

**Los sistemas de gestión de calidad contribuyen en la obtención de procesos más  
eficientes y por lo tanto en la generación de mejores productos y servicios**

**CYNDY TATIANA GARCIA MANCILLA**

**Trabajo de grado para optar el título de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Director**

**Hugo Fernando Jaramillo Pérez**

**Título profesional**

**Universidad Militar Nueva Granada**

**Administración de Empresas**

**Facultad a Distancia**

**2020**

## Contenido

	<b>pág.</b>
Resumen.....	3
Abstract.....	4
Objetivos.....	6
Ensayo.....	7
Conclusiones .....	16
Referencias Bibliográficas .....	18

## Resumen

Debido a los cambios a los cuales se enfrentan día a día las empresa, estas deben fortalecer su estructura y conocimiento adaptándose a las nuevas tecnologías que el mercado les ofrece, es así como la competitividad continua tanto en precios como en calidad, van tomando cada vez fuerza; es por esta razón que se desea plasmar en este ensayo los beneficios y ventajas que trae a una empresa o compañía el implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual le permite obtener una estructura empresarial más sólida, enfrentando de una mejor manera los riesgos y oportunidades a los que las compañías están expuestas, mediante la mejora continua, la toma de decisiones, el desarrollo de estrategias e innovaciones, generando ventajas competitivas que a su vez trae beneficios, tales como prestar un servicio o producto de excelente calidad, obtener mayor satisfacción de los clientes y aumento de los mismos, mayor ganancia, cumplir con los objetivos propuestos, reducción de tiempo en procesos y demoras, compromiso y dedicación por parte de todos los funcionarios y directivos de la compañía, teniendo en cuenta que estos son un elemento fundamental para el alcance de los objetivos y el desarrollo de la actividades , siempre dirigidas con un mismo enfoque y finalidad. (Montoya Agudelo, 2016).

También cabe mencionar los principios fundamentales que la Norma ISO 9000 nos brinda como guía para llevar un proceso satisfactorio al implementar un Sistema de Gestión de Calidad.

## **Abstract**

Because of to the changes that companies face every day, they must strengthen their structure and knowledge by adapting to the new technologies that the market offers them, this is how the continuous competitiveness in both prices and quality, they are taking each time strength; It is for this reason that we want to capture in this essay the benefits and advantages that implementing a Quality Management System brings to a company or company, which allows it to obtain a more solid business structure, facing the risks in a better way and opportunities to which companies are exposed, through continuous improvement, decision-making, development of strategies and innovations, generating competitive advantages that in turn bring benefits, such as providing a service or product of excellent quality, obtaining greater customer satisfaction and increase in them, higher profit, meet the proposed objectives, reduction of time in processes and delays, commitment and dedication on the part of all the officers and directors of the company, taking into account that these are a fundamental element for the achievement of the objectives and the development of activities, always directed with the same focus and purpose.

It is also worth mentioning the fundamental principles that the ISO 9000 Standard provides us as a guide to carry out a satisfactory process when implementing a Quality Management System.

## 1. Introducción

En el siguiente Ensayo se evidencia y se da conocer los beneficios y los principios de la gestión de la calidad los cuales son brindados a las compañías que ofrecen un servicio o producto, para centralizar y estructurar los procesos dentro de la empresa y de esta forma obtener mejores resultados, permitiendo mantenerse activos en el mercado y siendo competitivos.

Para esto contamos con la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 (La NTC ISO 9001 es una norma colombiana elaborada y difundida por el **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)**), la cual nos brinda todas las indicaciones, pasos y principios que debemos seguir para obtener mayor conocimiento al respecto y de esta manera poder aplicarlos a los procesos de nuestra compañía.

Es de gran importancia tener clara la definición de que es un Sistema de gestión de calidad y de esta manera conocer a cabalidad su finalidad y su propósito en una compañía.

## **2. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Resaltar y evidenciar las fortalezas y ventajas que trae a una compañía al implementar un sistema de gestión de calidad, mediante las actividades y procesos desarrollados, la identificación de los objetivos y los recursos requeridos para lograr los resultados deseados, los cuales se verán reflejados en el tiempo de desarrollo de los procesos, reconocimiento de la marca, satisfacción de los clientes, motivación de los funcionarios, y los productos o servicios brindados.

### **Objetivo Específicos**

- Demostrar como la estandarización de los procesos ayudan a la planeación, control, y ejecución de los planes o estrategias de la empresa.
- Como al implementar un proceso de gestión de calidad ayuda a mejorar la calidad.
- Muestra como al implementar un proceso de gestión de calidad ayuda a generar una estructura empresarial sólida y coherente. (Òscar Claret Gonzàlez Ortiz, 2016)

### 3. Ensayo

En sus inicios la calidad aparece como una necesidad relacionada a la producción, en la que se consideraba abaratar costos, y producir productos o servicios uniformes y con estándares apropiados según lineamientos dados. (Erneto Felipe Novillo, 2017)

La calidad es un tema que se ha puesto de moda en los últimos tiempos, no es raro referirnos a ella en todo momento, esto se debe que todos los días estamos en contacto con productos o servicios, que están en constante cambio, uno queriendo ser mejor que otro y trayendo consigo particularidades como un mejor precio, o ingredientes que van con el tema de salud del día de hoy (Medina, 2010).

Para continuar definamos que es calidad y a su vez que en un Sistema de Gestión de Calidad; se encuentran varias definiciones tales como; para Ureña y López (1998) define la Calidad como una medida en la que algún producto se ajusta a especificaciones. Mientras que American Society for Quality Control define a la calidad como “Las características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades expresadas o implícitas”. (Erneto Felipe Novillo, 2017)

Definición: “Un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en lo relacionado con la calidad de sus producto y servicios, y los procesos para producirlos. “(Ortiz, 2016); también cabe mencionar lo que dice la Norma ISO 9001 “Un sistema de gestión de la calidad según la Norma **ISO 9001** es una herramienta enfocada a la mejora continua de la calidad y por tanto de la satisfacción del cliente. ((ICONTEC), 2015).

Teniendo las anteriores definiciones podemos indicar las actividades y recursos que se deben tener en cuenta al querer implementar un sistema de gestión de la calidad;

Una de las actividades que debemos realizar es una evaluación y análisis al interior de la empresa y sus procesos para verificar e identificar las mejoras a tener en cuenta y las medidas a tomar, disponer y crear el plan de trabajo bajo la normatividad vigente y por la cual se registrará, seguido de esto también deben documentar mediante Manuales de Instrucción cada proceso de la compañía junto con instructivos e imágenes que den a conocer de una manera amplia el funcionamiento y el desarrollo del proceso mencionado, dar a conocer estos manuales y los lineamientos a seguir a los funcionarios y directivos de la compañía, brindar acompañamiento a los funcionarios y directivos por parte del personal profesional, para garantizar un excelente desempeño y funcionamiento de los lineamientos, poner en marcha el plan de trabajo dispuesto, realizar seguimiento y auditoria al desarrollo de los procedimientos, registrar de forma escrita el proceso que se lleva, resaltando las mejoras o los cambios a realizar, ser verificado por un ente regulador. ((ICONTEC), 2015).

En cuanto a los recursos la Norma ISO 9000, nos propone los principios aplicables para un Sistema de Gestión de la Calidad, pues gracias a ellos una compañía puede alinear los objetivos y las ideas a favor, permitiéndoles ver con más claridad el proceder que se debe tener para alcanzar los objetivos.

Estos deben ser aplicados con el fin de tener una referencia o lineamiento que seguir, mas no por que se requiera para una certificación, pues se debe tener en cuenta que estos son para el beneficio y mejor entendimiento del sistema.



Estos principios que he mencionado son:

- Enfoque al cliente: El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.
- Liderazgo: Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.
- Compromiso de las personas Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor
- Enfoque a procesos: Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.
- Mejora: Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora
- Toma de decisiones basadas en la evidencia. Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

Estos principios hacen parte de la administración de una empresa tal como lo es la dirección financiera, el recurso humano, el manejo ambiental, entre otros, por esta razón no deben ser aislados o tratarse como un tema aparte o adicional, ya que su finalidad es llevar a cabo actividades establecidas para lograr los objetivos de la organización, a través de estrategias capaces de hacer cumplir la misión, visión y políticas de una compañía.

Una vez implementado el sistema de gestión de calidad, y entendido su funcionamiento se evidencia las ventajas y beneficios que conlleva este nuevo proceso; al interior de la compañía trae grandes beneficios como los son, compromiso y dedicación por parte de funcionarios y directivos, pues al tener estandarizados y documentados el paso a paso de los procesos se es más fácil y ágil llevarlos a cabo, minimizando errores. pérdidas, sobre carga de trabajo, este último motivando a los funcionarios a desarrollar las actividades a su cargo de forma más agradable y con esto tener un clima y ambiente organización tranquilo, de trabajo en equipo y compromiso, así mismo brinda facilidad al momento de retroalimentar o dar a conocer a un empleado nuevo el proceso, pues este ya está documentado claramente. (Montoya Agudelo, 2016).

Otra de las ventajas de tener presente todos estos principios es que se actúa de una manera más adecuada, brindando a los clientes productos y servicios de mayor calidad, generando confianza y estabilidad de ellos hacia la compañía. (Cèsar Camisòn, 2006)

También nos proporcionan una amplia gama de instrumentos cualitativos y estadísticos para el control de la calidad

Teniendo en cuenta que la elaboración de una tarea o fabricación de un producto se desarrollan por medio de líneas de procesos los cuales en ocasiones se respaldan por estudios o resultados pasados, y no nos garantiza que el resultado sea siempre el esperado; ya que existen factores que pueden alterar estos procesos, tales como la mano de obra, materia prima o hasta la planta de producción. (Òscar Claret Gonzàlez Ortiz, 2016)

Estas variantes que nos presentan pueden afectar la calidad y resultado del proceso final, por ello es necesario identificar los factores que alteran el resultado manejando un control estadístico de procesos, lo cual permite mantener calidad y estabilidad en el proceso.

Para mantener un buen control es necesario aplicar en cada uno de los departamentos un control estadístico de calidad ya que todos los departamentos son participes y responsables de que los productos cumplan con los estándares de calidad establecidos

Para entender un poco más acerca de un control estadístico es posible por medio de 3 teoremas con bases matemáticas que ayudan a despejar el desarrollo del proceso mantener control sobre este.

1. Distribución de Gauss: Maneja dos parámetros que son la media y la desviación típica; conservando una forma acampanada y simétrica respecto a la medida.
2. Límite central: En este se debe identificar el número de variables independientes que van en un mismo modelo y otra nunca predomina sobre las demás; la suma de todas estas variables tendrá una distribución normal.
3. Indicadores de resultados: Denominado distribución de las medidas muestrales y de acuerdo con él; si  $X$  es una variable aleatoria de  $N$  de las que se extraen muestras de tamaño  $n$ , entonces las medidas muestrales se distribuyen según otra ley normal.

(Humberto Gutiérrez Pulido, 2013)

Realizando esta investigación me encontré varios ejemplos a tener en cuenta para probar los beneficios que trae a una compañía el implementar un sistema de gestión de Calidad:

En este artículo se muestra como en las Entidades del Estado implementan el sistema de gestión de calidad; el cual les ha permitido:

- Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
- Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
- Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas.
- Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;
- Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad. (Congreso de Colombia, 2003)

Otra gran empresa que se sumo a este nuevo sistema es Equiver empresa mexicana dedicada a la comercialización de equipo médico y agentes de diagnóstico, mantenimiento de dispositivos médicos y servicios integrales,

Equiver también especializada en el diseño de infraestructura hospitalaria, escalamiento de estaciones de trabajo y desarrollo de proyectos de responsabilidad social, despuntó

gracias a que ya cuenta con la certificación ISO 9001:2008 por parte del grupo internacional especializado en estándares BSI Group.

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad. Es una norma internacional centrada en la administración de la calidad con vistas a poseer un sistema efectivo para la gestión y la calidad de productos o servicios.

¿Por qué la certificación? “Las ventajas competitivas y comerciales que se logran con la implementación de esta norma nos motivó a cambiar la forma como veníamos trabajando...” Una administración empírica heredada de una forma de trabajo conforme a reglas imprecisas y la falta de un método, además de la ausencia de una definición clara y concisa sobre las actividades que cada uno de los miembros de la organización tenía que desempeñar, fueron los aspectos determinantes que condujeron a los directivos y personal responsable de Equiver a buscar una solución de cara a sus objetivos internos y de frente a las exigencias de sus clientes.

“Las ventajas competitivas y comerciales que se logran con la implementación de esta norma nos motivó a cambiar la forma como veníamos trabajando y enfocarnos en la estandarización de nuestros procesos. Sin duda, la relación costo beneficio fue determinante en la decisión,” explicó la Licenciada María de Jesús López Pereyra, directora de Administración y Finanzas de Equiver.

La certificación ISO 9001 proporcionó diversos satisfactores que dieron como resultado que la empresa comercializadora elevara su productividad y competitividad; “Antes de la certificación nos dedicábamos a atender quejas y el personal no tenía claras sus responsabilidades. La certificación definió el alcance de cada procedimiento, sus objetivos y límites. Han quedado claros los términos y la colaboración en equipo, lo que ha permitido

la retroalimentación del sistema. Hoy en día la empresa funciona de manera óptima y los clientes están satisfechos por el cumplimiento de los requisitos. Ahora, nuestras baterías se enfocan en mejorar nuestros servicios y en la obtención de una mayor clientela, así como el ofrecimiento de un más amplio catálogo de servicios y coberturas”, subrayó la responsable financiera (GROUP, 2020)

Con este claro ejemplo podemos evidenciar las ventajas y los beneficios que un sistema de gestión de calidad brinda y trae a una empresa cuando se implementa de la forma adecuada, atacando las falencias, corrigiendo los errores y, mejorando continuamente a los procesos ya estipulados dentro de una compañía.

También cabe mencionar la experiencia que he tenido en las dos últimas empresas donde he laborado las cuales cuentan con certificación ISO 9001, donde he podido comprobar como los procesos al ser estandarizados y documentados, son más frateros y factibles al momento de desarrolla una actividad.

Por ejemplo, en la empresa donde laboro actualmente se acaba de modificar y parametrizar el proceso de compras, en el cual soy participe, permitiendo llevar un control y un orden desde el inicio de la requisición, pasando por la aprobación del jefe, seguido de las cotizaciones, revisión de las mismas y aprobación de la mejor propuesta, para finalizar con la realización de la orden de compra; este proceso siempre se encuentra avalado por la gerente administrativa, persona encargada de presupuesto y compras, perdiéndole a ella una información clara y precisa de las compras y las requisiciones que se generan dentro de la compañía.

Con este proceso también podemos llevar una facturación más detallada y precisa, evitando devoluciones de facturas, pérdida de tiempo en revisiones, pues contamos con todo este proceso sistematizado y entrelazado el cual permite tener con exactitud la información que se encuentra en la factura.

Este proceso como todos los de la compañía se encuentran documentados tanto físicamente como sistematizada mediante manuales donde se especifica y se guía el paso a paso de este proceso lo cual brinda una mejor explicación y desempeño a los funcionarios de la compañía al momento del desarrollo del mismo.

Otro ejemplo a tener en cuenta es en mi anterior experiencia laboral en una empresa que ofrece servicios funerarios. Destaco el proceso de auditoría de servicios el cual permitía a la empresa determinar e identificar las falencias y errores que se cometían durante el servicio y de esta manera poder corregirlos y mejorarlos para los futuros servicios prestados, generando mayor satisfacción a las familias tomadoras del servicio.

Este proceso consiste en generar un seguimiento durante todo el servicio desde la llamada de solicitud hasta la entrega del registro de defunción, realizando un acompañamiento continuo a la familia tomadora del servicio y guiándola durante todo el proceso de las exequias, al final del servicio se realiza una llamada donde se solicita se brinde la información sobre la calidad y la atención del servicio prestado y con este seguimiento se realiza un informe para resaltar las fortalezas obtenidas durante el servicio y las mejoras que se deben realizar para un próximo.

#### 4. Conclusiones<sup>[M1]</sup>

- Un sistema de gestión de calidad al estar conformado por un conjunto de normas y políticas definidas y guiadas, le permite a una empresa u organización implementar procesos estandarizados y organizados, generando a su vez mejoras continuas, obteniendo una disminución en los tiempos de producción y ahorro en costos, logrando los resultados y objetivos propuestos.
- Un sistema de gestión de calidad nos brinda los recursos y actividades que se necesitan para llevar a cabo el desarrollo de los procesos y de esta manera brindar un servicio o producto de calidad, como por ejemplo los principios que allí se mencionan.
- Al estandarizar y estructurar los procesos en una compañía, permite tener claridad y conocimiento exacto del lineamiento dando paso a poder planear, y controlar los posibles errores y ejecutando a tiempo las correcciones y mantener la mejora continua en los procesos.
- Al implementar el sistema de gestión de calidad, podemos obtener beneficios tales como: compromiso y dedicación por parte de funcionarios y directivos, minimizar errores. pérdidas, sobre carga de trabajo, información exacta y clara de los procesos, mantener un orden, mayor facilidad al desarrollar las actividades.
- El sistema de gestión de calidad le brinda normas y políticas que permiten tener una estructura sólida, pudiendo enfrentar los posibles riesgos y aprovechando las oportunidades que la competencia y el mercado les ofrece y presenta día a día.



- Sabemos que nos encontramos en un mundo cambiante, día a día se generan nuevas tecnologías y procesos, es por esto que la implementación y certificación del sistema de calidad en las compañías toma cada día más fuerza e importancia, pues este nos permite tener como empresarios o funcionarios un amplio y claro conocimiento de los procesos de la compañía que se dirige o se trabaja, generando resultados deseados al cumplir con los objetivos propuestos, y la satisfacción de brindar productos o servicios con estándares de calidad, siendo de esta manera competitivos en el mercado y obteniendo estabilidad.

## 5. Referencias Bibliográficas

- (ICONTEC), I. C. (2015). *NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC- ISO 9000*. BOGOTA: QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS — FUNDAMENTÁIS.
- Fernández, M. G. (01 de 09 de 2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Alicante, España.
- Humberto Gutiérrez Pulido, R. d. (2013). *Control estadístico de la Calidad y Seis Sigma Tercera Edición*. México D.F.: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Montoya Agudelo, C. A. (15 de 02 de 2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. Medellín, Colombia.
- Ortiz, O. C. (2016). Sistemas de gestión de la Calidad. En *Teoría y Practica Bajo la Norma ISO* (pág. 368). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Ronald Jefferson Carriel Palma, C. K. (15 de 02 de 2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015.
- Cèsar Camisòn, S. C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: PEARSON.
- Erneto Felipe Novillo, E. B. (2017). *Gestión de Calidad: Un Enfoque Practico*. Guayaquil Ecuador: Cámara Ecuatoriana del Libro.
- Òscar Claret Gonzàlez Ortiz, J. A. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Congreso de Colombia. (30 de Diciembre de 2003). LEY 872 DE 2003 (diciembre 30) Diario Oficial No. 45.418, de 2 de enero de 2004. *LEY 872 DE 2003 (diciembre 30) Diario Oficial No. 45.418, de 2 de enero de 2004*. Bogota, Colombia.
- GROUP, B. (2020). *BSI. GROUP*. Obtenido de <https://www.bsigroup.com/es-CO/gestion-de-calidad-iso-9001/casos-de-exito-para-iso-9001/>