

ENSAYO DE SUSTENTACIÓN

“LA IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN, EL ANALISIS Y LA MEJORA EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE LOGISTICA, DE ACUERDO A LOS PARAMETROS DE LA NORMA INTERNACIONAL ISO 90001:2008”.

HENRY EDUARDO ÁVILA BUITRAGO

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y SEGURIDAD
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
BOGOTA, 2011**

ENSAYO DE SUSTENTACIÓN

“LA IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN, EL ANALISIS Y LA MEJORA EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE LOGISTICA, DE ACUERDO A LOS PARAMETROS DE LA NORMA INTERNACIONAL ISO 90001:2008”.

Trabajo de Opción de Grado para optar el Título de Administrador de Seguridad y Salud Ocupacional.

Jurado

Coronel (r) FRANCISCO DÍAZ

Programa Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional

Asesor

Ing. IVONNE TATIANA ZABALA SALGADO

Docente Universitario

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y SEGURIDAD
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
BOGOTA, 2011**

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan expandir sus mercados, mejorar sus servicios, ampliar sus portafolios y tener impacto trasnacional; es por esto que las organizaciones deben implementar un mejoramiento en sus procesos para ser más competitivas y lo hacen a través de un sistema de gestión en la calidad.

Este documento busca describir la importancia y/o impacto que tiene el proceso de medición, análisis y mejora, aplicado a una empresa de Logística sobre un mercado competitivo mediante un sistema de Gestión de Calidad (Numeral 8. NTC ISO 9001:2008) siempre teniendo en cuenta que el principal actor para el cumplimiento de esta, será el cliente y el compromiso con la mejora continua en los procesos de gestión.

Los sistemas de Gestión de Calidad animan a la Organización a entender las necesidades y expectativas de los clientes y a definir procesos que contribuyan al logro de las mismas, respetando las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y atención a las metas u objetivos previstos.¹

Se busca implementar que los procesos cumplan con las especificaciones técnicas y de control de calidad, teniendo en cuenta que a partir del cumplimiento de los procesos el resultado es compensado con un producto conforme, que deben ser estandarizados y documentados de acuerdo la caracterización de los procesos.

El mejoramiento de los procesos se enfoca a partir referencias de la norma ISO 9001 y se definen conceptos claros para llevar a cabo un sistema alineado a los requisitos del cliente, para la obtención de un producto o servicio conforme a las especificaciones generales que satisfagan las expectativas y los compromisos de mercado.

La Logística es uno de los motores de la Industria, esta es parte vital de los compromisos comerciales con el cliente y la empresa, a su vez forma parte de la organización y la planeación estratégica para el desarrollo de los demás procesos. Sin la Logística sería imposible completar la operación comercial, pues se vuelve parte de una cultura en el desarrollo económico de un país.

¹ GUIA METODOLOGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SIGC, John Jairo Cañas M., Monografía para optar por el título de Especialista en Alta Gerencia con énfasis en Calidad, UDA, Medellín 2005.

DIAGNOSTICO

A partir del numeral 8.de la NTC ISO 9001:2008 se debe verificar que los procesos que se realizan en una organización sean monitoreados, se verifique su cumplimiento y sean evaluados para lograr evidenciar qué falencias pueda tener el proceso. De esta manera se busca que las expectativas del producto o servicio se cumplan, teniendo en cuenta los parámetros de diseño, elaboración y disposición final del producto. Luego de tener un análisis claro de la información suministrada en la información se toman decisiones, bien sea para fortalecer las debilidades o para sacar provechos de oportunidades en el mercado.

Muchas empresas asignan recursos para la implementación de sistemas que intervengan en la elaboración de procesos, pero a que a su vez permitan ser medidos y comparados con matrices cualitativas y cuantitativas para el mejoramiento continuo de procesos en línea que hacen parte de un nuevo lanzamiento al mercado.²

Los elementos de un sistema de gestión de la calidad, pueden aplicarse para uso interno de una organización para certificación o con fines contractuales, este se centra en la eficacia para satisfacer los requisitos del cliente. Sin embargo se proporciona un enfoque que trata de las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Los SGs permiten a una organización alinear o integrar elementos externos que interactúan con los mismos procesos de la organización y que generan valor al sostenimiento y cumplimiento, relacionados con la gestión existente. Hoy en día para una organización demostrar su capacidad de proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables, es necesario que intervengan varios elementos que proporcionan competencia y acreditación para una experiencia certificada. “Por ejemplo las medidas de calidad en el servicio tienen como objetivo medir cual es la eficiencia con los procesos logísticos cumplen con los requisitos de los clientes, mientras que las medidas de productividad miden la eficiencia de los mismos; ósea que las medidas de la calidad del servicio nos dicen si los procesos logísticos están soportando bien la misión y los objetivos del negocio, mientras que las medidas de productividad nos dicen cuanto esfuerzo (costos) necesitamos para hacerlo”.³

Aunque parte de lo asentado con anterioridad tiene gran importancia, pues la mayoría de empresas buscan el registro ISO 9000 y logran obtenerlo en su primera evaluación. Pero otras se tienen que someter a una nueva revisión, por eso es importante que si el sistema de calidad no ha madurado lo suficiente, no tiene mucho sentido someterse a una evaluación con la esperanza de que los problemas no desaparezcan de la noche a la mañana o que no se descubran ese día.⁴

LA MEDICIÓN

² GUIA METODOLOGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC: John Jairo Canas M., Monografía para optar el título de Especialista en Alta Gerencia en Calidad, UDA, Medellín 2005.

³ CENT REPORT. CR 13908:2000, Indicadores de Gestión. Logística: Requerimientos y Métodos de Medición, CALIDAD TOTAL Y LOGISTICA, José Presencia, Editorial 2000-2004

⁴ ISO 9000. Guía de Instrumentación para Pymes, Frank Joehl, David Ashton

La medición como elemento esencial de acuerdo a los parámetros establecidos por las normas internacionales para identificar la evaluación de los procesos y la gestión organizacional, son herramientas importantes ya que deben estar definidos desde los objetivos, pues entendiendo que hace parte de una característica de los mismos, al igual que las metas anuales. De esta manera los procesos interactúan con un sistema claro, porque así pueden intervenir en los datos que se analizaron en el desarrollo un proceso.

Las empresas de Logística establecen mecanismos claros para el control del servicio prestado, es decir que miden tiempos en las entregas, sus servicios están estandarizados en el peso y el volumen de los paquetes que se remiten, el cliente tiene la opción de escoger opciones para cada servicio (como por ej. Recoger y Entregar el servicio puerta a puerta, que el servicio sea pagado contraentrega, etc), las entregas a los remitentes son completas y si ninguna desviación siempre cumpliendo con los tiempos estimados. Es decir que al momento de alternar cliente – empresa, siempre se va a medir la satisfacción del cliente y posteriormente se analizará siendo bueno a malo el resultado una propuesta en el mejoramiento del proceso.

Existe un conjunto de medidas adecuadas a los cinco (5) principales procesos identificados (planificación, abastecimiento, producción/montaje, entrega y servicio al cliente)

Modelo SCOR

PROCESO	MEDIDAS
PLANIFICAR	Tiempo del ciclo de desarrollo del producto
	Métodos de entrada de los pedidos
	Tiempo total del ciclo largo de la cadena de suministros.
	Precisión de las previsiones de ventas
	Tiempo total del flujo de caja
	Mezcla de productos y servicios
	Costos del sistema de información
	Retorno sobre inversiones
ABASTECER	Desempeño de las entrega
	Entrega sin defectos
	Habilidad para resolver problemas de calidad
	Tiempo del ciclo de compras
	Iniciativas de reducción de costos
	Costo de producción
	Utilización de la capacidad

PRODUCIR MONTAR	/	Efectividad del programa maestro de producción
		Tiempo del ciclo de producción
		Nivel de stock de materias primas, en proceso y de productos terminados
		Tasa de pérdidas (scrap) durante el ciclo productivo
ENTREGAR		Lead Time de entrega
		Numero de entregas con problemas (en plazo, calidad, etc.)
		Costo total de la distribución
SERVICIO CLIENTE	AL	Flexibilidad en la atención de las necesidades del cliente
		Nivel de satisfacción del cliente con respecto al producto y/o producto.

Fuente: Adaptada de Gunasekaran et al. (2001)⁵

Medir el desempeño puede ayudar a que las organizaciones mejoren su rendimiento al identificar buenas prácticas y aprender de otros. Por otra parte ayuda a asegurar a las organizaciones a focalizarse en sus prioridades claves, y permite identificar a las áreas con bajo desempeño sea cual sea el enfoque o la filosofía en el que se basa el sistema de gestión de la entidad, lo cual ayuda mucho en la toma de decisiones para una mejora continua. Es así que parte de muchas evidencias que se encuentran en un sistema de gestión permite que los procesos se vuelvan más claros y de mayor comprensión para el fácil desarrollo en la planeación y ejecución buscando siempre asegurar la cadena de valor.

Para conducir y operar una organización de forma exitosa se requiere tener una visión clara de para que se tiene un sistema de gestión, cómo funciona y bajo que parámetros se establecen políticas. De la misma manera se requiere que esté se dirija y controle en forma sistemática y transparente, se puede lograr un mayor éxito si se implementa y mantiene un sistema de gestión que éste diseñado para mejorar continuamente con un desempeño que considere las necesidades de todas las partes interesadas, es decir que los sistema de gestión estén alineados a la misión y visión de la empresa o dada la compatibilidad, formando parte de otro sistema de gestión empresarial como un todo o como parte de otros sistemas.

Lo más importante en la medición es que es el lenguaje de los directivos, porque son estas las herramientas gerenciales que buscan medir el desempeño de los productos, el cumplimiento a las metas, las estrategias de mercado, el nivel de ventas y a la investigación y desarrollo de nuevos productos y/o servicios. No sin antes mencionar que la medición es un arma eficaz contra los reprocesos al igual que cargar con los sobrecostos del servicio postventa, siempre enfocado al control y mejoramiento.

LA AUDITORIA INTERNA EN LA MEDICIÓN

La auditoría interna se trata en este documento como el manejo de los procesos que dan vida a la organización y que se asocian con la capacidad de planeación y ejecución en una organización, buscando un mecanismo de medición y retos en la capacidad del sistema.

⁵ GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS: Silvio R. Ignacio Pires, Luis E. Carretero Díaz, Mc Graw Hill, 2007

Es importante tener en cuenta que la auditoria es un ejercicio de recolección de información, el cual permitirá identificar una necesidad de mejoramiento o de acciones correctivas⁶. La información buscada es la evidencia objetiva de cumplimiento, y no un número máximo de no conformidades. Este proceso NO es cacería de brujas, ni se realiza para buscar culpables. Los auditores deben estar conscientes de esto y deben hacer esfuerzos para crear una imagen positiva de la auditoria, de otra forma puede no establecerse el clima para una comunicación efectiva.

Por medio de la auditoria de los procesos se mide el comportamiento y el desarrollo de los mismos, encontrando evidencias objetivas para que el propósito de las metas se cumplan. Es necesario auditar un proceso para que se refleje la gestión de trabajo que debe estar alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

La importancia de la auditoria en la medición es demostrar que tan porcentualmente esta cumpliendo la organización en sus procesos y evidenciar que las metas trazadas van por un buen camino

LOS INDICADORES EN LA MEDICIÓN

Los indicadores nos muestran cómo vamos en un estándar de cumplimiento con respecto a un sistema de gestión, es por eso que son considerados como las herramientas gerenciales que permiten visualizar a la organización y tomar decisiones claras para emprender una determinada acción. Pero no todas las empresas hacen buen uso de estas herramientas ya que no consiguen tener aceptación en el mercado y prestar atención de lo que los indicadores muestran. Así mismo saber si nos estamos enfocando en las actividades correctas y demostrar un nivel de desempeño que mida objetivamente.

INDICADORES DE GESTIÓN LOGÍSTICA

El proceso Logístico comienza con la fijación de objetivos para la totalidad de la actividad empresarial, seguida por los correspondientes planes de acción en términos logísticos.

Los referidos Planes de acción se establecen para conseguir una serie de mejoras en aspectos concretos tales como:

- Grado de Servicio al Cliente
- Flexibilidad Industrial
- Reducción de lead-times
- Fiabilidad de Suministros
- Fiabilidad del Plan de Ventas
- Nivelación y reducción de Stocks
- Rapidez de Suministros a los clientes.⁷

Los indicadores permiten el control de los procesos y mejorar las expectativas de las organizaciones, muestran como están las cosas, no como se quieren ver. Para poder tener un

⁶ Guía Metodológica para la Implementación de un SGC, Monografía de John Jairo Cañas, UDA, 2005

⁷ LOGISTICA INTEGRAL, La gestión operativa de la empresa, Julio Juan Anaya, 3ª edición, 2007.

resultado global es importante conocer la capacidad cultural de medir y siempre tener en cuenta los siguientes elementos para la evaluación:

Implicaciones del Cliente

Su cliente recuerda su nombre bajo dos y solo dos condiciones:

- Cuando le suministra productos o servicios extremadamente mediocres ó
- Cuando le suministra productos o servicio sorprendentemente buenos⁸

Para recuperar la reputación perdida, debemos suministrar productos sorprendentemente buenos a nuestros clientes todas las veces, para que se conviertan en clientes leales.⁹ La tarea de reconstruir una reputación y/o incrementar la participación de mercados, requiere que los clientes empiecen a decirles a sus amigos y conocidos que se están perdiendo de algo bueno cuando no lo prefieren a usted.

Con frecuencia la buena calidad establece la diferencia entre el éxito y el fracaso. Para tener éxito debemos tener alianzas en las que podemos incluir al cliente, pues hace parte de un sistema, y es a quien se le deben presentar todos los honores, como se hace?, en la manera en que el cliente lo requiera, brindando los mejores servicios, las mejores atenciones, mejorando los tiempos de entrega, solucionando los conflictos que se puedan causar, demostrando que el cliente está primero y que se tiene un compromiso puntual en el ejercicio de la satisfacción a la operación comercial y productiva de la organización.

Estandarización de los Productos o Servicios.

Quiero hacer énfasis en este apartado, porque para poder formular estrategias en la medición es necesario tener claro, documentado, codificado y estandarizado los procesos que son claves para la empresa, ya que son elementos con patrones definidos que no pueden modificar lo existente y que refieren en la implementación de los procedimientos.

La codificación de los productos y servicios, requiere de una estandarización de los procesos internos de la organización que participan en la cadena de producción propiamente dicha y en la distribución y venta.¹⁰

Es claro que para ofrecer un mejor producto o servicio, en el momento de la fidelización del cliente, puede darse cuenta de que el producto que siempre ha consumido salió con algún desperfecto, o el servicio que le prestaron es deficiente, lo cual hace que el cliente olvide por completo el interés hacia su propuesta comercial. Todos los elementos que contribuyen a que haya un estándar en los productos están definidos, en las características claras y es por eso que prefieren y el gusto exterior que puede provocar determinado producto o servicio.

Las mejores alternativas de conocer que todo no está dicho a la hora de la elaboración y el diseño de un producto, pero se puede determinar a través de los controles de calidad previo al sistema de estandarización de un producto o servicio.

⁸ GESTIÓN POR PROCESOS: Origen de los Procesos, Jorge William Tamayo O, Septiembre 2009.

⁹ LEFCOVICH, Mauricio León Kaizen – La Mejora Continua aplicada a la calidad, la productividad y la reducción de costos – 2003

¹⁰ María Imilce Zuta, Ana María Wiese. UNA PYME CON CALIDAD: Primera Edición Junio de 2009

ANÁLISIS DE DATOS

Es importante la selección de antecedentes para poder hacer un análisis claro y definición de datos, previo a la continuación del procesamiento de la interpretación, estos datos se pueden interpretar con respecto a la insatisfacción y/o a la satisfacción de los clientes, a las características de los productos y/o servicios, a la conformidad de los requisitos del cliente y a los mismos proveedores.

Ya interpretados los datos, se busca que haya un desarrollo de ideas para la solución a los problemas con el cliente, buscar las mejores tendencias para apoyar el estado de avance en la toma de decisiones y las propuestas claves a una planificación eficaz; pero lo más importante es alternar estas herramientas con un sistema de recolección de información para el uso del producto.

Para el análisis de la información se requiere una supervisión en el flujo de datos, ya que los antecedentes una vez recogidos, revisados, codificados y confirmados, estos deben ser evaluados para emitir una interpretación analítica. La supervisión nos ayuda a que haya un proceso de calidad, pues se pueden prevenir y detectar errores en la información suministrada, cuando se confirman los datos y se evitan las interpretaciones equivocadas. No siempre es claro que datos deben incluirse en el análisis, porque algunos valores no hacen detalles específicos, pero lo que si es claro es ordenar de manera prioritaria o categórica la información para desarrollar esfuerzos elevados a mejorar, teniendo en cuenta que existe información cualitativa que sirve de herramienta auxiliar en la visualización general de los procesos internos de la organización.

LA MEJORA CONTINUA

La Mejora continua en un SGC, busca implementar acciones para mejorar los costos y contribuir a obtener resultados con un enfoque al cliente, basado en el análisis para la toma de decisiones.

¹¹Siempre que hablemos de mejora continua nos debemos fundamentar en el resultado del análisis previo, teniendo en cuenta que es importante conocer que procesos necesitan más atención y que otros nos brindan oportunidad de crecimiento.

La mejora continua debe estar basada en avances de crecimiento en todas las áreas de la empresa, con capacidades organizacionales que representen intereses generales y sean dirigidas hacia un bien común, así mínimo las actividades deben estar alineadas con todos los niveles de la organización respecto a las estrategias de la misma, pero siempre buscando una flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades del mercado.

El crecimiento de las empresas se perfila a través de las fortalezas organizacionales y de los prototipos de una dirección competitiva que busca el crecimiento y el empoderamiento en los mercados que le son ajenos. Cabe resaltar que una empresa logística se vuelve más dinámica en sus procesos cuando intervienen todas las áreas de la empresa y se toman en cuenta las apreciaciones tanto internas como externas, es por eso que la esencia en el desarrollo objetivo de los procesos no siempre tienen que ser directrices forzadas que muchas veces puedan causar cuellos de botella a una gestión organizacional sino debe estar basada en esfuerzos conjuntos.

¹¹ <http://www.slideshare.net/jcfdezmxcal/Mejora-Continua-en-un-Sistema-de-Gestión-de-la-Calidad>

Hoy en día las empresas de servicio han tomado gran fuerza, teniendo en cuenta que su principal objetivo es la satisfacción del cliente y que así mismo pueden cumplir con las expectativas en la demanda peleada con la competencia por acaparar nuevos mercados.

ESTABLECER SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS Y MEJORA CONTINUA

Mediante herramientas para el alcance cronológico, se debe establecer la frecuencia de seguimiento y medición de los procesos¹²; para estas herramientas se debe tener claro la demostración de evidencias por medio de registros, así como planes de mejora establecidos cuando se hayan superado los indicadores, igualmente cuando las metas trazadas no se hayan cumplido.

Lo que se busca es mantener el sistema y sostener el desarrollo a los procedimientos, estableciendo políticas claras para cultivar la cultura de medir todas las actividades de un proceso. Así mismo tener estándares de calidad total, apoyados en herramientas de cálculo y control, en los procedimientos de la organización que interactúen con el estado de los recursos y el cumplimiento legal de acuerdo al logro de los objetivos de la organización.

ELEMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente relacionado con la cadena de suministro debe asegurar y proporcionar eficientemente los elementos recogidos como servicio, donde implica el conocimiento y seguimiento de las políticas marcadas por la dirección en materia de servicio al cliente, la disposición de una estructura organizativa formada, profesional y organizada, donde las funciones y responsabilidades estén debidamente definidas; la existencia de una cultura de orientación al cliente, tanto interno como externo. La gestión de la demanda en base a la segmentación de la cartera de clientes, la dimensionalidad de la capacidad logística en función del nivel de servicio estipulado por la dirección, la gestión de las expectativas y la relación entre el nivel de servicio y el costo.¹³

Las empresas de hoy en día optan por intervenir en los procesos de servicio postventa, para integrar una relación más integral entre la organización, el cliente o consumidor; esto permite una crítica más relativa que añade valor al bienestar del consumidor.

La satisfacción de un cliente es el resultado de comparar su expectativa con la percepción del producto o el servicio recibido.¹⁴ Se establecen indicadores que intentan persuadir cual es la respuesta a una gestión con el cliente:

Satisfacción del cliente = Percepción del cliente / Necesidades y expectativas

Cuanto mejor sea la percepción del cliente del producto o servicio recibido, y siempre y cuando esté acorde con sus expectativas, mayor será la satisfacción del cliente ante el servicio prestado.

¹² SGC para una organización elaboradora de hormigón, Disposición SIRSOC 2-2005

¹³ PRICE WATER HOUSE COOPERS: Manual de Consulta Servicio al Cliente

¹⁴ Maria Imilce Zuta, Ana María Wiese. UNA PYME CON CALIDAD: Primera Edición Junio de 2009

La satisfacción del cliente nos demuestra que ha sido el resultado de comparar lo percibido con lo esperado, el cliente siempre esperará recibir un servicio con un nivel de calidad de, al menos, el nivel percibido en la ocasión anterior que se le prestó.¹⁵

Implementar un sistema para evaluar la percepción del cliente, ha sido uno de los elementos a la hora de medir la calidad del producto o servicio que se le puede ofrecer al consumidor¹⁶, es por esto que las empresas de hoy en día optan por corregir cada error que pueda ocurrir en el diseño de un producto o servicio, y no esperar la insatisfacción que pueda ocurrir al momento del consumo.

Al implementar en un sistema de gestión los métodos para la medición de la satisfacción al cliente¹⁷, se pueden utilizar mecanismos de medición indirecta como los son los procedimientos de quejas y reclamaciones, el buzón de sugerencias, las reuniones periódicas con los clientes; y mecanismos de medición directa como las entrevistas cualitativas y cuestionarios de satisfacción, estos últimos son los más eficaces teniendo en cuenta que hacen parte del monitoreo que se la hace al cliente.¹⁸

Hay que ser conscientes de que no podemos quedarnos solo en si recibimos o no reclamaciones de los clientes¹⁹. Habrá que considerar las reacciones de los clientes respecto a las características de los productos/servicios que han adquirido pero en todo su conjunto.

La satisfacción del cliente puede analizarse desde el punto de vista del cumplimiento de los requisitos establecidos y desde el punto de vista del cumplimiento de sus expectativas.

APLICACIÓN DEL BSC A LA EMPRESA LOGISTICA

Gestión Logística	Balance Scorecard
<p>Objetivos de la Logística</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción de despilfarros - Disminución de los tiempos de atención, producción, etc. - Respuestas más flexibles - Reducción de los costos unitarios 	<p>Perspectiva de los procesos de negocio</p>
<p>Beneficios para el Cliente final</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la calidad del producto / servicio - Mejora de la puntualidad de la atención 	<p>Perspectiva de los clientes</p>

¹⁵ PRICE WATER HOUSE COOPERS: Manual de Consulta Servicio al Cliente

¹⁶ SGC CON ENFOQUE AL CLIENTE, Universidad de Valladolid, Lic Lory Peresson, Enero 2007

¹⁷ GUIA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS, Instituto Andaluz de Tecnología, Jaime Beltrán Sanz

¹⁸ Manual de Apoyo para la Implantación de la Gestión de la Calidad Según Norma UNE-EN 13816

¹⁹ MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA, educagua.com

<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la flexibilidad de la atención - Aumento del valor del producto /servicio 	
<p>Beneficios Financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> - elevación de los márgenes de beneficio - mejora de los flujos netos de caja - crecimiento de los resultados - altos retornos sobre los activos 	<p>Perspectiva financiera</p>
<p>Mejoras generadas por la Logística</p> <ul style="list-style-type: none"> - innovación en productos y procesos - gestión de sistemas cooperativos - flujos de información - protección de amenazas de productos o procesos sustitutivos., 	<p>Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento.</p>

Fuente: Adaptada de Brewer y Speh (2001)²⁰

²⁰ GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS, Silvio R. Ignacio Pires, Luis E. Carretero Díaz, Mc Graw Hill, 2007

CONCLUSIONES

La etapa más importante en un SGC, es la capacitación y concientización, para que cada persona pueda identificar y percibir que es importante en su trabajo y que contribuya a la calidad de la empresa, la norma no dice como tiene que hacerlo pero si adaptando los procedimientos para que generen valor. La finalidad de la norma no es poner obstáculos, sino optimizar las labores cotidianas para que sean y se mantengan una buena imagen de la empresa y que los clientes estén satisfechos.

Medir siempre los estándares en los procesos de cumplimiento es importante para lograr éxito en las metas trazadas, este requerimiento del sistema puede constituirse en la clave de cálculo cuantitativo para ser asertivo en la toma de decisiones.

El conocimiento y aplicación en un sistema de gestión que está relacionado con los procesos de una organización, busca implementar un procedimiento de control y formulación para identificar el desempeño al cumplimiento de objetivos o metas definidas para la satisfacción de un producto o servicio conforme.

Un sistema de Gestión de la Calidad, permite que a través del tiempo las organizaciones logren sobrevivir de los cambios y de la inestabilidad de los mercados; lo que hace que se vuelvan más competitivas cumpliendo las exigencias de los clientes. La organización describe en sus procesos como interactúan los clientes, los proveedores, la competencia y los socios estratégico; lo que implica un mejoramiento en la imagen de la empresa, esto hace que se renueven los mercados y mejoramiento de una posición competitiva lo cual genera que una importancia para analizar el SGC.

La organización en su aumento de productividad, concibe la participación de los procesos que hacen parte de una medición constante para que sean fracción importante en el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la conformidad del sistema, llevando a cabo elementos de referencia al cumplimiento de la norma ISO 9001.

BIBLIOGRAFIA

1. ISO 9001:2008 y al programa de revisión de la Norma ISO 9004
2. La página Web del Comité ISO/TC176 www.tc176.org estructura y el programa de trabajo del ISO/TC176, y sobre las “interpretaciones” formales emitidas sobre la Norma ISO 9001
3. ISO 9001:2008. Numerales 8.2. Seguimiento y Medición
4. WALTON, Mary, “Cómo administrar con el método Deming”, 6ª edición. Carvajal S.A., 1991. ps. 133-135.