



**Nombre del alumno:** Alejandra Mercedes Bastard Mazariego

**Nombre del profesor:** D. Ed. José Manuel Ortiz Sánchez

**Nombre del trabajo:** Ensayo Unidad 1 y 2

**Materia:** Administración de la Calidad

**Grado:** 2do Cuatrimestre

**Grupo:** MAD01SSC1020-A

## IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

En el estudio de la administración y como parte de nuestro proceso de formación como maestrantes en esta ciencia, es vital valorar la importancia de la calidad pues ésta nos permitirá lograr una eficiente administración de los recursos en las organizaciones. El presente ensayo hace hincapié en poder identificar ciertos criterios a considerar dentro de la administración de la calidad, tales como los sistemas de gestión, principios, normas, enfoque al cliente y demás aspectos, destacando su importancia dentro de la empresa.

Todos en algún momento hemos escuchado un sin número de veces la palabra calidad y es que hoy en día todas las empresas u organizaciones presumen que sus productos y servicios son de la “mejor calidad”, pero, ¿a qué se refiere?, ¿qué es la calidad? Según la RAE (2020) se define a la calidad como la adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. Pero enfocándonos en la definición proporcionada por la ISO 9000:2000, la cual son un conjunto de normas establecidas por la Organización Internacional de Normalización cuyo enfoque es el control y gestión de la calidad dentro de las organizaciones, esta norma define a la calidad como grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (Antología UDS, 2021, p. 07). La calidad dentro de una empresa es un factor clave que produce satisfacción a sus clientes, empleados, y a todos los integrantes de la organización y brinda herramientas prácticas para una completa gestión. En la actualidad, es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente y poder satisfacer de manera exitosa las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales.

Ahora bien, hablando un poco acerca de la implementación de la calidad en las organizaciones, esto realmente no es una tarea sencilla pues implica el trabajo coordinado de todos los integrantes de la empresa, de todas las áreas, impulsados y orientados por la alta dirección o los jefes de los respectivos departamentos, ellos



deben demostrar compromiso, liderazgo y motivación no sólo con respecto al sistema de gestión de calidad sino también con el enfoque al cliente.

La gestión de la calidad tiene para las organizaciones dos ventajas principales, primero que nada ayuda a satisfacer a sus clientes con lo que se consigue la fidelización de los mismos, es decir, que se vuelvan clientes recurrentes de nuestros productos o servicios y segundo que ayuda a mejorar la eficacia y eficiencia de la organización contribuyendo disminuir los costos de la misma.

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en una organización es fundamental que haya una persona designada en dicho campo, denominados gestores de calidad, en empresas grandes o complejas se puede incluso tener un área designada, se habla entonces del Departamento de Calidad, que no es más que el equipo que se encarga de verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa, adapta y aplica las normas del SGC a las condiciones específicas de la organización y los productos o servicios que ofrece, asegurándose además de implementar los criterios para su adecuada supervisión. Básicamente, este equipo está encargado de aplicar la norma ISO 9001, que establece normas o parámetros de Sistemas de Gestión de Calidad, entre otra de sus funciones se encuentran: liderar proyectos para asegurar la calidad en la empresa, impulsar la interacción y participación de cada uno de los integrantes de la organización, administrar toda la documentación relacionada con estos procesos y vigilar el entrenamiento y formación de todo el personal lo cual es necesario antes de implementar un SGC (Antología UDS, 2021, pp. 08-09).

Al hablar de un SGC, hacemos referencia al conjunto de actividades coordinadas que permiten planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización (Antología UDS, 2021, p. 09). Este sistema debe incluir políticas de calidad, objetivos, planificación, el control y la búsqueda de una mejora continua de la calidad.



En sintonía con esto, la gestión de la calidad trae consigo el cumplimiento de determinadas normas o estándares, auditorías y la obtención de certificados de calidad que permiten a las organizaciones dar confianza a los clientes o acceder a determinados sectores de actividad. Anteriormente, habíamos hecho mención de las normas ISO y es que es notable la importancia de estas en toda organización que implemente un SGC, aunque en general, toda empresa se debe de regir hoy en día por la normativa vigente tanto internacional como nacional para poder desarrollarse de una manera exitosa y en el marco de la ley. En concreto, la norma básica que regula los Sistemas de Gestión de la Calidad es la ISO 9001 y se basa en ocho principios de gestión de la calidad los cuales son: orientación al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (Antología UDS, 2021, pp. 11-12).

El hecho de que una organización adopte un SGC es una decisión estratégica, en la que dicha implementación del sistema y de todos sus principios no sólo proporciona beneficios directos, sino que también hace una importante aportación a la gestión de costos y riesgos. Pero como tal, esta implementación no debe ser “forzada” sino más bien el sistema se debe diseñar y adecuar a las necesidades, objetivos, productos, servicios, estructura y tamaño de la organización, para que este pueda ser mejorado de manera continua.

La mayoría de los fracasos de diversas empresas se deben a una gestión incorrecta, principalmente por una toma de decisiones inadecuada. Esto ha crecido con el auge de las nuevas tecnologías y la globalización, que provoca que las ventajas competitivas sean momentáneas y efímeras. Debido a esto, las empresas se ven obligadas a innovar constantemente, sin perder su esencia, para poder sobrevivir y no ser reemplazadas o en su caso superadas por la competencia, he aquí la importancia de que una empresa sea productiva y competitiva y que aunado a esto se mantenga con excelentes estándares de calidad en sus productos o servicios, pues con la globalización día a día son múltiples los retos que las empresas deben superar para



poder satisfacer de manera exitosa a sus clientes y competir en el mercado. Está más que claro que no existe un solo proceso que esté libre de fallas e inconvenientes. Por el contrario, se presentan de manera cotidiana y es deber de la empresa aplicar las soluciones pertinentes y que mejor si se cuenta con un SGC bien cimentado y complementado con otras medidas como lo son los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad, que son la parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Así mismo, que importante es el poder medir los costos, pues esto le permite a una organización contar con la información detallada y adecuada acerca de los principales recursos que destina a satisfacer las expectativas del cliente, es decir, cuánto gasta en alcanzar la calidad, así como también nos ayuda a determinar cuánto se gasta en las fallas. Tan significativo o más que conocer los costos de la inversión en la calidad, es poder cuantificar en forma confiable y acertada, los gastos en que incide la empresa por las repeticiones, fallas y errores en los procesos. El conocer estos costos nos va a permitir optimizarlos, pero esto no debe significar una disminución en la calidad de nuestro producto o servicio.

Por todo lo anterior podemos concluir, que la gestión de la calidad se traduce en una búsqueda permanente de la mejora con el objetivo principal de ubicar la organización en un lugar ventajoso que lo haga destacar de la competencia, adquiriendo un posicionamiento estratégico en su sector. Hoy en día, todos como clientes al adquirir un producto o servicios, buscamos que sean de buena calidad y certificados. Debemos entender, por tanto, que la calidad se debe de implementar como una cultura, incluir y permitir la participación de toda la empresa, desde la alta dirección y cada una de las áreas. Una empresa que pretenda tener éxito, debe tener la calidad ante todo, basados en la normatividad vigente y con un Sistema de Gestión de Calidad bien cimentado, implementando sus políticas, principios y más que nada que todas las acciones de la organización se enfoquen a la satisfacción total del cliente, pues esta satisfacción será el inicio y fin de todo lo que acontezca en la empresa y por lo tanto guiará a la organización al éxito.



## REFERENCIAS

- Antología UDS. UNIDAD I Y II. CONCEPTOS BÁSICOS Y FILOSOFÍAS DE LA CALIDAD. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD (2021). En J. Ortiz (Comp.), *Maestría en Administración, Materia Administración de la Calidad* (pp. 06-21). Universidad del Sureste.
- RAE (2020). Diccionario de la Lengua Española. *Calidad*. Recuperado de <https://dle.rae.es/calidad>

