

**Maestría en Administración de empresas**

**Materia: Administración de la calidad**

**Alumno: Christian Estévez Hidalgo**

**Actividad: ENSAYO**

**Docente: Lcdo. JOSE MANUEL ORTIZ SÁNCHEZ**



Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. A 27 de Marzo de 2021

## LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS

En un mundo globalizado como el actual, cada vez los retos son mayores, especialmente entre la competencia de las empresas, lo que permite desafiar la alta competencia, tanto nivel nacional como internacional.

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 cumplir con las necesidades del cliente.

La calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente

Los retos del entorno actual presionan la obligada orientación de la dirección hacia la mejora de la calidad. Siendo un factor imprescindible para la continuidad, en el largo plazo, de las organizaciones. resaltando así la importancia de la calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario, generando productos y servicios mejorados, disminuyendo costes y permitiendo aumentar la rentabilidad financiera de las empresas con un factor de motivación e integración de los trabajadores, ya que es el objetivo que orienta todas las actuaciones en las organizaciones contribuyendo en la mejora de la imagen de los productos y servicios, aumentando la satisfacción de los clientes lo que influye en su lealtad.

Hablando de las normas ISO, que son un grupo de normas creadas para tipificar la gestión organizacional. Las siglas ISO significan Organización Internacional de Estandarización; este organismo se constituyó para crear modelos que rijan las organizaciones.

Un ejemplo es la ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se agrupa todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe tener para que su sistema sea efectivo y no le impida administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Entre otras ventajas, la ISO ofrece la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados, aumentar la posibilidad de incrementar sus ventas en la Unión Europea, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una mayor confianza entre proveedores y clientes.

El objetivo de la ISO es alcanzar con respecto un consenso sobre las soluciones comerciales y sociales tanto para los clientes como para los usuarios para que cumplan con las exigencias que establece la norma.

Existen muchas ISO y cada día aparecen nuevas, esto como garantía que los productos y servicios de cualquier área alcance los niveles de calidad deseados, pero las que tienen una principal función en la calidad son:

La ISO 9000, se encarga de gestionar la parte de la calidad en las organizaciones así como la 4000, Se dedica a estandarización de normas de protección del ambiente, hay que tener claro que la 22000, ISO 27001, ISO 22301. Estas normas ISO se dedican a pautar lineamientos en lo concernientes a riesgos y seguridad finalmente la 26000, Diseñada para resguardar y estandariza la seguridad social.

Estas normas son totalmente voluntarias ya que no se trata de una entidad gubernamental y la ISO no tiene la autoridad para exigir su cumplimiento.

Sin embargo, tras todo este enorme esfuerzo radica un gran cambio en la mentalidad de la empresa, un cambio cultural donde la calidad personal de cada trabajador, accionista de la empresa. Por ello se puede afirmar que la calidad personal es la forma de cómo se trabaja diariamente, una forma de asegurarse de que las cosas se hagan bien a la primera. Para mejorar la calidad personal se tienen que examinar continuamente las actitudes, conductas, competencias, compromisos, valores y métodos de trabajo. Lo que es necesario hacerlo con las siguientes pautas.

Actualmente el tema de cumplir con los modelos de calidad se ha vuelto imprescindible dentro de las organizaciones, es por ellos que se han creado departamentos exclusivos; Estos tienen la labor de vigilar que se desempeñen a cabalidad todo lo que el departamento establezca para mejorar los estándares. El departamento de calidad debe asegurar que los demás departamentos estén cumpliendo con las políticas, en especial los de producción.

El departamento debe contar con un gestor y un asesor de calidad. Cuando las empresas exportan los productos que comercializan es normal que reciban auditorías en torno a la calidad de la mercancía.

Es propicio que recordar que la calidad de los productos o servicios hablan de la organización. Así que se recomienda implementar medidas para alcanzar niveles altos de calidad para lograr un mayor ranking de productos o servicios en el mundo.

Es necesario que las unidades, los departamentos o las áreas funcionales, busquen siempre la satisfacción del cliente.

Cuando el área provee servicios o productos a otra área, dentro de la empresa, la relación es con un cliente interno. Por lo que la búsqueda de la satisfacción aplica igual que para un cliente externo, en procura de mejorar la calidad dentro de la

organización. Esto demanda que las áreas deben defender los objetivos de calidad que le corresponden a cada una.

De hecho, podemos afirmar que la calidad está en la forma de cómo se trabaja diariamente. La clave es que te asegures de que las cosas se hagan bien siempre, desde el primer paso. Cada colaborador debe internalizar la importancia de la calidad en una empresa y en su actividad diaria.

En conclusión la calidad se ha convertido en un aspecto trascendental dentro de las organizaciones en los últimos años, por lo que su importancia ha sido reconocida y sus directrices han sido aplicadas en gran cantidad de empresas alrededor del mundo, esta además ha venido evolucionado en la búsqueda de aspectos que permitan mayor crecimiento de las instituciones, así como, mayor satisfacción del cliente. La Normalización dentro de una empresa fija las bases para el presente y el futuro con el propósito de establecer un orden para el beneficio de todos los interesados, esta normalización puede ser aplicada a cualquier empresa y puede ser adaptada a los requerimientos particulares de cada organización.

La aplicación de normas busca la mejora del funcionamiento y la eficiencia en la utilización de los recursos, lo que bien llevado puede conducir a la reducción de costos.

Las Normas ISO son un referente de calidad a nivel mundial y permiten a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para la sobrevivencia de las empresas en un mundo globalizado.

El sistema de tratamiento de reclamos es sumamente importante en la etapa de Post venta e interviene directamente en los temas de satisfacción del cliente, seguimiento y medición, incluyendo servicios adicionales y de recuperación de clientes.

La aplicación de la Norma ISO 10,002:2004 implica estar atento de lo que quiere el cliente y mantenerlo informado sobre el avance en la resolución de sus quejas, las cuales son resueltas con objetividad, de manera confidencial y responsable.

Todo esto además de crear una plataforma para el mantenimiento y la mejora continua.

## BIBLIOGRAFÍAS

Moreno-Luzón, Peris, González (2007). "Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones". Prentice Hall. Madrid, España

Norma Internacional ISO 9001 (2008). "Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos". Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza.

GARCIA-MORALES, E. Gestión de calidad y sistemas de Gestión Integrada de la Documentación. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, 1994, p. 349-355

SALGUEIRO, A. Como mejorar los procesos y la productividad. Madrid : AENOR, D.L.1999

SENLLE, ANDRÉS Calidad total en los servicios y en la administración pública / Andrés Senlle. -- Barcelona : Gestión 2000, cop. 1993