

FUNDAMENTOS PARA LA CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Foundations for quality and organizational management control
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0036>

Alicia Valentina Álvarez Pérez ¹
ORCID: [/0000-0002-6796-4168](https://orcid.org/0000-0002-6796-4168)
Daniel Austin Zaldívar Almarales ¹
ORCID: [0000-0001-9892-5033](https://orcid.org/0000-0001-9892-5033)
Rosa Amelia Moreira Ortega ^{1 2}
ORCID: [0000-0001-5877-7523](https://orcid.org/0000-0001-5877-7523)
Carlos Fernando Giler Zúñiga ¹
ORCID: [0000-0002-8194-0701](https://orcid.org/0000-0002-8194-0701)
Edith Vanessa Bonin Campos ¹
ORCID: [0000-0003-2543-2064](https://orcid.org/0000-0003-2543-2064)

RESUMEN

La calidad y el control para la gestión organizacional es un sistema que permite a las organizaciones cumplir con sus propósitos y metas establecidas como identidad corporativa, garantizando la satisfacción integral de sus actores. El propósito de esta investigación es determinar los fundamentos para la calidad y control de gestión organizacional. Esta investigación se desarrolló bajo una perspectiva cualitativa de tipo documental, descriptiva. Consistió en la revisión y análisis de la literatura especializada. Se obtuvo que existe una serie de fundamentos estandarizados, que se pueden ajustar según la particularidad de cada organización, que garantizan un excelente control de calidad para la gestión organizacional. Pero para implementarlos se debe involucrar y formar a todo el personal que lo ejecutará, con una serie de pasos, normas y procedimientos indispensables para la aplicación del mismo

Palabras claves: Calidad, control, gestión organizacional.

ABSTRACT

Quality and control for organizational management is a system that allows organizations to fulfill their purposes and goals established as corporate identity, guaranteeing the integral satisfaction of their actors. The purpose of this research is to determine the foundations for organizational management quality and control. This research was developed under a qualitative, documentary, descriptive perspective. It consisted of the review and analysis of the specialized literature. It was obtained that there is a series of standardized foundations, which can be adjusted according to the particularity of each organization, which guarantee excellent quality control for organizational management. But to implement them, all the personnel who will execute it must be involved and trained, with a series of steps, rules and procedures that are essential for its application.

Keywords: Quality, control, organizational management

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF
² Autor de correspondencia: rosa.moreira@formacion.edu.ec

INTRODUCCIÓN

Los actuales entornos competitivos en los que se desarrolla la actividad empresarial, junto a la necesidad de responder de forma adecuada a los continuos cambios y constante incertidumbre a los que las organizaciones han de enfrentarse, conllevan una significativa modificación en lo que a la gestión empresarial se refiere, resultando esencial en este sentido, el papel del control de gestión, que como elemento del proceso de dirección, es el que más contribuye a mejorar las actuaciones de cualquier sistema. (Nogueira, Hernández, Medina y Quintana, 2004)

Uno de los elementos importantes que garantiza el éxito de una organización es la calidad, esta es definida por Sanabria, Romero y Flores (2014) como que “dentro de una aproximación compleja, se convierte en una buena oportunidad para que la organización pueda reinventarse constantemente, para que logre comprender la organicidad de su propia estructura y mirar la interdependencia que caracteriza su naturaleza” (p.207)

Por otro lado, el Ministerio de fomento (2005) afirma que “la calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción” (p.20)

Cadena (2018) por su parte señala que la calidad ha evolucionado con el paso del tiempo y ha ido incorporando nuevas ideas, así como también ha ido rechazando aquellas que han quedado obsoletas. Se puede decir que la filosofía sobre la calidad ha pasado por cuatro fases distintas: Control de la calidad, Aseguramiento de la calidad, Calidad Total, Excelencia empresarial. (ob cite). La Calidad Total supone un cambio de cultura en la empresa, ya que la gente se debe convencer de que la calidad atañe a todos y que la calidad es responsabilidad de todos. Es por ello que una forma de gestionar una organización enfocada en la calidad total es implantando un Sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a algún modelo genérico o uno especie, y desarrollado según las características propias de la organización (Cadena, 2018)

Ahora bien, el otro elemento importante, es la organización administrativa, Davalos (2015). Explica que:

El concepto de administración, como se formuló originalmente a partir de la teoría de la administración científica de Taylor y la teoría clásica de Fayol y otros aporte posteriores como los Koontz y O'Donnell, parte de la asignación de recursos para ser empleados en procesos o actividades

específicas que implican mecanismos de planificación, organización, ejecución y control que garanticen su utilización adecuada. En la actualidad, el concepto tradicional de administración es insuficiente para reflejar el logro de la eficacia, eficiencia y ética, como condiciones imprescindibles para atender a las complejas exigencias del entorno. Por tales razones surgió posteriormente el término Gestión como una concepción más amplia y adecuada para las condiciones actuales. La gestión se encamina a definir la acción, el impacto y el efecto de la integración de los procesos de una organización; mientras que administrar consiste en el proceso de diseñar y mantener un ambiente para el funcionamiento de los grupos y alcanzar los objetivos (p.6)

Pero es importante que cuando una organización se plantea la mejora global de sus resultados, la primera acción que debe llevar a cabo es identificar cuál es su posición dentro de su sector de mercado y dentro de la sociedad para después plantearse los objetivos y metas que espera alcanzar (Ministerio de fomento, 2005)

Sin embargo, hay que tener en cuenta que el proceso general de planificación comienza en el mismo momento en que los máximos directivos de la organización piensan en los logros futuros que desearían alcanzar y en el tipo de organización que les gustaría estar dirigiendo (Ministerio de fomento, 2005)

Ministerio de fomento (2005) explica que:

Una vez caracterizado el propósito de la organización, es necesario determinar los factores críticos para el éxito del negocio. Los FCE son las acciones críticas para el éxito de una organización. Con ellos pretendemos identificar los resultados que, de no conseguirse, pueden poner en peligro el éxito del negocio. Como punto de partida para identificar los FCE, se debe elaborar un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fuerzas y Oportunidades). Una vez obtenidos los resultados del análisis DAFO, se clasificarán. Esta categorización deberá ser acorde con la DP. Para saber si esta categorización es correcta, las partes involucradas deberán analizar si el fracaso de una de estas categorías podría poner en peligro la consecución de la DP. Si la respuesta es afirmativa, esta categoría será un FCE (p. 3)

Pero para Davalos (2015) señala que desde el punto de vista de la gestión es un sistema es un conjunto de procesos interrelacionados que apuntan a un objetivo común. Trabajar con un enfoque de sistema significa analizar el entorno y definir el rumbo de la organización, determinar los procesos que contribuyen al logro de los objetivos y a mantener estos procesos bajo control.

Esto quiere decir que toda organización requiere de un sistema de calidad y control para la gestión organizacional, razón por la cual el propósito de esta investigación es determinar los fundamentos para la calidad y control de gestión organizacional. Esta investigación se desarrolló bajo una perspectiva cualitativa de tipo documental, descriptiva.

DESARROLLO

Para, Herrera (2008), la calidad “es aquella que tiene como objetivo la plena satisfacción de las necesidades del cliente, mediante productos y servicios elaborados con cero defectos, que logren exceder las expectativas de los mismos” (p.5). De la misma forma, el control de calidad permite evaluar la eficiencia de los sistemas y con ello ver qué procedimientos pueden mejorarse y cuáles deben corregirse, ya que las causas de dichas desviaciones y errores en la fabricación de productos provienen de otro proceso que debe ser detectado y corregido.

Ahora bien, tal como explica Cadena (2018) Un sistema de gestión de la calidad (SGC), en general, consta de:

- Una parte documental, en la cual se describe el sistema conforme a una norma (Ej. ISO 9001, ISO 14001. OHSAS 18000).
- Una parte práctica, que consta a su vez de: Aspectos físicos: plantas, maquinaria, herramientas, instrumentos de control, etc. Y aspectos humanos: perfiles, adiestramiento y formación del personal, cultura organizativa, etc. El sistema debe diseñarse de acuerdo a la empresa, a sus objetivos, sus necesidades, y su situación actual. El sistema no debe sobre dimensionarse ni sub dimensionarse. No debe esperarse implementar un sistema de gestión de la calidad sin cambiar nada en la organización.

Lo que quiere decir, que las normas que rigen un Sistema de Gestión de la Calidad no definen como debe ser el Sistema de la Calidad de una empresa, sino que fijan requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de la calidad (Cadena, 2018)

Es importante señalar que los **fundamentos para la Gestión de la Calidad que la norma ISO 9001:2015, son los fundamentos internacionales bajo las cuales se deben aplicar, por lo que se establece como base de los Sistemas de**

Gestión de Calidad son la base sobre la que se fundamenta la implantación de los mismos en las organizaciones. Su aplicación permite a las organizaciones **satisfacer las necesidades de sus clientes**, al ofrecer productos y servicios que se adapten a las necesidades y requerimientos de éstos. Además, tales fundamentos, tienen en cuenta la **evolución que experimentan las exigencias y requerimientos de los clientes** con el fin de adaptarse y mantener la satisfacción de los mismos (Escuela europea de excelencia, 2018)

Estos Fundamentos para la Gestión de la Calidad que dan sentido a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 son los siguientes (Escuela europea de excelencia, 2018):

1.- Enfoque sistémico de la calidad: La aplicación de la calidad a través del Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a la organización a:

- Analizar los requisitos de los clientes.
- Definir el conjunto de procesos que posibilitan que los productos ofrecidos sean aceptables.
- Controlar tales procesos.

2.- Enfoque basado en procesos: Este concepto engloba el conjunto de actividades que permiten identificar y gestionar de manera sistemática todos los procesos integrantes y sus interacciones, permitiendo mediante ello que la organización pueda operar de manera más eficaz.

3.- Política y objetivos de la calidad: La política y objetivos de calidad marcan la dirección de la organización. Los objetivos deben ser coherentes, medibles y consistentes con la política de calidad. Además, tales objetivos deben ser compatibles con los objetivos generales de la organización y el logro de los mismos contribuirá de manera positiva al éxito de la organización.

4.- Papel de la Alta Dirección: Mediante la aplicación del liderazgo en base a los requisitos que ISO 9001:2015 establece para los Sistemas de Gestión de la Calidad, la Alta Dirección debe ocuparse de:

- Lograr que los empleados se involucren en la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Asegurar un eficaz funcionamiento del SGC.

5.- Valor de la Documentación: La documentación ocupa también un papel muy importante dentro de los Fundamentos para la Gestión de la Calidad, pues gracias a ella es posible transmitir los propósitos y firmeza de las acciones. Por tal motivo la acción de documentar no debe verse como un objetivo en sí, sino como una acción a través de la cual la organización adquiere valor.

6.- Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad: Los Sistemas de Gestión de la Calidad pueden ser evaluados mediante auditorías, revisiones o autoevaluaciones.

Para la evaluación de los mismos, son cuatro las preguntas básicas que se busca responder:

- ¿Si se ha identificado y definido de manera adecuada el proceso?.
- ¿Si se han establecido las responsabilidades?
- ¿Si el personal cuenta con las competencias adecuadas?
- ¿Si el proceso es eficaz para lograr los resultados que perseguimos?

7.- Mejora continúa: Persigue que la organización implemente una serie de prácticas que permitan incrementar la satisfacción de sus clientes. Para la consecución de la mejora continua, la organización debe:

- Analizar la situación actual.
- Detectar la oportunidad de mejorar.
- Identificar opciones diferentes para el logro de los objetivos.
- Elegir entre tales alternativas.
- Implementarlas.
- Hacer la pertinente evaluación de los resultados.
- Ejecutar los cambios que sean necesarios.

Implementar la calidad es mucho más que fabricar un buen producto o dar un esmerado servicio. Se trata de una nueva forma de hacer las cosas. Esta nueva forma de hacer implica que el que dirige está formado en temas relacionados con la calidad, especialmente, que se comprometa y lidere el cambio organizacional (Cadena, 2018)

Por eso, entre las primeras acciones que debe desarrollar la dirección de una organización están:

- 1) Planificar la implantación
- 2) Difundir el proyecto en la organización
- 3) Capacitar al Recurso humano involucrado en temas relacionados a la Calidad y su gestión.
- 4) Enfocar la organización a procesos
- 5) Implantar un sistema de documentación

Entre las partes básicas que deberá contener un manual, están:

- La política de la calidad
- La matriz de responsabilidades y,
- El desarrollo de las diferentes cláusulas de la norma (Cadena, 2018)

CONCLUSIÓN

El hecho de que se aplique la calidad mediante un sistema de gestión es una ayuda de valor para que las organizaciones puedan llevar a cabo un análisis de los requisitos del cliente, definir los procesos que van a contribuir a la consecución de productos aceptables para el mismo y mantener dichos procesos bajo control.

Aplicar un procedimiento de control de calidad, no es una tarea fácil, pues requiere de adecuaciones internas de la organización importantes, que van desde la preparación del personal como de la gerencia. Sin embargo, estos mecanismo ya están estandarizados, por el ejemplo los fundamentos para la Gestión de la Calidad que la norma ISO 9001:2015. Estos fundamentos consisten en 7 pasos y cada uno de los pasos están muy bien desglosados y explicados, lo que facilita, sin duda alguna la adecuación según la particularidad de cada organización.

Para que una empresa, sea del índole que se, tenga éxito requiere como un requisito imprescindible de una organización administrativa y de un sistema de gestión de calidad. Que abarque no solo la satisfacción del cliente, sino que tome en cuenta con igual importancia la satisfacción de los empleados y de la gerencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cadena Chávez, O. (2018). Gestión de la calidad y productividad. Primera edición electrónica. ISBN: 978-9942-765-35-2. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>
- Davalos Zelada L. (2015). Fundamentos de la gestión organizacional. Disponible en: <https://labcalidad.files.wordpress.com/2015/08/1-2015-terminos-y-definiciones2.pdf>
- Escuela Europea de Excelencia (07/12/2018). Fundamentos para la Gestión de la Calidad [página web] Disponible en: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/12/fundamentos-para-la-gestion-de-la-calidad/>
- Herrera M. (2008) Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. [tesis]. Universidad Veracruzana. México. Disponible en: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
- Ministerio de fomento (2005). La gestión por procesos. Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera. España. Disponible en: <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Nogueira Rivera D, Hernández Torres M, Medina León A y Quitana Tápanes L. (2004). Control de Gestión: evolución, dimensiones y diagnóstico. Editorial Pueblo y Educación, 2004. La Habana, Cuba ISBN: ISBN: 959-13-1192-3. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/328722967_Fundamentos_para_el_Control_de_la_Gestion_Empresarial
- Sanabria Rangel. P, Romero Camargo. V y Flórez Lizcano C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Universidad & Empresa, 16(27),165-213.[fecha de Consulta 24 de Noviembre de 2020]. ISSN: 0124-4639. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1872/187241606007>