



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: VI. Número: Edición Especial. Artículo no.: 53 Período: Noviembre, 2018.

TÍTULO: Calidad: La consciencia de la mejora continua en la empresa.

AUTORES:

1. Ing. Jean Pierre Ramos Carpio.
2. Ing. Andrés Eloy Villacrés Álvarez.
3. Máster. Wendy Lorena Ocampo Ulloa.
4. Máster. Diego Andrés Pazmiño Romero.

RESUMEN: La investigación se refiere a un análisis que se realizó en las organizaciones con la finalidad de conocer los inconvenientes de las empresas al producir bienes y brindar servicios; para ello se necesitó de un enfoque de investigación metodológico cualitativo, apoyado por técnicas e instrumentos de investigación, lo que permitió identificar los diferentes factores que se suscitan en su interior, tales como la ausencia de mejora continua, calidad y compromiso por parte de los colaboradores; de tal manera, se evidenció que las empresas se ven afectadas en mayor o menor medida por la carencia de estrategias para poner en marcha y desarrollar procesos de calidad que logren una buena posición competitiva en el mercado y satisfacción del cliente.

PALABRAS CLAVES: Producto, consciencia de la mejora continua, empresas.

TITLE: Quality: consciousness of a continues improvement in the company.

AUTHORS:

1. Ing. Jean Pierre Ramos Carpio.
2. Ing. Andrés Eloy Villacrés Álvarez.
3. Máster. Wendy Lorena Ocampo Ulloa.
4. Máster. Diego Andrés Pazmiño Romero.

ABSTRACT: The research refers to an analysis that was carried out in organizations with the purpose of knowing the disadvantages of companies when producing goods and providing services; for this, a qualitative methodological research approach was needed, supported by research techniques and instruments, which allowed identifying the different factors that arise within it, such as the lack of continuous improvement, quality and commitment on the part of the collaborators; in this way, it was evidenced that companies are affected to a greater or lesser extent by the lack of strategies to start up and develop quality processes that achieve a good competitive position in the market and customer satisfaction.

KEY WORDS: quality, awareness of continuous improvement, companies.

INTRODUCCIÓN.

Para alcanzar el éxito en las organizaciones, se debe tener consciencia de que la mejora continua debe representar algo más que hacer mejor las cosas; representa entregar un producto o servicio de calidad que cumpla con las expectativas de los consumidores y clientes potenciales; este pensamiento debe estar enlazado con la disciplina, orden, y otros buenos hábitos que conlleven a hacer eficiente y eficaz a una organización en todos sus procesos.

La excelencia se debe lograr mediante una secuencia progresiva de la mejora continua, desde las habilidades del talento humano, la logística, eficacia de los recursos, la relación del cliente con los

trabajadores, y cuanto se le ocurra a la institución, que pueda mejorarse y que se convierta en una mejora de los bienes que se lleven a cabo.

El presente trabajo de investigación se realiza con la finalidad de conocer los inconvenientes de las empresas al producir bienes, y para ello se necesita de un enfoque metodológico cualitativo que ayude al ámbito de la investigación; uno de sus fines es observar, proporcionar y describir la manera en que se lleva a cabo las gestiones y procesos en las áreas que se encuentran inmiscuidas dentro de la empresa.

Se conoce que la mayoría de las empresas y los altos directivos carecen de una consciencia de la calidad, tanto clara y definida de la mejora continua, y esto muchas veces se refleja en la manera en que las organizaciones presentan sus productos o brindan sus servicios, y sobre todo, en los procesos que se desarrollan en la misma, la cual es importante para la detección de errores e inconvenientes que se puedan presentar en la producción de los mismos.

La consciencia de la calidad se traduce en el conocimiento de sí mismo, en el que tenga la organización para poder mejorar y adaptarse al cambio, conocer qué realmente son, a dónde quieren llegar y con quiénes quieren llegar; esto se traduce a transferir la visión hacia todos los niveles, definiendo la misión, políticas y sistemas para que con ello se puedan adaptar al cambio, y sobre todo, prepararse constantemente con las nuevas modalidades, tecnológicas y técnicas; por esta razón, que el tema objeto de estudio está relacionado con el capital humano, que en otras palabras no puede hablarse de excelencia sino se cuenta con la calidad humana, y el factor relevante e importante en la organización.

Con base a lo expuesto, la consciencia de la mejora continua es indispensable, con ello se favorecen y benefician a todos los miembros de la organización, incluyendo a los mandos altos, medios y lo fundamental, la parte operativa de una empresa, siempre y cuando todo se encuentren comprometidos, generando con ello un gran impacto sostenible, económico, y sobre todo cultural,

ya que el talento humano son ejes y pilares fundamentales y decisivos; por esta razón, es indispensable mencionar que la consciencia de la calidad dentro de las organizaciones es la base para la transformación, un cambio en los procesos.

Metodología.

La metodología utilizada fue la cualitativa en virtud de que la investigación se fundamenta en los hechos y características de los fenómenos ocurridos. El tipo de investigación que se utilizó fue el descriptivo, en el cual se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio sustentado por el método cualitativo, en constancia que se cualificó y describió la problemática a partir de sucesos determinantes, según se perciban por elementos mismos que se encuentran dentro de la entidad.

Como consecuencia, las técnicas utilizadas fueron: la ficha de observación directa y las encuestas, las cuales sirvieron de gran ayuda para conocer el grado de satisfacción que presentan los colaboradores y los problemas de las entidades objeto de estudio.

DESARROLLO.

En la actualidad, las organizaciones desempeñan un papel importante e indispensable en la sociedad, ya que contribuyen al desarrollo económico, productivo, sustentable, y sobre todo, al crecimiento de un país o de un determinado sector con las actividades que realizan los colaboradores de una organización; un talento humano que debe de estar capacitado y motivado para que puedan desempeñar su tarea diaria de la mejor manera; con ello, se pretende que al estar el personal capacitado y motivado entreguen lo mejor en el ámbito empresarial, y por ende, bienes o servicios de calidad, que no es más que el conjunto de características o rasgos que tienen los bienes para poder satisfacer necesidades de los clientes; de tal manera, que para cumplir con lo anterior, es

necesario que se introduzca el tema de la consciencia de la mejora continua para obtener resultados favorables y positivos.

Algunas organizaciones aún no han optado por hacer consciencia y saber que eso es un respuesta al entorno en que se encuentra inmersa la sociedad, como una forma de ser competitivos en el mercado y de elevar la productividad; con ello maximizando la rentabilidad de la empresa, que es lo que toda institución en la actualidad busca; todo ello se debe realizar en términos de excelencia operativa, calidad del producto o servicio, mejora en los procesos, y satisfacción al cliente.

Ante este panorama, unos de los principales problemas de algunas organizaciones es que carecen de una consciencia clara y definida de la mejora continua; esto muchas veces se refleja en la manera en que presentan sus productos o brindan sus servicios, y sobre todo, los procesos que se desarrollan en la organización, que muchas veces no es el adecuado y no invierten en tecnología y en capacitación del personal para que esté constantemente formado.

Cortés (2015) menciona, que cuando hablamos del personal no referimos a la calidad humana que deben poseer los colaboradores de la empresa (pág. 39); debido a que es un elemento fundamental y de gran utilidad, esto abarca que el talento humano está dado por una serie de factores claves como: las capacitaciones, el potencial, valores de la empresa y de la persona, y además con un sentido de responsabilidad y de compromiso de quienes toman decisiones dentro de la entidad.

El sentido de responsabilidad, cumplimiento y de compromiso recae sobre la alta dirección, que es la encargada de realizar planificaciones y coordinaciones para que la parte operativa, en otras palabras, los colaboradores de la empresa, cumplan con los factores antes mencionados, pero si los esfuerzos por tener calidad y mejorar continuamente en todos los procesos por parte de la alta dirección no se realizan, es simplemente porque no están comprometidos.

La calidad está estrechamente relacionada con el capital humano, compuesto desde la alta dirección hasta la parte operativa; de tal manera que no puede haber consciencia de la calidad, si no se cuentan con recursos humanos adecuados; la entidad no podrá obtener productos o brindar servicios de calidad, sino cuenta con el talento humano necesario.

De tal manera, Farretell Castro (2014) afirma que el factor humano es indispensable, para lo cual hay que tener en cuenta varios aspectos, como por ejemplo, la capacitación, la experiencia, el compromiso, etc. (pág. 10). En base a lo que expresa el autor, es necesario mencionar que está en lo correcto, debido a que el capital o el factor humano es relevante en los procesos del producto, principalmente para la revisión del mismo.

Según Paz & González Gómez (2013), “la calidad es de suma importancia, ya que es la totalidad de los rasgos de producto o servicio que se sustenta para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (pág. 11); es decir, que las palabras en mención son determinantes en función de las necesidades del cliente.

Si la organización carece de consciencia de la calidad, se derivarán inconvenientes conocidos como factores que afectan a la empresa, ésto por no prestarle una mayor importancia a la calidad en los productos o servicios y a los procesos de producción; esto afectará los costos y la participación en el mercado, el prestigio de la institución, las responsabilidades por los productos y en las implicaciones internacionales.

En los costos y participación de mercado, las mejoras en la calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones; por el contrario, si las organizaciones no implementan o no mejoran su calidad, les repercutirá en inconvenientes y altos costos para la empresa, y en el prestigio de la misma. Esto también afecta de manera internacional, ya que en estos momentos de globalización, la calidad es

un asunto internacional e importante para cumplir con las expectativas de precio, entre otras normas.

Otro de los inconvenientes es que las organizaciones carecen de principios de la calidad; de tal manera, que no se desempeñan de forma adecuada y correcta, entre ellos no hacen las cosas bien, hay implicaciones negativas al satisfacer las necesidades de los clientes, no reconocen sus errores, y al no poseer o tener claro los principios no se generarán beneficios y utilidad.

Otro problema que se tiene es que el cliente muchas de las veces al observar que los bienes no cumple con las expectativas o carece de calidad opta o decide dejar de comprar y busca bienes en otro lado, lo mencionado le afecta de forma directa a la empresa, también hoy en día en el mercado no solo las personas, los clientes, exigen calidad en los que adquieren, precios bajos o tecnología de punta, sino también la calidad en el servicio, que es un requisito para el éxito total de toda la empresa.

La Calidad dentro de las organizaciones es un factor de suma importancia que genera satisfacción a sus colaboradores, inversionista o accionista y clientes para ofrecer herramientas que faciliten realizar una buena gestión administrativa. Es de gran importancia cumplir con estándares de última calidad para poder competir cada vez con mercados más estrictos; para esto se debe buscar u obtener una mejora, logrando una máxima satisfacción en los clientes o usuarios para un mejor control de calidad de los procesos.

Se debe hacer también que las diferentes áreas o departamentos de las organizaciones hagan que defina la calidad con los objetivos que se les asigne, buscando siempre el mejoramiento continuo y satisfacción al cliente. Una excelente manera es implementar un sistema basado en la norma ISO 9000, ya que ésta busca la estandarización con calidad en todos los procesos.

Para que la filosofía de calidad pueda funcionar adecuadamente, los directores o dueños de las entidades deben creer firmemente en ellas, su mediación se convierte en un factor importante e indispensable para su expansión, para convencimiento y motivación del personal y compromiso entre sus servidores o colaboradores. Para lograr este acuerdo o convenio, hay que tener en claro las políticas de calidad y es preciso recalcar su importancia siempre teniéndola como primer punto en la agenda diaria; de esta manera, los gerentes y directores motivarán siempre a sus colaboradores o servidores.

Es importante crear conciencia acerca de la calidad, ya que es imprescindible adoptar la nueva ética para obtener un buen funcionamiento en el proceso de la empresa, asumiendo las responsabilidades y modificando la cultura de la empresa, tomar el liderazgo como cambio y adoptar la postura de cooperación en donde todos ganen; es un proceso que debe estar presente en cada uno de los colaboradores en su diario vivir.

Para una cultura adecuada es necesario promover e implementar estrategias que sirvan de gran ayuda como conferencias, trípticos, carteles, y también la creación de una revista o periódico sobre temas de calidad, lo cual contribuye a dar a conocer resultados adquiridos por las experiencias positivas y procesos de mejoramiento que se alcanzan y se deben alcanzar.

Es importante realizar un diagnóstico de los problemas en función de la entidad, para ver si el proceso de implantación de la calidad es factible en toda las áreas de la misma, por lo que cualquier proceso o actividad es de suma importancia para la mejora de la organización. Los objetivos de calidad se establecen a partir de este diagnóstico y deben difundirse entre todos los individuos que participan en los procesos para lograr una mejor calidad.

Muchas veces los mandos altos de las empresas no toman en cuenta los intereses o necesidades de los clientes, ya que gran cantidad de empresarios no realizan un adecuado estudio de mercado o

investigaciones internas, porque creen que por su propia experiencia saben las necesidades de los clientes.

Además, también se dá la insuficiente participación de la alta dirección de los directivos y gerentes, mismos que no se sienten comprometidos con la implementación de un programa de calidad; es decir, los ejecutivos juegan un papel fundamental y requieren dedicar tiempo a los programas direccionados a la mejora, por lo que tendrán que reorganizar sus tareas, delegar funciones, y modificar sus horarios, entre otros.

Un plan de competitividad y de crecimiento es necesario que tenga objetivos a corto, mediano y largo plazo para determinar los factores que pueden incidir en alcanzarlos como las estrategias de marketing, capacitación, niveles de conocimiento del mercado, beneficios y calidad para el clientes, estrategias de diferenciación, etc.

Las organizaciones carecen de una buena y clara comunicación entre los colaboradores o servidores, ya que el mensaje e información que se les tiene que dar a dichas personas deben ser claros y precisos para no generar inconvenientes; además, es importante que se capte para un mejor rendimiento y mejora avanzada entre ellos.

Muchos de los obstáculos internos se dan por la ausencia y no tener en claro programas de mejora de la calidad por parte de los altos directivos de la empresa; además, carecen de una decisión firme sobre el compromiso de un programa de mejora de calidad por falta de apoyo de los niveles medios, y apoyo y compromiso por parte del personal. No existe una elaboración y evaluación de diagnóstico para la implantación de un programa de mejora de calidad, teniendo en cuenta que tengan aspectos organizativos, de cultura organizacional, y deficiente organización del programa de mejora de la calidad. No existe una capacitación y formación de todo el personal de la organización, en cuanto a un programa de mejora sobre la calidad.

Dentro de las organizaciones, la calidad se ha ido desarrollando hasta ser hoy en día en una herramienta orientada a mejorar de manera conjunta la productividad, la eficiencia y la eficacia; según Mounch (2014): “eficiencia se obtiene cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad” (pág. 21), y según Stephen & David, (2012) ser eficaz es hacer lo correcto, alcanzar las metas (pág. 6).

La calidad y la mejora continua en las organizaciones requiere de compromiso, permanencia y seguimiento; todo aquello también tiene que ver con el sentido del compromiso en las organizaciones y está enlazado con la cultura organizacional que ha tomado gran importancia al momento de llevar a cabo un sistema de gestión de calidad, donde los colaboradores comparten una misma misión y tienen definidas las metas que deseen lograr, dando importancia al factor humano quien es el encargado de desarrollar las actividades o procesos.

Dentro de las organizaciones, muchas veces se llega a pensar que calidad solo significa desarrollar un producto o servicio con los mejores estándares para poder cumplir con las necesidades de los clientes, sin importar si el personal se siente motivado para desarrollar las tareas o actividades, dando paso a la autocracia donde el alto mando es el único que se encuentra en capacidad de la toma de decisiones. “En muchas ocasiones los gerentes consideran que la toma de decisiones es su principal tarea, ya que con frecuencia deciden qué hacer, quién debe hacerlo y cuándo, dónde, e incluso, cómo se ha de hacer” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

Hoy en día no solo el alto mando está en capacidad para tomar decisiones, sino también los propios colaboradores de las organizaciones, quienes si bien algunos pueden tener conocimientos de forma empírica, gracias a la experiencia dentro de los puestos delegados, pueden brindar sus ideas o soluciones para la mejora continua y un óptimo desarrollo de los sistemas de calidad dentro de los procesos que se llevan a cabo.

Para lograr que todos los individuos que colaboran dentro de la empresa brinden su mejor aporte es necesario invertir en procesos continuos de capacitaciones, que permitan llevar a cabo una función de manera rápida con el uso de los menores recursos posibles, asimismo que ayuden a fortalecer el trabajo en equipo, lo cual permitirá desarrollar un alto nivel de motivación que se verá reflejado en la calidad del producto y servicio al usuario.

En esta nueva era, hay organizaciones que aún no se terminan de adaptar a las nuevas tendencias, en la cual para el factor humano se debe crear un ambiente armónico y favorable que permita fomentar en un alto nivel la motivación, participación en las decisiones que involucren mejorar la productividad, la innovación, el desarrollo de las fortalezas, la comunicación, el aprovechamiento de los potenciales, el respeto y la confianza, lo cual permitirá potenciar la calidad, y por ende, la satisfacción hacia los usuarios. “Los clientes satisfechos tienen mayores probabilidades de ser clientes leales y dar una porción más grande de sus negocios a la empresa” (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 13).

Las organizaciones deben desarrollar y tener bien definidos los aspectos claves de la administración como lo son la misión, visión, valores corporativos, los cuales deben ser compartidos y comprendidos por todos los miembros de la organización, para así lograr los objetivos establecidos; sin embargo, ante estos parámetros, existen obstáculos que no permiten que las organizaciones se adapten a estas tendencias; en algunos casos suele suceder debido a la resistencia que ciertos mandos ponen frente al cambio, muchas veces generadas por el temor y las dudas de modificar la manera tradicional de llevar a cabo las actividades, este temor depende de factores: la poca confianza que se tiene en las capacidades de los miembros de la organización así como considerar que se perderá jerarquía al escuchar el criterio de un subordinado porque se tiende a pensar que éste no posee los conocimientos necesarios debido a la formación académica.

Para disminuir la incertidumbre que se tiene frente a estas tendencias, es necesario fortalecer la confianza de los altos mandos en sus colaboradores, cumpliendo así con su papel de liderazgo, haciendo de tal forma que los individuos sientan confianza al hacerlos involucrar en el desarrollo de los diferentes procesos que se llevan a cabo; no obstante, la confianza no solo se engloba en la participación de los individuos, sino también en el buen trato por parte de los altos mandos, por lo que estos deben estar enfocados en desarrollar un clima organizacional de armonía donde no se busquen ocultar los errores o dificultades que se presenten el desarrollo de una tarea por el temor a las represalias.

Mejorar de manera eficiente la calidad y mejorar el nivel de productividad de los trabajadores sería a través de un aprendizaje basado en los propios errores, en el cual se motivaría a que el individuo que cometió algún error sea capaz de encontrar soluciones factibles y así poder efectuarla de manera oportuna en el puesto de trabajo que desempeña; entonces, se puede denotar que la calidad es un aspecto y una herramienta que ha evolucionado y ha aportado a revolucionar la manera de dirigir las organizaciones, de manera concadenada con los cambios que se vienen dando en la cultura organizacional, donde se le da mayor realce al factor humano dentro de las mismas, y el cual permite gracias al empeño y la motivación, que se permita desarrollar la innovación en las actividades haciendo que estas se desarrollen de la mejor manera posible, lo cual permite mantener un alto nivel de calidad en la atención al cliente. “La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa” (Morán Ruiz, 2017).

Cuando una organización tiene colaboradores motivados, lo que sucederá es que esta actitud se verá reflejada en el desarrollo eficiente de los procesos, lo cual cumplirá con la finalidad de promover la mejora continua a través de un excelente servicio que brinden los individuos.

CONCLUSIONES.

De acuerdo, a los hallazgos surgidos en la investigación, las conclusiones se presentan a continuación.

Las organizaciones carecen de una consciencia de la calidad clara y definida de la mejora continua; esto muchas veces se refleja en la manera en que las organizaciones presentan sus productos o brindan sus servicios, y sobre todo los procesos que se desarrollan en toda la organización, la cual es importante para la detección de errores e inconvenientes que se puedan presentar en la producción de los mismos.

Las empresas u organizaciones como punto de partida requieren crear una cultura organizacional a través de difusión de cursos o capacitaciones para distintos niveles o áreas de la empresa, realizando reuniones de grupos de personas para discusión y análisis de sus bondades, planteando los problemas de las empresas con respecto a su entorno y el impacto en el empleado mismo, además haciéndose reuniones anuales donde se recompense los logros obtenidos por ese esfuerzo permanente de mejora.

La calidad y la mejora continua en una empresa influye directamente en la satisfacción del cliente cuando se hace énfasis en los usuarios internos; es decir, los colaboradores representan el activo más valioso, puesto que son ellos quienes ejecutan las actividades dentro de la misma en base a los deseos y necesidades, y cuando se cuenta con colaboradores motivados estos desarrollan sus tareas con eficiencia y eficacia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Cortés, J. M. (2015). Sistema de gestión de calidad. México: Editorial ICB.
2. Farretell Castro, L. (2014). Calidad del Producto Gráfico. México: Ic Editorial.
3. Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.

4. Morán Ruiz, E. (9 De Octubre De 2017). La calidad del servicio al cliente. Grupo Santillana. Espirales. Revista Multidisciplinaria de Invesitgación, 24.
5. Mounch, L. (2014). Administracion, Gestión Organizacional. Enfoque y Proceso Administrativo. Mexico: Pearson.
6. Paz, C., & González Gómez. (2013). Administración de la calidad total. Argentina: Universidad Del Mar De La Plata.
7. Stephen, P., & David, A. (2012). Fundamentos de Administración: Conceptos esenciales y Aplicaciones. Mexico: Pearson.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Francisco, A. H. (2015). Calidad y auditoría. México: ECOE Ediciones.

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Jean Pierre Ramos Carpio.** Egresado de la Carrera de Ingeniería Comercial, Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo. Correo electrónico: jeanpierrer_24@outlook.com
2. **Andrés Eloy Villacrés Álvarez.** Egresado de la Carrera de Ingeniería Comercial, Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo. Correo electrónico: andreseloy07@hotmail.com
3. **Wendy Lorena Ocampo Ulloa.** Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios. Magister en Administración de Empresas. Docente de la carrera de Ingeniería Comercial y Comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo. Correo electrónico: wocampo@utb.edu.ec

4. Diego Andrés Pazmiño Romero. Ingeniero en Administración de Empresas con Énfasis en Marketing. Magister en Administración de Empresas con mención en Calidad y Productividad. Docente de la carrera de Ingeniería Comercial y Comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo. Correo electrónico: dpazmino@utb.edu.ec

RECIBIDO: 6 de septiembre del 2018.

APROBADO: 23 de septiembre del 2018.