

APROXIMACIÓN TEÓRICA AL CONCEPTO DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE GESTIÓN (Theoretical approach to the concept of quality and management systems)

Lina Pineda Sánchez

c.calidad@aunarcali.edu.co

<https://orcid.org/0000-0001-7186-4939>

Corporación Universitaria Autónoma de
Nariño, Colombia



RESUMEN. El concepto de calidad ha evolucionado y ahora el término es reconocido como Calidad Total o Total Quality (TQ), siendo las empresas los principales actores y quienes desempeñaron un papel fundamental con su adopción o implementación. Según Evans (2005), la calidad total es un sistema administrativo orientado hacia las personas y el cual busca un incremento en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. Este enfoque se ha convertido en una estrategia de alto nivel que se puede aplicar en todas las funciones y departamentos, teniendo en cuenta a los empleados desde el nivel más alto hasta el más bajo, pero que además incluye proveedores y demás partes interesadas. Por lo tanto, la importancia de la noción de calidad radica en unificar los conceptos y/o parámetros con respecto a lo que se entiende por esta en términos generales. En concordancia con lo anterior, la presente investigación pretende realizar una aproximación al concepto de calidad a través de la revisión de literatura, artículos, páginas en Internet, análisis documental de libros, artículos, trabajos de investigación, tesis doctorales, sitios web, bases de datos digitales y normatividad que le brindan sustento teórico. Para tal fin se han contemplado los postulados de Deming (1982), Juran (1990), Ishikawa (1986), Crosby (1998), Feigenbaum (1963), conocidos mundialmente como los autores más influyentes de la calidad y su gestión.

Palabras clave: aproximaciones, calidad, gestión, postulados.

ABSTRACT. The concept of quality has evolved and the term is now recognized as Total Quality or Total Quality (TQ), with companies being the main actors and those who played a fundamental role with its adoption or implementation. According to Evans (2005), total quality is a people-oriented administrative system that seeks an increase in customer satisfaction at an increasingly lower real cost. This approach has become a high-level strategy that can be applied in all functions and departments, taking into account employees from the highest to the lowest level, but which also includes suppliers and other interested parties. Therefore, the importance of the notion of quality lies in unifying the concepts and / or parameters with respect to what is understood by it in general terms. In accordance with the above, this research aims to make an approach to the concept of quality through review of literature, articles, Internet pages, documentary analysis of books, articles, research papers, doctoral theses, websites, databases digital data and regulations that provide theoretical support. To this end, the postulates of Deming (1982), Juran (1990), Ishikawa (1986), Crosby (1998), Feigenbaum (1963), known worldwide as the most influential authors of quality and management, have been considered.

Key words: approaches, quality, management, postulates.

Recibido: 20/01/2020

Aceptado: 31/03/2020

Pineda Sánchez, L. (2020). Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 2(1), 41-62.

1. Introducción.

Según Zapata (2001), el Paradigma Neoclásico o Reformista (1940 – 1970), se compone de cuatro grandes enfoques, siendo uno de ellos la Teoría General de Sistemas que considera a la organización como un sistema abierto. Surge como un elemento integrador para comprender las teorías organizacionales, captando los sistemas sociales desde su estructura, procesos, funciones, relaciones, componentes que subyacen en un sistema más general, permitiendo explicar fenómenos través del análisis de las totalidades y de las interacciones internas de estas y las externas con su medio.

Bueno y Valero (1985), la organización se conforma de elementos que pueden ser analizados desde aspectos técnicos, humanos o sociales. Por lo tanto, a través del pentagrama organizativo, realizan una clasificación de la organización en cinco sistemas: técnico, de dirección, humano, cultural y político. También señalan que la organización es un sistema abierto y en permanente interacción con su entorno, de naturaleza mixta entre lo técnico y lo social.

En concordancia con lo anterior, puede inferirse que una organización es un sistema social, técnico y tecnológico que está conformada por una estructura y unos procesos donde generalmente se determina una división del trabajo entre sus miembros y que se encuentra inmersa en un sistema más amplio llamado sociedad con la que interactúa y se presenta una influencia mutua, pero a su vez debe adaptarse para garantizar su supervivencia y continuidad. De allí la importancia de considerar esta teoría en la presente investigación, debido a que los sistemas vivos ya sean individuos u organizaciones son estudiados como “abiertos”, que a través de su interacción sostiene un constante intercambio de información con el entorno.

Un segundo paradigma que resulta importante tener en cuenta es del capitalismo industrial, el cual, según Zapata, Murillo y Martínez (2006), surge después de la Segunda Guerra Mundial, teniendo como tema de interés los aspectos sociales, humanos, la participación, confianza, empoderamiento y autonomía del trabajador, el trabajo en equipo y todo lo referente al "Homo Social". El paradigma está

conformado por cuatro teorías: management renovado, mantenimiento productivo total, la cultura organizacional y Calidad total que es tema de interés particular.

Deming, Ishikawa y Juran, conocidos como algunos de los principales exponentes del control de calidad, promueven a través de sus premisas que las empresas solucionen dificultades de producción y alcancen una mayor productividad. Tanto el concepto de calidad como de gestión de la calidad han logrado evolucionar sustancialmente, permitiendo de esta forma que surjan opiniones o enfoques propuestos por diferentes autores. Entre los ya mencionados se suman Kaosuro Ishikawa, Philip Crosby y Armand Feigenbaum.

Con el fin de tener mayor claridad de sus aportes, en la Tabla 1 se presentan concisamente los postulados de cada uno de ellos:

Tabla 1. Postulados de calidad.

Autor	Postulados o Aportes
Crosby (1998)	Formuló los catorce pasos, en donde explica paso a paso la manera en que una organización podía iniciar y continuar su movimiento por la calidad. Determinó la frase 5, hacerlo bien a la primera vez trae como consecuencia una reducción de costos importantes. Establece el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención. Estaba más orientado a las personas que a las estadísticas. Promovió una mayor participación de todos los empleados.
Ishikawa (1986)	Los círculos de calidad en Japón, o grupos de personas de una misma área de trabajo que se dedican a generar mejoras. El diagrama de causa-efecto, también denominado diagrama de Ishikawa. El control total de calidad, como nueva filosofía de administración. Propuesta humanista fundamentada en el conocimiento de la variación natural que existe en todo proceso.
Deming (1982)	Catorce principios para administrar una organización y asegurar su éxito por medio de la calidad. Difusión del ciclo PHVA propuesto por Walter A. Shewhart.
Juran (1990)	Folleto de métodos estadísticos aplicados a problemas de manufactura. Conceptualizó el principio de Pareto. Propuso la trilogía de la calidad, que es un esquema de administración funcional cruzada.
Feigenbaum (1997)	La calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar una organización. Definió la calidad total como un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad. Costo de la calidad.

Fuente: Elaboración propia (2020).

En adición, Escobar (2018), realiza una interesante relación entre los principales autores, algunos de ellos ya mencionados con sus respectivas ideologías, tal como se observa en la figura 1.

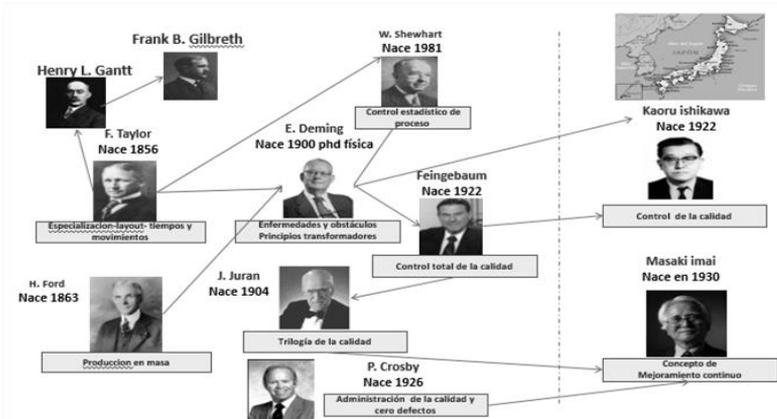


Figura 1. Autores y sus ideologías.

Fuente: Escobar (2018).

Teniendo en cuenta los anteriores postulados es evidente que aunque existen puntos de encuentro, está claro que el concepto de calidad es multidimensional, debido a que depende de diferentes variables, tales como el sector productivo, las expectativas de los clientes, el cumplimiento de requisitos e incluso la normatividad nacional e internacional, por lo tanto debe considerarse como una estrategia administrativa fundamental que fomente el crecimiento y mejoramiento de la organización a través de la satisfacción del cliente versus costos razonables, pues como afirma Crosby (1998), la calidad no cuesta, sino que genera utilidades en todos los aspectos, ya que cada centavo que se gaste en hacer las cosas mal, hacerlas otra vez o hacerlas en lugar de otras se convierte en medio centavo en utilidades.

De esta forma, la calidad contribuye a la disminución de costos de operación, debido a que con su implementación las organizaciones definen métodos para eliminar reprocesos que generan gastos de tiempo y recursos (económicos, materiales), promovándose una cultura de

mejora continua que conlleva al aumento de la productividad. En concordancia con lo anterior, Goetsch y Stanley (2003) expresa que la calidad consiste en las actividades de mejora continua que involucra a cada uno de los integrantes de la organización. La calidad entonces, se proyecta vigorosa y evolucionariamente como un nuevo sistema de gestión.

Durante décadas, el término de concepto de calidad se asociaba a una condición o característica de un producto, no obstante, con el pasar de los años, el concepto ha trascendido y es posible aplicarlo a cualquier tipo de organización y actividad empresarial. Según Moreno, Peris y González (2001), la calidad se encuentra dividida en cuatro categorías fundamentales:

- a) Calidad como conformidad, con las especificaciones definidas según los requerimientos de los clientes.
- b) Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.
- c) Calidad como valor con relación al precio.
- d) Calidad como excelencia, es decir, productos o servicios que reúnen los máximos estándares de calidad, utilizando mejores componentes, la mejor gestión y optimización de procesos.

Es así como el presente artículo provee un marco de referencia para futuras investigaciones, debido a que tiene como finalidad recopilar y relacionar diferentes teorías, enfoques y conceptos de calidad desde diferentes perspectivas y enfoques, permitiendo de esta forma tener una mirada más amplia de la calidad y su gestión, señalando múltiples formas de aplicación y ofreciendo un abanico de posibilidades para las organizaciones que deseen implementar la gestión de la calidad, pues aunque es un proceso voluntario y que según la norma ISO 9001:2015 “puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad, los objetivos de calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad”. Es claro que permite un mejoramiento organizacional, siempre y cuando se implemente y administre de forma adecuada, atendiendo las necesidades del cliente, aunque es posible observar que el concepto de calidad no es

estático y que, por el contrario, está en constante evolución a medida que se generan cambios sociales.

2. Metodología.

Se realizó una investigación documental que consistió en la selección y compilación de información a través de la lectura y reflexión de libros y artículos, encontrados en metabases de datos y revistas científicas especializadas, bibliotecas, bibliotecas de periódicos, centros de documentación e información.

Con el objetivo de identificar información relevante de los principales documentos que preceden a la presente investigación y que guardan una relación con el objeto de estudio, se ha utilizado la siguiente metodología que consta de cuatro (4) fases:

- Selección de bases de datos: se seleccionó la base de datos académica Scopus por ser una meta base de datos que contiene artículos científicos.
- Selección de los tesauros de búsqueda: se realizó una búsqueda de documentos que aborde el concepto de calidad y posteriormente se revisaron artículos académicos, identificando los siguientes tesauros de búsqueda: gestión, calidad, autores, postulados.
- Refinamiento cualitativo: se realizó la revisión cualitativa y depuración de los documentos para identificar su pertinencia con respecto al campo abordado.
- Presentación de la información: se extrajo la información relevante para la elaboración del presente documento.

En cuanto a la revisión de material bibliográfico impreso, como los libros de los autores más representativos, este fue consultado directamente en una biblioteca especializada.

3. Resultados.

3.1. Aproximación al concepto de calidad.

Barba (2002), expresa que autores como Frederick Winslow Taylor a principios del siglo XX, afirmaron que “los empresarios deben preocuparse mucho más por la calidad de lo que producen y por la felicidad de los empleados que por la rentabilidad financiera”.

A partir de la segunda mitad del siglo XX se comenzó a prestar mayor atención al tema de la calidad total, donde las organizaciones aplicaban sus principios de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento, pero a inicios de los años 80's es cuando se empieza a comprender porque resulta ser factor de éxito determinante para las empresas. Según Atkinson (1990), la gestión de la calidad se desarrolla mediante el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas. Para que dicha gestión sea exitosa es necesario involucrar a cada uno de los integrantes de la organización y esta debe ser aceptada por todos.

Oakland (1993), afirma que gestión de la calidad es una herramienta reconocida mundialmente para mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, a través de la incursión de una revolución cultural. Por su parte James (1997), expresa que la gestión de la calidad es una filosofía de dirección, enfocada hacia la mejora de la calidad en la organización concebida como un todo.

Respecto a lo anterior, precisamente uno de los 14 puntos propuestos por Deming (1982), hace referencia a adoptar una nueva filosofía: "la calidad debe convertirse en la nueva religión", es así como la gestión de calidad no se basa solamente en el cumplimiento de unos estándares, sino que es necesario el compromiso sincero de todos los integrantes, iniciando por la dirección, la cual en ocasiones delega toda la responsabilidad de un coordinador de esa área, para lo cual es necesario una transformación de la gerencia debido a que este transmite su punto de vista, es decir, si muestra apatía hacia los procesos de calidad, así mismo lo verán los demás miembros de la organización.

Para Operé (1995), la gestión de la calidad depende de cada miembro de la organización después del impulso por parte de la dirección con el fin de obtener la calidad requerida por el cliente y con el menor costo posible.

No obstante, Ishikawa (1986), menciona que "el control de calidad no se puede poner en práctica simplemente aplicando normas nacionales o internacionales. Estas normas pueden tomarse en cuenta, pero más allá de las mismas el control de calidad debe tener metas

superiores: “satisfacer los requisitos de los consumidores y crear una calidad que los satisfaga”. Si bien es cierto, la Gestión de la Calidad es una herramienta para lograr los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los usuarios y sus partes interesadas; el desconocimiento y falta de apropiación de esta conlleva a que se siga viendo como obstáculo por los integrantes de la organización y se implemente sin responder a las necesidades reales de los clientes internos y estos a la vez influyan en los clientes externos.

La base de la aplicación de cualquier normatividad es involucrar a las personas, mejorando canales de comunicación (formales e informales) y aplicando actividades de capacitación y formación, buscando con ello eliminar las barreras presentadas. Al respecto Crosby (1998), considera que la principal barrera de la calidad consiste en llegar a cambiar actitudes de algunos colaboradores incrédulos y en afectar la cultura de la propia organización fundada en el miedo para orientarla hacia la prevención del error y conseguir hacer las cosas bien desde un principio.

Sin embargo, es posible implementar un sistema de gestión de la calidad siguiendo los requisitos establecidos en la norma ISO 9001, sin que sea necesario obtener una certificación de tercera parte, teniendo en cuenta que estos sistemas no deberían generar una burocracia excesiva y rígida. Algunas organizaciones implementan formalmente un sistema para brindar a sus clientes la confianza de que reciben un producto o servicio que cumple con los requisitos establecidos en una norma. En este orden de ideas y con el fin de conocer con más detalle en qué consisten los sistemas de gestión de calidad, a continuación, se explicarán cada uno de estos términos.

3.2. Sistemas.

Antes de hablar de sistemas de gestión de calidad es necesario tener claridad respecto al término de Sistema, el cual puede ser explicado desde la teoría de sistemas (TS) que proviene de la teoría general de sistemas (TGS), la cual es producto de las investigaciones realizadas por el biólogo alemán Ludwig von Bertalanffy y que fueron publicadas entre

1950 y 1968. Dicha teoría tiene como finalidad generar condiciones que puedan ser aplicadas de forma empírica.

Específicamente, en el ámbito organizacional autores como Feigenbaum (1963), lo define como un grupo o patrón de trabajo de actividades humanas o de máquinas que interactúan, dirigidas por información que opera sobre materiales directos, energía o seres humanos para lograr un propósito u objetivo específico en común. En otras palabras, sistema es un conjunto de actividades ejecutadas por seres guiados a través de información que interactúan para lograr propósitos. Por su parte, Evans (2005), manifiesta que es un conjunto de funciones o actividades interrelacionadas para lograr los objetivos dentro de una organización.

3.3. Gestión.

A continuación, en la Tabla 2 se presentan algunas definiciones que se consideran pertinentes.

Tabla 2. Conceptos de gestión.

Autor	Definición
Corominas (1995)	Gestión proviene del latín GESTIO-GESTIONIS que significa ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados.
De Heredia (1985)	Es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad.
Rementería (2008)	Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión de la persona.
Jorge Huergo (2007)	En este sentido, la gestión es una suerte de acción artística, en cuanto creativa (y no repetitiva o meramente estructurada por recetas) que tiende a la gestación de procesos colectivos, con los otros (y no a pesar de los otros y de lo existente, o contra los otros).
Peter F. Drucker (1986)	El autor más influyente sobre gestión empresarial del siglo XX la define como: "Gestión es hacer las cosas bien, liderazgo es hacer las cosas".
Espasa Calpe (2008)	Un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial.
Restrepo (2008)	Función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización.
Ponjuán (1998)	Proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.

Fuente: Elaboración propia (2020).

3.4. Sistemas de gestión de la calidad.

La gestión de la calidad puede ser implementada a través de un sistema conocido como sistema de gestión de calidad y para garantizar su eficacia es necesaria la participación de todos los miembros de la organización, independientemente del sector productivo o de los cargos jerárquicos. Según Feigenbaum (1963), este sistema tiene como principio el control total de la calidad, debido a que para lograr la satisfacción del cliente es necesario que cada área se involucre y se encargue de la fase que le corresponde en la cadena de producción para que de esta forma el sistema de calidad total sea fundamento del control total de la calidad.

Respecto al control de calidad con la participación de todas las divisiones y todos los empleados, Ishikawa (1986), expresa que: “Sencillamente todo individuo en cada división de la empresa deberá estudiar, practicar y participar en el control de Calidad”. Según la NTCGP1000, numeral 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN y específicamente el 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN, dice: “La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad”.

En ocasiones, la dirección solo está presente en el momento de una auditoría de control y seguimiento, delegando en manos de otra persona la labor de sostener el sistema, lo cual no es malo, lo malo es que no se involucre o comprometa realmente, entonces los demás integrantes de la organización asumirán la misma postura, rondado por los pasillos el comentario “para eso está el de calidad” y no toman conciencia de que todos hacen parte del sistema, desconociendo que su sostenimiento y buen funcionamiento es deber de todos, máxime cuando estamos impactando la calidad del producto o la prestación del servicio y por ende la satisfacción del cliente.

El sistema de calidad es una estructura funcional debido a que se encarga de documentar procedimientos efectivos tanto técnicos como administrativos, con el fin de guiar actividades coordinadas de la fuerza de trabajo, las máquinas y la información de la empresa de forma eficaz y práctica para asegurar la satisfacción del cliente con los parámetros de

calidad establecidos y sin exceder los costos. Summers (1998), señala que el sistema de gestión de la calidad es dinámico, lo que significa que puede cambiar y adaptarse porque se fundamenta en el conocimiento de las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes.

En síntesis, el sistema de gestión de calidad tiene como principio el control total con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos mediante el establecimiento de procedimientos acordados y documentados con cada miembro de la organización que servirán de guía para alcanzar objetivos organizacionales comunes con el menor costo posible y el aprovechamiento de todos los recursos, logrando de esta forma la mejora continua que conllevará al éxito empresarial. Pues, tal como lo manifiesta Operé (1995), a través de la mejora continua de la calidad de todos los procesos, el sistema de gestión de la calidad busca lograr la satisfacción total de los clientes, para lo cual es necesaria la participación activa de todo el personal que previamente ha recibido formación y entrenamiento.

3.5. Implementación de sistemas de gestión de calidad.

Día a día las organizaciones afrontan enormes desafíos con el fin de ser más competitivas y han detectado que con el establecimiento de sistemas de gestión de calidad basados en la norma internacional ISO 9000 han logrado satisfacer las necesidades de sus clientes y con ello incrementar su productividad.

Castro y Rodríguez (2017), hacen referencia a la incidencia de la implementación y certificación de la norma ISO 9001 en los resultados de algunas empresas del departamento de Boyacá - Colombia. Consideran que el esfuerzo de las empresas por lograr dicha certificación genera impactos positivos en aspectos tales como el mejoramiento de procesos, la planificación y el diseño de productos y la satisfacción de los usuarios.

Por su parte, Martínez, Laguado y Flórez (2018), evaluaron el impacto que ha tenido la certificación ISO 9001 para las empresas de la región y los resultados revelan que 23 de los 24 criterios evaluados se cumplen en más del 95% de las empresas analizadas donde el factor de

mayor impacto es la mejora continua; sin embargo, 13% de estas revelan que después de la implementación de un SGC no se han generado proyectos de innovación y desarrollo.

Desde otra perspectiva, González y Moreno (2016), desarrollaron un procedimiento general para la implementación de un sistema de gestión de costos de la calidad con un enfoque de mejora continua. Este es un antecedente importante para la investigación debido a que combina el enfoque de sistema, de gestión, de mejora continua y de procesos, lo cual servirá de guía para el desarrollo del marco teórico.

En contraste, Nicoletti y Oliveira (2019), presentaron un marco para la implementación del sistema de gestión de calidad en una fábrica de cerveza mediante la revisión bibliográfica de la gestión de calidad e información recopilada en una investigación entre 2011-2014 en la empresa estudiada. Los resultados de este estudio tienen implicaciones prácticas en el marco propuesto para aumentar el rendimiento empresarial del sistema de gestión de calidad.

Por otro lado, Fernández, Rodríguez y Fontana (2016), presentaron el impacto que la implementación de un sistema de gestión de la calidad, como el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, tuvo en dos componentes clave en cualquier organización educativa, específicamente las comunicaciones y las relaciones externas. Se entiende por impacto en este estudio los cambios que se han consolidado en una organización y que han creado diferentes formas de hacer las cosas, comunicarse y establecer relaciones. Los resultados muestran que la implementación de sistemas de gestión de calidad ha tenido un impacto en los sistemas de comunicación y las relaciones externas en las escuelas.

Gamboa y Melão (2015), exploraron los beneficios, las dificultades y los impactos de la práctica profesional de ISO 9001 en los servicios sociales. Se realizó un estudio de caso múltiple de tres instituciones pequeñas y medianas certificadas en servicios múltiples. Los resultados muestran que (1) los servicios sociales vieron mejoras en los procesos, la motivación de los empleados, la comunicación interna y el diseño del trabajo en lugar de mejoras en los resultados del servicio; (2)

algunos impactos son específicos de los servicios sociales; y (3) aumentó la carga de trabajo administrativo de los trabajadores sociales, pero pudieron estructurar y adaptar mejor su trabajo a las necesidades específicas de los usuarios.

Finalmente, Fontalvo y De La Hoz (2018), establecieron los criterios y estructuras para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en una institución colombiana de educación superior, abordando conceptos claves de los sistemas de gestión de la calidad, normalización y lineamientos de alta calidad para programas académicos e implementación del sistema de gestión de la calidad en una institución universitaria de educación superior.

La implementación de sistemas de gestión de calidad en las empresas ha sido tema de discusión entre defensores y opositores. Si bien es cierto, con la implementación es posible consolidar, presentar y reconocer aspectos diferenciales entre otras organizaciones del mismo carácter, además identificar las fortalezas y debilidades con el fin de procurar el mejoramiento continuo en cada uno de sus procesos a fin de brindar servicios y productos confiables. También se ha convertido en un arma de doble filo debido a que tal como lo manifiesta Escobar (2010): “Cada vez más se puede reconocer la certificación como la oficialización de la Calidad que demuestra la organización a través de sus productos y/o servicios.

Sin embargo, aparecen consecuencias negativas en este proceso como: detrimento de la organización al mostrar resultados no alcanzados, lo que lleva a percibirse cada vez más lenta en sus procesos y resultados”. Es así como algunas organizaciones globalizadas se adhieren a esquemas de gestión que les resulta ajeno, pues no conocen su constitución o no han participado en la construcción de ellos, trayendo como consecuencia que sus SGC sean implementación de forma obligatoria, causando rechazo o resistencia hacia el mismo.

No se puede desconocer que con la implementación se derivan situaciones poco gratas, tales como trabajo adicional al asignado para la documentación de procedimientos, reuniones de comités de calidad,

seguimiento a los planes de mejoramiento y preparación y recibimiento de auditorías tanto internas como externas, documentación compleja, robusta y rígida, incluso apatía hacia el área de calidad y su líder, además de la sensación de temor y ansiedad a la hora de recibir la auditoría de seguimiento por parte del ente certificador. Estos entre otros aspectos han sido identificados no solo a partir de la experiencia de aquellos cuyo campo de acción son los sistemas de gestión de calidad, sino que existen investigaciones que soportan estas premisas donde se coincide en que la certificación en normas ISO 9000 resultan ser muy costosas en comparación con los beneficios, además de ser un proceso lento, muy formalizado e impersonal que consume recursos.

Posiblemente, la causa raíz de la implementación de sistemas de gestión de calidad ineficientes puede radicar en que las organizaciones adoptan esquemas ajenos a su entorno y real organización, donde una sola área se encarga de la construcción del sistema y no involucra a todas las partes interesadas, obligando al personal a ejecutar procedimientos que resultan difíciles de cumplir.

Para la implantación del sistema de calidad Moreno, Peris y González (2001), expresan que la Norma ISO 9000 brinda una orientación basada en cinco fases: diagnóstico, planificación, documentación del sistema, implantación, control y mantenimiento, y certificación como fase no obligatoria. En la Tabla 3 se presentan las fases generales que se deben tener en cuenta para la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Tabla 3. Fases implementación sistema de gestión de calidad.

Fases	Descripción
Diagnóstico	Análisis de la situación actual de la empresa contemplando todas las áreas y las actividades que se desarrollan dentro de ellas, los recursos disponibles, la documentación existente. Para el desarrollo de este diagnóstico fue necesario recopilar información interna y externa de la empresa para obtener datos cualitativos y cuantitativos. Posteriormente, analizar la información para evaluar su estado y finalmente presentar las conclusiones incluyendo un plan de acción.
Planificación	Con la información obtenida en el diagnóstico, la dirección debe coordinar la elaboración de un plan de acciones concretas, cronograma de actividades y proveer los recursos necesarios.
Documentación del sistema	Un sistema eficaz es aquel que recoge por escrito la forma en que funciona la empresa. Es decir que se requiere el involucramiento de todas las partes interesadas.
Implantación	Se puede desarrollar ya sea gradualmente, asegurando procesos a medida que se van diseñando y documentando los procedimientos o la puesta en práctica de las actividades de aseguramiento antes de su documentación final.
Control y mantenimiento	El sistema debe ser revisado periódicamente para verificar su funcionamiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos para realizar las modificaciones si es necesario.
y certificación como fase no obligatoria	Esta etapa es de carácter voluntario y por medio de esta un ente certificador otorga un certificado de cumplimiento de los requisitos de una norma determinada.

Fuente: Elaboración propia a partir Moreno, Peris y González (2001).

Cualquier organización puede optar por desarrollar sus sistemas de gestión de la calidad, sin necesidad de darle cumplimiento a los requisitos de las normas ISO, no obstante, estas se han convertido con el pasar del tiempo en un referente importante debido a que sus condiciones son genéricas y aplicables, sin importar su tamaño, tipo, productos o servicios ofrecidos, y que indican buenas prácticas de gestión con el fin de alcanzar la calidad para lograr la satisfacción del cliente, sin hacer referencia a un producto o servicio específico. Teniendo en cuenta lo anterior, resulta oportuno conocer un poco acerca de las normas ISO y su evolución.

3.6. Origen y evolución Normas ISO.

Debido al desarrollo de las sociedades, el comercio también fue creciendo de forma exponencial y con ello la importancia de implementar acciones de mejoramiento tanto en productos como en servicios, teniendo en cuenta optimización de los recursos. Es así como surgió la necesidad de crear estructuras encargadas de estandarizar la

forma de hacer las cosas a través de normas de calidad que son aplicadas o implementadas en todo tipo de organización.

En consecuencia, la Organización Internacional para la Normalización tiene sus orígenes en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización en 1926 y en la Tabla 4 se detalla el origen y evolución de las normas ISO.

Tabla 4. Origen y evolución Normas ISO.

Año	Suceso
1946	Después de la segunda guerra mundial Londres se comienza a recuperar y allí se reúnen 65 delegados de 25 países para aunar esfuerzos y consolidar el futuro de la estandarización internacional.
1947	Nace oficialmente un organismo especializado en normatividad <i>International Organization for Standardization</i> llamado ISO, conformado por seis comités técnicos, cada uno de ellos especializado en un área específica.
1949	ISO establece su sede principal en Ginebra; y para el inicio de los años 50, la Secretaría Central contaba con cinco miembros.
1951	Se establece la primera norma de ISO: ISO/R1:1951, orientada a la referencia estándar de las medidas industriales de longitud, siendo la base de la ISO 1:2002.
1987	Se presenta la primera edición de un estándar de calidad de la serie de normas ISO 9000, conteniendo los requisitos para que las organizaciones pudieran entregar productos o servicios que satisficieran necesidades de sus clientes y conforme a sus expectativas.
2000	La serie de normas ISO 9000 es sometida a revisión con el fin de simplificar su aplicación y orientarla hacia el principio de gestión de procesos y aparece la ISO 8402 para la Gestión de la Calidad y Control de Calidad como complemento a la serie 9000.
2008	Las iniciales ISO 9001, 9002 y 9003 son sustituidas por ISO 9001:2000. A su vez, ISO 9004-1, ISO 9004-2, ISO 9004-3 e ISO 9004-4 son reemplazadas por ISO 9004:2000.
2008	Se revisa de nuevo ISO 9001 realizando ajustes y cambiando de versión.
2015	Se realiza nuevamente una revisión y ajustes enfatizando en la gestión de riesgos y siendo este el estándar vigente hasta la fecha.

Fuente: elaboración propia (2020).

3.7. Norma ISO 9001:2015.

Teniendo en cuenta la evolución de las normas ISO, el implementar un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 (2015), significa que cuenta con un respaldo histórico y altas proyecciones para el futuro, debido a sus constantes revisiones y actualizaciones que apuntan a que sus parámetros no solo sean más fáciles de implementar, sino también de comprender y cumplir.

Según Moreno, Peris y González (2001), los objetivos que se persiguen con la aplicación de la norma es brindar a la organización

elementos que le permitan lograr la calidad del producto o servicio, pero además mantenerla a través de procesos, con el fin de satisfacer las necesidades de cliente en el tiempo. El establecer sistemas de aseguramiento de la calidad permite el adecuado funcionamiento de la empresa y la adquisición de ventajas competitivas, pues tal como lo manifiesta Guajardo (1996), algunas ventajas son obtener una imagen superior en el mercado y la distinción de ser una empresa de clase mundial, lograr una percepción mayor de la calidad, reducción de auditorías de calidad por parte del cliente y aumento de la participación en el mercado. En la actualidad la norma ISO 9001 es la que cuenta con mayor renombre, además de ser la más utilizada alrededor del mundo, pues según información suministrada por ISO (2019), más de un millón de organizaciones en el mundo están certificadas con dicha norma. En la Tabla 5 se presentan los principios básicos para la gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015, tal como se observa a continuación.

Tabla 5. Principios para la gestión de calidad.

Principio	Descripción
1. Enfoque al cliente	Se ha convertido en la prioridad, pues se basa en unir esfuerzos para garantizar la satisfacción total del cliente.
2. Liderazgo	Se basa en proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
3. Compromiso de las personas	Es fundamental la participación activa de todos los colaboradores, quienes realizar aportes importantes para el mejoramiento de los procesos y por ende de los productos y servicios.
4. Enfoque basado en procesos	El proceso en una secuencia de actividades dentro de cada área es parte vital de una cadena interrelacionada para lograr la entrega de un producto o servicio.
5. Mejora	Son las acciones encaminadas al mejoramiento de actividades mediante la medición de indicadores para la optimización de los procesos.
6. Toma de decisiones basado en evidencia	Toda decisión debe ser tomada basándose en evidencias obtenidas mediante evaluaciones objetivas.
7. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores	Se estrechan las relaciones con los proveedores con el objetivo de brindar productos y servicios de mayor calidad.

Fuente: Elaboración propia (2020).

La versión actualizada de la norma ISO 9001:2015 cuenta con una estructura dividida en capítulos, los cuales sirven de guía para que la organización implemente cada requisito. A continuación, en la Figura 2

se observa la Estructura ISO 9001:2015 donde también se pueden notar sus correspondientes capítulos.



Figura 2. Estructura ISO 9001:2015.

Fuente: Elaboración propia (2020).

Considerando lo anterior, puede inferirse que la nueva versión de la norma trae consigo importantes beneficios, como el liderazgo compartido entre los integrantes de la organización, mayor énfasis en la gestión de riesgos y oportunidades, y una estructura y términos comunes con otras normas de la misma familia, lo cual permite su fácil articulación a un sistema integrado.

4. Conclusiones.

En la literatura son múltiples las concepciones y acepciones encontradas en cuanto a calidad se refiere, no obstante, estas podrían ser clasificadas dependiendo del enfoque u objetivo que busque la organización, por ejemplo, que sea vista como una nueva cultura, como la búsqueda de la excelencia en el producto o servicio, como un valor

agregado o como un medio para satisfacer las necesidades del cliente; por lo tanto, la calidad no es estática, por el contrario es dinámica y debe estar en constante transformación. Es así como existe un único significado que pueda comprender todas las significaciones que se han aportado sobre esta categoría.

El proceso evolutivo de la gestión de la calidad ha sido muy dinámico, inicialmente se concentraban los esfuerzos en el proceso productivo, no obstante, ahora ha logrado trascender a un nivel más general incluyendo el talento humano como elemento fundamental que a su vez se convierte en un cliente interno y con un enfoque hacia la mejora continua de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de las organizaciones.

La calidad no puede concebirse como el simple cumplimiento de requisitos de una norma, los cuales pueden ser cumplidos fácilmente incluso solo en el papel a través de un certificado, por el contrario, la calidad debe ser interiorizada, aprehendida como una cultura, una filosofía que se viva diariamente e influya en el desarrollo de las organizaciones.

En otras palabras, la gestión de la calidad puede comprenderse como una forma de dirección de una organización que incluye la participación activa de todos los miembros, con el fin de lograr la satisfacción del cliente. No obstante, también debe considerar aspectos fundamentales para que se pueda desarrollar, tales como las actividades propias, la estructura jerárquica, políticas y objetivos institucionales y la planificación, ejecución, control y mejoramiento de la gestión.

En ese orden de ideas, actual y mundialmente una tendencia es el cambio constante en las organizaciones, por ello resulta fundamental que las organizaciones adapten sus sistemas de gestión de calidad de acuerdo a su entorno, considerando las diferentes circunstancias que se puedan presentar y de esta forma puedan sobrepasarlas. Es allí donde resulta ser de gran importancia la aplicación del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), pues este además de promover una cultura de planificación, también permite formular acciones correctivas y de mejoramiento continuo.

La gestión de calidad se ha convertido en una estrategia que le permite a las organizaciones lograr un alto grado de competitividad y garantizar su permanencia en el mercado que cada vez es más globalizado. Desde una perspectiva integral, la gestión de la calidad comprende un conjunto de políticas, objetivos, estrategias, acciones, y procedimientos orientados hacia la garantía, el control y la promoción de la calidad en todas las áreas, con el fin de asegurar una mejora progresiva haciendo énfasis principalmente en las oportunidades y fortalezas.

Referencias bibliográficas.

- Atkinson, F. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management*. Estados Unidos: Editorial Pfeiffer y Co.
- Barba, A. (2002). *Calidad y cambio organizacional: ambigüedad, fragmentación e identidad. El caso del LAPEM de México*. México, D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Bueno, E. y Valero, F. (1985). "Perspectivas actuales sobre la organización", Documentos IADE, núm. 1. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Castro, H. y Rodríguez, F. (2017) Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(22), 18-25.
- Corominas, J. (1995). *Breve Diccionario etimológico de la Lengua Castellana* (2da ed.). Madrid: Editorial Gredos.
- Crosby, P. (1998). *Calidad Sin Lágrimas. El Arte de Administrar sin Problemas*. México, D.F. Editorial CECSA.
- De Heredia, R. (1985). *Dirección Integrada de Proyecto - DIP - "Project Management"* (2da. ed.). Madrid: Alianza Editorial.
- Deming, E. (1982). *Quality, Productivity and Competitive Position*. Massachusetts: Massachusetts Inst Technology.
- Drucker, P. (1986). *Una nueva dimensión de la administración*. Bogotá: Editorial Norma.
- Escobar, M. (2010). La certificación de calidad: Logro no alcanzado, una paradoja. *Journal of Global Business Administration*, 2 (1), 32-52.
- Escobar, M. (2018). La armonización de los procesos de autoevaluación y gestión de calidad en las IES. Desde el aseguramiento hacia la

- excelencia. Una apuesta por el valor. Conferencia llevada a cabo en Cali, Colombia.
- Espasa, C. (2008). Conceptos de gestión. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos15>
- Evans, J. (2005). Administración y Control de la Calidad. México: International Thomson Editores.
- Feigenbaum, A. (1963). Control total de la calidad: ingeniería y administración. México, DF: Compañía Editorial Continental.
- Fernández, M., Rodríguez, J. y Fontana, M. (2016). Impact of implementation of quality management systems on internal communications and external relations at schools. *Total Quality Management and Business Excellence*, 27(1-2), 97-110.
- Fontalvo, T. y De La Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1), 35-44.
- Gamboa, A. y Melão, N. (2015). The impacts and success factors of ISO 9001 in education: Experiences from portuguese vocational schools. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 29(4), 384-401.
- Goetsch, D. y Stanley D. (2003). *Quality Management. Introduction to Total Quality Management for Production Processing and Service*. New York: Prentice Hall.
- González, L. y Moreno, M. (2016). Procedimiento para la implementación de un sistema de gestión de costos de calidad. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-14.
- Guajardo, G. (1996). *Administración de la Calidad Total, Concepto y Enseñanzas*. México, D.F. Pax.
- Huergo, J. (2007). *Los procesos de gestión. Especialización en Política y Conducción Educativa*. Buenos Aires: Universidad Pedagógica de Buenos Aires.
- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control total de calidad (What is Total Quality Control? The Japanese Way, D. J. Lu. Trad.). Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- ISO 9001: 2015 (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Bogotá. CONTEC.
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio*. España: Prentice Hall.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Martínez, A., Laguado, R. y Flórez, E. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. *Estudios Gerenciales*, 34(147), 216-228.
- Moreno, M., Peris, F. y González, T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos*. España: Prentice Hall.
- Nicoletti, A. y Oliveira, M. (2019). El impacto de la implementación del sistema de gestión de calidad en el desempeño organizacional: una investigación de acción en una industria cervecera brasileña, *Total Quality Management y Business Excellence*, 30(11-12), 1411-1427.
- Oakland, J. S. (1993). *Total Quality Management. Text with Cases*. Londres: Elsevier Butterworth- Heinemann, Ltd.
- Operé, M. (1995). *Calidad Total*. México: Instituto Superior de Estudios Empresariales.
- Ponjuán, G. (1998). *Gestión de Información en las organizaciones: Principios, Conceptos y Aplicaciones*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Rementeria, A. (2008). *Veamos ahora el concepto de gestión*. Disponible en <http://lauca.usach.cl/~aremente/tema2.html>
- Restrepe, G. (2008). *El concepto y alcance de la Gestión Tecnológica*. Disponible en http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/guillermo_r/concepto.html
- Summers, S. (1998). *Quality*. Ohio: Prentice Hall.
- Zapata, A. (2001). *Grandes paradigmas. Las Teorías de la Organización y la Gestión: de un Paradigma a Otro*. Cali: programa editorial Universidad del Valle.
- Zapata, A., Murillo, G. y Martínez J. (2006): *Organización y Management, naturaleza, objeto, método, investigación y enseñanza*. Cali: programa editorial Universidad del Valle.