



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad de ciencias económicas

Departamento de administración de empresas

Tema

Administración

Subtema

Gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones

Seminario de graduación para optar al título de Licenciados en administración de
empresas

Autores

Br. Anielka Alejandra Pérez

Br. Guillermo José Cuarezma Núñez

Br. Iskra Mariana García Zúniga

Tutora

Msc. Ana María Sánchez Morraz

Managua, 04 Marzo 2021

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimiento	iv
Valoración docente.....	vii
Resumen.....	1
Introducción.....	2
Justificación.....	4
Objetivos	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
Capítulo uno: Generalidades de la gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones.....	6
1.1 Gestión de la calidad.....	6
1.2 Toma de decisiones	8
1.3 Gestión de la calidad en el proceso de toma de decisiones	11
1.4 Principios de la gestión de la calidad en la toma de decisiones.....	13
1.5 Enfoques de la gestión de la calidad necesarios para la toma de decisiones..	15
Capitulo dos: Modelos normativos de gestión de la calidad para la toma de decisiones	17
2.1 La normalización.....	17
2.2 La certificación.....	20
2.3 Modelo basado en procesos.....	22
2.4 Modelo de calidad referido a la norma ISO 9001: 2015.....	24
2.4.1 Decisiones basadas en el análisis de datos.....	27
2.5 Calidad de datos.....	29
2.6 Importancia de la gestión de calidad de la información para la toma de decisiones	32
Capitulo tres: Efectividad de la gestión de la calidad en la organización para la toma de decisiones	36
3.1 Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad.....	36
3.2 Aplicación estratégica de las herramientas de gestión de calidad	41

3.3 Normas ISO	44
3.3.1 Clasificación	46
3.4 Toma de decisiones basada en la evidencia	50
3.5 Aplicación del principio de gestión de calidad en la toma de decisiones	53
Capitulo cuatro: Sistema de la gestión de calidad dentro del proceso administrativo y la toma de decisiones	55
4.1 Importancia de un sistema de gestión de la calidad	55
4.2 Fases del proceso administrativo aplicables en el sistema de gestión de calidad	58
4.3 Gestión de la calidad en los procesos administrativos	62
4.4 Elementos del sistema de gestión de calidad para la toma de decisiones	65
4.5 Proceso de análisis necesarios	67
4.6 Calidad total.....	69
Conclusiones.....	72

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación a Dios mi padre celestial, quien me regalo vida y me dio la fortaleza y la fe para continuar en este camino hasta culminarlo.

En segundo lugar este trabajo lo dedico con mucho cariño a toda mi familia, especialmente a mi abuelo materno Francisco Zúniga que ya no se encuentra conmigo, pero fue quien me motivo a seguir adelante para cumplir su anhelo de verme convertida en una profesional.

De igual forma dedico de manera especial a mis padres y hermanos quienes siempre creyeron en mis capacidades.

A todos los maestros que a lo largo de la carrera me apoyaron y brindaron todos sus conocimientos, y a las amistades que encontré en este camino.

Br. Iskra García Zúniga

Dedicatoria

Por todo lo que me han brindado y que no tiene precio, se lo dedico primeramente a Dios por haberme dado la vida, la voluntad y la oportunidad de llegar hasta este momento tan exitoso de mi formación profesional.

A mi madre, quien con sus abundantes esfuerzos y sacrificios ha apoyado incondicionalmente este proyecto de vida, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo.

A mi ángel en el cielo, mi adorada abuelita quien esperaba ansiosamente la culminación exitosa de esta carrera y verme convertida en licenciada, te lo dedico con muchísimo amor mamita.

A ese ser de luz que hace que mis días sean maravillosos con su hermosa sonrisa, sí, a mi amado hijo.

Con mucho orgullo este trabajo también lo dedico a mí misma, por cada noche de desvelo estudiando, por cada noche y día de trabajo, por cada granito de fe, por cada oportunidad que no desaproveche, por ser valiente, esforzada, porque las pruebas han sido duras pero la gracia de Dios ha estado de mi lado y hoy mi victoria tiene sabor a miel.

Br. Anielka Pérez

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios todo poderoso por ser el mi creador y quien me ha investido de fortaleza y sabiduría para poder culminar este proyecto.

A mis padres que a pesar de las adversidades me han brindado su apoyo incondicional desde mis inicios escolares, alentándome en todo momento por ser los estudios el mayor tesoro que los padres heredan a sus hijos.

A todos los docentes que fueron participes en mi formación profesional y en especial a los que de manera particular me apoyaron incondicionalmente.

De igual manera dedico este trabajo a mis familiares que me apoyaron a lo largo de este periodo.

Br. Guillermo Cuarezma Núñez

Agradecimiento

Primeramente doy gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta el final de este camino y cumplir con una de muchas metas propuestas en mi vida.

Agradezco a mi familia que siempre me apoyo en lo necesite cuando inicie esta etapa.

Gracias a todas las personas que en su momento me alentaron a continuar en el camino y no rendirme.

Agradezco el apoyo de mi esposo por estar a mi lado y luchar junto conmigo para conseguir concluir con nuestra carrera.

D igual forma agradezco el trabajo de todos los docentes que me impartieron clases durante la carrera y me apoyaron en la adquisición de conocimientos.

Br. Iskra García Zúniga

Agradecimiento

Agradezco a Dios porque por su gracia y misericordia soy lo que soy, y su gracia no ha sido en vano para conmigo.

No tengo palabras para expresar mi amor y gratitud por mi madre Patricia Pérez, por su fe, su generosidad, sus noches de desvelo y frio vendiendo, y su incansable ayuda en todo momento, gracias a ella he llegado a culminar un peldaño más en mi vida.

Gracias a mi hijo por existir, por ser lo más importante en mi vida y que algún día llegues a comprender que este logro sirve de herramienta para guiar cada uno de tus pasos.

Agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro. Patricia Largaespada, Walter Murillo, Pilar Chavarría, Angelita González y todos mis docentes de educación superior; les manifiesto que sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito.

Agradezco a una persona muy especial que confió en mi sin conocerme, a larga distancia decidió ayudarme para ser útil a mi familia y nación, gracias María Teresa Tella.

Gracias a mi compañero de vida por estar conmigo en todo momento, por recordarme que todos los años de estudio no se echan a perder en un día.

Gracias a mi padre biológico por su falta de confianza, de amor y responsabilidad, porque por sus acciones tuve más valentía para continuar y un día demostrarle que su compañía no es indispensable para cumplir mis sueños.

Br. Anielka Pérez

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme llegar al final de este proyecto.

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional, por siempre creer en mí y alentarme a superarme.

Agradezco a mi familia por el apoyo brindado ante necesidades que surgieron a lo largo de la carrera.

Le agradezco a mi esposa por motivarme en todo momento a consolidar este proyecto y por confiar en mí plenamente.

Br. Guillermo Cuarezma Núñez

Valoración docente



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Administración de Empresas

En cumplimiento del Artículo cuarenta y nueve del Reglamento para Modalidades de Graduación como forma de culminación de los estudios, plan 2013, el cual plantea:

“El docente Tutor realizará evaluaciones sistemáticas tomando en cuenta participación y desempeño del estudiante, informe de avance y la calidad de la propuesta de investigación. Esta evaluación tendrá un valor de 50 puntos de la nota final que deberá ser entregada al Director de Departamento, una semana previa al acto de defensa del Seminario de Graduación” (P.5).

Por lo anterior, la suscrita instructora de Seminario de Graduación sobre el **Tema General: Administración**, hace constar que los bachilleres: Iskra Mariana García Zúniga, Carné No. 14201586. Guillermo José Cuarezma Núñez, Carné No. 14205667. Anielka Alejandra Pérez, Carné No. 14207779 han culminado satisfactoriamente su trabajo sobre el **subtema titulado: Gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones**. Obteniendo la calificación de 50 puntos a cada uno de los integrantes.

Sin más a que hacer referencia, firmo la presente a los quince días del mes de octubre del año dos mil veinte.

Atentamente,

Msc. Ana María Sánchez Morraz
Tutora
Seminario de Graduación

Resumen

La gestión de la calidad garantiza que una organización o producto sea consistente, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo asegurar la calidad en los procesos, productos o servicios. En el presente trabajo investigativo se abordará el tema de administración y el subtema de gestión de calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones.

El objetivo general en el que se encuentra sustentada esta investigación es Mostrar el papel que juega la gestión de la calidad mediante la investigación científica para el proceso administrativo y la toma de decisiones.

En este documento se aborda información sobre la gestión de la calidad y la implementación de esta como un sistema en las organizaciones, según sea la necesidad de la compañía; y como incide la gestión de la calidad en los procesos administrativos para llegar a la toma de decisiones efectivas para mejorar y asegurar la calidad en los procesos para crear productos y ofrecer servicios.

La presente investigación es de carácter documental, para su realización se utilizaron documentos oficiales como fuente de información, que fueron seleccionados y compilados a través de la lectura y análisis utilizando un enfoque interpretativo.

Cabe destacar que dicha investigación fue realizada con la utilización del sistema de normas APA, apegándose a sus estándares para la presentación correcta de este documento de investigación.

Introducción

La presente investigación tiene como tema administración, la cual es una serie de procesos sistemáticos que les permite a las organizaciones planear, organizar, dirigir y controlar las distintas actividades que lleva a cabo en los procesos para crear productos y servicios. Como subtema aborda la gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones, la cual tiene como fin optimizar su estructura y mejorar el manejo del sistema por medio de un conjunto de reglas y técnicas.

Esta investigación tiene como objetivo general Mostrar el papel que juega la gestión de la calidad mediante la investigación científica para el proceso administrativo y la toma de decisiones.

Dicho documento investigativo está compuesto por cuatro capítulos.

El primer capítulo nombrado generalidades de la gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones, donde se presentan conceptos de gestión de calidad, de toma de decisiones, principios y enfoques de la gestión de la calidad y la incidencia de esta en la toma de decisiones.

El segundo capítulo denominado como modelos normativos de gestión de la calidad para la toma de decisiones, se abordan conceptos, objetivos, importancia de la normalización, la certificación, el modelo basado en procesos, se hace referencia de la norma ISO 9001:2015, y la importancia de los datos e información en el sistema de gestión de la calidad.

El tercer capítulo llamado efectividad de la gestión de calidad en la organización para la toma de decisiones, incluye los beneficios que trae implementar un sistema de gestión de calidad en las organizaciones, las herramientas de gestión de calidad, igualmente menciona las normas ISO y su clasificación, la aplicación del principio de gestión de la calidad enfocado en la toma de decisiones.

El cuarto capítulo nombrado sistema de gestión de calidad dentro de los procesos administrativos y la toma de decisiones, el cual incluye aspectos como es la importancia del sistema, las fases del proceso administrativo, la gestión de la calidad en estos procesos, los elementos de este sistema que son utilizados para la toma de decisiones, el proceso de análisis necesarios y el sistema de calidad total.

Justificación

La presente investigación documental tiene como utilidad conocer la gestión de la calidad en el proceso de la toma de decisiones. Desde el punto de vista teórico dicho trabajo proporcionara la trasmisión de conocimientos a través de la investigación científica sobre la temática de la gestión de calidad y como esta incurre en el proceso administrativo y la toma de decisiones. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente; para esto la gestión de la calidad en la toma de decisiones requiere tanto de calidad en el producto o servicio como en los procesos y debe buscar la mejora continua y superar las expectativas del cliente.

Desde el punto de vista práctico, este documento será una fuente de información científica completa, la cual podrá ser consultada por estudiantes y demás partes interesadas en indagar sobre el tema de la gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones, para futuras investigaciones.

En la parte metodológica, dicha investigación viene a reforzar y complementar otras investigaciones realizadas con anterioridad por estudiantes u organizaciones sobre la misma temática, recalcando la utilización de información científica y referencia a los autores.

El soporte principal de este documento es la investigación documental ejecutada a través de la diversidad de libros, tesis y páginas de internet de diferentes autores, referente al tema, la información recopilada fue seleccionada y ordenada de acuerdo al esquema del documento.

Objetivos

Objetivo general

Mostrar el papel que juega la gestión de la calidad mediante la investigación científica para el proceso administrativo y la toma de decisiones.

Objetivos específicos

1. Definir las generalidades a través de aportes de diferentes autores para la gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones.
2. Mencionar los modelos normativos de la gestión de la calidad como recurso de identificación de problemas que se presentan para la toma de decisiones.
3. Describir la efectividad de la gestión de calidad en la organización a través de principios para la toma de decisiones.
4. Indicar la necesidad de un sistema de gestión de calidad mediante la función del proceso administrativo para la toma de decisiones.

Capítulo uno: Generalidades de la gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones.

La gestión de la calidad brinda una guía ecléctica para a practica directiva capturando ideas previas de la organización científica de trabajo, el análisis estructural y el modelo de las relaciones humanas, para integrarlas en una metodología de uso (Raffino, 2020)

1.1 Gestión de la calidad

Uno de los autores más importantes en el campo de la administración Taylor (1994) con base a sus principios de la organización científica afirma: "la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente" (p.2).

A continuación, se hará mención de la definición de Gestión de calidad según distintos autores:

La gestión de calidad varía según los estándares de cada sector de negocio, Raffino (2020) indica: "la gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo" (pag.1).

Por otro lado, Caballano (2012) sostiene: "la gestión de calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persigue mejoras continuas en sus procesos diarios" (p.4).

Otra definición la brinda la escuela europea de excelencia (2020) quien define: "la gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él" (p.1).

El blog de la universidad UCC (2016) define la gestión de la calidad como: “una herramienta que permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios” (p.1).

Según Isotools (2015): “la gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en si sino del proceso por el cual se obtienen estos productos” (p.2).

La importancia de la gestión de la calidad según Bañeras (2014) radica en: "ayudar a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos; pues, brinda una oportunidad clave, no solo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos" (p.1).

Según Riquelme (2014): “la gestión de la calidad le da a la empresa la capacidad de establecer normas, hacer ajustes cuando sea necesario y ofrecer un mayor valor global a su base de clientes (p.2).

Una buena gestión de la calidad puede contraer múltiples beneficios a una empresa entre los que según Wilsoft (2018) se destacan:

Reducción de costos, mayor posibilidad de evaluación de resultados y garantía de una correcta utilización de los recursos, mejoramiento del clima organizacional hay menos conflictos internos y mayor interrelación entre diferentes áreas, mayor previsión de cumplimiento de los objetivos fijados por Ley, Planificación, organización y control de las acciones de formación profesional, medición de la satisfacción del cliente, mejoría en la imagen institucional y su credibilidad (P.5).

1.2 Toma de decisiones

Una de las mayores responsabilidades de los administradores es la toma de decisiones, por lo que Emilita (2001) sostiene que: “es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas” (p.1).

Chiavenato (2007) menciona: “la toma de decisiones es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir” (p.3).

Arias (2007) asegura: “la toma de decisiones en una empresa tiene como fin decidir sobre las posibles alternativas de una oportunidad o soluciones a un conflicto de manera que se alineen con los objetivos corporativos” (p.1).

Hastie (2001) plantea que: “las decisiones son combinaciones de situaciones y conductas que pueden ser descritas en términos de tres componentes esenciales: acciones alternativas, consecuencias y sucesos inciertos” (p.3).

Robbins y Coulter (2005) mencionan que "El proceso de toma de decisiones, incluye una serie de ocho etapas que comienza por identificar el problema y los criterios de decisión y por ponderarlos; seguido se pasa a trazar, analizar y elegir una alternativa para resolver el problema, y para concluir se evalúa la eficacia de la decisión" (P.3).

Dicho proceso permite discernir mejor que acción o alternativa es más conveniente ejecutar para el cumplimiento de objetivos de la organización.

Zanatta (2019) asegura: En el mundo empresarial el proceso de la toma de decisiones es el que más concentración y dedicación requiere, ya que de ello depende el éxito o fracaso de la organización (p.1).

El proceso necesario para la toma de decisiones debe ser elaborado de manera simple, se mencionara cada uno de los procesos según Zanatta (2019):

La identificación del problema es el primer paso del proceso de toma de decisiones para detectar entre el estado actual de la situación y el estado deseado, la identificación de los criterios que señala la pauta o métodos que resultarán relevantes para solucionar problemas, la asignación de ponderaciones a los criterios, el desarrollo de alternativas que consiste en ser capaz de obtener y presentar todas las alternativas factibles que podrían resolver el problema con éxito, el análisis de las alternativas, la selección de una alternativa, la implantación de las alternativas y la evaluación de la efectividad de la decisión que es la evaluación del resultado conseguido a raíz de la decisión tomada y la solución adoptada (P.2).

La persona encargada de ejecutar el proceso de toma de decisiones debe poseer información, conocimientos, experiencia, análisis y juicio como métodos apropiados de gran importancia. Barrera (s.f) los describe de la siguiente manera:

1. Experiencia: cuando un individuo selecciona un problema en forma particular, ya sea con resultados buenos o malos, esta experiencia le proporciona información para la solución del próximo problema similar.
2. Análisis: no puede hablarse de un método en particular para analizar un problema, debe existir un complemento, pero no un reemplazo de los otros ingredientes.
3. Juicio: el juicio es necesario para combinar la información, los conocimientos, la experiencia y el análisis, con el fin de seleccionar el curso de acción apropiado (P.21).

Todo lo que las personas hacen en la vida radica en las decisiones que toman. Según Emilita (2001) expresa: “es importante porque mediante el empleo de un buen juicio, la toma de decisiones indica que una situación es valorada y considerada profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones” (p.12).

Según Raffino (2020): “el proceso de toma de decisiones se da de manera periódica y constante en la vida de un individuo, algunos se dan dentro del ámbito personal y otros dentro de empresas u organizaciones” (p.4).

Raffino afirma que según las diferentes características, el proceso de toma de decisiones puede ser:

1. Racional: proceso en el que se analizan las posibles alternativas utilizando el raciocinio en base a fuentes y pruebas comprobables.
2. Intuitivo: proceso en el que el individuo toma en cuenta la intuición y la experiencia personal para volcarse hacia alguna de las alternativas.
3. Personal: proceso de toma de decisión del individuo dentro del ámbito privado.
4. De rutina: proceso que realiza un individuo o grupo de manera periódica, suelen ser situaciones que no resisten mucho análisis ni tratan sobre temas complejos.
5. De emergencia: proceso que un individuo o grupo realiza para tomar una decisión frente a una situación nueva y excepcional.
6. De grupo: proceso que se realiza en conjunto entre los miembros de un grupo en el que prima el consenso y se toma la alternativa que genera más adhesión.
7. Individual: proceso que ejecuta una persona de manera autónoma dentro de un contexto como una organización o empresa.
8. Organizacional: proceso que realizan uno o varios individuos miembros de una organización para tomar una decisión que repercute en el futuro de la institución.

1.3 Gestión de la calidad en el proceso de toma de decisiones

La gestión de la calidad es un elemento esencial para la toma de decisiones, por tal razón se realizará un análisis de la importancia que conlleva tener presente la gestión de la calidad al momento de tomar cualquier decisión.

La gestión de calidad según el blog significados (2020) "son todos los procesos que se llevan a cabo en una empresa para garantizar una ejecución óptima de sus actividades, dentro de esos procesos se encuentra la planeación, la ejecución y el control que son de vital importancia para que cualquier empresa pueda ser competitiva" (p.1).

Se hace hincapié en que el proceso de la toma de decisiones según Pérez (2017) "se trata de un proceso que parte de la identificación de un problema, durante el que es necesario analizar las alternativas, aplicar la más adecuada y, posteriormente, analizar si se han alcanzado, o no, los objetivos previstos" (p.16).

Pérez agrega: "La gestión de la calidad va incluida en cada una de las etapas del proceso administrativo, en el caso de la etapa de análisis de alternativas se deben realizar acciones que gestionen la calidad que esas alternativas pueden producir para la empresa" (p.17).

En la toma de decisiones el aprendizaje surge del impacto global de las consecuencias, puesto que la toma de decisiones demanda una buena gestión de la calidad.

Pérez asegura que "un gerente debe saber que toda empresa debe mejorar la forma en que se toman decisiones mientras se avanza por las etapas, mientras mayor sean las gestiones de calidad en el proceso de toma de decisiones, mayores serán las probabilidades de obtener resultados deseados" (p.19).

El proceso de la toma de decisiones no es único y puede repetirse cuantas veces sea necesario. Pérez afirma que:

El incluir la gestión de la calidad dentro del proceso de toma de decisiones puede ser un proceso complejo, para ello el gerente u encargado de la toma de decisiones debe tomarse tiempo para cumplir cada etapa de dicho proceso ya que eso hará una gran diferencia en los resultados que se obtendrán (p.20).

Raffino (2020) asegura: “La gestión de la calidad en el proceso de toma de decisiones debe alinearse con los objetivos, circunstancias internas y externas de la organización” (p.6)

Raffino agrega: “las decisiones deben ser efectivas y ágiles, deben reducir al máximo el margen de error, ya que una decisión tomada en un mal momento o haciendo un mal análisis del contexto puede traer consecuencias irreversibles para la compañía” (p.6).

Según este autor, el estudio del contexto es clave en el proceso de toma de decisiones, una misma decisión podrá ser oportuna o no según cada caso concreto. Por eso es importante no fiarse solo de la intuición y experiencias pasadas, sino conocer e informarse sobre el impacto que tiene la decisión en el estado actual de la empresa y del mercado.

Isotools (2017) asegura: “Para el correcto desempeño del sistema de gestión de calidad, se debe hacer uso de la toma de decisiones, se debe contar con información fiable de los indicadores de procesos, informes de auditoría, no conformidades y reclamaciones detectadas, de los resultados de encuestas o cuestionarios a clientes o partes interesadas” (p.2).

1.4 Principios de la gestión de la calidad en la toma de decisiones

Los principios de la gestión de la calidad son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guie a la misma.

Según Marín (2016) indica: "Los principios de la gestión de la calidad son siete según las ISO 9001-2015, los cuales se nombran enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque basado en la evidencia y gestión de las relaciones" (p.4).

Isotools (2015): "la calidad aparece como principio de una empresa en el siglo XXI y se encuentra vinculado a aquella organización que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito" (p.1).

También agrega que los principios de la gestión de calidad son las grandes premisas que se utilizan para transmitir por la alta dirección de la organización.

Isotools afirma que los principios de la gestión de calidad no pueden ser cerrados, en el momento en el que se implemente la norma ISO 9001 la empresa no se debe resentir, para que dicha norma le pueda ser útil a la organización tiene que tomarse no como un sistema que se debe implementar sino como un sistema de referencia.

Existe un principio de la gestión de calidad que hace referencia a la toma de decisiones basado en la evidencia.

A continuación se hará mención de los beneficios que podemos obtener con el principio basado en evidencias para la toma de decisiones según Gómez (s.f):

Primeramente las decisiones están basadas en información veraz y fiable; seguida por el aumento de la capacidad de demostrar las mejoras y la eficacia, y por último, el aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones a tomar (P.4).

Según Gómez, la toma de decisiones basada en evidencias debería ser una cultura en la organización para la medición de eficacia ya que es posible encontrar fallas a lo que no está dando resultado.

La toma de decisiones basada en evidencias es importantes para las organizaciones porque según Gómez (2016) "en el camino de la mejora continua las organizaciones de cualquier tamaño deben tomar sus decisiones analizando datos fiables y representativos de su desempeño en el área de la calidad" (P.2).

Agrega Gómez, que esto permite el aumento de la capacidad de demostrar las mejoras y la eficacia de las decisiones a través de la referencia a datos objetivos. Para las empresas es conveniente poner en práctica este principio ya que las decisiones están justificadas en informaciones veraz y fiable, también, ayuda a la empresa aumentando la capacidad de verificar, debatir y transformar las opiniones y decisiones.

Según Qualired (2015): "en la mayoría de las organizaciones la alta gerencia quiere resultados positivos, por eso confían en que los líderes tomen decisiones basadas en evidencias para que aprovechen al máximo los recursos disponibles de la organización y de esa manera lograr los resultados deseados" (p.2).

Qualired agrega que para tomar decisiones acertadas, frías y objetivas se debe asegurar minimizar toda subjetividad que pueda afectarlas, ya que lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos.

Los principios de gestión de calidad son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guie a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad.

1.5 Enfoques de la gestión de la calidad necesarios para la toma de decisiones

La gestión de la calidad comprende distintos enfoques de gran importancia; Hidalgo (2015) afirma: "enfoques de gestión de calidad se refiere a un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de principios, prácticas y técnicas para la mejora de calidad" (p.1).

A continuación se menciona una breve descripción de los distintos enfoques de la gestión de la calidad en la toma de decisiones, según Camisón et all (2006):

1. El enfoque como inspección: su objetivo básico es evitar que productos defectuosos lleguen al cliente, establecen especificaciones de calidad del producto que deben comprobarse de forma sistemática.
2. El enfoque como control estadístico de la calidad: este está basado en la filosofía de elaborar productos por medio del control estricto de los procesos, introduciendo la calidad en ellos y verificando la conformidad de algunas características de calidad.
3. El enfoque como aseguramiento de la calidad: se encarga de garantizar la fiabilidad y la aptitud para el uso del producto, estableciendo preceptos sobre cómo desarrollar tareas de todos los procesos de la empresa midiendo la calidad funcional.
4. El enfoque japonés o como CWGC: en este se sigue insistiendo en la orientación hacia la prevención y al sistema, así como en la importancia de la planificación, documentación, el uso de métodos estadísticos y la auditoria periódica.
5. El enfoque integrador como gestión de la calidad total: define las metas de calidad en el marco de su misión, desarrolla estrategias de calidad, despliega las estrategias de calidad, diseña la organización de la función de calidad y promueve la cultura de la calidad (P.214).

Los enfoques contienen tres dimensiones; Hidalgo (2015) los describe: "principios que sumen y guían la acción organizativa, prácticas que incorporan para llevar a la práctica los principios y técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas" (p.1). Las tres están entrelazadas y brindan como resultado un proceso de acumulación de conocimientos.

La clasificación de los enfoques para la gestión de la calidad es mayoritariamente de naturaleza discreta. Camisón, Cruz y González (2006) sostienen: "Los enfoques de la gestión de calidad son la inspección, el control estadístico, el aseguramiento, CWQC (company wide Quality control) y GCT (gestión de la calidad total)" (P.211). Estos pretenden distinguir perspectivas netamente diferenciadas.

El CWQC es el enfoque japonés de gestión de calidad, el cual insiste en la orientación hacia la prevención y al sistema, así como en la importancia de la planificación, la documentación, el uso de métodos estadísticos y la auditoria periódica.

El GCT consiste en el conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una organización con vistas a una mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva así como para optimizar la creación de valor para los grupos de interés.

Estos autores agregan que estos enfoques son necesarios para poder obtener el objetivo de la organización como lo es la satisfacción de sus clientes a través de la calidad en productos y servicios, ya que estos deberán de proporcionar al cliente fiabilidad al momento de hacer uso de ellos.

Capítulo dos: Modelos normativos de gestión de la calidad para la toma de decisiones

Los Modelos de gestión de la calidad son marcos que brindan consejo y guía sobre como operativizar y poner en práctica los principios, las prácticas y los métodos de control, gestión y mejora de la calidad (Camisón, Cruz y González, 2006).

2.1 La normalización

ISO integra las normas de diferentes organismos según Miranda (2014): “la normalización es la actividad por la que se verifican criterios respecto a determinadas materias y se posibilita la utilización de un lenguaje común en un campo de actividad concreto” (p.1). ISO establece un sistema normalizado de gestión de la calidad.

Según Miranda, la normalización también llamada estandarización es la redacción y aprobación de normas que se establecen para garantizar el acoplamiento de elementos contruidos independientemente, así como garantizar el repuesto en caso de ser necesario, garantizar la calidad de los elementos fabricados, la seguridad de funcionamiento y trabajar con responsabilidad social.

La normalización es una actividad colectiva encaminada a establecer soluciones a situaciones repetitivas, en particular, esta actividad consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas.

La diferencia la marca la calidad de los productos y servicios. Según Chaves (2016): “la normalización es la actividad que tiene por objeto establecer disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento optimo en un contexto dado” (p.1). Este contexto puede ser tecnológico, político o económico.

La normalización ordena las actividades. Puterman (2004) asegura: “persigue tres objetivos fundamentales como la simplificación, unificación y especificación” (p.7). La normalización busca el beneficio y la cooperación de todos los involucrados.

Según Puterman, la simplificación se trata de reducir el número de modelos y de normas para quedarse únicamente con los más necesarios, la unificación se trata de permitir los intercambios y las comparaciones a nivel internacional, por último, se encuentra la especificación que persigue evitar errores de identificación, creando un lenguaje claro y preciso.

La actividad de normalización tiene como objetivo elaborar especificaciones técnicas que se utilicen de manera voluntaria, como referencia para mejorar la calidad y la seguridad de cualquier actividad tecnológica, científica, industrial o de servicios.

El desarrollo de estas normas es competencia de una serie de instituciones. Según el Blog de tecnología: “entre estos organismos se encuentran: ISO, CEN, AENOR, IRAM, ICONTEC, entre otros” (P.2). Estas organizaciones tienen la potestad legal para su realización.

El desarrollo de la normalización se lleva a cabo en el seno de organismos encargados de esto, que mediante procedimientos preestablecidos, y agrupando a todos los interesados, publican documentos elaborados y aprobados por consenso, que se denominan normas.

Estas organizaciones son:

1. La ISO (International Organization for Standardization), institución internacional fundada en 1947, con sede en Ginebra, que está formada por 157 agencias de normalización de sus respectivos países y es la encargada de las Normas ISO, normas Internacionales y más importantes.
2. El Centro Europeo de Normalización (CEN) y el Comité Europeo de Normalización Electrotécnico (CENELEC), que se encargan de la elaboración de las normas Europeas (EN).
3. La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), que difunde a través del boletín oficial del estado (BOE), las normas españolas que se identifican con las siglas UNE, que significa Una Norma Española.

Otros Organismos para las normas son:

1. El IRAM: Instituto Argentino de Normalización.
2. ANSI: American National Standards Institute, organización nacional de normalización norteamericana.
3. ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
4. DGN: Dirección General de Normas.
5. INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
6. Norma DIN: Deutsches Institut für Normung: Instituto Alemán de Normalización.

Según el blog de tecnología, estos Organismos están debidamente coordinados entre sí y en determinadas ocasiones existe una total coincidencia entre sus normas (p.4).

Agrega que la mayoría de las instituciones dedicadas a las normas siguen el mismo proceso para la normalización.

2.2 La certificación

La certificación es un proceso de evaluación. Según Gazsi (2016): “es un procedimiento destinado a que un organismo independiente y autorizado, valide o dictamine la calidad del sistema aplicado por una organización, verificando si la misma cumple o no lo dispuesto por un determinado modelo de calidad” (p.1). Este da como resultado un informe escrito en relación a un producto u organización.

Este es un proceso llevado a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante el que se manifiesta la conformidad de una determinada empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

Según Gazsi (2016) “la certificación va dirigida a cualquier tipo de empresa cuya necesidad es generar confianza en sus grupos de interés. Aunque en algunos casos es un requisito imprescindible para poder vender, ya sea por consideraciones legales, o porque los compradores del producto siempre lo solicitan” (p.3).

Certificación hace referencia a la evaluación de la conformidad. Según el Blog AENOR (2010): “la evaluación de conformidad es cualquier evaluación llevada a cabo para determinar si un producto, proceso o sistema de gestión cumple unos requisitos específicos” (p.1).

Del mismo modo, agrega que la certificación es la acción dirigida a aquella organización que desea mostrar responsabilidad asegurando que sus equipos, productos y servicios cumplen con la calidad, la seguridad, el medio ambiente y las responsabilidades sociales imperativas (ya sean de obligado cumplimiento, voluntarias o propias, basadas en sus propios sistemas, normas o necesidades).

El Blog AENOR (2010) afirma que: “la evaluación de la conformidad o certificación requiere con frecuencia la realización de ensayos de vigilancia o de autocontrol sobre los productos que son objeto de algún tipo de certificación” (p.3).

Agregan que estos ensayos se realizan utilizando las metodologías analíticas más avanzadas, se realizan análisis físico químicos, microbiológicos y sensoriales en productos alimentarios o productos de cosmética, higiene y detergencia ente otros.

Es necesaria la certificación en las empresas que cuentan con un sistema de gestión de calidad. Plantmur (2016) asegura: “las empresas se enfrentan a demandas de rentabilidad, calidad y tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible, un sistema de gestión de calidad eficiente puede ayudar a convertir esas presiones en una ventaja competitiva” (p.1). Es por esto que se debe implementar y certificar un modelo de gestión de calidad.

Según Plantmur, la Norma ISO 9001 es un modelo de gestión que permite asegurar de manera consistente la mejora del desempeño y la eficacia de las organizaciones, a partir de la planificación, control y mejora de sus procesos, y con base en el cumplimiento de los requisitos del producto/servicio, la satisfacción de los clientes, y la mejora continua.

Plantmur afirma que: “la organización debe verificar que el sistema de gestión de la calidad cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se encuentre en funcionamiento correcto, para seguidamente ponerse en contacto con algún organismo de certificación para comenzar con el proceso de certificación” (p.4).

Añade que después de conseguir la Certificación ISO 9001 es necesario su mantenimiento, ya que este certificado se puede utilizar para mostrar al público y generar publicidad positiva, puesto que pone en conocimiento la calidad de los productos y servicios de la organización.

2.3 Modelo basado en procesos

El modelo basado en procesos permite una rápida y sencilla identificación de los problemas. Según Tumero (2014): “el enfoque o modelo basado en procesos es la parte fundamental en la realización y aplicación de un sistema de gestión integral de la calidad” (p.1). Este enfoque permite crear valor para el cliente y otras partes interesadas.

También, Tumero hace referencia a que el enfoque basado en procesos permite una rápida y sencilla identificación de los problemas y la rápida resolución de los mismos, e introduce la gestión horizontal; que es aquella que muestra todo a un mismo nivel, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus direcciones hacia las metas principales de la organización, y también mejora la gestión de las interfaces del proceso.

Todo esto forma parte de los planes de gestión que aplican las empresas para obtener las diversas certificaciones de la ISO: 9000, las cuales constituyen un modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa. Estas normas permiten desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad en las empresas.

Cada proceso tiene clientes y otras partes interesadas. Tumero (2014) asegura: “un enfoque basado en procesos es una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente” (p.2).

Para conseguir la máxima satisfacción en el cliente Tumero (2014) afirma que:

Se debe mejorar la tecnología cuando resulte rentable, Pues los beneficios son inmediatos ya que produce un aumento constante y predecible de la calidad final, la cual se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas en el funcionamiento de la organización (p.7).

Las empresas están organizadas como áreas dentro de una jerarquía funcional. Según Turmero (2014): “El enfoque de procesos elimina las barreras entre diferentes áreas funcionales y unifica sus enfoques hacia las metas principales de la organización” (p.8).

Según este, en la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas, es importante que la organización identifique los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, así como determinar la secuencia e interacción de estos procesos, y los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.

Los procesos deben servir para aportar valor a una organización. Según la Escuela Europea de excelencia: “la ventaja principal del enfoque basado en procesos que propone ISO 9001 reside en la gestión y control de cada una de las interrelaciones entre los procesos y las jerarquías funcionales de la organización” (p.2).

La escuela Europea de excelencia explica que hay beneficios que se desprenden de aplicar el enfoque basado en procesos, como son:

1. El logro de los resultados deseados previstos mediante la integración y alineación de los procesos.
2. El aporte de seguridad a los clientes y demás partes interesadas en cuanto al desempeño de la organización.
3. Facilita oportunidades para priorizar las iniciativas de mejora, lo que consigue estimular la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.
4. Se evidencia una reducción de costos y ciclos de tiempo, a través del uso efectivo de los recursos.
5. Se demuestra un mejoramiento en resultados, consistentes y previsibles.

2.4 Modelo de calidad referido a la norma ISO 9001: 2015

Establecidas por la organización internacional de normalización. Según Luna (2018): “este es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, pueden utilizarse para su aplicación interna en las organizaciones” (p.1). Esta organización determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad.

Según Luna (2018) La ISO 9001: 2015 es:

Un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad que fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización, una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 153 países, que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su rama, para su certificación o con fines contractuales (p.1).

Luna expresa, que las empresas y organizaciones de todo el mundo, deben tener todo su sistema de calidad con base en las normas ISO serie 9001, cuya última actualización se realizó en 2015. De esta manera, verifican su capacidad para proveer productos y servicios que atienden las necesidades de sus clientes, así como requisitos legales y reglamentarios aplicables, para poder aumentar la satisfacción del cliente mediante mejoras de proceso y evaluación de la conformidad.

La norma ISO posee principios que la caracterizan. Según Luna (2018) “esta norma ISO 9001 se basa en diez principios de gestión de calidad: Alcance, referencias normativas, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora” (p.2). Para buscar la mejoría de la organización.

La norma ISO 9001 versión 2015 brinda la oportunidad de que las empresas hagan su sistema de gestión de calidad aún más poderoso, yendo de la conformidad al desempeño, pues es un modelo de excelencia para consumidores, clientes y otras partes interesadas.

Los beneficios que trae consigo la actualización de la norma ISO 9001 en su última versión. Según los explica Luna:

1. Prácticas aceptadas y reconocidas internacionalmente para la gestión de la calidad.
2. Lenguaje común para trabajar con clientes y proveedores en todo el mundo.
3. Modelo para abordar oportunidades y riesgos de manera estructurada y con sistemática mejorada.
4. Aprovechar una visión más completa del contexto organizacional que mejora la eficacia del pensamiento basado en riesgo.
5. Mejora en la gestión del desempeño de los proveedores.
6. Mejor alineación entre su sistema de gestión y los objetivos de los negocios más importantes de su organización.
7. Mejora de la comunicación sobre calidad ya que su empresa promueve las mejores prácticas y aplica mejoras en toda la cadena de suministro.
8. Mejora de la calidad de productos, procesos y servicios, aumento de la satisfacción, lealtad y retención de clientes, al mismo tiempo que aumenta la productividad y reduce los costos (p.4).

Según ISOTTOLS (2016) haciendo referencia a la ISO 9001:

La versión anterior de esta norma es del año 2008, con diferencias sustanciales, esta última versión mejora la redacción hacia un enfoque más general y adaptado a las entidades de servicios. Se centra en la planificación y el liderazgo, hace énfasis en el enfoque basado en procesos, ya que esta nueva versión cuenta con una cláusula específica donde se define un conjunto de requisitos para que una entidad adopte este enfoque basado en procesos (p.2).

Agrega que, aunque la norma siempre ha sido aplicable a cualquier sector, en esta nueva versión se trabajó para que el lenguaje empleado fuera simple y comprensible por cualquier persona.

Hay una mayor compatibilidad con otras normas, esta nueva versión es una norma de alto nivel. Según ISOTOOLS (2016): “el 23 de septiembre del 2015, se publicó la nueva versión ISO 9001:2015. La revisión de la norma surgió por la necesidad de adaptarse a los tiempos actuales en los que se ven envueltas las organizaciones” (p.1).

Según ISOTOOLS, Las organizaciones certificadas ISO 9001:2008 requerían realizar un proceso de transición a la nueva edición, de cara a mantener la certificación, este proceso de transición concluyó en septiembre del año 2018, las empresas que no actualicen su sistema de gestión de calidad, corren el riesgo de que se les retire el certificado y queden en un pase en lo que se regulariza la situación. Esto sucedió en 2003 cuando se cumplió con la fecha límite para la transición a la norma ISO 9001:2000.

Se eliminan las acciones preventivas en la nueva edición de la norma ISO 9001:2015, el propio Sistema de gestión de la calidad debe actuar como herramienta preventiva, ya no sólo se habla de clientes, sino que en ella se determinan los requerimientos necesarios para cumplir con las exigencias de las partes interesadas.

ISO 9001 contiene los requisitos del modelo de gestión. Según Rojas (s.f) “la norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales” (p.3).

Rojas agrega que, con esta estructura de alto nivel que posee la nueva versión de la norma, la integración entre los diferentes sistemas de gestión ISO se vio favorecida, logrando que los tiempos y recursos invertidos en su gestión se redujeran a niveles considerables.

2.4.1 Decisiones basadas en el análisis de datos

Según el Blog Question Pro: “recurrir al análisis de datos para la toma de decisiones permite a los negocios descubrir el entorno que los rodea” (p.1). Este método amplió el panorama económico.

Question Pro refiere, que el análisis de datos ayuda a mejorar los productos y servicios para estar a la altura de la competencia, al recurrir a esta herramienta las empresas pueden ofrecer productos de calidad en el tiempo adecuado y en situaciones convenientes. El análisis de datos para la toma de decisiones ayuda a enriquecer los productos y crear soluciones que se centren en las necesidades de la empresa.

Existen diferentes tipos de análisis de datos para el proceso de toma de decisiones. Para el Blog Question Pro “existen tres tipos de análisis que permiten realizar este proceso de forma eficaz: análisis descriptivo, análisis predictivo, análisis prescriptivo” (p.3). Interpretar los datos obtenidos no es una tarea fácil, para solucionarlo existen análisis que permiten realizar este proceso de forma eficaz.

El análisis descriptivo tiene el objetivo de resumir una gran cantidad de datos y registros para que puedan ser entendibles y puedan tomarse medidas que se adapten a los objetivos de la organización.

El análisis predictivo es la aplicación de técnicas matemáticas o estadísticas a la información de la empresa. De esta manera se puede pronosticar qué podría suceder y tomar las medidas necesarias para la solución de problemas. A medida que la organización se consolide esta herramienta se convierte en algo esencial.

Un análisis prescriptivo es perfecto para establecer el camino que puede seguir la empresa pues contabiliza las acciones que ayudan en la toma de decisiones que benefician a la organización.

La utilización del análisis de datos permite adelantarse ante posibles situaciones. Según Aleksey (2017): “la toma de decisiones basada en datos es una práctica de recopilación y análisis de datos relevantes para respaldar decisiones” (p.2). Este método permite tomar una decisión inmediata que se base en algún comportamiento previo.

Aleksey agrega que, cuando tienes una empresa, el poder acceder a información de calidad trae grandes beneficios durante la toma de decisiones, permite detectar cuáles son los puntos débiles que necesitan mejorarse y tener mayores oportunidades de ganancia.

Cuando las organizaciones están dispuestas a tomar medidas basadas en el análisis de datos, están eligiendo el camino correcto para el desarrollo de su organización. Sin embargo, es necesario implementar las soluciones encontradas, de lo contrario si solamente se junta información con el fin de registrarla, la inversión no tendría valor.

Según Aleksey (2017): “Ahora con el análisis de datos para la toma de decisiones la alta dirección puede experimentar con los productos y servicios o conocer los beneficios que puede traer invertir en nuevos negocios y responder a las necesidades del consumidor” (p.4).

Continúa agregando que la organización debe establecer la toma de decisiones basadas en los datos como una norma, debe crear una cultura que promueva el pensamiento crítico y la curiosidad, para desarrollar los conocimientos sobre los datos mediante la práctica y la aplicación.

2.5 Calidad de datos

La calidad de datos forma parte del sistema de información de la gestión de calidad. Según Power Data (2015): “calidad de datos es la cualidad de un conjunto de información recogida en una base de datos” (p.1). Este sistema posee exactitud como parte de sus atributos.

Según estos, la calidad de datos se refiere a todos los procesos encaminados a mejorar los datos existentes en las organizaciones, para descubrir anomalías en los datos que se procesan para una efectiva toma de decisiones dentro de la gestión de la calidad.

Isotools (2015) afirma que “la calidad de los datos es más que una percepción, mantener la exactitud y la integridad de todos los tipos de datos en la organización es trabajar para cumplir con su propósito en un contexto dado, implica garantizar que cada dato reúne todos los atributos necesarios” (p.2).

Isotools agrega, que dentro de una organización, la calidad de los datos es esencial para la consistencia del reporte, la confianza de los usuarios y para la eficacia de los procesos operativos y transaccionales. La inteligencia empresarial necesita basarse en datos de alta calidad, y para asegurar que éstos se hallan al nivel deseado, hay que cuidar desde la forma en que se introducen, almacenan y gestionan.

La gestión de la calidad de los datos (Data Quality Management) es una forma de administración que abarca desde la definición y designación de roles hasta el despliegue de funciones, de la definición de políticas y responsabilidades al establecimiento de procedimientos para la adquisición, mantenimiento, disposición y distribución de datos.

La calidad de datos causa un gran impacto dentro del sistema de las organizaciones. Según Power Data (2014): “una buena calidad de datos es el activo corporativo más potente, ya que permite acelerar el crecimiento y administrar de mejor manera los costos y las iniciativas para obtener mejor rentabilidad” (p.1).

Power Data agrega, que las empresas que le dan importancia a la calidad de sus datos, obtienen beneficios claves para agregar valor al negocio y diferenciarse del resto de sus competidores, puesto que minimizan los riesgos en sus proyectos, especialmente en los relacionados con tecnologías de la Información, existe un ahorro de tiempo y recursos, haciendo un mejor uso de la infraestructura tecnológica y sistemas para explotar la información.

También añade que al utilizar la calidad de datos existe una toma de decisiones de negocio oportunas, en base a información confiable, validada y limpia, adaptación a estándares o regulaciones internacionales sobre el manejo de información, permitiendo facilidad al momento de ejecutarlas y mejora la confianza, buenas relaciones e imagen de la empresa antes sus clientes frente a la competencia.

Dentro del sistema de gestión de calidad, se encuentra incluida la calidad de datos. Según el Grupo Logicalis (2014): “la gestión de la calidad de los datos es crítica en un entorno y posteriormente analítica, porque cualquier error en calidad de datos, hace que la información extraída posteriormente por el sistema pueda conducir a la toma de decisiones erróneas” (p.1). Por eso se debe utilizar adecuadamente el análisis de datos e información.

Logicalis afirma que la gestión de calidad de los datos es clave en el marco temporal de actuación. Está claro que la fase de implementación ha de desarrollarse de acuerdo a rigurosos estándares, sin embargo, no puede obviarse la necesidad de atención que hay que prestar a esta materia de forma posterior.

Cuando se lleva a cabo la gestión de la calidad de los datos hay que tratar de evitar los errores más frecuentes, que pueden llevar al fracaso del proyecto y extender su impacto negativo en las acciones futuras de la empresa.

Según Blog Talend (2012): “sea cual sea el tamaño, la función o el mercado de una organización, a todas les conviene prestar atención a la calidad de los datos para entender su negocio y tomar decisiones corporativas con acierto” (p.2).

Blog Talend asegura que la información que una empresa puede extraer de los datos, será de la misma calidad que presenten esos datos. Los datos deficientes pueden proceder de cualquier ámbito de la organización, lo que puede atraer dificultades a la hora de extraer información y en última instancia se toman malas decisiones.

Añaden que los tipos y fuentes de datos existentes son sumamente variados, y su calidad afectará de distintas formas al negocio según la finalidad y el motivo de su uso. Se puede evitar la propagación de datos erróneos insertando reglas de control en los procesos de integración de datos. Con las herramientas de calidad de datos y los datos integrados adecuados se pueden crear alertas que detecten algunas de las razones principales de los problemas generales de integridad de datos.

Blog Talend (2012) asegura que:

Un enfoque eficaz de la gestión de la calidad de los datos comprende elementos reactivos, que incluyen la gestión de problemas en los datos situados en bases de datos existentes; como elementos proactivos, que son los que tiene que ver con la identificación de las funciones y responsabilidades, la creación de las expectativas de calidad, así como de las estrategias empresariales de apoyo y la implementación de una plataforma técnica que facilite estas prácticas empresariales (p.5).

2.6 Importancia de la gestión de calidad de la información para la toma de decisiones

Garantizar la calidad de la información no es sencillo. Rosales (2013) asegura: “lograr obtener información de alta calidad, obliga a tener una comprensión muy clara del significado, el contexto y la intención de la misma, donde no existan ambigüedades y además se cuente con definiciones estandarizadas para la toma de decisiones” (p.1).

Según Rosales, asegurar la calidad de datos en la organización no debe plantearse como una acción puntual. Planificar la mejora continua es el enfoque más efectivo y el que más puede acercar al negocio al éxito, en lo que a calidad de la información se refiere. En este proceso sirve de gran ayuda el poder contar con conocimiento de las fuentes de origen y control de la trayectoria de la información.

También confirma que la información de alta calidad es esencial en todos los aspectos del sistema empresarial, La mejora de la calidad de datos y por tanto de la información derivada de éstos, y el conocimiento que generan; son aspectos fundamentales durante el proceso de implementación de una solución.

García (2007) asegura que:

Por lo general, se producen muchos errores e incidentes adversos en los procesos de toma de decisiones estratégicas, que son el resultado de baja calidad de datos e información incompleta, desactualizada o inconsistente. Esto conlleva a un impacto directo al grado de competitividad de la empresa, aumento en los costes de los procesos y la inhibición del intercambio de información, el análisis, la investigación y las iniciativas de medición del desempeño (p.1).

Los sistemas de gestión de información abordan dos vertientes significativas. Según García (2007): “Una dirigida a la aplicación de tecnologías y desarrollo de software, creación de bases de datos, y otra al desarrollo de sistemas de información más avanzados, que apoyan la toma de decisiones de la alta dirección de la organización” (p.2).

Agrega que, la complejidad del modelo económico en el que se mueve la actividad de una empresa moderna obliga a un conocimiento exhaustivo de los mercados y a tomar decisiones en tiempo real.

Según este, los datos por si solos no constituyen información, se necesita la intervención humana para darles significado, y ser sometidos a un proceso de transformación, dígame agrupados, ordenados, resumidos, para proporcionar un resultado y ser útiles para el tomador de decisiones.

La información se convierte en un recurso importante para utilizar en toda la empresa. Según García (2007): “la gestión de la información puede definirse como el proceso que se encarga de suministrar los recursos necesarios para la toma de decisiones, así como para mejorar los procesos, productos y servicios de la organización” (p.12).

Este asegura, que un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados, entre los que se puede considerar los distintos medios técnicos, las personas y los procedimientos, cuyo cometido es capturar datos, almacenarlos y transformarlos de manera adecuada y distribuir la información obtenida mediante todo este proceso. Su propósito es apoyar y mejorar las operaciones de la empresa, así como satisfacer las necesidades de información para la resolución de problemas y la toma de decisiones por parte de sus directivos.

Este proceso, debe ser valorado sistemáticamente, pues el objetivo básico de la gestión de calidad de la información es organizar y poner en uso los recursos de información de la organización, para permitirle tomar decisiones acertadas que le permitan operar, aprender y adaptarse a los cambios del sistema.

Las principales funciones de la gestión de información comprenden determinar las necesidades informativas interna y externa, relativas a las actividades y procesos administrativos de la organización y su satisfacción; perfeccionar los flujos de la información y el nivel de comunicación.

Entre los principales beneficios que pueden esperarse de una adecuada gestión de la información en las organizaciones. Según García (2007) se encuentran:

1. Disponer de la información necesaria en el momento oportuno.
2. Colocar a disposición de todos los miembros de la empresa recursos de información generados dentro de la misma, necesarios para el desarrollo de las tareas cotidianas.
3. Integrar y administrar la información interna y externa como un todo para facilitar la toma de decisiones más eficientes.
4. Crear una estructura organizativa que garantice y facilite la comunicación entre sus miembros.
5. Desarrollar una cultura empresarial de coordinación entre los individuos en la empresa.
6. Reducir los costos de la administración de documentos.
7. Mejorar la respuesta a los clientes, suministradores, distribuidores y a quienes financian la empresa.
8. Generar productos innovadores y menos costosos, a partir del aprovechamiento de las experiencias y de la información que reducirá el trabajo (p.19).

García añade que, como actividad empresarial la gestión de información debe contar con un plan estratégico y un marco procedimental que regule los objetivos y el procesamiento a realizar con cada fuente de información, qué incluya de dónde se toma, en qué formato, qué se calcula, a quién le interesa, de qué modo se presenta. De modo que se provea un canal único integrado de información a los consumidores.

Un sistema de gestión de información es la gestión de todos los recursos de información que se generan dentro y fuera de la organización orientados a la obtención de ventajas competitivas y a proveer a la organización de servicios de calidad, mediante el uso de tecnologías, en función de satisfacer las necesidades de información de sus clientes y alcanzar el desarrollo estratégico y las metas de la organización.

García (2007) asegura: “la información es valiosa para la organización, únicamente si es de utilidad. Cuanto más útil sea, más valiosa será para el proceso de toma de decisiones” (p.23).

Según este, la gestión de información tiene como uno de sus aspectos más relevantes la toma de decisiones. Una decisión puede ser descrita como la respuesta a un problema o la elección entre distintas alternativas para conseguir unos objetivos.

Agrega que, en dependencia de su naturaleza las decisiones a tomar pueden ser estructuradas y no estructuradas. Las decisiones estructuradas son las que pueden definir a través de reglas y procedimientos establecidos, son repetitivas y fácilmente automatizables mediante aplicaciones informáticas. Por otra parte, las decisiones no estructuradas no son repetitivas y no poseen reglas predefinidas, sino que deben ser creadas para cada ocasión y por lo general al analizarlas no hay un histórico, se requiere intuición y sentido común.

El objetivo principal que se persigue a la hora de tomar una decisión es seleccionar la alternativa óptima, de la cual se obtengan los mejores resultados, teniendo en cuenta las limitaciones que se deriven de los recursos que se tienen disponibles, la incertidumbre y la dificultad de cuantificación.

Según García Toda decisión está precedida de:

La detección de un problema que se quiere solucionar y existen más de una alternativa para ello. El decisor debe tener las capacidades, el tiempo y los recursos necesarios para analizar sus posibles soluciones. Para buscar la alternativa óptima o aquella que más se acerque al logro de los objetivos perseguidos, es necesario tener en cuenta cómo se va a medir el grado en que cada alternativa se aproxime a dichos objetivos, lo que se definiría como criterios de decisión, los cuales pueden en ocasiones ser contradictorios, para lo cual existen técnicas aplicables para este tipo de decisiones (p.28).

Capítulo tres: Efectividad de la gestión de la calidad en la organización para la toma de decisiones

Un sistema de gestión de calidad permite a una organización analizar las necesidades de sus clientes y definir los procesos adecuados para una eficiente producción y prestación de servicios (Melo, 2018).

3.1 Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad (SGC) abarca un conjunto de normas y estándares internacionales que, interrelacionados entre sí, promueven el cumplimiento de los requisitos de calidad en una organización. Esto contribuye a que los productos, servicios y todos los procesos relacionados a ellos cumplan con las condiciones que se les exige.

Molina (2018) asevera: algunos de los principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad son:

1. Generar mayor eficiencia. Las empresas con un SGC tienen el objetivo de maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos. Establecen pautas para ser seguidas por todos los empleados con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo o gasto financiero.
2. Estimula la moral de los empleados. Las funciones claras y definidas, los sistemas de capacitación establecidos, así como una clara comprensión de cómo sus roles afectan la calidad y el éxito del negocio, son propios del enfoque de un SGC. Este busca que los empleados estén motivados y satisfechos, ya que así se desempeñarán adecuadamente en la organización.

3. Ofrece reconocimiento internacional. ISO 9001, la norma que establece los requisitos para la implementación de un SGC, es una marca mundial de gestión de calidad. Al implementar este sistema, tu negocio parecerá digno de confianza. El objetivo de muchas empresas es exportar a nivel internacional, y la acreditación ISO contribuirá en gran medida a establecer la credibilidad en el ámbito comercial internacional.
4. Mejora la gestión de procesos. Los directivos pueden aprender qué mejoras son necesarias en un negocio a través de un sistema de documentación y análisis. Este es un procedimiento cuidadosamente planificado e implementado, que garantizará la toma de decisiones correctas para el negocio y la eliminación de los riesgos de cualquier error costoso.
5. Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente. ISO 9001 se basa en el principio de mejora continua. El estándar permite a las empresas definir qué debe ser un producto de calidad y cómo deben satisfacerse las necesidades de los clientes. Así, proporciona a las empresas el marco para revisar periódicamente si se satisfacen estas necesidades, con el objetivo de una mejora continua (p.2).

Molina añade que, entonces los beneficios se ven reflejados en los resultados positivos a mediano y largo plazo en una empresa. Ahí radica la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad para perfeccionar los procesos y cumplir con los objetivos.

A la hora de implementar un SGC basado en la norma ISO 9001:2015, las organizaciones buscan conseguir beneficios. Según Escuela Europea (2018) estos son:

1. Satisfacer al cliente: la principal finalidad que se persigue de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es poder cumplir con todas las expectativas que establece el cliente. Todo el proceso se encuentra orientado hacia ese objetivo.
2. Obtención de nuevos clientes: el cumplimiento de los estándares que un Sistema de Gestión de Calidad determina, ofrece seguridad ante clientes potenciales. La captación de nuevos clientes se debe a la buena imagen que proyecta el hecho de que una organización ofrezca bienes y servicios de calidad y esto pasa por adoptar un Sistema de Gestión de Calidad que avale los procedimientos llevados a cabo como el resultado del proceso productivo. Al contar con la certificación en la norma ISO 9001, se asegura una excelente atención al cliente que ayuda a la captación.
3. Mejora los procesos de la organización: los procesos que se realizan en la actividad productiva siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado.
4. Diferenciación de la competencia: una organización que cuente con un certificado en la norma ISO 9001, siempre destaca por encima de la competencia. El hecho de contar con un Sistema de Gestión de Calidad certificado proyecta una imagen muy positiva sobre los clientes potenciales que hace que la organización prevalezca frente a otras.
5. Reducción de costes sin que afecten a la calidad: es necesario mejorar la calidad de un producto o servicio sin que la calidad del mismo sea afectada. Se trata de optimizar el proceso y eliminar los costes superfluos de tiempo o recursos (p.1).

Escuela europea agrega que, el mayor beneficio que se persigue con la implantación de un sistema de gestión de calidad, es darle al cliente un producto o brindarle un servicio que cuente con todas las pautas de calidad necesarias para satisfacer sus necesidades y crear un lazo de rentabilidad.

Al contar con un sistema de gestión de calidad todos los procesos del ciclo productivo se encuentran controlados y los indicadores muestran los resultados de calidad obtenidos y su posible desviación.

Ya adoptado el sistema de gestión de calidad, las tareas y los procedimientos se encuentran definidas. Por lo tanto, los empleados deben ser conscientes del modo en el que deben desempeñar su trabajo. Ya que la actividad productiva de la organización comienza a ser llevada a cabo siguiendo la normativa de calidad por la que se rigen.

Cada vez más las organizaciones van apostando por la calidad como elemento diferenciador de valor añadido. Montes (2016) afirma: “todos los miembros de la organización se involucran en el sistema de gestión de la calidad, todos participan en la detección de áreas de mejora, corrección de desviaciones y en proponer iniciativas que solventen los problemas detectados” (p.3).

Según Montes, al instaurar un sistema de gestión de la calidad la empresa se beneficia del lazo que se crea entre los trabajadores de la organización, ya que se da una conexión entre todos los departamentos, donde se comparte información y conocimiento para que la empresa se fije objetivos que todos ayudaran a cumplir.

Agrega que, esto ayuda a que se fomente la participación, se incremente la motivación y hay un aumento en el compromiso de los empleados para cumplir metas y objetivos y brindarle al cliente la satisfacción de obtener productos y servicios de calidad.

Álvarez, Fraiz y Rama (2016) afirman: “la implantación de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica que constituye una ventaja competitiva y favorece el ingreso de las organizaciones a mercados especializados” (p.381).

Según estos autores, Implantar un sistema de gestión de la calidad implica abordar riesgos y oportunidades para asegurar el logro de los resultados previstos y lograr la mejoría, para ello se realiza una planificación, se establecen controles, se toman acciones en los procesos y se evalúa la eficacia de las acciones tomadas, obteniendo información de suma importancia de cara a la toma de decisiones estratégicas.

Al contar con un SGC que permite dentro de sus beneficios el acceso a mercados más complejos, se sabe que las exigencias de calidad son grandes, pero la remuneración y ganancias obtenidas son mayores, por esto existe la relación entre la calidad y el éxito empresarial, pues con un sistema de gestión de calidad se ofrece al cliente productos y servicios de calidad y con esto se obtienen mejores resultados financieros.

Maldonado, Ochoa, Ramón y franco (2017) explican: “un sistema de gestión de calidad es de suma importancia para las empresas, debido a que permite a las organizaciones contar con los medios necesarios para que las actividades se ejecuten pensando primero en los requisitos del cliente” (p.88).

Según estos, el sistema de gestión de calidad se enfoca en fidelizar al cliente, asegura que los procesos existentes dentro de la empresa sean los necesarios para hacer las cosas bien y de forma sistemática, esto logra un compromiso por parte del personal con respecto a brindar productos y ofrecer servicios de calidad al cliente.

3.2 Aplicación estratégica de las herramientas de gestión de calidad

La evolución del concepto de calidad en la industria y en los servicios muestra que ha pasado de una etapa donde la calidad solamente se refería al control final para separar los productos malos de los productos buenos, a una etapa de control de calidad en el proceso.

El camino hacia la calidad total demanda vencer una serie de dificultades en el trabajo que se realiza a diario. Hernández (2015) asegura: “para resolver estos problemas y mejorar la calidad es necesario aplicar un conjunto de herramientas estadísticas siguiendo un procedimiento sistemático y estandarizado de solución de problemas” (p.1). Se requiere resolver las variaciones que van surgiendo en los diferentes procesos de producción sin dejarse guiar solamente por el sentido común.

Hernández agrega que, el camino hacia la calidad requiere el establecimiento de una filosofía de calidad, crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal y trabajar en equipo, tener un enfoque al cliente y planificar la calidad.

La búsqueda de la calidad se inició con la aplicación de la estadística, una ciencia que en el mundo empresarial es el cultivo correcto para desarrollarse y crecer. Salazar (2016) asevera: “en la base de recolección y análisis de datos con un enfoque cuantitativo se encuentran las siete herramientas de calidad como son: diagramas, plantillas, histogramas y gráficos” (p.3).

Según Salazar, el cliente exige con mayor intensidad la calidad en lo que consume sea producto o servicio, es por esta razón que la empresa que no busque la aplicación de la calidad en sus procesos no sobrevivirá en un mundo lleno de exigencias y cambios.

En la administración empresarial, existen diferentes herramientas de gestión de calidad que enfocan a la empresa en la satisfacción total de los clientes a través de la generación de valor para los mismos.

Dentro de las herramientas de gestión de calidad encontramos el diagrama de Pareto. Según Salazar (2016) “constituye un sencillo y gráfico método de análisis que permite discriminar entre las causas más importantes de un problema (los pocos y vitales) y las que lo son menos (los muchos y triviales)” (p.5). Comunica fácilmente a otros miembros de la organización las conclusiones sobre causas, efectos y costes de los errores.

El diagrama de causa – efecto según Salazar (2016): “es una herramienta que ayuda a identificar, clasificar y poner de manifiesto posibles causas tanto de problemas específicos como de características de calidad” (p.5). Enseña gráficamente las relaciones existentes entre un resultado dado (efectos) y los factores (causas) que influyen en ese resultado.

También está el diagrama de dispersión. Salazar (2016) afirma: “que se trata de una herramienta especialmente útil para estudiar e identificar las posibles relaciones entre los cambios observados en dos conjuntos diferentes de variables” (p.5). Suministra los datos para confirmar hipótesis acerca de si dos variables están relacionadas y proporciona un medio visual para probar la fuerza de una posible relación.

Otra herramienta de la gestión de la calidad que confirma Salazar (2016) “es el gráfico de control que es una herramienta estadística utilizada para evaluar la estabilidad de un proceso” (p.6). Permite distinguir entre las causas de variación.

También el diagrama de flujos que según Salazar (2016): “es el que utiliza símbolos gráficos para representar el flujo y las fases de un proceso” (p.6). Está especialmente indicado al inicio de un plan de mejora de procesos, al ayudar a comprender cómo éstos se desenvuelven, es básico en la gestión de los procesos.

Según Salazar, la aplicación de estas herramientas sirve para que todas las empresas del sector de fabricación puedan prever los posibles problemas que se pueden generar al producir, para que no exista un deslizamiento de la calidad.

Bedoya (2014) afirma: “existe una diversidad de herramientas orientadas a realizar una gestión estratégica eficaz, pero carecen de sentido sino hacen parte de un sistema de gestión, mediante el cual se les dé un propósito de uso y aplicación” (p.2). Esta esencia de un sistema de gestión conecta al contexto de la organización con su operación, como se encuentra planteado en la norma ISO 9001:2015.

Según Bedoya, las herramientas de gestión de la calidad deben estar entrelazadas con la gestión estratégica de la empresa, ya que ambas buscan lograr los objetivos corporativos y alcanzar fidelización en los clientes cubriendo sus necesidades.

Son muchos los aspectos que deben considerarse para la gestión eficaz de la calidad con la gestión estratégica de la organización, los beneficios de articular la gestión estratégica con la gestión de la calidad le brindan a la organización un poder competitivo extraordinario y la pone en la ruta de la gestión de innovación, llevándola a un nivel superior.

Bedoya agrega que el primer aspecto destacable es que la mayor parte de las Herramientas requieren el trabajo en equipo como escenario para su óptima aplicación, ya que una de las principales dificultades para rentabilizar el uso de las herramientas es la deficiente capacidad para trabajar en equipo que se detecta en la mayoría de las organizaciones.

Otro aspecto importante a tener en consideración es que la mayor parte de las Herramientas son rediseñables, son modificables en su formato, propósito o mecánica de implantación, o son aplicables con finalidad diferente a la que en principio propone la Herramienta.

3.3 Normas ISO

El Organismo Internacional de Normalización (ISO) fue creado en 1947 y cuenta con 91 estados miembros, que son representados por organismos nacionales de normalización. Dicho organismo trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores.

A comienzos del año 1980, la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente, el resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000.

El desarrollo y diversificación de las normas ISO han sido muy importantes, desdoblándose en diferentes ramas o familias que tratan aspectos diversos como la calidad, el medio ambiente, la seguridad y riesgos laborales y la responsabilidad social.

Maldonado et al (2017) asegura: “las normas brindan la dirección a donde deben ir las empresas para conseguir estar inmersos en la calidad” (p.104).

Según este, las normas ISO 9001 muestran la forma de administrar una organización enfocada en la calidad, una empresa que cuenta con un sistema de gestión de calidad, es una empresa con una cultura diferente, que tiene como objetivo principal cumplir los requerimientos del cliente y el mejoramiento continuo.

Esta serie de normas son aplicables a cualquier organización y se enfocan en introducir la calidad en todos los procesos organizacionales, va en dependencia del tipo de norma que se incorporó en la empresa.

Según Maldonado: “Las normas ISO se crearon con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas con el objeto de reducir costos, aumentar la efectividad y estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales” (p.105).

En 1,946 se reunieron 65 representantes de 25 países con la finalidad de unificar estándares y facilitar la coordinación para que se maneje la misma norma. Maldonado et all (2017) afirma: “las normas ISO son reconocidas a nivel mundial, existen varias empresas que brindan el soporte para la certificación en las normas ISO 9001” (p.106). Estas compañías auditan para asegurar que la empresa cumple con los requisitos mínimos de un sistema de gestión de calidad.

Las normas ISO se componen de estándares y guías relacionadas con sistemas y herramientas de gestión aplicables a cualquier tipo de organización, están orientadas a ordenar la gestión de una empresa, la alta competencia en los procesos globalizados ha propiciado que estas normas hayan ganado reconocimiento y aceptación internacional.

Según ISOTOOLS (2016): “durante la elaboración de cualquiera de estas normas, ISO considera que es de gran importancia que los consumidores de estos servicios y/o productos finales formen parte de los comités de expertos responsables de dicha elaboración” (p.1).

En los negocios, los estándares ISO hacen posible que se:

1. Reduzcan los costos: permiten una optimización de las operaciones.
2. Incremente la satisfacción del cliente: colaboran a mejorar la calidad de los productos y/o servicios cumpliendo con las exigencias de los usuarios.
3. Abra el acceso a nuevos mercados: reducen las barreras al comercio internacional.
4. Incremente la cuota de comercio: aportan una ventaja competitiva.

3.3.1 Clasificación

Existen muchas normas ISO las cuales se actualizan periódicamente, dando lugar al nacimiento de otras nuevas, se agrupan por familias o series todas ellas con nomenclaturas específicas. Todas estas familias son aplicables a cualquier tipo de empresa que ofrezca servicios o cree productos.

Los sistemas de gestión están pensados para contribuir a la gestión de procesos generales de una organización. Isotools (2016) asegura: “las normas ISO se clasifican en sistemas de gestión de calidad, sistemas de gestión ambiental, sistemas de gestión de riesgos y seguridad y sistemas de gestión de responsabilidad social” (p.1). Son documentos que especifican requerimientos para garantizar que los productos ofrecidos por las organizaciones cumplen con su objetivo.

Según Isotools, cada una de las categorías de normas está enfocada en la aplicación de la calidad en distintos ámbitos dentro de las organizaciones, todas pretenden estandarizar las normas de calidad de productos y servicios, y están orientadas a coordinar la gestión de la empresa.

Encontramos los sistemas de gestión de Calidad (serie ISO 9000) que según Isotools (2016): “son normas enfocadas a homogenizar los estándares de calidad de los productos o servicios de las organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad” (p.3).

Los requisitos especificados en las Normas de la serie ISO 9000 son genéricos y aplicables a todas las organizaciones sin tener en cuenta el tipo y el tamaño. El cumplimiento de los requisitos del cliente y de otras partes interesadas relevantes, se utilizan como retroalimentación para evaluar y validar si se han logrado los objetivos previstos por la Dirección.

Las normas de la serie ISO 9000 poseen la característica de ser “no prescriptivas”, de forma tal que permiten emplear cualquier práctica o herramienta que se considere adecuada para el tipo de producto, servicio o clientes al que se sirve, ya que no pretende imponer metodologías, sino asegurar que el énfasis se dé en el cumplimiento de los requisitos obligatorios mencionados en la norma.

Sistema de gestión del medio ambiente (serie ISO 14000). Según Isotools (2016): “suponen un instrumento muy clarificador y eficaz para que las compañías puedan organizar todas sus actividades dentro de unos parámetros de respeto al entorno, cumpliendo con la legislación vigente y dando respuesta a un mayor concientización y exigencia de la sociedad” (p.4).

Isotools agrega que, se debe tener presente que las normas estipuladas por ISO 14000 no fijan unas metas ambientales concretas para la prevención de la contaminación, ni tampoco se involucran en el desempeño ambiental a nivel mundial, sino que establecen herramientas y sistemas enfocados a los procesos de producción y de organización en el interior de una empresa, contemplando los efectos o externalidades que de estos deriven al ambiente.

Cabe resaltar dos vertientes de la ISO 14000:

1. La certificación del Sistema de Gestión Ambiental, mediante el cual las empresas recibirán el certificado.
2. El Sello Ambiental, mediante el cual serán certificados los productos ("sello verde").

La serie de normas ISO 14000 sobre gestión ambiental incluye las siguientes normas:

ISO 14001: Requisitos con orientación para su uso

ISO 14004: Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo

ISO 14006: Directrices para la incorporación del ecodiseño

ISO 1401: Guía para las auditorías de sistemas de gestión de calidad o ambiental.

Sistema de gestión de riesgos y seguridad (norma ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 22301 y otras). Isotools afirma que: “son normas y sistemas desarrollados con la finalidad de evitar o minimizar los distintos riesgos relativos a las diferentes amenazas originadas por la actividad empresarial” (p.5).

La normativa vinculada con los sistemas de gestión de riesgos y seguridad colabora con las organizaciones y permiten conseguir los objetivos establecidos, están basados en un amplio abanico de normas, entre ellas destaca:

1. OHSAS 18001: Norma británica reconocida a nivel internacional, recoge los requisitos para implantar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo o SGSST, en 2016 paso a ser ISO 45001.
2. ISO 27001: Para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información o SGSI, hace posible evaluar el riesgo y aplicar los controles imprescindibles para mitigarlos o eliminarlos.
3. ISO 22301: Reconoce los fundamentos de un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio o SGCN, definiendo los procesos, principios y terminología.
4. ISO 28000: Es la primera norma internacional relacionada únicamente con la seguridad de riesgos en la cadena de suministro, su objetivo es aportar un marco de buenas prácticas para minimizar los riesgos para las personas y las cargas en la cadena de suministro.
5. ISO 22000: Este estándar establece y detalla los requerimientos precisos para implementar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria.
6. ISO 31000: Ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las organizaciones.
7. ISO 39001: Determina los requisitos para la implantación exitosa de un Sistema de Gestión de Tráfico de Seguridad (Road Traffic Security – RTS) o de Seguridad Vial (SV) para que las organizaciones que desarrollan actividades relacionadas con el sistema vial, reduzca o elimine el número de fallecidos, lesiones y heridos graves originados por accidentes de carretera.

Por último, se encuentra el sistema de gestión de responsabilidad social (norma ISO 26000) según Isotools: “el enfoque de estas normas es ayudar a la empresa a tener en todo momento un comportamiento transparente y ético que forme parte indisoluble de su modelo general de gestión” (p.8).

Isotools agrega que, la responsabilidad social está definida bajo esta norma como el compromiso de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionen en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible incluyendo salud y bienestar de la sociedad.

La norma ISO 9000 apareció por primera ocasión en 1,987. Según Maldonado et all (2017): “tomaba como referencia la norma británica BS57F50 que se enfocaba en los principios claves en el sistema de gestión de la calidad” (p.107).

Maldonado agrega que, las normas ISO 9000 están enfocadas en los procesos, guías e instrumentos que son usados por las organizaciones que desean mantener un estándar de calidad en sus operaciones, en los distintos procesos de la compañía y en los productos o servicios que son ofrecidos a los clientes.

Añade que, a lo largo de los años apareció la norma ISO 9004, con la finalidad de brindar directrices para el correcto desempeño empresarial. Posterior a esto apareció la norma ISO 9001 que fue enfocada en ampliar lo indicado por la norma ISO 9004, en la que se normaban los requisitos que debía llevar un Sistema de gestión de la calidad. Finalmente apareció la norma ISO 19011 cuyo enfoque fue el de las auditorias de los Sistemas de gestión de la calidad.

Las normas ISO pretenden estandarizar las normas de productos y servicios, grupo ACMS (2013) afirma: “algunas otras normas ISO son: ISO 9000, ISO 14000, ISO 31000, ISO 27001, ISO 45001, ISO 22000” (p.2). Todas son de carácter voluntario y se enfocan en coordinar la gestión empresarial.

Según Grupo ACMS, Son muchas las familias de normas ISO existentes y cada una impulsa mejorías a los sistemas de gestión de las empresas, en normativas sobre calidad, normativas sobre gestión ambiental, gestión de riesgos, normas preventivas de riesgos laborales y normas sobre seguridad alimenticia.

3.4 Toma de decisiones basada en la evidencia

Según Gómez (2009) las organizaciones:

Deben de disponer de evidencias documentadas de los resultados y elementos de salida de cada uno de sus procesos, para el correcto desempeño del sistema se debe contar con información fiable de los indicadores de proceso, de los informes de auditoría, de las no conformidades y reclamaciones detectadas, de los resultados de encuestas o cuestionarios a clientes o partes interesadas (p.1).

Los sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9001:2015 tienen como finalidad la mejora de la satisfacción del cliente. Gómez (2009) opina: “esta mejora continua se basa en la toma de acciones planificadas por parte de la organización y en la posterior revisión de los resultados para verificar la eficacia de cada acción” (p.1).

Según Gómez, la toma de decisiones basada en evidencia es un principio que permite que la organización planifique cada una de las gestiones que llevaran a cabo para cumplir con la calidad y satisfacer las expectativas del cliente, parte de este proceso es la revisión exhaustiva de cada medida que se implementó para comprobar si dieron resultados positivos.

Agrega que, en la búsqueda de la mejora continua en la calidad se deben establecer objetivos, para esto es necesario conocer la situación de partida de la empresa detalladamente, basándose en indicadores medibles para posteriormente verificar que se han alcanzado las metas planteadas.

Las organizaciones deben disponer de datos fiables y evidencias documentadas. Gómez (2009) afirma: “en el camino de la mejora continua las organizaciones deben tomar sus decisiones analizando datos fiables y representativos de su desempeño en el área de calidad” (p.3) cualquier actividad de gestión implica emplear recursos existentes para alcanzar objetivos.

Gómez agrega que, las organizaciones deben asegurarse de que los datos y la información que utilizaran para tomar decisiones son suficientemente precisos y fiables, estos datos pueden obtenerse de la información documentada y de antiguos registros de calidad en otras versiones de la norma.

Es importante que la empresa permita el acceso a los datos a las personas que los necesiten, la organización debe establecer la metodología para el archivo de los datos, su recuperación y los canales de transmisión oportunos.

Es necesario que la empresa realice el seguimiento y análisis de los datos con una metodología adecuada, de manera repetitiva y con una frecuencia determinada, igual es recomendable el establecimiento de valores de referencia para cada uno de los indicadores definidos en el sistema; que en el caso de superarlos o no alcanzarlos requieran la apertura de acciones.

El enfoque de toma de decisiones basado en la evidencia implica muchas cosas en la gestión de la empresa. Gómez (2009) confirma que: “las acciones basadas en evidencias en un sistema de gestión de la calidad son: fiabilidad y precisión de los datos, acceso a los datos, metodología adecuada de análisis y acciones basadas en análisis objetivos” (p.6). Las organizaciones deben tomar sus decisiones analizando datos representativos y confiables para su desempeño en el área de la calidad.

Según Gómez, cualquier actividad que se plantee en el sistema de gestión de calidad para tomar decisiones, debe tener un análisis previo sobre los riesgos y oportunidades que ofrece para el sistema.

Las decisiones están basadas en información veraz y fiable, por ende, se limita la posibilidad de cometer errores y emprender acciones que no resulten eficaces, hay un aumento de la capacidad de demostrar las mejoras y la eficacia de las decisiones a través de la referencia a datos objetivos y el aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.

Finaliza agregando que, el principio de toma de decisiones basado en la evidencia se puede tener un grado de confianza elevado, puesto que las decisiones son tomadas sobre un previo análisis y valoración de la información obtenida.

Para tomar decisiones correctas deben existir evidencias. Blog Wordpress (2015) alega: “las decisiones basadas en el análisis y evaluación de los datos y la información son más propensos a producir los resultados deseados” (p.8).

La organización puede llevar a cabo gestiones que le faciliten el proceso de la toma de decisiones, siempre analizando y evaluando las acciones tomadas sobre los datos en los que se apoyaran para tomar la decisión adecuada.

Según Wordpress, para utilizar el principio de la toma de decisiones basado en la evidencia la cual es parte del sistema de gestión de calidad, deben aplicarse técnicas medibles de veracidad de la información y medición de datos y no solo dejarse guiar por percepciones o costumbres, puesto que esto entorpece el proceso para tomar decisiones adecuadas en una organización.

La aplicación del enfoque basado en hechos para la toma de decisiones tiene muchas ventajas. Oseida (2016) asevera: “este principio da ventajas a la organización tales como: decisiones informadas, aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores mediante la referencia a los registros de los hechos” (p.1).

La toma de decisiones es un proceso complejo e implica cierto grado de incertidumbre, siempre están presente múltiples tipos y fuentes de entradas e interpretaciones, hay una relación de causa y efecto y posibles consecuencias no deseadas.

Oseida afirma que: “por esto es importante hacer una revisión de los hechos, pruebas y analizar los datos para conducir a una mayor objetividad y confianza en el momento de tomar decisiones, ya que las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información” (p.3).

3.5 Aplicación del principio de gestión de calidad en la toma de decisiones

Con la aplicación del principio del enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, se alcanzan ventajas competitivas como la toma de decisiones fundamentada en información veraz y fiable, por ende, se eliminan los posibles errores en el proceso de toma de decisiones.

Torrez (2015) asegura que:

Al tener un sistema de gestión de calidad en la organización y utilizar los enfoques del mismo, las tareas que realizan todos los integrantes de la empresa se facilitan, en el caso de la aplicación del principio de toma de decisiones basada en evidencia; facilita la tarea de la gerencia a la hora de tomar decisiones importantes para alcanzar las metas y cumplir los objetivos corporativos (p.6).

Según este autor, al surgir un problema en alguno de los procesos, el enfoque de toma de decisiones basado en hechos es aplicable para solucionar de manera eficaz dicho problema, ya que se analizan los datos y la información de lo que provocó el imprevisto y con esto se toma una decisión adecuada sobre la falla para asegurar la restauración de calidad en el proceso.

Para tomar una decisión es importante contar con evidencia. Torrez (2015) afirma: “para tomar decisiones en la organización vas a necesitar datos y evidencias tales como: estudios de mercado, rendimiento de procesos, análisis económicos” (p.7). La recopilación de datos debe ser de fuentes confiables preferiblemente internas de la empresa.

Afirma que, es importante contar con evidencias a la hora de tomar una decisión, estas evidencias pueden ser datos de estudios y comparaciones con la competencia, indicadores de gestión como ventas, producción y compras, análisis de información contable como balances; todos estos datos son imprescindibles en el momento de decidir siempre y cuando se verifique su confiabilidad y precisión.

Del monitoreo y medición de los procesos que se deben llevar a cabo diariamente en la organización para mayor eficiencia de los mismos, se pueden obtener los datos e información necesarios para aplicar en enfoque de la toma de decisiones basada en hechos, puesto que son datos recopilado por fuentes internas de la empresa.

Antes de tomar decisiones se debe seleccionar la alternativa que de mejor solución. Maldonado et all (2017) asegura: “los enfoques basados en los hechos para la toma de decisiones se basan en recolección de información para la toma acertada de decisiones empresariales” (p.100). Se debe tomar en cuenta los pros y los contras de cada alternativa para conseguir el éxito en la toma de decisiones.

Maldonado agrega que, este principio es importante dentro de todas las organizaciones, teniendo en consideración que en las empresas nacen muchas ideas, unas que pueden llevar a éxitos, así como otras que pueden llevar a fracasos. Por este motivo es relevante que antes de tomar decisiones se pueda seleccionar entre las distintas alternativas de solución la que mejor encaje al problema.

La toma de decisiones sigue un proceso en el cual se realiza una elección entre las opciones para resolver situaciones, de aquí la aplicación del principio de toma de decisiones basada en la evidencia, pues se deben analizar los datos para encontrar una solución al problema y tomar la decisión adecuada para la empresa.

Según Maldonado et all (2017): “El proceso de aplicación del enfoque de toma de decisiones basada en evidencias debe llevarse a cabo de forma meticulosa, escogiendo la información correcta y analizando de manera amplia los datos recopilados, para poder contemplar los potenciales resultados” (p.103).

Según este, si se aplica el enfoque de toma de decisiones basada en evidencias y se sigue todo el proceso de manera consecutiva, se obtendrán resultados positivos para la organización, puesto que la alta dirección tomara la decisión correcta ante el problema, dándole solución de manera rápida y efectiva.

Agrega que, es importante que las organizaciones tomen decisiones basándose en hechos o evidencias, pues se obtienen mejores resultados, que van respaldados por un previo análisis de los datos obtenidos y el aseguramiento de que la decisión es la mejor conforme a la falla que se presentó en alguno de los procesos.

Capitulo cuatro: Sistema de la gestión de calidad dentro del proceso administrativo y la toma de decisiones

La buena calidad es una condición que debe tener todo servicio para conseguir mayor rendimiento en su actividad y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente (González, 2017).

4.1 Importancia de un sistema de gestión de la calidad

Ser excelente es el objetivo de las organizaciones, sin embargo, es complejo y exige una alineación de múltiples factores, entre los que se encuentra el contar con un sistema de gestión de calidad.

Según Isotools (2016) Un sistema de gestión de la calidad (SGC):

Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Si hablamos de calidad desde la perspectiva del cliente hablaríamos de satisfacer las expectativas de este, si nos centramos en las características técnicas del mismo hablaríamos de que es adecuado para el uso por que cumple con las especificaciones o conformidad de unos requisitos (p.7).

Un sistema de gestión de la calidad proporciona medios para identificar acciones en la previsión de productos y servicios. Chamorro (2016) asegura: “un sistema de gestión de calidad es un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad” (p.2).

Para Chamorro, los sistemas de gestión de calidad son importantes en las organizaciones por que permiten perfeccionar el proceso administrativo de las empresas centrándose en la calidad que se debe ofrecer al cliente.

Este agrega que, un sistema de gestión de la calidad incluye la política de calidad, los objetivos de calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua de la calidad.

Chamorro (2016) afirma: “un buen sistema de gestión de la calidad nos ayuda a mejorar nuestra posición competitiva e imagen interna y externa” (p.3). Un SGC determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

Agrega que el sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar la organización de la compañía, ya que sistematiza operaciones y con esto suelen producirse innovaciones que ayudan a que los procesos de la empresa sean más eficientes. Se genera un ahorro de costos, hay detección de recursos ociosos y se descubren los procesos que no generan valor.

Según Chamorro (2016): “Los sistemas de gestión de la calidad tienen muy en cuenta los requisitos y expectativas del cliente, por lo que su implantación incide positivamente en su satisfacción y su fidelización” (p.5).

La implementación de un sistema de gestión de calidad garantiza un alto porcentaje de que las características del producto o servicio cumplan con los requisitos del cliente. Bovea (2003) confirma: “la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad para cualquier organización es la forma ideal de garantizar el porcentaje de ventas necesario para la sustentabilidad de la empresa” (p.2).

Según Bovea, un sistema de gestión de calidad es importante en una empresa, ya que al implementarlo se asegura calidad en todos los procesos de creación del producto o prestación de un servicio, ayudando esto en el aumento de la rentabilidad de la organización, pues las ventas incrementan al asegurar la calidad que el cliente requiere y exige.

La gestión de calidad aparte de centrarse en los atributos que debe poseer un producto o servicio también se concentra en los medios que se utilizan para obtener la calidad, por esto la gestión de calidad utiliza el aseguramiento y el control de los procesos para obtener consistencia en la calidad.

Bovea agrega que, en el mundo empresarial la calidad no es opcional; ya que, si se pretende sobrevivir en un entorno globalizado, la gestión de calidad tiene que ser considerada una prioridad competitiva y debe alinearse a su visión de futuro.

La gestión de la calidad se constituyó como un factor indispensable en cualquier organización competitiva, y el no cumplimiento de sus especificaciones es el primer paso hacia la salida del mercado.

Según Bovea (2003): “La calidad debe ser cumplida en todos sus estándares, para poder darle a cliente lo que necesita, se debe aprovechar el sistema de gestión de calidad para obtener beneficios competitivos que coloquen a la organización en ventaja” (p.6)

El sistema de gestión de calidad en una organización, comprende diversos sistemas de gestión para áreas especializadas. Camisón, Cruz y Gonzales (2006) aseguran: “para la planificación, la ejecución y el control de una parte de sus actividades, que están entre si coordinadas y relacionadas por las directrices del sistema de gestión global” (p.346). Un sistema de gestión es una composición que interactúa de modo organizado para alcanzar resultados específicos.

Según estos autores, el sistema de gestión de la calidad es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos, capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.

Un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como una composición a cualquier nivel de complejidad, de personas, recursos, políticas y procedimientos que interactúan de un modo organizado para asegurar que se lleva a cabo una tarea determinada o para alcanzar y mantener un resultado específico.

Agregan que existen sistemas para la gestión de la calidad, sistemas de gestión medioambiental, sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales, sistemas de gestión de la responsabilidad social, y muchos otros.

4.2 Fases del proceso administrativo aplicables en el sistema de gestión de calidad

Según Caballano (2017) “Todas las etapas que forman el proceso administrativo conforman un ciclo ya que cada vez que un proyecto planificado se cumple el proceso se vuelve a repetir” (p.1). El proceso administrativo consta de cuatro fases: planeación, organización, dirección y control. Todas estas aplicables en un sistema de gestión de calidad.

Caballano afirma que: “el proceso administrativo en la gestión de la calidad es todo un proceso social que tiene como finalidad planear, determinar, clasificar y evaluar todas las actividades que integran un sistema de gestión de la calidad” (p.1).

Según este, el objetivo del proceso administrativo es lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las actividades, el proceso administrativo en un sistema de gestión de la calidad tiene el fin de optimizar su estructura y mejorar el manejo de dicho sistema por medio de un conjunto de reglas y técnicas.

El proceso administrativo consta de un conjunto de actividades. Argudo (2017) asevera: “estas actividades se dan en dos etapas, la mecánica que involucra la planificación y organización y la etapa dinámica que comprende las fases de dirección y control” (p.1).

Las cuatro etapas que conforman el proceso administrativo, son diferentes, pero no son independientes ya que están íntimamente relacionadas, al no aplicar una no se puede llegar a la siguiente fase.

Argudo agrega que, el proceso administrativo es importante en las empresas que cuentan con un sistema de gestión de la calidad pues aplicándolo es que se logra dar forma a la organización, se cumplen metas y objetivos y se logra cumplir las expectativas del cliente para satisfacerlo.

Las fases del proceso administrativo son:

1. Planificación:

Es la parte del proceso donde se establecen los objetivos o las metas a alcanzar a corto, mediano y largo plazo. Entrelazado a la gestión de la calidad se aplica para establecer las estrategias más idóneas para alcanzar los objetivos corporativos y se construye un plan donde se clarifiquen las actividades a realizar, los recursos materiales que se necesitan y el perfil o las competencias de las personas más idóneas para realizar cada actividad.

Planificar históricamente era un proceso de arriba hacia abajo. Gallardo (2011) afirma: “planificar es definir metas, establecer estrategias y elaborar planes para alcanzar actividades” (p.9). Este proceso implica priorizar y comprometerse con la organización.

Según Gallardo, el resultado de la planificación en un sistema de gestión de la calidad es estratégico, una serie de decisiones acerca de las metas que se deben perseguir en la empresa, es la estructuración de guías y planes para alcanzar los objetivos de la organización.

2. Organización:

Es la fase que le da vida a aquellos detalles que se han planificado dentro del proceso administrativo, estructurando mejor cada actividad, en la gestión de calidad se utiliza para asignar los recursos que se necesitan y seleccionar las personas con las competencias requeridas para cumplir las actividades asignadas.

En el proceso de organizar se asignan tareas, recursos y responsabilidades. Gallardo (2011) confirma: “el resultado de organizar es la creación de una estructura organizativa, siendo el organigrama su representación gráfica” (p.10). En esta estructura los empleados pueden cooperar e interactuar para alcanzar las metas organizativas.

Gallardo agrega que, en el proceso administrativo en la fase de organizar, lo que se busca es la coordinación de todo lo planificado con anterioridad, para la gestión de la calidad esta etapa resulta esencial para poder dirigir los esfuerzos de trabajo hacia metas precisas y concretas.

Un sistema de gestión de calidad agrupa a las personas en departamentos y después coordina todas las partes, durante esta etapa es imprescindible saber organizar adecuadamente los recursos personales y económicos.

3. Dirección:

Es la fase de ejecución de lo coordinado donde se necesita un gerente que motive, comunique y supervise las actividades planeadas y coordinadas.

Dirigir en el pasado se identificaba como una función para mandar y supervisar. Gallardo (2011) asegura: “dirigir es orientar, guiar y motivar la actuación de cada individuo en la organización con el fin de que ayuden a la consecución de las metas organizacionales” (p.10).

Para Gallardo, en el proceso de dirigir la comunicación es importante para que el sistema de gestión de calidad marche correctamente, en esta fase la motivación toma relevancia, pues moviliza a los empleados para que sus acciones sumen valor a la organización.

Agrega que, en el proceso administrativo para la gestión de calidad, la dirección debe llevarse a cabo por la persona que ejerce el cargo de gerente, esta debe tener la potestad de decidir, también necesitará relacionarse eficazmente con cada miembro del equipo y ser capaz de transmitir en todo momento el objetivo planteado por la organización.

4. Control

Es la fase del proceso administrativo de una organización donde se busca medir los resultados obtenidos, en la gestión de la calidad esto se realiza con la finalidad de mejorar aquello que sea necesario y asegurar que el proceso vuelva a comenzar desde una planeación más inteligente que la anterior.

El control vigila que el desempeño de las actividades se ajuste a lo planificado. Gallardo (2011) piensa: “el resultado del proceso de control es la capacidad para medir el desempeño con exactitud y regular la eficiencia y la eficacia de la organización” (p.11). La evaluación del desempeño se desplaza desde los resultados hasta el comportamiento.

Según Gallardo, para un sistema de gestión de la calidad aplicado en una organización esta fase resulta imprescindible, porque sin ella sería imposible poder conocer los aspectos necesarios a mejorar durante las distintas etapas del proceso administrativo.

Gallardo (2011) agrega: “La fase de control en el proceso administrativo para la gestión de calidad, proporciona la oportunidad de mejorar los puntos débiles y fortalecerlos para incorporarlos en la cultura organizacional” (p.13). En esta fase se compara lo planeado con lo obtenido y se observan los resultados.

Se dice que el proyecto ha llegado a su fase final cuando cumple su fase de control, y es justo en ese momento que termina un primer ciclo para comenzar de nuevo en la fase de planificación.

El proceso de calidad de todas las áreas tiene un efecto lineal y multiplicador como un flujo, en la empresa cuando un área no cumpla con los requisitos de oportunidad y especificidad (calidad), las demás áreas de la empresa sufren y no logran alcanzar sus objetivos de la mejor manera.

Según Wordpress (2015) La calidad en la prestación de un servicio:

es un proceso dinámico que abarca desde el diseño de la producción del servicio hasta el momento mismo de su prestación, el momento más importante de todo el diseño. Por este motivo, la gestión de la calidad no atañe únicamente a la unidad que presta directamente el servicio sino al conjunto de la organización. La calidad es responsabilidad de toda la corporación, de tal manera que no puede abordarse de forma parcial sino como una propuesta integral, de ahí la idoneidad del planteamiento de la calidad como proceso que compromete a toda la organización (p.7).

4.3 Gestión de la calidad en los procesos administrativos

Según Maldonado (2017): “El sistema de gestión de calidad es el conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma” (p.125).

La gestión de la calidad incide en las fases o ciclos del proceso administrativo, buscando mejorar cada una de estas etapas para ofrecerle al cliente la calidad que esta demanda en los productos o servicios.

Al ser implementado un sistema de gestión de la calidad en la organización, este viene a formar parte de la estructura organizacional en el proceso administrativo desde la etapa de planeación hasta el control.

Un sistema de gestión de calidad se puede definir como la estructura organizacional. Rojas (2016) afirma: “un sistema de gestión de calidad se compone de tres procesos básicos: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora continua de la calidad” (p.3). El sistema de gestión de calidad y su desempeño contribuyen a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Según Rojas, a través de estas funciones la compañía asegura que los procesos que se llevan a cabo en la creación de productos y prestación de servicios sean adecuados y aseguren la calidad y ventaja competitiva para el éxito organizativo.

Rojas (2016) expresa: “la planeación de la calidad es un proceso que permite el desarrollo de una estrategia anticipada que asegure que los productos y servicios que se crean y prestan tengan la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes” (p.4). Un plan de calidad contempla los objetivos, requisitos y restricciones de la misma.

Para este, la planificación de la calidad otorga un enfoque estructurado y participativo en la planificación de nuevos productos, procesos y servicios, donde se involucra a todos los grupos para que asuman un papel significativo dentro del desarrollo y entrega.

Para determinar las características de calidad de las materias y productos finales. Rojas (2016) asegura: “el proceso de control de calidad participa en la caracterización de los nuevos productos y servicios en sus fases de desarrollo y el establecimiento de las especificaciones de calidad de estas” (p.6). Para elaborar el control de calidad es necesario elegir que controlar, desarrollar objetivos y examinar resultados.

El control de calidad coordina la ejecución de los métodos de ensayo para determinar las características de calidad de las materias primas, materiales, productos intermedios y productos finales.

Según Rojas (2016): “la función principal del control de calidad es asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad, es un conjunto de mecanismos, acciones y herramientas que detectan la presencia de errores” (p.6).

Rojas determina que para controlar la calidad de un producto se realizan inspecciones o pruebas de muestreo para verificar que las características del mismo sean óptimas.

La mejora continua de la calidad se logra a través de etapas. Rojas (2016) afirma: “la mejora continua de la calidad pasa por las etapas de planear, hacer, planear como hacer, verificar y actuar para resolver un problema tras otro sin interrupción” (p.8).

Según Rojas, los resultados de implementar este ciclo en las organizaciones permiten integrar de mejor manera la competitividad de los productos y servicios, mejorando de forma continua la calidad, reduciendo costos, optimizando la productividad, reduciendo precios, incrementando la participación del mercado e incrementando la rentabilidad de la organización.

Las empresas tienen los objetivos de sus actividades muy claros. Esto es lo que expresa Cabrera (2017):

Poner a disposición de sus clientes un producto o servicio a fin de cubrir una necesidad, normalmente eso marca las prioridades del administrador, la calidad se aplica a la producción y a la atención del cliente o consumidor. Muchas veces el administrador no identifica el concepto de calidad en el proceso administrativo, ya que no es solo un proceso ni está desligado al objetivo de la empresa, sino que es resultado de ella (p.1).

Según Cabrera, el proceso de calidad de todas las áreas tiene un efecto lineal y multiplicador, en la empresa cuando un área no cumple con los requisitos de oportunidad y especificaciones de la calidad, las demás áreas de la empresa sufren y no logran alcanzar sus objetivos.

Existe una conciencia generalizada en las empresas para incorporar acciones de calidad en todos sus procesos. Debido a tres motivos específicos que son: aumentar la eficiencia, disminuir costes y mejorar la satisfacción del cliente.

4.4 Elementos del sistema de gestión de calidad para la toma de decisiones

Un sistema de gestión de la calidad se encuentra conformado por varios elementos. Según Mateo (2010): “dichos elementos son: estructura organizacional, planificación (estrategia), recursos, procesos y procedimientos” (p.7).

Agrega que, un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente. Es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Todos los elementos que conforman el sistema de gestión de calidad sirven para aplicar el proceso de toma de decisiones, el cual es imprescindible para emplear y asegurar la calidad en todos los sistemas de la organización.

Cabrera (2017) agrega que: “la estructura organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos” (p.3). Aquí se toman decisiones de la manera en que la empresa organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

La toma de decisiones también está reflejada en el elemento de la planificación de un sistema de gestión de calidad, pues aquí se decide cómo va a estar constituido el conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se han planteado.

Según Cabrera, el recurso es todo aquello que se va a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero). Dentro de la toma de decisiones hay criterios, se debe de elegir las personas que sean aptas para el puesto y los activos necesarios para conformar la organización.

La gestión de la calidad conlleva a que el proceso de toma de decisiones provea a la organización la manera correcta en que deben aplicar los elementos que conforman un sistema de gestión de calidad.

Las organizaciones deben adoptar una serie interdisciplinaria de controles de calidad. Según Blog Koneggi (2020) “los elementos centrales de un SGC deben incluir objetivos de calidad, un manual de calidad, responsabilidades organizativas, gestión de datos que faciliten la toma de decisiones” (p.11).

Según Blog Koneggi, las expectativas y satisfacción del cliente se logran con la gestión de la calidad, a través de la alineación de personas, procesos y tecnología a lo largo del ciclo de vida del producto, los elementos que conforman el sistema de gestión de calidad van de la mano con la toma de decisiones, pues para poder desarrollar estos elementos es necesario pasar por el proceso de toma de decisiones para asegurar una implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

Los elementos de un sistema de gestión de calidad conllevan a que se utilice el proceso de toma de decisiones, un SGC está diseñado para ajustarse a los objetivos, la industria y los requisitos de cumplimiento de una organización para tener un impacto significativo en la cultura.

Blog Koneggi (2020) agrega que en una organización:

para poder proponer metas, desarrollar objetivos, planes y reglamentos que aseguren la calidad en los procesos; debe existir un consenso, se deben tomar decisiones para saber la viabilidad de la implementación de un sistema de gestión de calidad en la compañía, pues los elementos que conforman este sistema conllevan a tomar decisiones para cumplir con las expectativas del cliente (p.15).

para estos, si un cliente está satisfecho con lo que recibe te ayuda a atraer más clientes, y si reconoce que la organización vive y practica el sistema de gestión de calidad, la confianza de estos incrementa haciendo que la organización se convierta en un aliado estratégico; el sistema de gestión de calidad cuenta con elementos que ser trabajados con entusiasmo y esfuerzo tomando las decisiones adecuadas, generan alto nivel de diferenciación y sostenibilidad a la empresa.

4.5 Proceso de análisis necesarios

Estos procesos de análisis necesarios abarcan el sistema de gestión, la alta dirección y todo el personal de la organización.

El alimento del sistema de calidad y de sus herramientas son datos e indicadores propios del sistema. Según Grupo IOE (2015):

Para esto debemos diseñar procesos que nos permitan identificar y analizar los datos procedentes de diferentes mediciones relativas a los principales elementos y factores, el fin es evaluar planes, objetivos e identificar posibles áreas de mejoras y facilitar el proceso de toma de decisiones (p.8).

También abarcan los procesos operativos midiendo su grado de cumplimiento y las desviaciones que sobre ellos se produzcan, las mediciones de satisfacción del cliente teniendo en cuenta las reclamaciones, felicitaciones y comunicaciones formales o no con los mismos.

Según IOE, en el análisis de procesos necesarios se debe tener en cuenta los datos proporcionados por los resultados de las auditorías (externas e internas) realizadas. Así como las desviaciones y acciones que se deriven de su resultado y cualquier otro elemento que sea necesario para la toma de decisiones.

Estos análisis de procesos necesarios proponen una manera de implantar la calidad a todos los niveles de la empresa y son los denominados círculos de calidad, estos crean conciencia de calidad y productividad en todos y cada uno de los miembros de una organización, a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos; así como el apoyo recíproco para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral, o para mejorar algún aspecto que caracteriza un puesto de trabajo.

Isotools (2016) afirma que las ayudas para el análisis de procesos incluyen:

Modelos de procesos visuales tanto estáticos como dinámicos, los datos recolectados al inicio, duración y final de las actividades, y todo el proceso de negocio en sí. Los métodos de análisis de procesos empresariales, como el análisis de la cadena de valor, modelado final y descomposición funcional (p.3).

El análisis de procesos es el que lleva a cabo la revisión de un proceso de negocios. ISOTOOLS (2016) asegura: “el análisis de procesos implica mirar todos los componentes de un proceso: entradas, salidas, mecanismos y controles, e inspeccionar cada componente y su interacción para producir resultados” (p.3). Estos componentes son necesarios para soportar una meta u objetivo empresarial.

El proceso de análisis necesarios tiene el objetivo de mantener o lograr la excelencia del proceso o lograr mejoras incrementales o transformacionales en un proceso empresarial. Los análisis cubren y descubren calidad, tiempo y costos en todos los puntos de un proceso de negocio, desde el inicio hasta la finalización.

Los análisis de procesos de negocio evalúan un sinnúmero de aspectos, según ISOTOOLS (2016) estos son:

1. Costo total de las herramientas de proceso (por ejemplo, sistemas informáticos).
2. Impacto del proceso en los participantes internos (empleados) y externos (pagar) clientes y partes interesadas.
3. Impacto del proceso en la comunidad de la organización (por ejemplo, impactos ambientales) y otras partes interesadas (p.4).

Según Isotools, el proceso de análisis necesarios que se realiza en las organizaciones que procuran la calidad, evalúan todos estos aspectos para poder llevar a cabo una toma de decisiones buscando soluciones o planteando objetivos adecuados a la organización.

En la implementación de un sistema de gestión de calidad, es necesario conocer cómo se llevan a cabo los procesos en la compañía y como es su afectación entre distintos departamentos. CTMA consultores (2018) afirma: “la adopción de un sistema de gestión de calidad contempla las mejoras en los procesos, al estar bien identificados se podrán establecer controles e indicadores de la calidad” (p.4). De este modo será más simple su adaptación para conseguir una mayor eficiencia.

Para conocer cómo se llevan a cabo los procesos es necesario tener cierta información documentada sobre la política de calidad a seguir, como la relativa a procesos operacionales o al alcance del sistema de gestión de la calidad adoptado.

4.6 Calidad total

La calidad total es una filosofía de dirección que está inmersa en todas las actividades, la cual permite satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y lograr los objetivos de la organización de la manera más eficiente, a través de la maximización del potencial de todos los colaboradores procurando la mejora.

La gestión de calidad total (GCT) se caracteriza por un contenido y un proceso de implantación que están interrelacionados. Según Camisón et al (2006):

Calidad total es un sistema de dirección enfocado en personas que buscan el continuo incremento de la satisfacción del consumidor a un coste real continuamente menor. Es un enfoque sistémico completo y una parte integral de la estrategia de alto nivel, acentúa el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo como claves para el éxito organizativo (p.264).

Para Camisón, la gestión destaca el papel de la dirección a través de su compromiso con el concepto, su esfuerzo por asegurar la implicación de todos los empleados y su decisión de fomentar un cambio en la cultura empresarial. La calidad reconoce la necesidad de centrarse en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y de buscar la mejora continua en todos los procesos. Y el componente total alude a la participación y esfuerzo de todos los miembros de la organización, así como la orientación de todos los procesos y niveles hacia la satisfacción del cliente.

El concepto de calidad ha ido evolucionando y experimentando un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos como calidad total. ISOTOOLS (2015) afirma: “la calidad total puede definirse como una estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer de manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés” (p.5).

Isotools constata que, el concepto de calidad se ha ido ampliando progresivamente con el paso del tiempo, en los inicios el enfoque apuntaba directamente a la calidad del producto. Poco a poco se fue dirigiendo hacia los clientes, hasta llegar a la actualidad en la que cada vez han tomado mayor protagonismo los grupos de interés.

La calidad total es el compendio de las mejores prácticas en el ámbito de la gestión de organizaciones. Según ISOTOOLS (2015):

Esto se suele denominar los ocho principios de la calidad total

1. orientación hacia los resultados.
2. orientación al cliente.
3. liderazgo y coherencia en los objetivos.
4. gestión por procesos y hechos.
5. desarrollo e implicación de las personas.
6. aprendizaje y mejoras continuas.
7. desarrollo de alianzas.
8. responsabilidad social (p.6).

La calidad total ha dado lugar a la aparición de modelos de excelencia en la gestión. ISOTOOLS (2015) reafirma: “estos modelos tienen doble utilidad, por un lado, identifican los principios de la excelencia y en segundo lugar sirven como instrumentos de autoevaluación para el personal” (p.8).

Para Isotools, el concepto de calidad se ha ido completando y ampliando con la aportación de muchos expertos, la concepción actual de la calidad responde a la aportación de diferentes teorías surgidas a lo largo del tiempo.

La calidad total es una filosofía, y un modelo que está localizado hacia el cliente. Manene (2010) explica: “la calidad es total por que comprende todos y cada uno de los aspectos de la organización porque involucra y compromete a todas las personas de la organización” (p.1).

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional donde cada trabajador desde el gerente, hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales.

Según Manene (2010): “el organismo internacional de normalización ISO, ha definido a la calidad como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas” (p.1). Las necesidades explícitas se definen mediante una relación contractual entre Clientes y Proveedores; mientras las necesidades implícitas se definen según las condiciones que imperan en el mercado.

Añade que, la calidad total es una estrategia que busca garantizar a largo plazo la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización, optimizando su competitividad mediante el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios.

Manene finaliza agregando que, esto se logra con la participación activa de todo el personal bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada responde a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos estructuras y cultura de las empresas para asegurar su futuro.

Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones de cada capítulo, con respecto a la teoría científica estudiada y analizada para la elaboración del presente documento.

Los aspectos generales de la gestión de la calidad en el proceso administrativo y la toma de decisiones, generan beneficios que permiten ejecutar de manera planificada y racional las diligencias que se llevan a cabo en la organización, facilitando la toma de decisiones para la búsqueda del éxito y cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente.

Los modelos normativos de la gestión de la calidad están enfocados en facilitar dentro de la organización el proceso de toma de decisiones efectivas, con el objetivo de seleccionar la alternativa que ofrezca solución a las dificultades que se presenten en los procesos para brindar satisfacción al cliente.

La gestión de la calidad cumple un papel importante en la toma de decisiones pues influye en este proceso facilitándolo y otorgándole legitimación, ya que utiliza herramientas, enfoques y principios de un sistema para analizar información y comprobar la veracidad de los datos para que la gerencia tome decisiones eficaces para normalizar y asegurar la calidad los procesos y el cumplimiento de metas.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad, es una necesidad para poder desarrollar los procesos administrativos en las organizaciones, y asegurar la calidad para la elaboración de los productos u ofrecimiento de servicios, haciendo uso de la planeación y control para realizar la toma de decisiones eficientes.

La gestión de la calidad juega un papel trascendental dentro del proceso administrativo, puesto que facilita la toma de decisiones fundamentales para que las organizaciones puedan desarrollarse en un entorno globalizado que exige constantemente cambios para poder cumplir los intereses de los clientes o las partes interesadas.

Bibliografía

Álvarez J., Fraiz J., Del rio M., implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. Venezuela. Revista venezolana de gerencia.

Camisón, C., Cruz, S., Gonzales, T., (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Editorial Pearson educación.

Chávez, H., Jiménez, C. y Limo, M. (2014). Toma de decisiones en función de la calidad y competitividad. Lambayeque, Perú.

Maldonado E., Ochoa E., Ramón D., Franco M. (2017). Gestión de la calidad: un enfoque práctico. Guayaquil, Ecuador. Cámara ecuatoriana del libro.

Stoner, J., Freeman, D., Gilbert, B. (1996). Administración. México: Editorial Prentice hall hispanoamericana

Castro, Julio. (2015). La importancia de la información para la toma de decisiones en una empresa. Recuperado de <http://blog.corponrt.com/>.

Escuela Europea de excelencia. (2017). Principios de la gestión de calidad. Recuperado de <http://www.nueva.iso-9001-2015.com/>.

Gallardo Eva (2011). Fundamentos de la administración. Barcelona, España. Recuperado de: www.universidadbarcelona-fundamentos-de-la-administracion-e.g-2011

Hidalgo Vargas, Rita. (2015). Curso: gestión de calidad. Recuperado de <http://portafolio-rita.weebly.com/>.

Idict, Yalexí. (2013). Toma de decisiones. Recuperado de <http://www.ecured.cu/>.

Isotools. Historia y evolución del concepto de gestión de la calidad. España. (Enero 2016). Recuperado de: www.isotools.org

Raffino, María Estela. (2020). Gestión de calidad- concepto, principio y normas ISO.

Recuperado de <http://concepto.de/gestion-de-calidad/>.

Sejzer, Raúl. (2018). Los 7 principios de la gestión de la calidad según ISO 9001:2015. Recuperado de <http://ct.calidad.blogspot.com/>.

Tecnológico Nacional (INATEC). Manual de gestión de calidad. (2016). Consultado: www.inatec.manual-gestion-de-calidad-2016.com

Torres, Iván. (s.f). como aplicar en una empresa los principios de calidad. Recuperado de <http://www.iveconsultores.com/>.

ISOTOOLS (2016). Implantación de un sistema de gestión de la calidad. Recuperado de <http://www.isotools.com>

