

# Los procesos: piedra angular de la calidad en las mipymes

JOHEMIR JESÚS PÉREZ PERTUZ<sup>2</sup>,  
ELBERT RINCÓN PERILLA<sup>3</sup>

## Resumen

En el presente capítulo de investigación se desarrollará un análisis teórico que permitirá describir los criterios que exponen la calidad en los procesos en las micro, las pequeñas y las medianas empresas, así como la presentación de los antecedentes históricos y las metodologías aplicadas que conllevan al fortalecimiento empresarial. Por tanto, la investigación propuesta se suscita en la revisión documental, la cual permite la búsqueda, la lectura, el análisis y la construcción de las ideas que buscan la ratificación de la literatura, tomando como objeto de estudio la normativas y políticas del estado sobre las pymes. El capítulo se estructura con base en el análisis que se expone desde el concepto de calidad, desde una perspectiva holística (visión de hombre y empresa), así como la fundamentación epistemológica de la calidad en los procesos, donde desde diversas

---

<sup>2</sup> Docente investigador de la Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas de la Corporación Universitaria Unitec. Estudiante Doctorado en Administración Gerencial. [johemirperez@unitec.edu.co](mailto:johemirperez@unitec.edu.co)

<sup>3</sup> Docente investigador de la Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas de la Corporación Universitaria Unitec. Economista. Magíster en Educación. [elbertrincon@unitec.edu.co](mailto:elbertrincon@unitec.edu.co)

teorías y metodologías, permiten al lector comprender la mirada histórica y la importancia de la necesidad de las empresas en la implementación de sistemas de gestiones de calidad en pro del servicio a la sociedad. De igual manera, se presenta la realidad de las mipymes en torno a la calidad en los procesos y la norma ISO 9001, hacia una mirada de la estructuración y la organización metodológica que determinada un sistema de gestión de calidad.

**PALABRAS CLAVE:** calidad en los procesos, mejoramiento empresarial, metodologías aplicadas en mipymes.

## El concepto de calidad

La calidad ha sido un elemento fundamental en cada una de las acciones que, en el transcurso del tiempo, han sido concebidas por el hombre, como el fortalecimiento a las actividades que realiza en los contextos sociales, personales, laborales y profesionales; es decir, el ser humano ha debido desarrollar factores y elementos que le han permitido destacarse en cualquier acción. Como lo mencionó Karl Marx (1998), la contradicción entre naturaleza y hombre —como un proceso dialéctico— implica que la supervivencia del hombre esté enmarcada por la mejora continua, la búsqueda del perfeccionamiento de las técnicas para la satisfacción de las necesidades humanas y la búsqueda de conocimientos para tal fin.

Por tanto, el término calidad «ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana» (Cubillos & Rozo, 2009, p. 82). En este proceso de desarrollo, el hombre comprende que el uso adecuado de los elementos que constituyen la calidad le permite obtener los resultados anhelados en todas las acciones que requieren de grandes esfuerzos. Competencias como el liderazgo, la planificación, el apoyo, la cooperación, la valoración del desempeño y la mejora continua (tomando como principal elemento la actitud constructiva frente a los resultados esperados) son imprescindibles en las diferentes empresas para su proceso administrativo y para la estabilidad en el mercado en el que compiten. Es así como el ser humano se interesa por desarrollarse desde sus dimensiones humanas.

La calidad se evidencia a largo de la historia con acciones que permitieron generar grandes resultados, como la creación de obras de ingeniería como la pirámide de Keops en Egipto (en el año 2670 a. e. c.) o la Gran muralla China (en el 476 de

nuestra era), las cuales fueron posibles gracias al perfeccionamiento de los conocimientos para su construcción.

Es así como las grandes empresas en la historia acogen este concepto para así ofrecer todo tipo de servicios básicos y esenciales en los aspectos de la vida. Un ejemplo de ello lo representa la manera de subsistir en las familias gracias a los alimentos, ello como elemento clave para la subsistencia humana; o cómo los productores deben abastecer a las familias desde la siembra, el cultivo, la cosecha y, por último, la venta de productos alimenticios, que no solo ofrecen un beneficio, sino que este beneficio contiene algo más llamado *calidad*.

Igualmente, las empresas de otros sectores también empiezan a ofrecer otros tipos de productos que, según la necesidad de cada nación, los lleva a la construcción de fábricas en el mundo, tanto para satisfacer las necesidades primarias como para permitir la compra y venta de productos con un alto grado de calidad. Este es el punto donde no solo el hombre se interesa por desarrollar elementos de calidad para su vida personal y profesional, sino que también lo hacen los sectores gubernamentales, productivos, empresariales, educativos, etc.

Juran (1964) define a la calidad como «la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente» (p. 16); ello refiere al análisis, la reflexión, la discusión y la acción que debe tener tanto el hombre como las empresas en torno a los resultados que se quieren obtener frente al ofrecimiento de algún producto. De igual manera, el autor introduce la importancia de crear la conciencia ante la necesidad y el papel que tomará el término de calidad desde la planificación, la implementación y la valoración de los resultados para el fortalecimiento continuo.

Es así como se crean instituciones que permiten mejorar los procesos de calidad, siendo importante el seguimiento, el análisis, la identificación y la valoración de los resultados obtenidos a lo largo de la historia. Entre estas instituciones están

The International Certification Network (IQNet), con más de 150 empresas a nivel mundial adscritas y certificadas para el ofrecimiento de un sistema de gestión de calidad acorde a las necesidades del mundo. En el caso de Colombia se encuentra el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec), fundado en 1963, el cual ofrece un servicio de gestión de calidad a nivel nacional e internacional. Más que certificar en calidad a las empresas y brindar el desarrollo profesional de manera específica, permite «la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible en las organizaciones; a través de la innovación en normalización, en educación, en evaluación de la conformidad y en metrología, generando valor agregado con nuestro talento humano» (Angarita, 2018, p. 22).

En consecuencia, el concepto de la calidad ha permitido que todas las empresas que se han dedicado a la creación y construcción de sistemas de gestión de calidad (y, por ende, al seguimiento y control de estas) introduzcan otros términos que fortalecen el sentido de dicha calidad; entre estos, conceptos como aseguramiento de la calidad, certificación de calidad, documentación, estructura organizacional, gestión de la calidad, manual de la calidad, etc. Así, se han desarrollado estructuras y sistemas complejos de verificación para el cumplimiento de los objetivos de calidad y de productos que satisfagan las necesidades de los clientes.

A partir de allí, el concepto de calidad se amplía de acuerdo con las especificidades de las naciones, regiones, empresas y el ser humano en su constante evolución; para Arias (2012):

Si bien un Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir a alcanzar estas expectativas, se debe recordar que es solo un medio y no puede ocupar el lugar de las metas que se establecen en la empresa. Por derecho propio, no conducirá a una mejora inmediata de los procesos de trabajo o la calidad del producto

y/o [sic] servicio. No resolverá todos los problemas. Es un medio para que la dirección asuma una orientación más sistemática frente a la empresa. (p. 25)

Es decir, cómo un sistema de gestión de calidad acompaña, analiza, contribuye y permite transcender, tanto en la oferta como en la demanda; de tal manera, se logra la meta de ofrecer productos de calidad como medio sistemático que requiere de mejoras continuas y no como el único fin en el resultado que finalmente estaría con la entrega del producto.

## La gestión en la calidad en los procesos

La calidad en los procesos hace referencia al conjunto de actividades que se relacionan entre sí y que, al interactuar, transforman los elementos de entrada que se convierten en los resultados esperados. Pero, ¿qué actividades primordiales debe realizar una empresa?, y ¿cuál debe ser la manera apropiada de hacerlas?

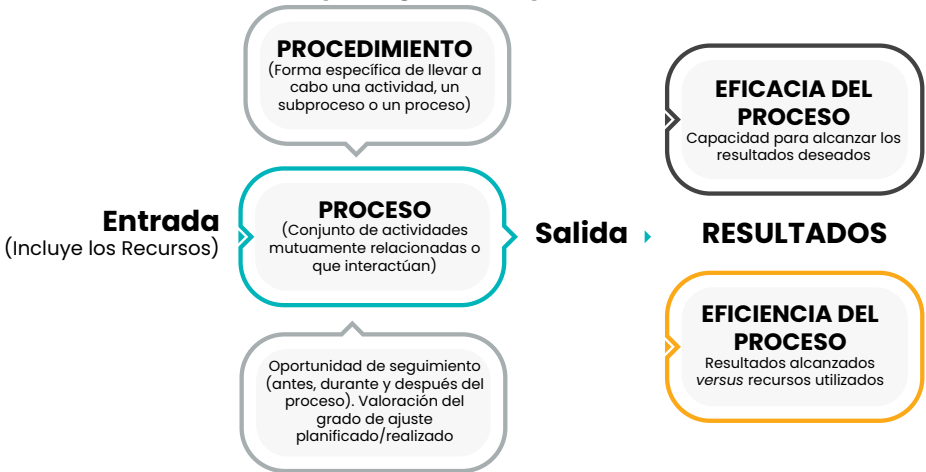
Una de las teorías más conocida que apunta a la respuesta de estas cuestiones, liderada por Henry Fayol en 1916, es la denominada *teoría clásica*. Esta, para empezar, presenta la división de las funciones de la empresa en seis grandes grupos, a saber: funciones técnicas (relacionadas con la producción de bienes o servicios), las funciones comerciales (relacionadas con la compra, la venta o el intercambio), las funciones financieras (relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales), las funciones de seguridad (referidas a la protección y la preservación de los bienes y personas), las funciones contables (relacionada con los inventarios, los registros, los balances, los costos y las estadísticas) y, por último, las funciones administrativas (enfocadas en la integración de las otras cinco funciones por parte de la dirección).

Así mismo, la teoría menciona que la manera cómo se desarrollan las actividades de la empresa se sustenta en que cada una de ellas debe pasar por los procesos de planeación, organización, dirección y control; ello con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en la organización.

Al respecto, un proceso es considerado como el conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida o resultados. A su vez, se desprenden los subprocesos, los cuales son una parte bien definida y delimitada de un proceso tomado como una secuencia ordenada de actividades con entidad propia. Finalmente, se llegan a los procedimientos, que son la forma específica de llevar a cabo una actividad, un subproceso o un proceso; por lo general, estos son plasmados en documentos escritos que explican el paso a paso de lo que se debe hacer.

Lo anterior se puede mostrar en la figura 1, alusiva al comportamiento básico en una empresa de la gestión por procesos: se inicia por las entradas, es decir, en la identificación de todos aquellos elementos que ingresan al sistema, como la materia prima, los insumos, el personal, la maquinaria, los servicios, etc. De la misma manera, pasa por el *proceso* en donde se realiza la transformación de dichas entradas con el fin de obtener una *salida*. Añádase aquí, el recorrido del juego de los *procedimientos*, basándose de manera específica en el desglose o los pasos para el desarrollo de la actividad.

**FIGURA 1**  
Mapa de gestión de procesos





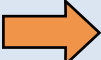



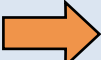



**Nota.** La figura evidencia cada uno de los pasos que se requieren para la gestión de los procesos al interior de la organización.

Ahora bien, se espera que los procesos mencionados generen resultados eficaces y eficientes, es decir, que se alcancen estos en el menor tiempo posible, optimizando cada uno de los recursos utilizados.

Cada proceso se puede evidenciar en las organizaciones; por ejemplo, en una panadería: como las entradas tenemos la harina, los huevos, la mantequilla, la sal, la levadura, entre otros. Con estas se realiza el proceso de elaboración de pan en donde se incluyen el alistamiento de ingredientes, el amasado, el cilindrado, el corte de la masa, la fabricación de cada unidad, el crecimiento en cuarto, el embolado, el horneado, etc. Finalmente, para cada uno de estos procesos se determina un procedimiento, el cual se puede representar como observa en figura 2.



**FIGURA 2**  
**Diagrama de proceso elaboración de pan**

Símbolo	Tiempo	Descripción de la actividad
	20 m	Se integran todos los ingredientes a la batidora de masa industrial a una velocidad media.
	5 m	Se le aumenta la velocidad a nivel tercero de la batidora de masa.
		Al tener la masa a un punto de cocción se traslada la masa a la pesa
	10 m	Luego del corte en bolas y peso de la masa para mayor manipulación en la elaboración del producto.
		Las masa cortadas y pesadas en bolas se depositan en una mesa de trabajo para que los operarios la manipulen en el determinado producto.
	7 m	Antes que los operarios inicien la elaboración se debe dejar reposar la masa para mayor concentración de los productos como la levadura
		Se inicia el traslado de las masas a la cortadora para darle un mejor grosor al producto a elaborar por los operarios.
	15 m	El operario trabaja con cortes de la masa más pequeños, lo que le facilita el moldeo del producto en etapa de elaboración.
		El producto elaborado con la masa se traslada a los hornos.
	25 m	Se deja reposar el producto para ser trasladado a las vitrinas de venta.

**Nota.** La figura muestra el recorrido que los operarios deben tener presente para la elaboración del producto según los estándares de la empresa.

En definitiva, los procesos son parte esencial en el desarrollo de las empresas, ya que permiten determinar con exactitud cómo se

producen los productos o servicios, teniendo presente las entradas definidas y los resultados esperados con eficiencia y eficacia.

## Antecedentes epistemológicos en torno a la calidad en los procesos

A lo largo de la historia se puede evidenciar diferentes autores que, con su experiencia y prominentes estudios, han aportado de manera significativa al desarrollo de los diferentes procesos inherentes al mundo empresarial. Entre los más representativos mencionamos a Taylor (1961) quien, a través del estudio de la ingeniería en Norteamérica, fundó la organización científica del trabajo, convirtiéndose así en el principal precursor en la organización y estructura de las empresas. De igual manera, realizó diversos estudios sobre el sistema organizacional en el trabajo, donde se permitiese a los empleados reorganizar las tareas cotidianas de tal manera que se redujeran al mínimo los tiempos muertos (entre estos, los desplazamientos, los cambios de actividad y la utilización de varias herramientas laborales para fortalecer la productividad), obteniendo como resultado el establecimiento de los salarios de acuerdo con el número de productos elaborados en función del tiempo.

Para el Salgado y Lebrún (2018), la importancia de la calidad en los procesos se funda en la construcción y la implementación del sistema de indicadores, el cual posibilita el mejoramiento y el control en los procesos que cada empresa debe diseñar hasta lograr la tan anhelada calidad. Y, en este punto, «proporcionar la arquitectura de referencia que pueda ser utilizada como guía para la implantación de un sistema de indicadores para la gestión integrada, basados en los principios de la calidad total» (Salgado, 2001, p. 15), demuestra la necesidad de planear con detalle cada uno de los movimientos que se

realizarán en las empresas. Por tanto, es indispensable estructurar la ruta o el horizonte que permitirá obtener resultados efectivos y el aumento de la productividad que se encuentra de manera implícita en esta planeación.

Cabe señalar que para el autor de la teoría clásica, Fayol (1841-1925) —anteriormente mencionado—, es indispensable especificar la perspectiva económica y la estructura organizacional; es decir, cómo las empresas pueden lograr la eficiencia partiendo de un enfoque sintético, global y universal de las mismas; lo cual revela la concepción estructural en todas las organizaciones, desplazando la visión analítica y concreta de Taylor. Es por ello por lo que Fayol (1916) parte de la concepción de que toda empresa puede ser dividida en seis grandes grupos funcionales: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas.

Así mismo, el autor define el acto de administrar como el desarrollo de los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, lo que le permite a la empresa:

- **PLANEAR:** visualizar el futuro y trazar el programa de acción. Tiene que ver con definir objetivos, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades. Contesta a la pregunta ¿qué se va a hacer?
- **ORGANIZAR:** construir las estructuras material y social de la empresa para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo, en donde cada persona dentro de la organización desempeña un papel, que implica que cada uno realiza una actividad relacionada con un objetivo o propósito definido. Contesta a la pregunta ¿cómo se va a hacer?

- **DIRIGIR:** guiar y orientar al personal de tal forma que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Responde a la pregunta ¿cómo se está haciendo?
- **CONTROLAR:** medir y corregir el desempeño con la finalidad de asegurarse de que se cumplen los objetivos de la empresa y los planes para lograrlo. Para un control efectivo, los administradores requieren de un sistema que les indique con anticipación los problemas potenciales, con el fin de corregir las acciones antes de que estos se materialicen. Responde a la pregunta ¿cómo se hizo?

Junto con la teoría clásica de Fayol se ha ido evolucionando en la gestión por procesos, la cual es definida como la forma de administrar toda la organización basándose en los mismos procesos; esto visto como una secuencia de diferentes actividades encaminadas a generar un valor añadido sobre una entrada para obtener un resultado y una salida que, a su vez, satisfaga las necesidades del cliente (Negrín, 2005). Por tanto, la gestión por procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización (Ruiz, 2014, pp. 1-11).

Al igual que otros sistemas de organización, se presenta el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) implementado por el Edward Deming (como es citado por Colorado, 2009), quien desarrolló la *teoría de la calidad*, donde se hace hincapié en el mejoramiento continuo. De acuerdo con Colorado (2009) esta teoría de la calidad busca, entonces, integrar las acciones de mejoramiento que permitan analizar, a través de un estudio, la situación actual y real de una empresa, seguido de la obtención de datos e información verás para la formulación de un plan de mejoramiento. Del mismo modo, se construye el diseño y la ejecución de la *estandarización metodológica*, para afirmar que

la integración de los métodos diseñados, sean completamente aplicados y verificados en la empresa. Por tanto, en la figura 3 se presenta el diseño del ciclo PHVA.

**FIGURA 3**

*Ciclo PHVA adaptado por Francisco Colorado*



**Nota.** La figura evidencia la afirmación que la integración de los métodos diseñados, sean completamente aplicados y verificados en la empresa.

De acuerdo con las anteriores definiciones, se puede precisar que, desde tiempos pasados, los esquemas comunes en las empresas estaban basados en la jerarquía y la especialización. Desde los niveles superiores, se transmiten las directrices de forma vertical y es así como el rol de los directivos o gerentes es tomar

decisiones que transmitan descendentemente; a la vez, controlar que estas se cumplan. Adicionalmente, las personas se agrupan según el tipo de tarea que realizan y los conocimientos que dichas tareas requieren (las que comercializan, las que fabrican, los que diseñan, etc.), considerados como departamentos. Esta forma de organización, llamada *funcional*, es aún muy difundida y utilizada en las empresas, ya que presenta las siguientes ventajas:

- Establece prioridades en la toma de decisiones.
- Permite retener y potenciar el conocimiento especializado.
- Es sencilla de representar.
- Es fácil de interiorizar como modelo organizativo.

Sin embargo, este tipo de organización funcional presenta una rigidez vertical en sus departamentos, lo cual genera también objetivos verticales, ocasionando estancamiento en los procesos, corriendo el riesgo que entre departamentos se evidencie contradicción entre estos desde una visión global de la empresa, es decir, creando muros o paredes entre departamentos, eliminando casi por completo la transversalidad de los procesos.

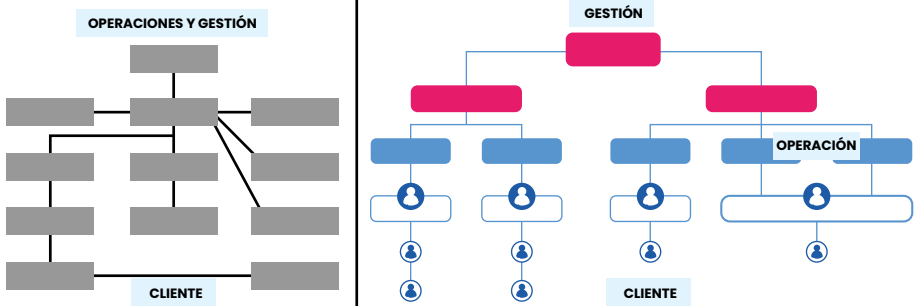
Debido a dichas dificultades, aparece la gestión por procesos, la cual busca la transversalidad entre funciones. «Las organizaciones están manifestando una tendencia a cambiar de una estructura poco flexible y vertical a una estructura organizativa más flexible, dinámica y horizontal» (Martínez & Cegarra, 2014). Dichos autores proponen una alternativa que posibilite a los empleados de una empresa unir las actividades con las necesidades y capacidades de los proveedores y clientes, de tal forma que constituyan equipos de trabajo.

Tal como se aprecia en la figura 4, se identifica la diferencia entre una organización por funciones (lado izquierdo) donde

es estrictamente vertical y no existe una relación de manera transversal, mientras que en la en la organización por procesos (lado derecho) se enlazan los flujos de trabajo de manera horizontal, los cuales se llevan a cabo por los equipos conformados por cargos de diferentes funciones, de tal forma que exista una integración óptima del proceso.

**FIGURA 4**

**Organización funcional vs organización por procesos**



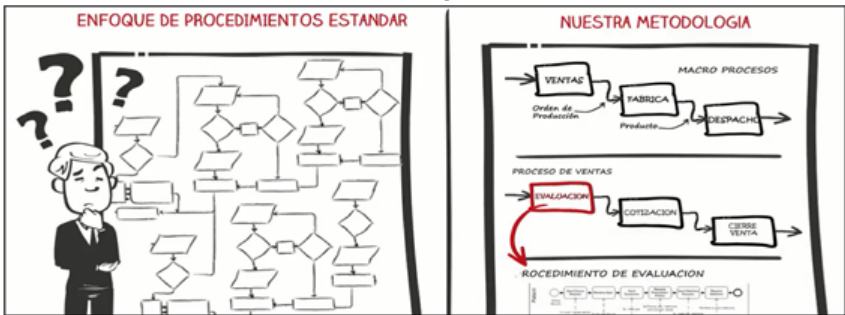
**Nota.** La figura evidencia los enlaces con el flujo de trabajo de manera horizontal, los cuales se llevan a cabo por los equipos conformados al interior de la organización

## Calidad en los procesos empresariales

Actualmente, en el mercado existen muchos métodos, sistemas, *software*, entre otros, que ayudan a la gestión de los procesos de una empresa. Sin embargo, aquí mencionamos uno de ellos, realizado y aplicado por la consultora chilena Tecnología & Procesos Consultores. En su página *web* presentan información sobre cómo ellos implementan, en las empresas que lo contratan, una metodología de levantamiento de procesos y procedimientos con el fin de sistematizar, controlar y mejorar la calidad en los procesos.

Dentro de la metodología, se realiza una clasificación de los macroprocesos de la empresa, por ejemplo, ventas, fábrica y despacho (figura 5). Luego, cada uno de ellos es analizado identificando claramente las respectivas entradas (requerimientos del cliente), salidas (producto entregado al cliente) y los respectivos entregables internos que se presentan en la interacción de los macroprocesos (figura 6). De allí se pasa al análisis de cada proceso, para finalmente desglosar los procedimientos para cada uno de ellos, garantizando mayor organización y certeza en la información plasmada.

**FIGURA 5**  
Modelar los procesos



**Nota.** la figura evidencia la identificación en las respectivas entradas (requerimientos del cliente), salidas (producto entregado al cliente) en la organización.

**FIGURA 6**  
Identificación de entradas, salidas y entregables interno



**Nota.** La figura evidencia el modelo garantizando en la organización y certeza en la información plasmada.



Después de identificados de los elementos, se determinan los lineamientos y estrategias que se relacionan para cada macroproceso; por ejemplo, en ventas se debe tener en cuenta las políticas de precio y margen, así como la proyección de ventas, mientras que para fábrica aplicará las buenas prácticas de manufactura. Finalmente se fijarán las herramientas y recursos necesarios para el desarrollo de dichos procesos; por ejemplo, para ventas se implementa un CRM y tal vez en producción se proponga un sistema de control de la producción.

De esta manera, se tendrá una visión integral de los procesos productivos de la empresa, para así realizar un despliegue estratégico, comenzando de lo general a lo particular, teniendo en cuenta primero los macroprocesos, luego los procesos y finalmente los procedimientos (figura 7). Esto conlleva al levantamiento parcializado por unidades de negocio o gerencias, facilitando así la implementación o mejoras de sistemas informáticos.

**FIGURA 7**  
Despliegue estratégico



**Nota.** La figura muestra el levantamiento parcializado por unidades de negocio o gerencias, facilitando así la implementación o mejoras de sistemas informáticos.

## La realidad de las mipymes en torno a la calidad en los procesos

Actualmente se pueden evidenciar grandes vacíos y falencias en torno al ejercicio de ejecución de los procesos y la manera en la que cada uno de ellos interactúa para el cumplimiento de la actividad económica, en especial en las micro y pequeñas empresas. Lo anterior se ha demostrado por diferentes estudios; uno de ellos (Beltrán, 2006), presentado en el artículo de investigación «Los 20 problemas de la pequeña y mediana industria», muestra que «la inexistencia de un plan estratégico que le permita a la empresa fijarse objetivos tanto corporativos como para cada una de sus áreas, con el fin de desarrollar una gestión gerencial del mediano y largo plazo» (p. 10).

De la misma manera, los diseños y las metodologías son inadecuadas para constituir algunos productos o servicios que serán ofertados; además, tampoco permiten que las empresas puedan cumplir y ofrecer insumos de calidad, generando desconfianza en los clientes potenciales, quienes esperan obtener grandes resultados.

Beltrán (2006) también realiza una crítica frente al «desaprovechamiento de las políticas e instrumentos de promoción a las exportaciones de los programas creados por el gobierno para tal fin: Cert, Plan Vallejo, Expopyme, etc.» (p. 17), puesto que las pequeñas y medianas empresas no cuentan con la suficiente formación y conocimiento de acuerdo con las políticas y requisitos para la realización de exportaciones que permitan un crecimiento económico y potencial de estas empresas.

Cabe señalar que otra situación que se ha identificado en las pequeñas y medianas empresas tiene lugar cuando no se presta atención a los procesos de innovación y a los cambios que se requieren de acuerdo con las necesidades del momento; ello que conlleva a que los líderes encargados continúen con

la implementación y la repetición de estrategias empresariales ofrecidas desde hace 20 años, cayendo en la idea de que estas funcionarán para siempre. Así mismo, existe la cultura del miedo a establecer asociaciones con otras empresas, entre otras muchas debilidades, que hacen del ejercicio empresarial un gran desafío por sobrevivir (Dinero, 2017).

El tema de planificación en las empresas juega un papel fundamental, ya que permite proyectar su crecimiento y asegurar la sobrevivencia ante un mundo cambiante y desafiante. Sin embargo, según la revista *Dinero* (2017), el empresario de pyme hace muy poca planificación de su negocio (desde seis meses a un año), lo que reduce considerablemente sus posibilidades de crecer, centrándose solamente en atender los asuntos del día a día y dejando de lado aspectos o elementos que le pueden marcar la diferencia en los mercados, como la generación de valor agregado.

## La calidad de la norma ISO 9001

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés) permite la estructuración en la organización por medio de la metodología que determina un sistema de gestión de calidad en la organización; este tiene como finalidad garantizar la eficacia y la calidad en los productos que son ofrecidos por las empresas o las organizaciones. Esto con el fin de brindar tranquilidad a las personas y clientes que asumen por autonomía adquirir un servicio.

Es por ello que la norma ISO 9001 en sus diferentes versiones realizadas en los siguientes años (2008 y 2015) establece, por medio del ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar), cada uno de los aspectos sistemáticos que las empresas deben articular desde toda su gestión empresarial; es decir, cómo desde

la misión, la visión, los principios y los servicios de oferta y demanda, logran desarrollar acciones que finalmente son convertidas en productos, que más que obtener una calidad en estos, permitan la satisfacción del cliente.

El objetivo de los estándares y las normas internacionales que se establecen gracias a ISO 9001 es facilitar los procesos que realizan las empresas al momento de crear y vender sus productos, incrementando la calidad de los servicios y los productos que, tal vez para los usuarios o clientes, son de uso diario. De igual manera, estas empresas no se detienen a la hora de seguir fortaleciendo sus productos, pues son exigentes en lo que construyen para luego ofrecer a un mercado que cada vez evoluciona en el transcurso del tiempo y, a su vez, requieren de procesos de mejora continua desde la adquisición de las materias primas como en el producto final. Así, esta norma busca, en palabras de Muñoz *et al.* (2015):

Facilitar la comprensión de los requisitos de la norma para todo tipo de organizaciones. Nuestro deseo es que ISO 9001 pueda ejercer un papel difusor de las mejores prácticas instauradas en las compañías más avanzadas (no necesariamente las de gran dimensión), enriquecer la cultura de gestión de las empresas, instituciones públicas, asociaciones o fundaciones con fines sociales, etc., y con ello el bienestar de una sociedad que, más que nunca, necesita ver la mejora de su entorno. (p. 80-86)

Por tanto, es importante que las empresas reconozcan los beneficios de la implementación de la norma ISO 9001, donde se obtienen beneficios como: certificación, calidad y respaldo frente a otras empresas al contar el certificado ISO 9001 (en cualquiera de sus dos versiones); acrecentamiento y fortalecimiento de la calidad de los productos y servicios que permitirán mayor acogida en el mercado y satisfacción en los clientes;

la aplicación de técnicas empresariales más eficaces como ahorro de dinero, recursos y hasta de tiempo; el constante fortalecimiento en la calidad del servicio al cliente, así como en las respuestas eficaces al momento de recibir alguna observación y, por último, ampliar el negocio, gracias al establecimiento de convenios con entes gubernamentales y otras empresas que aseguraran un servicio de calidad.

## Listado de referencias

- Angarita, M. (2018). *Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ICONTEC ISO 9001-2015 en la empresa aceros y aluminios del oriente SAS de la ciudad de San José de Cúcuta*. Universidad Libre.
- Arias, J. A. (2012). *Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality y Consulting Group SAS conforme a la norma ISO 90001: 2008* [Tesis de pregrado]. Universidad Libre.
- Beltrán, A. (2006). Los 20 problemas de la pequeña y mediana empresa. *Sotavento MBA*, (7), 8-15.
- Cubillos, M. C., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, (48), 80-99.
- Colorado, F. (2009). *El ciclo PHVA de Deming y el proceso administrativo de Fayol*. Academia.
- Fayol, H. (1916). *Teoría clásica de la Administración*. Francia.
- Juran, J. M. (1964). *Managerial breakthrough: A new concept of the Manager's Job*. McGraw-Hill.
- Martínez, A., & Cegarra, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Ecobook.
- Marx, K. (1998). *Los apuntes etnológicos de Karl Marx*. Siglo XXI.
- Muñoz-Ramón, J. M., Mañas, A., Aparicio, P., Reinoso, F., Gómez, P., Santolaya de Suñer, M., & Ledesma, L. (2015). *Certificación*

- en calidad, conforme a la Norma ISO 9001: 2008, de un programa interdisciplinario de tratamiento del dolor. *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 22(2), 80-86.
- Negrín, E. (2005). *La gestión por procesos*. Ministerio de Fomento.
- Ruiz-Fuentes, D., Almaguer-Torres, R. M., Torres-Torres, I. C., & Hernández-Peña, A. M. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 20(1), 1-11.
- Revista Dinero (2017). *El empresario de pyme hace muy poca planificación de su negocio*.
- Salgado, M. K. T., & Lebrún, C. A. V. (2018). Arquitectura de indicadores estratégicos para elevar la calidad de los servicios médicos de los hospitales de alta especialidad. *Investigación y Ciencia*, 26(73), 84-94.
- Taylor, F. W., Fayol, H., & del Camino, A. G. (1961). *Principios de la administración científica*. Herrero Hermanos.