos de actividad, contribuyen a todos los desafíos mencionados y proporcionan herramientas como *big data* que facilitan la captación y la utilización de datos para comprender y definir mejor las expectativas del cliente.

Y los beneficios

Aunque el informe también determinó que los proveedores de servicios se enfrentan a retos en aspectos como la mejora de su posición en el mercado, el rendimiento del negocio, las relaciones entre los proveedores externos y los proveedores de servicios, y la relación entre los proveedores de servicios y los clientes, Javier García Díaz recordó un estudio de 2011 elaborado por Technopolis Group sobre la implementación de las normas de servicio y su impacto en los proveedores de servicios y los usuarios. Este informe mostraba algunos beneficios muy positivos del uso de las normas de servicio. Los resultados se clasificaron por porcentaje de entrevistados de la siguiente manera:

- Capacidad para demostrar una mejor calidad de servicio a los clientes (95 %)
- Mejora de la satisfacción del cliente (89 %)
- Ventaja de usar definiciones y terminología comunes (86 %)
- Más transparencia en los servicios prestados (86 %)
- Mejora de las relaciones contractuales (83 %)
- Más capacidad para comparar diferentes ofertas/proveedores de servicios (77 %)
- Aumento de la cuota de mercado (52 %)
- Aumento de la rentabilidad (51 %)
- Capacidad de exportar servicios (50 %)



En África, las normas han influido también en el desarrollo de los medios de comunicación, especialmente los periódicos, los medios electrónicos y la información digital



ESTADÍSTICAS SOBRE SERVICIOS

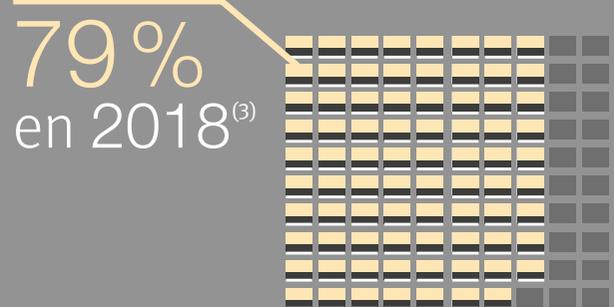
El sector servicios se está expandiendo de forma dinámica. Por ejemplo, no hace tanto tiempo que los servicios de banca electrónica o las compras por Internet eran desconocidos. Ahora, forman parte esencial de la vida diaria de muchos ciudadanos. Actualmente, los servicios representan la mayor parte de la economía mundial, y suponen:



EMPLEOS CREADOS



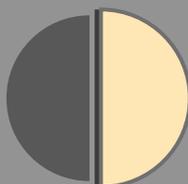
EMPLEO TOTAL



ECONOMÍA Y PRODUCTIVIDAD DE UN VISTAZO

África

MITAD DE LA PRODUCCIÓN DEL CONTINENTE AFRICANO ⁽⁴⁾



Europa

MÁS DEL 70% DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LOS 28 ESTADOS MIEMBRO DE LA UNIÓN EUROPEA ⁽⁵⁾



Fuentes:

- 1) Indicadores de Desarrollo 2015 del Banco Mundial
- 2) US Institute for Supply Management
- 3) US Bureau of Labor Statistics
- 4) Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
- 5) Comisión Europea



► Servicios respetuosos con las diferencias culturales

Los desarrolladores de normas también deben tener en cuenta las características regionales y nacionales en el diseño de unas normas que sean realmente internacionales. Arnold Pindar ve algunas diferencias culturales fundamentales entre los países y sus actitudes a la hora de prestar servicios, especialmente en el lenguaje utilizado. “Por ejemplo, en Japón la palabra utilizada para el cliente, si se traduce literalmente, significa *huésped de honor*. Por eso allí dan la bienvenida al entrar en las tiendas y agradecen la visita al salir. En el caso del idioma ruso, en realidad no tiene una palabra para denominar al cliente. La palabra más cercana significa *receptor de mi producto*, cuyo enfoque es muy diferente. Al mencionar esto en una sesión de formación de ISO COPOLCO/DEVCO en África¹, participantes de unos 35 países, principalmente africanos, indicaron que había diferencias similares en sus lenguas que se traducían en una mejor o peor prestación de servicios. Creo que estas actitudes básicas diferentes también se dan entre los distintos comercios y servicios dentro de los países. La superación de estas diferencias fundamentales es un problema a largo plazo, como se desprende de los años que se ha tardado en establecer un número relativamente pequeño de normas para los servicios”, explica Pindar.

Marcar la diferencia en África

Hermogène Nsengimana, Secretario General de la Organización Africana de Normalización (ORAN), y Presidente de Infraestructura de la Calidad Panafricana (PAQI), indica que las normas de servicios se utilizan con gran frecuencia en los sectores del turismo y de las finanzas en África, donde han supuesto una enorme diferencia.

“Éstos son los dos sectores con un crecimiento más rápido y atraen una importante inversión externa. Sin embargo, las normas también han influido en el desarrollo de los medios de comunicación, especialmente los periódicos, los medios electrónicos y la información digital”, señala Hermogène Nsengimana. Añade que “puesto que se espera que el sector de servicios supere a otros sectores como

motor de la economía africana, existe una clara necesidad de involucrar a los interesados de manera más amplia en el desarrollo de normas de servicio”.

Hermogène Nsengimana apunta a la prevalencia de diversas deficiencias normativas y políticas que impiden a África aprovechar plenamente el potencial de su sector de servicios. Para que África pueda aprovechar mejor el potencial de su economía de servicios, las regulaciones y las políticas para los servicios de infraestructura deben abordar las deficiencias existentes en el mercado de una manera más eficaz, incluidas las cuestiones de accesibilidad, calidad, asequibilidad y competencia.

Las normas se consideran como catalizadores para proporcionar un mejor acceso de los consumidores y empresas a servicios que sean más económicos y ofrezcan una mayor variedad que los actualmente disponibles, así como para explotar nuevas oportunidades en el comercio transfronterizo de servicios.

Hermogène Nsengimana apunta a la creciente conciencia de la necesidad de beneficiarse de las oportunidades del comercio de servicios en el ámbito bilateral, regional y multilateral en África como la razón para el desarrollo los recientes talleres de formación patrocinados por el Departamento de Comercio e Industria de la Comisión de la Unión Africana (AUC) en colaboración con la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Y también para el debate sobre estrategias pensando en las importantes negociaciones sobre servicios del Área de Libre Comercio Continental de la Unión Africana (AU-CFTA). ●

⁽¹⁾ Sesión de formación dirigida conjuntamente por el comité de ISO sobre política de los consumidores (COPOLCO) y el comité de ISO para asuntos de los países en desarrollo (DEVCO) con el fin de ayudar a los organismos de normalización nacionales, y a las asociaciones de consumidores, a trabajar juntos de una manera más eficaz en la inclusión de los intereses del consumidor en las normas.