

Calidad y modelos integrados de gestión de la calidad

Quality and integrated quality management models

José David Buitrago Sánchez¹, Anderson Delgado García² y Ana Milena Salazar Duran³

Resumen:

El objetivo del presente artículo es realizar una revisión bibliográfica a partir de la opinión de algunos autores y expertos en la definición de calidad y los diferentes modelos de gestión de la calidad, utilizados en los diferentes procesos y organizaciones. Los cuales son implementados para que las organizaciones sean más competitivas en el mercado y tengan una visión enfocada al mejoramiento continuo estandarizando procesos a través de los modelos de Gestión de la Calidad. Se buscó en las bases de datos SCOPUS y SCIENCEDIRECT, con las palabras clave: calidad, gestión, modelos de gestión de la calidad, competitividad. El principal hallazgo es que la implementación de cada uno de los modelos de gestión de la calidad ayudan a estar más cerca de los clientes, proveedores y a las empresas en general, proporcionando mejores resultados organizacionales, así como la satisfacción y la fidelización de los usuarios.

Palabras clave: Calidad, Gestión, Modelos de Gestión de la Calidad, Competitividad.

Abstract

The objective of this article is to make a bibliographic review based on the opinion of some authors and experts in the definition of quality and the different models of quality management,

¹ Estudiante de Administración de Empresas, Universidad Santiago de Cali, e-mail:
josedavidbuitragosanchez@gmail.com

² Estudiante de Administración de Empresas, Universidad Santiago de Cali, e-mail:
andersondelgado98@hotmail.com

³ Estudiante de Administración de Empresas, Universidad Santiago de Cali, e-mail: anamiled1709@ gmail.com

used in the different processes and organizations. These are implemented so make the organizations more competitive in the market and have a vision focused on continuous improvement by standardizing processes through Quality Management models. It was searched in the databases SCOPUS and SCIENCEDIRECT with the keywords: quality, management, quality management models and competitiveness. The main finding is that the implementation of each of these quality management models helps to be closer to customers, suppliers and businesses in general, providing better organizational results, as well as user satisfaction and loyalty.

Key words: Quality, Management, Quality Management Models, Competitiveness.

Introducción

La Gestión de la Calidad cada vez más como un valor importantísimo dentro de las organizaciones dado que aporta herramientas necesarias para el cumplimiento de objetivos empresariales, estandarizando procesos y orientada a la disminución de las no conformidades. “La gestión de la calidad ha demostrado ser un método de gestión que proporciona a las empresas una ventaja competitiva y les permite generar mayores beneficios” Afirma; (Giménez , Jiménez , & Martínez , 2014).

Se realiza una búsqueda bibliográfica a través de algunas bases de datos tales como: SCOPUS y SCIENCEDIRECT, con las palabras clave: calidad, gestión, modelos de gestión de la calidad, competitividad, en el periodo 2010-2019. Se eligieron 30 artículos que hablan sobre calidad y modelos de gestión de la calidad.

El objetivo del presente artículo es realizar una revisión bibliográfica de artículos, sobre la definición de calidad y los diferentes modelos de gestión de la calidad, utilizados en los diferentes procesos y organizaciones. dándole respuesta a la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuáles son las definiciones de Calidad y los diferentes Modelos de Gestión de calidad utilizados en los diferentes procesos y organizaciones?

Este artículo consta de las siguientes partes, definición de Calidad, recurso humano, competitividad organizacional, Gestión de calidad, Modelos de Gestión de la Calidad, conclusiones y referencias bibliográficas.

La gestión de la calidad a través del tiempo ha sido estudiada por diversos autores que la definen según el resultado de sus investigaciones mediante conceptos establecidos en contexto del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial.

La gestión de la calidad ha evolucionado positivamente, ajustándose cada vez más a las necesidades del entorno y de los clientes, así mismo, adquiriendo nuevas prácticas y técnicas, orientadas hacia la disminución de errores y a la estandarización de procesos, con el objetivo de ser competitivos y ofrecer lo mejor a los clientes.

La gestión de la calidad comenzó en el año 1900 con Edwards Deming, con la Calidad Total, surgiendo conceptos como el ciclo PHVA (Planear, Hacer, verificar y Actuar) y el ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar).

En el año 1915 Kaoru Ishikawa, surge la normalización industrial para fortalecer la productividad. Con siete herramientas técnicas (Estadística de análisis de problemas): Cuadro de Pareto, Diagrama causa y efecto (Diagrama de Ishikawa) estratificación, hoja de verificación, histogramas, Diagrama de dispersión, gráficas y cuadros de control.

En el año 1960 aparece el concepto de TQM-Total Quality Management teoría de la Calidad Total. En este mismo año aparece Kaizen con la ventaja competitiva japonesa, teoría de la Calidad Total de los japoneses. Y finalmente en 1980 Philip B. Crosby. “cero defectos”, “hacerlo bien la primera vez”, proceso de mejoramiento de la Calidad en 14 pasos, cultura preventiva. Según (Chacón & Rugel, 2018).

Desarrollo y discusión

En el presente apartado se aborda lo concerniente a las definiciones de Calidad y los Sistemas de Gestión de Calidad como herramientas organizacionales necesarias para el crecimiento y la competitividad empresarial, destacando los siguientes modelos: ISO, TQM y EFQM, seguidamente se argumenta una crítica sobre los temas antes mencionados.

Calidad

Se puede enmarcar la calidad como parte de la estrategia de responsabilidad social, entendiendo esta no solamente desde el punto de vista del cumplimiento de las mejores prácticas ambientales y sociales, sino también como ofrecer productos y servicios que garanticen la mayor satisfacción de los clientes (Hernández , Barrios , & Martínez , 2018).

“Algunas de las variables determinantes de la orientación a la calidad son la cultura organizativa, la orientación al mercado, la gestión de recursos humanos y el liderazgo “Según (Giménez, Jiménez, & Martínez, 2014).

El recurso humano

Es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que esta debe demostrarse, medirse y compararse (Parra , y otros, 2014).

En la calidad se destaca el recurso humano, porque es aquí donde las empresas deben organizarse y tomar las medidas necesarias con sus empleados para el cumplimiento de sus objetivos.

La calidad se puede determinar por una serie de herramientas, las cuales permiten su eficiente desarrollo, en primer lugar, las organizaciones desde la alta dirección hasta los operarios deben

estar comprometidos en cada una de sus funciones, para que la calidad pueda ser implementada de manera general.

De acuerdo con (Oliveira, 2013), “las organizaciones empresariales se mueven en entornos altamente competitivos con progresos tecnológicos constantes, nuevas exigencias de mercado y escasos recursos naturales; escenarios que imponen la necesidad constante de cambio en la gestión y operaciones de las organizaciones.

La competitividad organizacional

Se encuentra estrechamente ligada a los cambios globales, por ende, las empresas deben estar sujetas a presentar posibles cambios, los cuales permitirán estar a la altura de empresas competidoras a nivel mundial.

En un análisis retrospectivo se puede mostrar tanto la implantación de la calidad como el establecimiento y expansión de los estándares de producción, esto debido a que permiten difundir entre las empresas, la importancia de asegurar la calidad de sus productos y servicios para consolidarse en los mercados locales e insertarse con mejores condiciones a los mercados internacionales (Moyano, 2011)

Es de destacar que el hecho de que una empresa goce de un amplio reconocimiento a nivel local o nacional le permite evidentemente ofrecer productos o servicios de calidad, al fortalecer las condiciones para lograr someterse a nuevos mercados, por lo tanto, ello se constituye en un valor agregado que les permite a las empresas avanzar y seguir ofreciendo productos de calidad a nuevos clientes.

Gestión de calidad

Actualmente existen diferentes modelos de Gestión de la Calidad, los cuales son aplicados en algunas organizaciones para generar un mejoramiento continuo en sus procesos y obtener un reconocimiento por parte de los clientes.

“La gestión de calidad ha demostrado ser un método de gestión que proporciona a las empresas una ventaja competitiva y les permite generar mayores beneficios” de acuerdo a lo que sostienen (Giménez, Jiménez, & Martínez, 2014).

La ventaja competitiva que genera la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad, está representada en la prestación de mejores servicios a los clientes ofreciendo productos de alta calidad, esto les permite a las empresas tener una postura frente a la competencia, según lo que arguyen (Flynn, Schroeder, & Sakakibara, 1994) definiendo la GCT Gestión de Calidad Total como “un esfuerzo integrado para alcanzar y mantener productos de calidad, basado en el mantenimiento de la mejora continua de procesos y prevención de errores a todos los niveles y en todas las funciones de la organización, con el objetivo de alcanzar e incluso exceder las expectativas de los consumidores”.

La gestión de calidad, se efectúa de manera unánime, puesto que, todos los miembros de las organizaciones deben contribuir al cumplimiento y elaboración eficiente de los procesos que se realizan, a fin de lograr los objetivos propuestos.

Para implementar la GCT correctamente, la cultura organizativa debe caracterizarse por su orientación al cliente, el apoyo a la alta dirección, el compromiso de los empleados y la orientación interna, conforme a lo mencionado por (Schneider, Brief, & Guzzo, 1996) (Schneider, Gunnarson, & Niles, 2013).

En la Calidad y los Modelos de Gestión de Calidad, los clientes son de mucha importancia, ya que son ellos quienes califican el servicio y productos adquiridos, por esa razón, se le debe tener en cuenta para la toma de decisiones.

Cada proceso organizacional tiene actores, tiempos, interacciones y resultados para medir el rendimiento corporativo, esto se conoce como tablero de mando integral, en el Balanced Score Card (BCS), y se aplica a la medición de cualquier sistema de Gestión de la Calidad, sea ISO o TQM (Kopia, 2017).

El análisis de la implementación del sistema de Calidad debe realizarse tanto interno como en los factores externos de las organizaciones, por las expectativas que tienen los clientes.

ISO 9000, creada por la International Estándar Organización (ISO) en 1987, como un “conjunto de normas o estándares internacionales orientados a controlar, asegurar y evaluar la calidad de productos y servicios entre las organizaciones privadas y públicas”, lo cual es argumentado por (Münch, 1997)

“La serie de normas ISO 9000 establece y aclara como se puede implantar, documentar y mantener un sistema de gestión de calidad que demuestre que la empresa como organización está totalmente comprometida con la calidad total en todas las partes de su actividad económica y se muestra fundamentalmente ante los clientes que se está comprometido y cumpliendo con los estándares y procedimientos de calidad para cumplir su satisfacción total” (Montoya & Boyero, 2016). “Las empresas que decidan certificarse o registrarse y por ende adoptar los resultados, conclusiones y proceso de reestructuración emanados del trabajo de la certificación, sufren un gran cambio en los distintos niveles de las organizaciones” (Montoya & Boyero, 2016) “.

“La serie de normas ISO 9000 se refiere a un grupo de cinco estándares internacionales (9000 a 9004), diseñados para la evaluación de sistemas de administración de calidad” (Moyano, 2011).

Modelo de gestión de calidad EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial)

Este tipo de modelo se caracteriza por visualizar el futuro de las organizaciones a través de la calidad, a fin de tener un crecimiento continuo y permanecer en el tiempo.

La Fundación Europea para Gestión de Calidad es la fuerza de excelencia en las organizaciones europeas. Su slogan es “Las organizaciones excelentes logran y mantienen niveles sobresalientes de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas de todos sus grupos de interés”. La idea central del modelo EFQM se sintetiza en que: “la satisfacción de los clientes y empleados, se consigue mediante un liderazgo que impulse la política y estrategia de la organización a través de una adecuada utilización de recursos y perfecta gestión de los procesos más importantes de la organización para conseguir resultados excelentes (Gómez, 2017).

El cual se trabaja enfocándose en tres aspectos que se caracterizan importantes en la ejecución de Modelos de Gestión de Calidad, las personas, las estrategias y recursos, unificándolas y haciendo un modelo muy completo.

TQM (Total Quality Management) también conocido como Gestión de la Calidad Total, se trata de llevar a cabo la Calidad Total en todos los procesos que se realicen en las organizaciones.

Enfocar al cliente como un todo, afirma, (Moyano, 2011). “La implementación de los sistemas de gestión de calidad se enfoca en la generación de productos y servicios que permitan la satisfacción del cliente”. Para satisfacer a los clientes es necesario conocer sus gustos y expectativas con el propósito de suplir eficientemente cada necesidad.

Según (Chacón & Rugel, 2018) la implementación de un modelo de calidad tiene un papel transformador otorgado un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad.

La competitividad es la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes con una ventaja frente a empresas del mismo sector, cuando las empresas cuentan con Sistemas de Gestión de Calidad, obtienen una ventaja más amplia, porque sus procesos están acreditados por instituciones internacionales de Calidad, dándole a los clientes la garantía de que dichos productos o servicios son elaborados de la mejor manera.

De esta manera es como la implementación de sistemas de gestión de calidad beneficia a las empresas para generar mejores resultados, y mantener el reconocimiento de sus clientes.

Argumentación crítica de los resultados

La calidad y los modelos de gestión de calidad, fueron analizados desde distintos puntos de vista, pero todos están dirigidos hacia un mismo fin, trabajar por mejores resultados organizacionales, minimizar errores, ser competitivos en los mercados, generar más rentabilidad y finalmente conseguir la satisfacción de los clientes.

La implementación de procesos de calidad y modelos de gestión de calidad, se desarrolla en la mayoría de las organizaciones a través de la transformación de la cultura organizativa, y teniendo enfoques específicos en los mercados y en el área de recursos humanos, dado que se involucra a todo el personal, teniendo en cuenta elementos como el liderazgo, la toma de decisiones y la planeación estratégica, se debe cambiar la manera habitualmente de hacer las cosas, para conseguir mejores resultados en pro de la Calidad, además, es necesario el apoyo de todos los miembros de las organizaciones.

La calidad y la gestión de la calidad tienen una gran aceptación, ello ha sido posible a través del modelo EFQM, el cual es uno de los modelos de gestión de la calidad ampliamente utilizados en Europa, el cual presenta una filosofía diferente al sistema de gestión de la calidad ISO, usado principalmente en Latinoamérica, sin embargo, en lo que sí coinciden es en que los resultados

deben medirse para asegurar la calidad y añadir valor agregado a los clientes para lograr su satisfacción.

El modelo de gestión de calidad EFQM se enfoca en el rendimiento futuro de las organizaciones, en donde a través de un análisis específico del sistema de gestión dentro del contexto que concierne a cada organización, se valoran todos los niveles directivos dentro de la organización, así mismo, también se analiza y valora lo concerniente a la dirección en la que se han venido desarrollando todas las áreas que componen a la organización como tal, mientras que el modelo de gestión de la calidad ISO desarrolla un conjunto de estándares y reglamentos efectivos para la certificación basados en la documentación e implementación de estos, con el propósito de demostrar la capacidad que estos pueden proporcionar con relación a los productos o servicios que indispensablemente cumplan con los requisitos de los clientes al lograr alcanzar un nivel de satisfacción de los mismos.

Conclusiones

Los modelos de gestión de la calidad son importantes en las organizaciones porque incorporan las diferentes áreas implementando los procedimientos de las normas establecidas de acuerdo a la cultura organizacional. El modelo se aplica tanto a procesos, servicios y productos.

Son diversos los beneficios alcanzados a partir de la implantación de un sistema de gestión de calidad en las empresas, por tal razón, el presente artículo se centró en describir el contexto relacionado con la satisfacción y fidelización de los clientes, la competitividad y la mejora continua, al indagar sobre la dinámica que este tipo de modelos representa frente a los beneficios y ventajas competitivas que las organizaciones pueden ir alcanzando al adoptar este tipo sistemas con la firme intención de crear un impacto socioeconómico y cultural cada vez más significativo que se verá no solamente reflejado en sus utilidades operacionales sino que beneficia de forma significativa a su imagen dentro del mercado actualmente.

Un sistema de gestión de calidad permite mejorar la identidad de las organizaciones, y le otorga un plus para acceder a nuevos mercados.

Es importante para las organizaciones implementar sistemas de calidad y de gestión de la calidad, porque incrementa la efectividad y la excelencia, los clientes se sienten bien atendidos con el servicio y además las políticas de calidad hacen que las empresas sean más organizadas.

Referencias

- Aggarwala A., Aeran H., Rathee M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum, *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, Vol. 9.
- Agudelo César M., Boyero Saavedra A., Ramiro M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*.
- Álzate Ibáñez A. M., Ramírez Ríos J. F., Bedoya Montoya L. M. (2015). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa siderúrgica. *Ciencias Administrativas, Revista Digital, FCE*.
- Anastasiadou S. D., Zirinoglou P. A. (2015). EFQM dimensions in Greek Primary Education System. *Procedia Economics and Finance*.
- Ayuso Murillo D., Begoña de Andrés G., Concha Noriega M., López Suárez R. J., Herrera Peco I. (2017). *Enfermería Clínica*, 27.
- Bonilla García J. (2010). La calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos en función de la tenencia o no de la certificación ISO 9001:2000. algunas evidencias/ indicadores asociados. *Estudios Gerenciales*. 26.
- Carmona Calvo M. A., Suárez E. M., Calvo Mora A. y Períáñez Cristóbal R., (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*.
- Chacón Cantos J., Rugel Kamarova S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*. 39 (50)
- Chiriboga Cisneros E. F., Guaman Pachacama Y., Pérez Zulueta M. A., Hidalgo León J. A., Mora Méndez F. M., (2018). *Espacios*. 39 (19).

- Dra. C. Franch León K. I, Dra. C. Guerra Breña R. M. II. (2017). Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional. *Cofín*. Habana; 11 (2): 29-54.
- Febré N., Mondaca-Gómez K., Méndez-Celis P., Badilla Morales V., Soto-Parada P., Ivanovic P., Reynaldos K., Em. Canales M. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Rev. Med. Clin. Condes*; 29(3) :278-287.
- Flórez C., Correa Espinal J. M., Alberto A. (2017). La gestión de la calidad en cadenas de suministro: Desarrollos y tendencias. *Revista Espacios*. 38 (37): 16.
- Fuentes N., Osorio G., Mungaray A. (2016). Capacidades intangibles para la competitividad microempresarial en México. *Revista Problemas del Desarrollo*. 47(186).
- Gálvez A. R., Parra-Meroño M. C. (2018). Calidad del servicio, calidad de vida, satisfacción del usuario y lealtad: el caso de los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. *Espacios*. 39(51).
- García-Fernández M. (2015). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos. *Revista Innovar Journal*.
- Giménez Espín J. A., Jiménez Jiménez D., Martínez Costa M. (2014). La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*.
- Gittler T., Relea E., Corti D., Corani D., Weiss L., Cannizzaro D., Wegener K. (2019). Towards predictive quality management in assembly systems with low quality low quantity data – a methodological approach. *Procedia CIRP*, 79.

- Hernández Palma H., Barrios Parejo I., Martínez Sierra D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. Bogotá; 16 (28).
- López L. I., Mora A. A. (2016). Impacto de las certificaciones de calidad en la gestión del talento humano en la competitividad. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Memoria del X Congreso*, ISBN 978-607-96203-0-5.
- Martínez Marín S. J., García Díaz J. L., Guerrero Reyes J. L. (2017). Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes. *Revista Espacios*. 39 (09) 2.
- Monsalve Castro C., Hernández Rueda S. I. (2016). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga, Bogotá. 160-173.
- Moyado Estrada F. (2010). Gobernanza y Calidad en la Gestión Pública. *Estudios Gerenciales*. 37 (120).
- Parra Acosta H., Benavides Olivera J. G., López González J. C., Favela Campos R. M., Guevara López C., Vázquez Aguirre A. D. (2014). Evaluación por competencias de un modelo novedoso de gestión de calidad en médicos internos de pregrado. *Investigación en Educación Médica*; 3.
- Parra Encinas K. L., Espinosa Díaz Y., López Chacó M. L. (2018). Calidad en los procesos educativos mediados por tecnología. *Espacios*. 39(30).
- Prada Ospina, R., Acosta Prado J.C. (2017). Calidad del servicio en tiendas de comercio al detal. Un estudio empírico en Colombia. *Espacios*. 38 (34): 6.
- Ruiz Andrade J. G., Martínez Moreno O. C., Verján Quiñones R. (2018). Calidad de servicio percibida en hoteles de la ciudad de Tijuana, México. *Espacios*. 39 (50).

- Ruiz Torresa, A. J., Ayala Cruz A., Alomoto N., Acero Chavez J. L. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios Gerenciales*. 3.
- Rusu C. (2016). From Quality Management to Managing Quality. *Procedia Manufacturing*, Vol. 21.
- Sahoo S., Yadava S. (2018). Total Quality Management in Indian Manufacturing SMEs. *Procedia Manufacturing*. 2.
- Villalbí J. R., Bellestín M., Casas C., Subirana T., y el grupo de reflexión sobre la mejora de gestión de los servicios de la agencia de Salud Pública de Barcelona. (2012). Gestión de calidad en una organización de salud pública. *Gac Sanit*.