PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE MEDICINA

TRABAJO DE TITULACIÓN

SUBMODALIDAD: CAPITULO DE LIBRO

TEMA:

"ISO 9004 : 2018 ¿CÓMO LOGRAR EL ÉXITO SOSTENIDO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ?".

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

DIRECTOR:

DRA. CATALINA YÉPEZ SILVA

AUTOR:

LCDA. MARCIA EULALIA SUMBA TINIZHAÑAY

QUITO, 2024

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las políticas y manuales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas políticas.

Asimismo, cedo los derechos en línea patrimoniales de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción dentro de las regulaciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: 

Nombre: Marcia Eulalia Sumba Tinizhañay

Cédula: 0302457122

Lugar y fecha: Quito, 25 de marzo de 2024.

DEDICATORIA

.

A mis padres por su apoyo inquebrantable, su sacrificio y amor me han guiado a lo largo de este camino académico.

A mi asesora de tesis, por su guía experta, paciencia infinita y dedicación incansable para ayudarme a superar los desafíos de esta investigación.

A mis amigos, cuyas risas hicieron más llevaderas las noches de estudio.

A mí por las noches de desvelo, los retos superados y los resultados alcanzados.

Al cerrar este capítulo, abro la puerta a un futuro lleno de oportunidades y retos, y creo que las experiencias aquí me han preparado con el coraje y la sabiduría para enfrentarlos.

Con gratitud y emoción.

Marcia Sumba.

AGRADECIMIENTOS

Este capítulo del libro no habría sido posible sin el aliento constante, la comprensión, la inversión paciente y el apoyo de mi familia y mis seres queridos durante estos tiempos difíciles. Su amor y aporte es lo que me mantiene adelante y he logrado concluir con éxito un proyecto que un principio parecía una tarea interminable, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida.

Quiero agradecer a mi director de tesis, cuya experiencia y conocimientos fueron decisivos para mi desarrollo como estudiante. Su guía me mostró el camino para completar este proyecto y obtener mi formación profesional. Espero transmitir los conocimientos adquiridos para aplicarlos a futuros retos.

Mi gratitud a todos los que han contribuido con su tiempo, conocimiento y aliento para hacer posible este capítulo. Su aportación ha dejado una huella imborrable en mi trabajo y me ayudó a lograr este logro en mi investigación.

A todos ustedes, mis más sinceros agradecimientos.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR ii
DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTOS iv
ÍNDICE GENERAL v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
1. INTRODUCCIÓN 1
2. METODOLOGÍA 3
3. DESARROLLO 4
Calidad 4
Gestión de la Calidad 8
Principios de Gestión de la Calidad 12
Sistema de Gestión de la Calidad 15
ISO 9004: 2018, elementos fundamentales 19
Éxito Sostenido en la Gestión de la Calidad 21
Éxito Sostenido y Gestión de la Calidad en ambientes sanitarios 27
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 31
5. BIBLIOGRAFÍA 33

RESUMEN

En la actualidad las empresas requieren tener una ventaja competitiva y para ello es necesario que hagan mejoras en sus procesos a fin de brindar un producto o un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes, cubra sus expectativas y las supere. Para realizar un proceso de mejora continua que permita eliminar las falencias en las diversas actividades y tareas que se ejecutan se deben tener en cuenta un conjunto de directrices que establezcan el camino a seguir. Una guía clara que establece las mentadas directrices la constituye la norma ISO 9004: 2018 (Alfonso, 2022). En dicha norma se determinan un conjunto de principios que se consideran como la base de la gestión de la calidad, entre ellos deben mencionarse el enfoque al cliente, a procesos de mejora, toma de decisiones, liderazgo y gestión de la mejora y las relaciones. A partir de los mencionados principios, en esta norma se establecen pautas para mejorar el funcionamiento general de la organización, con creciente énfasis en el pensamiento estratégico, hincapié en comprender los cambios y fluctuaciones en el contexto, e integrar principios de calidad en el sistema de gestión de calidad de la organización, para lograr objetivos a largo plazo y un éxito sostenido (Puentestar, 2023), que es la capacidad de una organización para sustentar un alto rendimiento a largo plazo, y la norma ISO 9004 puede ayudarle a lograrlo (Rodríguez, 2021). Con base en dichos principios las entidades pertenecientes al sector sanitario podrán alcanzar la excelencia en la calidad del servicio que ofrecen a sus pacientes.

ABSTRACT

Nowadays, companies need to have a competitive advantage and for this it is necessary that they make improvements in their processes in order to provide a quality product or service that satisfies the needs of customers, meets their expectations and exceeds them. To carry out a continuous improvement process that allows for eliminating shortcomings in the various activities and tasks that are carried out, a set of guidelines must be taken into account that will establish the path to follow. A clear guide that establishes the aforementioned guidelines is the ISO 9004: 2018 standard (Alfonso, 2022). This standard determines a set of principles that are considered the basis of quality management, including customer focus, improvement processes, decision making, leadership and management of improvement and relationships. Based on the aforementioned principles, this standard establishes guidelines to improve the general functioning of the organization, with increasing emphasis on strategic thinking, emphasis on understanding changes and fluctuations in the context, and integrating quality principles into the management system. quality management of the organization, to achieve long-term objectives and sustained success (Puentestar, 2023), which is the ability of an organization to sustain high performance in the long term, and the ISO 9004 standard can help achieve this (Rodríguez, 2021). Based on these principles, entities belonging to the health sector will be able to achieve excellence in the quality of the service they offer to their patients.

1. INTRODUCCIÓN

Este cambio de enfoque significa que centrarse fuertemente en la calidad no es suficiente para crear una "imagen" consistente que satisfaga las expectativas del cliente, y los problemas están relacionados con el medio ambiente, la seguridad y la calidad en el lugar de labor (Carbajal, 2022).

Dentro de las organizaciones y su compleja realidad como sistemas abiertos, factores como la calidad del producto no son evaluados de forma aislada por la organización; por el contrario, el arraigo de los mercados actuales no sólo está influenciado por la satisfacción directa del cliente sino también por otros factores como accionistas, comunidades, entorno, proveedores, empleados y otros (Icard, 2022).

En el entorno empresarial de hoy, hay una marcada tendencia a integrar diferentes sistemas de gestión, especialmente sistemas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y, más recientemente, sistemas de gestión energética. Por esta vía, las organizaciones pueden ofrecer servicios y productos de mayor calidad a partir de la correcta gestión de sus procesos. Esto también significa una contribución a la protección del entorno, la salud y la seguridad laboral, así como una mayor demanda y complejidad del control y sostenibilidad de las fuentes de energía (Pilamunga, 2022).

La integración efectiva de las diferentes áreas de actividad de la organización (medio ambiente, calidad, protección laboral) requiere la coordinación de actividades que entreguen resultados efectivos. La dirección es muy dedicada,

tanto recursos humanos como técnicos, personal dedicado y comprometido, pero los beneficios son claros, como una documentación reducida, una herramienta de apoyo organizacional reconocida por la dirección, entienden y brindan apoyo y orientación consistentes a los empleados. Además, las organizaciones creen que cuantos más elementos se integran en un sistema de gestión, éste se vuelve más valioso y las personas involucradas se vuelven más valiosas. (Socconini y Reato, 2019).

La norma ISO 9004:2018 “Gestión de la calidad. Calidad de la organización. Guía para el éxito sostenido” hace hincapié en los cambios en el ambiente organizacional (ISO, 2018) e integra la gestión de la calidad como parte de la gestión general de la organización. Además, la norma proporciona dos herramientas para la autoevaluación organizacional: una para la estratégica y otra para la detallada. Estas herramientas facilitan la determinación del estado en el que se desenvuelven las organizaciones hoy en día (Cárdenas y Intriago, 2021).

Tomando como base los elementos mencionados es necesario identificar un conjunto de elementos teóricos que permitan identificar cómo la ISO 9004: 2018 va a permitir establecer las pautas con la finalidad de lograr el éxito sostenido dentro de una empresa.

2. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión de la bibliografía científica que incluye de forma exclusiva datos públicos y/o abiertos. La revisión bibliográfica es el primer paso en el proceso de investigación porque promueve el acercamiento al conocimiento sobre el tema y ayuda a determinar lo que se sabe y lo que no se sabe sobre el tema en cuestión. Por lo tanto, una revisión de la literatura no es una expresión de opinión u opiniones. Esta no es una colección de historias o resúmenes del trabajo de otros. El propósito de una revisión de la literatura es utilizar revisiones y estudios previos de manera sistemática, justa y analítica. (Tejada y Febles, 2022).

Para la revisión bibliográfica se tuvo en cuenta un conjunto de criterios para realizar la búsqueda, entre los que destacan: palabras claves, fechas de publicación y tema de estudio. Con respecto a las palabras claves se filtraron los estudios que se vinculan con la calidad, éxito sostenido, gestión de la calidad y norma ISO 9004: 2018. Relacionado a las fechas de publicación se les dio preferencia a las investigaciones realizadas en los últimos diez años y mayormente a las de los últimos cinco años.

Los temas de investigación del estudio consultado incluyeron aquellos relacionados con los sistemas de gestión de la calidad, los sustentos que sustentan como guías dichos sistemas y la relación entre una gestión sólida de la calidad y el éxito sostenido.

3. DESARROLLO

Calidad

La conceptualización del término calidad ha evolucionado durante el desarrollo de la historia y abordarla desde esta perspectiva requiere considerar sus cinco fases: la primera fase abarca el periodo que va desde la Revolución Industrial hasta 1930 y se centra en el control. La segunda fase, que duró hasta 1949, tuvo como objetivo el control, tiempo durante el cual se fundó la Organización Internacional de Normalización (ISO) (1946). La tercera fase (1950-1979) desarrolló el control de calidad estadístico y la modelación causal, mientras que la cuarta fase (década del 80) se caracterizó por la definición de calidad como “la capacidad de competir con los estándares establecidos, la dirección y el enfoque administrativos”. Desde la década de 1990 hasta la actualidad se ha considerado una quinta etapa, cuya perspectiva es la calidad total, determinada por la visión global de la organización, centrada en la percepción del cliente (Mejías, 2019).

La evolución de la calidad también se puede representar en la siguiente gráfica.

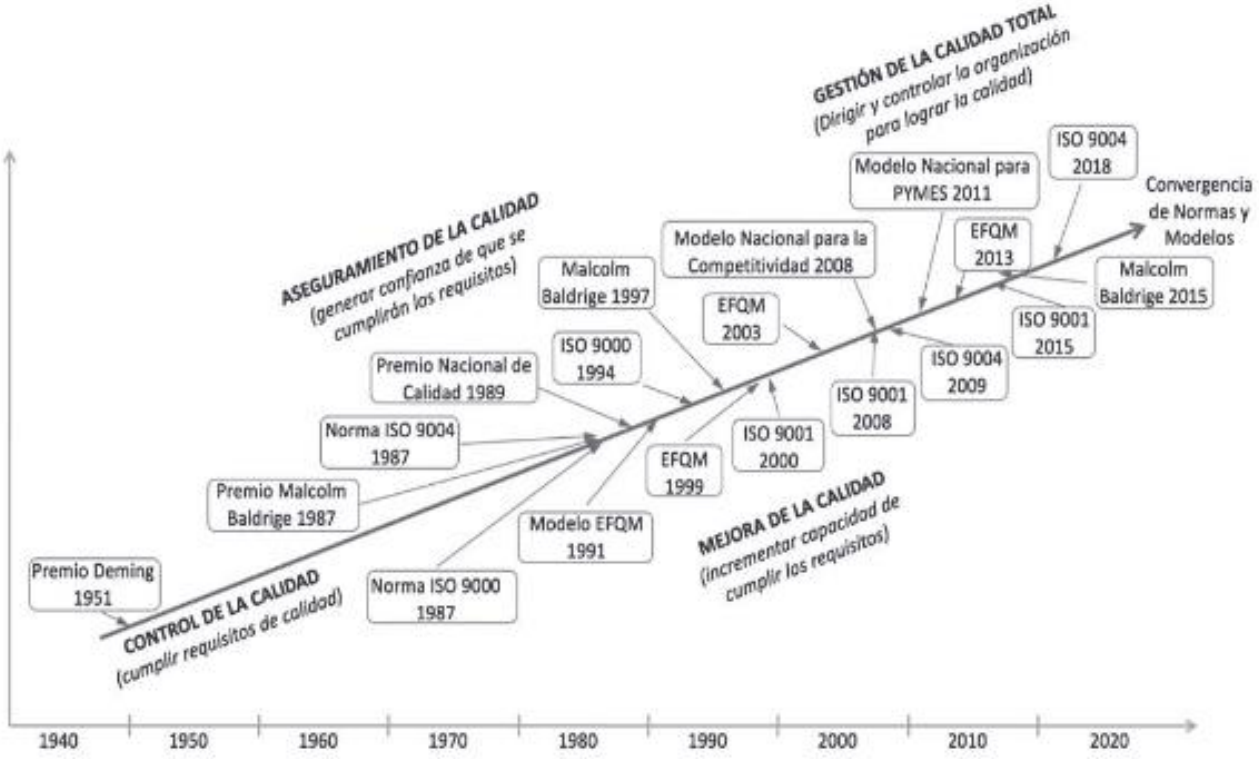


Figura 1: Conceptualización de la calidad: su desarrollo sobre la base de cambios en modelos y normas.

Fuente: (Murrieta et al., 2020)

La contribución de los maestros, a la calidad, incluyen las siguientes obras: Deming V.E. (1989), reconocido como el fundador de las investigaciones relacionadas con la calidad, afirmó que dicho término se define como un conjunto de discusiones encaminadas a la mejora continua y además agrega "Haz lo correcto ahora, de la manera correcta". Para Juran J.M. (1993) “La calidad es una combinación de conjuntos que cubren las expectativas y requerimientos de los usuarios”. “Con el objetivo de alcanzar la calidad es importante que todos se involucren desde el inicio del proceso” Crosby P.B. (1996) lo conceptualiza de la siguiente manera: “alcanzar estándares y requisitos de calidad precisos de acuerdo con las regulaciones” (Mejías, 2019).

Hablando de calidad, hay que hacer referencia a dos conceptos o métodos de análisis, uno de ellos es establecido por el norte, también conocido como la práctica europea y otro punto de vista, que enfatiza las necesidades de la escuela estadounidense o también conocida como la práctica estadounidense. El primer modelo fue realizado por Grönroos (1984) que requiere altos aspectos mundiales, como la calidad funcional y técnica, la combinación de calidad con la imagen de la compañía, diciendo que la calidad que perciben los clientes es considerada por los mismos como resultado de la integración entre los elementos técnicos y tangibles y la calidad práctica del servicio o producto que reciben, o de igual modo la manera en que la que lo recibe el cliente. Sobre la base de estos dos factores es que se va a medir la calidad percibida a decir de la teoría que sustenta el modelo europeo (Amaya et al., 2020).

En otro sentido, el diseño norteamericano seleccionado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) es la base utilizada en muchos estudios. Se sustenta en una valoración independiente de apreciaciones y expectaciones y tiene en cuenta características o rasgos específicos, incluida la honestidad, la responsabilidad, la compasión, la confianza y la integridad. El concepto americano es el más reconocible y aceptado debido a su amplio desarrollo y difusión, promoviendo una mejor interacción social entre clientes y empleados (Hernández et al., 2018).

Desde el punto de vista de los autores clásicos, la calidad se define principalmente como un aspecto de un producto o servicio determinado a criterio del consumidor (Krajewski et al., 2008), un elemento intangible, basado en la cognición (Besterfield, 2009). Esto

significa qué tan adecuado es el producto o servicio para el uso previsto y al mismo tiempo preocuparse por lo que quieren los clientes (Amaya et al., 2020).

Otros sostienen que es una definición con un marcado carácter subjetivo en el que influye el criterio individual de cada sujeto o industria. Esto puede tener dos significados a partir de la aplicación técnica: las características del servicio o producto que afectan la idoneidad que posee con la finalidad de cubrir una necesidad explícita o implícita, o, por otro lado, un servicio o producto que no posee defectos (Dave y Susan, 2007). Esto significa satisfacer las necesidades del consumidor y superar sus expectativas siempre que sea posible. La norma ISO 9000 proporciona una definición adicional de calidad al especificar el nivel en el que se cumplen los requisitos, teniendo en cuenta un conjunto de características únicas. Sin embargo, la importancia de la evaluación radica en que la calidad se puede definir utilizando adjetivos como mala, buena o excelente (Valencia, 2022).

Un producto o servicio puede considerarse de alta calidad cuando el usurario se siente complacido tanto en aspectos tangibles como intangibles. La calidad la determinan los clientes. Es una evaluación de un producto o servicio que generalmente es aceptado o rechazado, sin niveles intermedios (Pazmiño et al., 2020).

Algunos autores se centran en la evaluación de la calidad desde dos aspectos principales: los beneficios aportados (comportamiento del producto) y los problemas que surgen (oportunidades). En general, se puede decir que la calidad incluye el proceso de

comparación y evaluación en relación con la competencia, por esta razón se considera a las percepciones de los clientes como valiosas (Angamarca et al., 2022).

Los clientes quedan satisfechos cuando obtienen todo lo que esperan y más. Por tanto, la calidad es la satisfacción del cliente, que se refiere a las expectativas del usuario sobre un servicio o producto. Estas expectativas están relacionadas con la demanda, el país de origen, el precio, la tecnología, la imagen de la empresa, la publicidad y otros factores (López, 2020). Según Hernández, Barrios y Martínez (2018), la calidad ha sido considerada como un elemento dentro de la responsabilidad con la sociedad que posee la organización, lo que ha llevado al progreso de sistemas de gestión adecuados con este fin.

Gestión de la Calidad

Desde hace varios años, la literatura científica respecto al tema a ha enfatizado que la gestión de la calidad se identifica como “un proceso, un conjunto de estándares y mecanismos para gestionar la calidad de forma organizada y que corresponde a la organización” (Pérez, 2017). Esta gestión debe realizarse sin teniendo en cuenta todos los factores llevados a cabo en las circunstancias específicas. El tamaño de la empresa ayuda a centrarse en la calidad de sus servicios o productos, pero también ayuda a gestionar los procesos de gestión para mejorar los resultados y alcanzar las metas marcadas (Alayo, 2017).

De interés para el presente estudio lo constituye el enfoque de Ho (1997), adaptado por Lau y Anderson (1998), los cuales introdujeron la definición a partir del acrónimo de Total

Quality Management (GTC), parte de "gestión". Compromiso con la visión, esfuerzos para involucrar a todos los empleados y el papel de la dirección en la promoción de cambios en la cultura corporativa (Amaya et al., 2020).

El Centro para la Productividad y la Calidad de Estados Unidos define la TQM de manera similar: es la gestión para un cambio racional y controlado que aumenta las ganancias de una organización. Es planificado y gestionado por el alto mando y está alineado con los objetivos a corto, mediano y largo plazo. Se considera holístico debido a que incluye todo: servicios, productos, procesos, proveedores, clientes. Es calidad porque tiene como objetivo mejorar los productos y procesos en los que se utiliza (Benavides, 2023).

Es posible ver la gestión de la calidad total a manera de una actividad de gestión más allá de la simple visión de la calidad del producto o proceso que puede crear una ventaja competitiva sostenible (López, 2019).

Asimismo, la norma 9000:2005 de la Organización Internacional de Normalización (ISO) instaura un sistema de gestión de la calidad a través de normas y terminología. En este sentido, gestionar la calidad significa tener en cuenta las acciones y tareas establecidas con la finalidad de organizar y evaluar la calidad de la organización. La gestión y el control implican muchas veces el desarrollo de políticas y objetivos de calidad, planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad (Ascoy, 2021).

Otros autores afirman que no es una excepción en el desempeño de una empresa sino más bien una condición importante para la competitividad y supervivencia de una compañía en el mercado. Por lo tanto, la gestión de la calidad es un entorno que permite

a las empresas ingresar a los mercados globales monitoreando y mejorando la calidad de los servicios que brindan a los clientes (García et al., 2018).

En ese contexto, se puede afirmar que la gestión de la calidad ayuda a cada organización a darle cumplimiento al plan de objetivos trazados, aumentando así la utilidad de sus servicios y productos. Con ellos, obtendrá una gran complacencia del cliente y una ventaja competitiva en su campo (Romero, 2019). El aumento de servicio importante requiere un método más grande y mejor para mejorarlos. Lo anterior significa que la compañía debería establecer todas las herramientas para ayudar a minimizar sus brechas, mejorar sus características para ser más competitivos y más competitivos para lograr esto al administrar la gestión de calidad (Zavala, 2020).

Dicha gestión deja su huella en la organización y proporciona oportunidades competitivas al centrarse en las necesidades del cliente y en el mercado (Amaya et al., 2020). Por lo tanto, el fin que persigue la gestión de la calidad es realizar bien las tareas de manera consistente, de acuerdo con los contratos y de conformidad con los requisitos aplicables, y establecer medidas para identificar y satisfacer necesidades nuevas (Guaján, 2023).

Entre las dimensiones se encuentra el servicio al cliente, que se puede definir como los servicios que brinda una empresa para entregar sus productos y dónde estos servicios están disponibles más rápido; es decir, la capacidad de establecer una vía de comunicación con los clientes y predecir sus necesidades para satisfacerlas y lograr así generar lealtad a largo plazo (Laza, 2019).

En su desarrollo e implementación, la gestión de la calidad ha pasado a ser un prerrequisito para alcanzar el éxito constante de las organizaciones globalmente transformadas (Hernández et al., 2018). Porque según Lizarzaburu (2016), el mercado está sufriendo cambios drásticos. Hace unos años, las organizaciones vendían sus servicios y productos localmente para mantener cierto nivel de competencia. Hoy, sin embargo, la situación ha cambiado. Las empresas buscaron ingresar a los mercados extranjeros expandiendo sus operaciones y su alcance.

Las prácticas de gestión de la calidad, junto con otras áreas funcionales, están organizadas dentro de las comunidades y enfrentan desafíos significativos al comunicar enfoques, conceptos, métodos, modelos, organizaciones, y culturas (Camison, Cruz y González, 2006). Como afirma Moscoso et al. (2019), es una consideración de calidad que se refleja en procesos eficaces y eficientes a nivel de gestión, es decir, el nivel de implementación de procesos como planificación, organización, liderazgo y gestión de actores económicos social y ecológicamente responsables. Sostienen que en cualquier organización empresarial es necesario optimizar estos procesos básicos de todas las actividades de gestión y complementarlos con el fortalecimiento y el perfeccionamiento de la calidad (Goetsch y Davis, 2014; Pérez, 2022).

Hoy en día el término “gestión de la calidad” es la base para construir un conjunto de elementos encaminados a lograr la máxima calidad de los productos y servicios que ofrece una organización, y la existencia de principios de calidad a nivel internacional ha cobrado considerable importancia. Estándares de calidad que permitan a las empresas

rivalizar en un entorno que se vuelve cada día más global, rivalizante y riguroso (Arias, 2022).

La gestión de la calidad, cualquiera que sea su naturaleza, es un elemento esencial para que las empresas alcancen sus objetivos de calidad planificados, y aunque actualmente el foco está en los departamentos de servicios, esto es una excepción incluso para estas organizaciones, más aún si estás en el sector de servicios. Al ser esta una de las secciones más significativas de la economía mundial, es necesario encontrar servicios de alta calidad para tener éxito en un mercado económico cada vez más competitivo (Zavala y Vélez, 2020).

La importancia del control de calidad en la industria de servicios ha aumentado por varias razones. Por un lado, por el dominio global de esta industria en las últimas décadas y, por otro, por la gestión de la calidad. La calidad del servicio es un factor crucial para posicionar a las organizaciones para satisfacer las necesidades del mercado empresarial y de los clientes (Velastegui, 2023). De esta manera, gestionar la calidad en las compañías requiere de un enfoque especial y de comprender e investigar los fundamentos del desarrollo de este concepto en las organizaciones.

Principios de Gestión de la Calidad

Los principios de gestión de la calidad constituyen los elementos, aspectos o particularidades fundamentales que guían a las empresas de calidad en el mercado actual. Según Hernández, Martínez y Rodríguez (2017), los mencionados principios se

originan en las normas ISO y tienen un perfil que puede ser fácilmente asimilado dentro de las organizaciones (Asensi et al., 2017).

Varios autores, incluyendo la Organización Internacional de Normalización han identificado siete principios, los cuales se refieren a continuación:

1) Enfoque al cliente: "Como las empresas dependen de sus clientes, tienen la necesidad de comprender sus requerimientos actuales y futuros y esforzarse por satisfacerlas y superar sus perspectivas". Según esta afirmación, este principio tiene prioridad porque los clientes representan ganancias y trabajo adicionales para la organización. Además, orientar los recursos en la dirección de la satisfacción de sus usuarios aporta una elevada eficiencia, es una superioridad para la organización y la fidelización del usuario.

2) Liderazgo: las empresas necesitan directivos que puedan movilizar a las masas. En otras palabras, la idea debería beneficiar a todos. Los beneficios organizacionales incluyen atraer y fomentar el compromiso de los empleados, brindar la máxima información a toda la organización y brindar una visión clara del futuro.

3) Compromiso de las personas: La participación de los miembros en la organización es extremadamente importante ya que son una parte importante de la organización y ayudan a que sus competencias se utilicen en provecho de la empresa. La intervención de los empleados es requerida para conservar la funcionalidad del sistema de gestión de calidad. También las mejores ideas se pueden extraer de los empleados operativos porque son quienes dedican parte de su vida diaria al servicio o producto que ofrece la empresa.

4) Enfoque a procesos: es necesario dividir la organización en procesos y establecer objetivos para cada proceso. Para gestionar adecuadamente una gran empresa, es necesario dividirla en varios procesos que ayuden a mejorar la organización en su conjunto.

5) Mejora: "La mejora continua en todos los aspectos de la organización debe ser siempre el objetivo". Estos son factores esenciales que las organizaciones deben comprender para garantizar el valor agregado, es decir, esforzarse por mejorar continuamente en lugar de disminuir. Hay dos tipos de innovación: la primera está relacionada con el progreso tecnológico y la segunda está relacionada con la mejora del proceso productivo universal. Lograr los mejores resultados no es algo que se haga de la noche a la mañana, es un proceso fluido y continuo. Sin una mejora continua, es imposible establecer estándares de calidad, tomar decisiones acertadas o alcanzar objetivos. La mejora continua ayuda a las organizaciones a mantenerse por delante de la competencia.

6) Toma de decisiones basadas en la evidencia: “Siempre que sea posible, las decisiones deben tomarse basándose en el análisis de datos y la mejor información disponible”. Todas las decisiones que afectan la calidad del producto deben tomarse de forma objetiva antes de garantizar o reducir la probabilidad de defectos. El beneficio para la organización es que tomar decisiones basadas en información factual y basada en evidencia colocará a la organización en el camino correcto hacia la calidad. Además, muestra que las capacidades y oportunidades que se presenten se utilizan eficazmente para el desempeño.

7) Gestión de las relaciones: Debido a que las organizaciones dependen mutuamente de sus clientes y proveedores, las relaciones efectivas son aquellas que mejoran la capacidad de todos para crear valor. Los consumidores no están satisfechos con las organizaciones certificadas y exigen que sus clientes también cumplan con esta certificación. Esto demuestra que las materias primas que conforman el servicio o producto final constan alta calidad y satisfacen los requerimientos del usuario. El beneficio para la empresa radica en que contribuye al valor agregado, crea una comprensión clara de las necesidades y expectativas del cliente y permite reducir el tiempo, los costos y los recursos al mismo tiempo que se aumentan las ganancias de los resultados.

Los principios anteriormente mencionados se han implementado en muchas organizaciones diferentes en diferentes contextos geográficos, generando resultados positivos en términos de gestión de la calidad en cada una de esas organizaciones.

Sistema de Gestión de la Calidad (QMS)

Un QMS es un conjunto de actividades estructuradas e interrelacionadas que establecen los recursos, métodos y responsabilidades que respondan a los estándares de calidad que tiene planteados la empresa. Por lo tanto, el papel del proceso de gestión del aprendizaje en las estructuras empresariales cubanas no se limita a la adquisición de conocimientos, habilidades, conocimientos, experiencia laboral y habilidades de las personas, porque proporcionan la mejor gestión a través de un liderazgo efectivo y un mejor trabajo (Obelar, 2023).

Pasi (2013) investigó los beneficios de implementar un SGC, afirmando que este tipo de sistema es innovador y adaptable a las tecnologías actuales, teniendo en cuenta el medio ambiente y la sociedad. Al mismo tiempo, esto significa que las generaciones futuras seguirán desarrollando sistemas de gestión de la calidad, que mejorarán la calidad de los productos o servicios proporcionados por las empresas (Rico et al., 2019). Asimismo, Hernández (2009) sugiere que las empresas que implementan estos modelos incluyan simultáneamente a los recursos humanos de la empresa, el medio ambiente, la sociedad, los proveedores y los clientes, desarrollando capacidades integradas y preparando el camino para el cambio hacia organizaciones más inteligentes. Además, podrán explorar los procesos y conocimientos sobre los mismos, y distinguir las responsabilidades de quienes crearon la organización y su papel en el desarrollo organizacional (Murrieta et al., 2020).

Cabe agregar que los trabajadores de la organización entienden la trascendencia de la calidad; La entidad emplea como recurso importante el hecho de conocer las expectativas y deseos de los clientes, reduciendo así los costos y aumentando los ingresos (Álvarez, Fries y Del Río, 2013; López, 2020).

De manera similar Lizarzaburu (2016) ofrece varios beneficios al instaurar un sistema de gestión sobre la base de los principios de la norma ISO 9001, incluyendo el perfeccionamiento constante, la claridad de los procesos, el alcance de los propósitos que la empresa concibe, la mejora de la productividad, la satisfacción del cliente, así como las ganancias tangibles para la entidad. Finalmente, Arrout (2010) cree que el SGC contribuye a la innovación organizacional al convertirse en una herramienta esencial para

el crecimiento económico de los países, ayudándolos a lograr una mayor productividad al proporcionar productos y servicios con mayor rapidez, más baratos y de mejor calidad, creando alta competitividad para las compañías (Murrieta et al., 2020).

Sin embargo, además de los beneficios de implementar un SGC, también existen aspectos importantes relacionados con las limitaciones, debilidades o deficiencias del SGC. Estos factores se pueden resumir en costos, debilidades del SGC y dificultades administrativas actuales que dificultan la implementación (Sotomayor, 2022).

Algunas organizaciones se certifican para cumplir requisitos específicos en lugar de garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, olvidándose de concienciar a los empleados a este respecto. Cuando los directivos no se dan cuenta de los beneficios del SGC, no pueden asegurar ni transmitir esta cultura de calidad a los subordinados, lo que hace que los resultados del SGC sean perjudiciales para la organización (Heras-Saizarbitoria, Casadesús, & Marimón, 2011; Martínez & Martínez, 2008). Rogala (2011) advierte que los obstáculos para buscar los beneficios del sistema objeto de análisis se deben a falencias en el sistema de comunicación interna, apego a los propósitos y desconocimiento de los trabajadores (Murrieta et al., 2020).

Vicher-García (2012) advierte que la implementación de las normas ISO puede variar dependiendo de si la empresa es pública o privada, lo que sugiere que las normas ISO sean realizadas por ingenieros y enfocadas a empresas pertenecientes al sector privado. No obstante, teniendo en cuenta la notoriedad del SGC, se ha ampliado para incluir instituciones públicas, los requisitos de documentación consumen mucho tiempo y, a

veces, van en detrimento del logro de los objetivos. Las agencias gubernamentales burocráticas brindan servicios a la gente. una institución es negada y tiene consecuencias negativas en el servicio a los ciudadanos (Murrieta et al., 2020).

Por otro lado, existen diferencias en el desempeño de las empresas y su relación con el sistema de gestión de calidad. Un estudio de Boirala y Amara (2009) muestra que algunas empresas tienen un mejor desempeño comercial, pero tienen muchos problemas internos, mientras que otro conjunto de organizaciones tiene un elevado desarrollo, pero pocas falencias a lo interno. De manera similar, Arrout (2010) vincula el SGC con la innovación, mientras que Malaver, Cardona y Rivera (2010) sostienen que este tipo de organización dificulta la capacidad de la empresa para innovar y desarrollar nuevos productos, especialmente para ISO. Esto es similar a lo que sugiere Porter (1996), quien sugiere que la estrategia no resulta en una ventaja competitiva, sino que crea debilidades organizacionales y no proporciona diferenciación. Por lo tanto, la posición es que no hay resultado del uso. El rápido ritmo de la innovación dificulta que las empresas alcancen una cuota de mercado sostenible. Por eso el SGC no está alineado con la estrategia.

La tendencia actual en los sistemas de control es integrar sistemas en uno solo, en lugar de la forma en que se gestionaban tradicionalmente. Hemos visto esto desde 2015, cuando ISO intentó normalizar la disposición de sus estándares de certificación (9001, 14001 y 45001) para que lograran interconectarse y actuar como uno solo, en general, de acuerdo con los principios de calidad, incluido un rumbo sistémico como aspecto fundamental para alcanzar los propósitos deseados en términos de organización y competitividad.

ISO 9004: 2018, elementos fundamentales

La norma ISO 9004:2018 muestra la conceptualización de “gestión de la calidad” en su suma expresión, extendiendo las medidas de calidad a cada una de las áreas de la organización con la finalidad de implementar un sistema de gestión eficaz y eficiente que respalde el éxito sostenido en términos de políticas y estrategias relacionadas. Enfatiza la medición y el análisis del desempeño para monitorear el logro de las metas estratégicas basadas en la misión, la visión, los valores y la cultura de la organización.

La norma ISO 9004:2018 también puede considerarse una norma que promueve la integración de sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión estratégica, lo que hace que esta norma sea más adecuada como documento de introducción y proporciona orientación tanto sobre el sistema como sobre la integración de sistemas. Alinear recursos y procesos en torno a la dirección estratégica. Por tanto, es importante promover la aplicabilidad de esta norma que, según L'Espérance (2018), ha sido manejada de forma limitada por las organizaciones a lo largo de su existencia.

La norma ISO 9004:2018 contiene una serie de requisitos que las empresas deben cumplir para tener éxito en el largo plazo; Sin embargo, debido a su enfoque holístico de toda la organización, incluye muchos principios rectores que a menudo se repiten y carecen de una estructura para ilustrar cómo estos principios rectores interactúan y trabajan juntos para lograr un resultado estratégico específico. Además, las instrucciones corporativas se mezclan con otras instrucciones de carácter más operativo sin distinguir su jerarquía.

Según Alisic (2013), la norma ISO 9004 “proporciona pautas diseñadas con el objetivo de ayudar a las empresas a encontrar su propio camino hacia el éxito sostenible”. Esta norma no tiene fines contractuales ni de certificación, pero tiene como objetivo mejorar el desempeño general. La originaria edición de la norma ISO 9004 se instauró en 1994 con el nombre "ISO 9004-1:1994". Aspectos de la gestión y sistemas de calidad. En el 2000, 2009 y 2018 se publicaron las ediciones sucesivas de dicha norma.

La Norma ISO 9004:2018 “Gestión de la calidad. Calidad de la organización. Guía para el éxito sostenido” acentúa el entorno voluble de la organización (ISO, 2018) e integra la gestión de la calidad como parte de la dirección general de la empresa. La mencionada edición implanta las conceptualizaciones de “calidad organizacional” e “identidad organizacional”, las cuales serán discutidas seguidamente en el presente informe. La composición de la norma ISO 9004:2018 incluye 11 capítulos y un apéndice.

El capítulo inicial se refiere al propósito y alcance de la norma, que incluye recomendaciones para incrementar la aptitud de una empresa a fin de conseguir el éxito sostenido. En el 2 incluye términos y conceptualizaciones que se encuentran en los capítulos 3 y 4: Calidad organizacional y éxito sostenido. La gama de características únicas de una organización para satisfacer los requerimientos y deseos de los clientes y otros entes involucrados. El 5 establece el ámbito organizacional y revisa áreas clave y factores externos e internos. Por su parte, el 6 se centra en la identidad organizacional, incluidos diversos elementos que forman parte de la imagen corporativa de la empresa. El 7 abarca el compromiso de desarrollar políticas, objetivos y estrategias a manera de pieza del liderazgo. El 8 hace referencia a la organización de procesos. El 9 se centra en

la administración de recursos y asegura que respalda todos los procesos, mientras que el 10 se centra en el análisis y evaluación de resultados y establece que "toda organización debe revisar sus procesos para lograr los resultados esperados con base en los elementos claves que forman parte de la identidad corporativa", y debe desarrollar estrategias en todos los niveles de procesos y actividades relevantes y establecer metas para mejorar el producto o servicio en función de los resultados. Por último, el capítulo 11 cubre aspectos importantes del éxito empresarial, centrándose en la mejora, el aprendizaje y la innovación. Esta última resulta de un proceso, producto o servicio. La invención crea valor a partir de productos, servicios o actividades nuevos o modificados. Finalmente, el Anexo A se conforma como un instrumento de autoevaluación para determinar el nivel de desarrollo de la organización para aplicar los lineamientos establecidos en la ley, en una escala de 5 puntos. Permite que la empresa mida el cumplimiento de los requisitos estándar y determine si la organización está teniendo éxito.

ISO 9004:2018 sirve como una herramienta para medir el progreso de una organización hacia el cumplimiento de los requisitos de la norma, pero no su desempeño para lograr el éxito continuo.

Éxito Sostenido en la Gestión de la Calidad

ISO 9004:2018 no define claramente qué significa éxito sostenido, pero ISO 9000:2015 lo define como éxito (alcanzar objetivos) en el tiempo y añade que "enfatiza la necesidad de equilibrar los efectos económicos y monetarios de la empresa con los beneficios del

entorno general y ambiental" (ISO, 2015). Según esta definición, no hay duda de que el éxito continuo indica rentabilidad a largo plazo. Una organización sobrevive si no descuida las necesidades de sus stakeholders. Para lograr este éxito, las organizaciones deben aplicar los principios de calidad y guiarse por un conjunto de principios rectores relacionados con los aspectos desarrollados en las siguientes partes de la norma (ISO, 2018).

Según ISO 9004:2009, garantizar la satisfacción de los clientes de manera sostenible y a largo plazo traza el camino hacia un futuro más fructífero para la organización. El éxito duradero se logra mediante un liderazgo organizacional eficaz y una comprensión organizacional. También a través del aprendizaje e implementación adecuada del entorno organizacional, mejora, innovación o ambas (González, 2020).

El éxito sostenido también puede medirse por la competitividad de una empresa, entendida como la capacidad de una organización para mantener una ventaja sobre sus competidores que le permita obtener, mantener y perfeccionar su situación en el mercado (Franco y Urbano, 2010); De igual forma, la única vía de afianzarse en el mercado es ser más competitivos y también diferenciarse de los rivales, donde la competencia por la participación de mercado es cada vez más feroz (Pérez-Espinoza et al. event, 2017).

Según muchos autores diferentes, existen muchos factores diferentes para poder alcanzar una ventaja competitiva, entre ellos Barley (2008), quien cree que la mejora, la innovación y el aprendizaje continuo son la base del éxito sostenido de una organización (Valdez, 2021).

Según Ahmad y Elhouni (2014), implementar un sistema de gestión sustentado en la filosofía TQM (gestión de la calidad total) como herramienta para mejorar los resultados comerciales en el entorno competitivo actual aumentará la capacidad del éxito sostenido empresarial; porque ayudan a mejorarlo (Mat y Mohd, 2015).

Según González et al (2016), para lograr el éxito sostenido a largo plazo, una empresa debe comprometer recursos a todos los factores relevantes de perfeccionamiento de la calidad, específicamente: dirección, estrategia de planificación estratégica, orientación a los recursos humanos y al cliente, gestión de desempeño, manejo del conocimiento y administración de procesos. En otra línea, Hayati, Khairul y Fazli (2013) sostienen que deben incluirse también aspectos como la orientación a proveedores, el liderazgo, la planificación corporativa y la información sobre la gestión realizada tanto de la calidad como de los recursos y los conocimientos.

ICONTEC (2018) plantea que “a fin de alcanzar el éxito sostenido, las organizaciones deben concentrarse en predecir y cubrir los requerimientos e insuficiencias de las partes involucradas para mejorar la satisfacción general y experimentarlas” y así mejorar la experiencia general del cliente. Además de mejorar la satisfacción del cliente, las empresas deben centrarse en la gestión de los clientes y las relaciones; Mientras tanto, obedeciendo al arquetipo de actividad a la que se dirige, las necesidades y expectativas de los interesados son diferentes (Duque, 2017).

La integración con éxito de las diferentes áreas de actividad de la organización (medio ambiente, calidad, protección laboral) requiere la coordinación de actividades que

entreguen resultados efectivos; La dirección es muy dedicada, tanto recursos humanos como técnicos, personal dedicado y comprometido, pero los beneficios son muy claros, como documentación limitada, se emiten herramientas de apoyo organizacional, la dirección entiende y proporciona apoyo y orientación constantes a los empleados. Además, las organizaciones creen que cuantos más elementos integre un sistema de gestión, más caro será y más personas participarán en él (Tigre y Vélez, 2023).

Lograr un éxito sostenido requiere una consideración cuidadosa de la naturaleza de su organización. Es decir, las variables pueden verse influenciadas por factores internos y externos como la competencia, nuevas regulaciones en cada área y la cultura organizacional y entender que los contextos son diferentes. Lograr esto requiere un equilibrio exitoso entre garantizar que los recursos necesarios sean monitoreados adecuadamente, identificar y evaluar los riesgos y lograr la satisfacción del cliente (Santamaría, 2017).

El nuevo enfoque ISO 9004 proporciona cinco niveles de madurez que una organización comprometida con la mejora continua debe alcanzar gradualmente a través de las actividades necesarias. Estos cinco niveles de madurez son parte de una herramienta de autoevaluación que muestra los estándares como herramientas que pueden mejorar la salud de su organización si sabe cómo utilizarlos. Cada nivel de madurez (básico exitoso, proactivo, ágil, progresivo y sostenible) tiene una relación significativa con el desempeño de la organización en relación con sus partes interesadas y, por lo tanto, con el entorno operativo (Duque, 2017).

Los niveles de madurez se describen de la siguiente forma:

Nivel básico: se refiere a una organización que no cuenta con un sistema de gestión de calidad (SGC) y cumple con los requisitos mínimos. Se caracteriza por una reacción exagerada y una falta de planificación cuidadosa.

Nivel proactivo: se refiere a una organización que tiene un plan de acción, está orientada al cliente y tiene un sistema de gestión de calidad eficaz (enfoque ISO 9001).

Nivel de agilidad: esto significa una organización que comienza con un plan amplio y de largo plazo y continúa fortaleciendo su SGC.

Nivel progresivo: Buscamos ser una organización enfocada en el análisis socioeconómico de los stakeholders y del medio ambiente, un sólido sistema de gestión de calidad (implementado desde hace más de 5 años), y lograr resultados consistentes en tiempo y forma de acuerdo a los requerimientos de la empresa y tener un aprendizaje y una cultura de usarlo desde aquí.

Nivel de éxito sostenido: Se trata de una organización que identifica nuevos stakeholders en el entorno, cuenta con un sistema de gestión de calidad sustentado en estándares que toma en cuenta el desempeño del sector económico en el que se ubica la organización operativa y promueve el aprendizaje con los stakeholders.

La Figura 2 refleja un diseño aumentado de un sistema de gestión de procesos que incorpora otros elementos o extensiones de ISO 9001, como innovación y aprendizaje, y gestión para el éxito continuo.

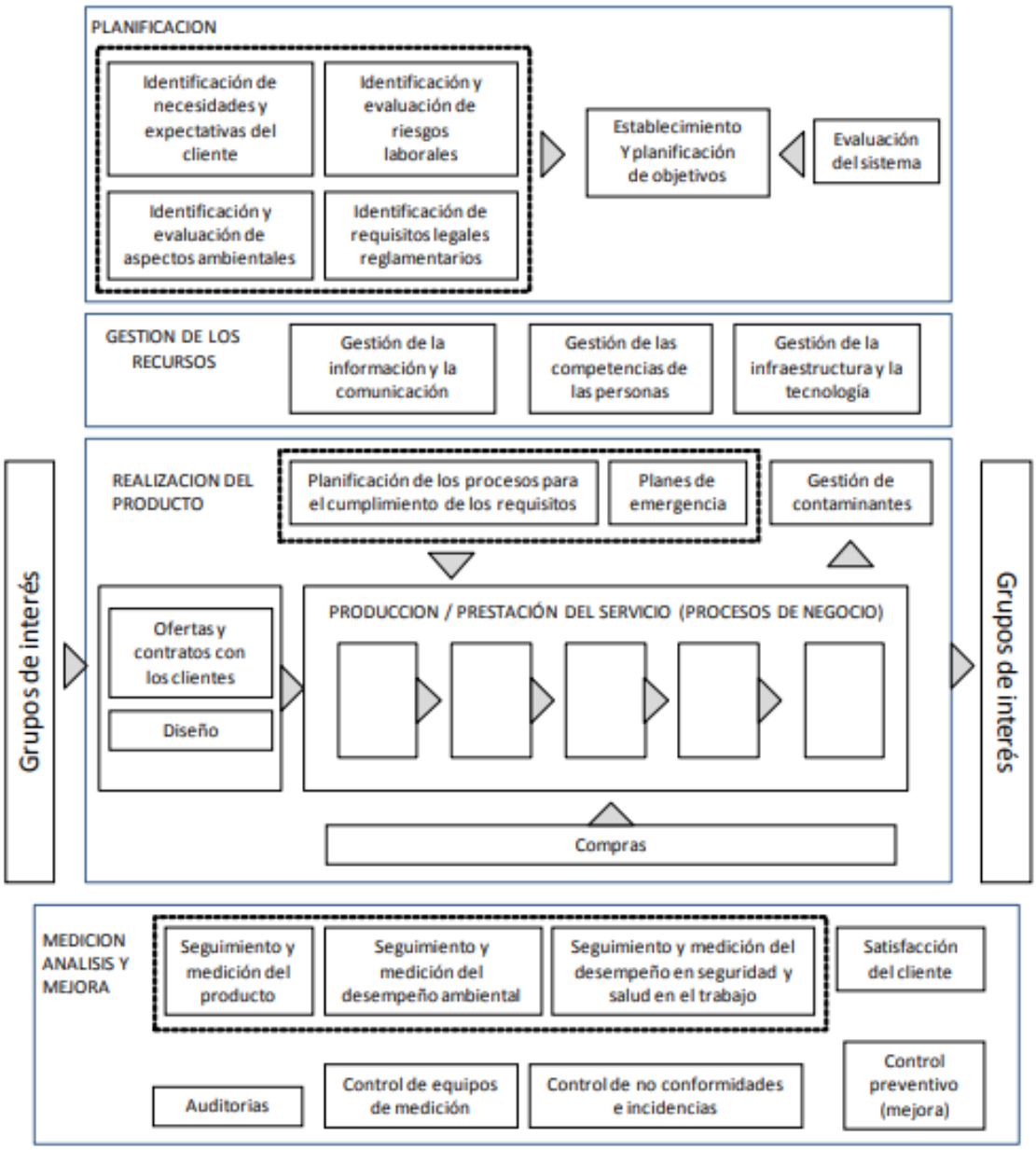


Figura 2: Modelo de un sistema integrado de gestión
Fuente: (Duque, 2017)

Éxito Sostenido y Gestión de la Calidad en ambientes sanitarios

La salud necesita sistemas de gestión que garanticen la calidad de los procesos y resultados. Los sistemas de gestión de calidad que se pueden implementar en el sector de la salud pueden basarse en diversos modelos y regulaciones, las normas más famosas en el mundo son las normas ISO (Standards Organization) desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización. En este contexto, el avance y culminación del sistema de gestión de la calidad tiene como objetivo el alcance de la certificación, lo que exige que la organización cumpla con los requisitos de las normas internacionales ISO (Vázquez, 2017).

Según la OMS es importante brindar a las personas servicios de salud satisfactorios, sobre la base del desarrollo de conocimientos y habilidades para garantizar una respuesta rápida y eficaz a las necesidades, alcanzando una satisfacción acertada. Es pieza clave del trabajo rutinario, porque todos quieren obtener un servicio apto, eficiente y sobre todo estar capacitados para brindarlo, de lo contrario resultará frustración en la persona que brinda ese servicio (Terán, 2020).

En lo referente a la administración de la calidad y el éxito sostenido en instituciones del sector de salud hay muchos logros que van desde la mejora de los sistemas de prestación, la implementación de objetivos y compromisos regionales, la mejora continua de habilidades y capacidades hasta la creación de nuevas políticas, todo lo cual contribuye a mejorar la calidad. Sin embargo, existen dificultades en todos los niveles de

salud, empezando por la prestación de atención de primera línea, que es un problema grave (Valladolid y Alarcón, 2021).

Se cuenta con investigaciones sobre este tema de Reátegui y Velásquez (2019); La primera charla sobre “Gestión del clima organizacional para mejorar la calidad de la atención en el Centro Médico Morales, 2017, está basada en la teoría de Gonçalves y su muestra es de 120 personas. Las características más comunes son creatividad y desarrollo profesional 32 (38.4%) El apoyo mutuo fue más logrado en 8 (9,6%), pero en 22 (26,4%) no se consideraron ciertas características como recompensa. Por su parte, el nivel de clima organizacional se comporta de la siguiente manera: 51,67% (bajo), 28,33% (normal) y 20% (alto). Los resultados muestran que estos aspectos se perciben en un nivel bajo. En conclusión, observamos la necesidad de desarrollar un modelo para la gestión de entornos organizacionales (Reátegui, 2019).

En el estudio de Velázquez (2019) sobre la calidad de los servicios de maternidad desarrollado en tres etapas mediante el método SERVQUAL (Ganga, 2019), el 42% se sintió completamente satisfecho, el 40% muy satisfecho y el 18% medianamente satisfecho. Considerando el nivel de riqueza se considera suficiente, correspondiente al nivel de diligencia. En cuanto a la confiabilidad del servicio, el 66% de los pacientes se sintieron medianamente satisfechos, el 19% algo satisfechos y el 15% muy satisfechos; Sin especialista, fue atendido por médicos sin especialidad. Tiempo de atención necesario para resolver las inquietudes de los pacientes: el 47% se sintió muy satisfecho, el 33% medianamente satisfecho, el 12% completamente satisfecho y el 8% algo satisfecho. Actitud educada, respetuosa y paciente del personal: el 32% se encuentra

bastante satisfecho, el 25% algo satisfecho, el 19% muy satisfecho, el 16% completamente satisfecho y el 8% insatisfecho. Se reconoció que era necesario rediseñar el mecanismo de gestión administrativa del Ministerio de Salud porque dicho ministerio no podía gestionar los procesos necesarios para satisfacer adecuadamente las necesidades de la gente (Velásquez, 2019).

Ortiz (2019) en su estudio contabilizó 62 colaboradores. Las conclusiones obtenidas en esa investigación muestran que la administración basada en el desempeño tiene un impacto significativo en la atención a los asegurados.

Utilizando los estándares ISO en salud, las organizaciones deben centrar todos sus esfuerzos en las difíciles tareas de adaptar y actualizar los sistemas de gestión para hacer que los servicios de salud sean más eficientes, automatizados y eficientes. Para lograrlo, su liderazgo debe basarse en los siete principios fundamentales de gestión de calidad establecidos por las normas ISO (Grupo ESG Innova, 2020).

Dado el crecimiento explosivo en el pasado de la prestación de servicios de salud y la urgencia de instaurar procedimientos que permitan certificar una atención eficaz y de alta calidad, las normas ISO pueden ayudar a que los procedimientos sean correctos. Establezca objetivos estratégicos para su organización sin comprometer la calidad y la seguridad (Salinas y Uribe, 2023).

La presencia de la certificación ISO significa un precio muy alto por la calidad. Las organizaciones sanitarias que se atrevan a introducir este tipo de organizaciones no

perderán y tendrán más ventajas en el mercado. Garantizamos que sus servicios y productos son de calidad y estándares internacionales (Grupo ESG Innova, 2020).

Según Chapid, Espinosa e Ibarra (2022), la autoevaluación propuesta en la norma ISO 9004 proporciona una visión general de las actividades de la organización y la madurez de su sistema de gestión, lo que permite determinar acciones y oportunidades de mejora relacionadas con el direccionamiento estratégico. Para gestionar y medir los servicios que presta el sector de la salud es importante tener en cuenta los supuestos de la norma ISO 9004, lo cual tributa a beneficios internos y externos de la organización.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La capacidad de la dirección para cambiar es uno de los aspectos más importantes del éxito de una empresa porque puede responder rápidamente a los cambios en un entorno más complejo.

La gestión de la calidad es la transformación del concepto de calidad y de sus resultados. Para comprender la gestión de la calidad es necesario comprender el concepto de calidad, la gestión de la calidad y su evolución hacia la gestión de la calidad total.

La gestión de la calidad no se basa en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes por los productos o servicios prestados, sino que, para la mejora de la organización, debe centrarse en validar el talento para alcanzar todos los objetivos del negocio y satisfacer a los clientes.

El sistema de gestión de la calidad crea buenas condiciones para la realización de las actividades planificadas. Esto está respaldado por el liderazgo y el compromiso de la gerencia con la mejora continua para superar las expectativas del usuario.

Un sistema de gestión de la calidad no debe ser considerado como una estrategia si se crea de forma única. Para servir como estrategia y crear una ventaja competitiva, la calidad debe ser un diferenciador para su organización o una visión que apunte a marcar la diferencia. Proporcionar productos o servicios. También rastrea y analiza factores internos y externos y otras herramientas utilizando el enfoque TQM.

ISO 9004:2018 se considera como un conjunto de elementos guías que se destinan a las organizaciones que requieren perfeccionar su desempeño. Se concentra en ocho áreas fundamentales: satisfacción del cliente, liderazgo, compromiso de los empleados, gestión de procesos, mejora continua, resultados comerciales y relaciones con los proveedores. ISO 9001 es el estándar de gestión de calidad más popular, pero ISO 9004 ofrece un enfoque integral para la gestión de calidad y la eficiencia para empresas de todos los tamaños. Al cumplir con la norma ISO 9004, las organizaciones pueden promover una cultura de mejora continua, crear valor continuo para los clientes y mantener el éxito empresarial.

El uso de las normas ISO en la asistencia sanitaria requiere que las organizaciones centren sus esfuerzos en adaptar y actualizar sus sistemas de gestión. De esta forma se conseguirán servicios sanitarios más eficientes, eficaces y automatizados. Entre las normas que rigen estos sistemas, la ISO 9004 es una de las referencias básicas para medir y gestionar la calidad de los servicios sanitarios, lo que beneficia a todas las partes.

5. BIBLIOGRAFÍA

Alayo. (2017). *Gestión de la Calidad en Atención al Cliente de las Micro y pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Jugueterias, Centro de la Ciudad de Chimbote.* UniversidadCatólica los Ángeles Chimbote, Escuela Profesional de Administración.

Alayo. (2017). *Gestión de la Calidad en Atención al Cliente de las Micro y pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Jugueterias, Centro de la Ciudad de Chimbote.* UniversidadCatólica los Ángeles Chimbote, Escuela Profesional de Administración.

Alfonso. (2022). Impacto de los ODS en el proceso de restructuración organizacional bajo el modelo de implementación del SGC de diez grandes pasos. Caso práctico Almacén y Taller Rectiamerica. *REVISTA GUARRACUCO SOSTENIBLE, 1*(1).

Amaya, Felix, Rojas, & Díaz. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia, 25*(90), 632-647.

Angamarca, Díaz, & Mendoza. (2022). *Calidad del Servicio al Cliente en Hoteles de la Provincia de Los Ríos-Ecuador.* Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Arias. (2022). *Gestión de la Calidad de Servicios y su incidencia en la competitividad de las Aduanas Aéreas de Colombia.* Universidad Autónoma de Occidente.

Ascoy. (2021). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001: 2015 y un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la Ley 29783 para reducir los costos operativos en la empresa Vargas Escalante Construcciones SAC.* Universidad Privada del Norte.

Asensi, Soler, & Bernabeu. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, 1*, 10-18.

Benavides. (2023). *Plan para la implementación del modelo de gestión de calidad EFQM en el Laboratorio Clínico y Banco de Sangre de la Universidad de Costa Rica para su mejora continua en el año 2023.* Universidad de Costa Rica.

Besterfield. (2009). *Control de Calidad.* Prentice Hall, Pearson Mexico.

Carbajal. (2022). *Implementación del sistema de gestión integral de seguridad salud en el trabajo, medio ambiente y calidad para lograr una mejora continua en la Empresa SIERRA POLI SAC.* Universidad Nacional del Centro del Perú.

Cárdenas, & Intriago. (2021). *Nivel de madurez de la calidad bajo la normativa ISO 9004:2018 en la Empresa Pública, Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Ambato (EP-EMAPA-A).* Universidad Técnica de Ambato.

Chapid, Espinosa, & Ibarra. (2022). *Evaluación del efecto de la implementación del sistema de gestión de la calidad sobre el nivel de calidad de los servicios de las instituciones prestadoras de salud de la ciudad de villavicencio.* Universidad Santo Tomás.

Dave, & Susan. (2007). Quality Glossar. *Quality Progress*, 39-59.

Duque. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, V*(18), 115-130.

Ganga. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt -Chile. *Revista chilena de ingeniería, 27*(4), 668-681.

García, León, Menéndez, Rodríguez, & López. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Archivo Médico de Camagüey, 22*(6), 18-33.

González. (2020). *Metodología para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad aplicada en la Empresa de Recuperación de Materias Primas Pinar del Río.* Universidad de Pinar del Río" Hermanos Saíz Montes de Oca".

Grupo ESG Innova. (2020, 11 12). *¿Qué Normas ISO afectan el sector de la salud?* ISOTools EXCELLENCE: https://www.isotools.us/2020/11/12/que-normas-iso-afectan-el-sector-de-la-salud/

Guaján. (2023). *Modelo de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 para la empresa Macroequipos Cia. Ltda.* Universidad Técnica del Norte.

Hernández, Barrios, & Martínez. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre, 16*(28), 179-195.

Ho. (1997). Are ISO 9000 and TQM routes for logistics excellence? *Logistics Information Management, 10*, 275-283.

Icard. (2022). *Creación de Empresas: emprendimiento e innovación.* Ediciones de la U.

Krajewski, Malhotra, & Ritzman. (2008). *Administración de Operaciones. Procesos y cadenas de valor.* Prentice Hall, Pearson.

Lau, & Anderson. (1998). A Three-Dimensional Perspective of Total Quality Management. *International Journal of Quality & Reliability Management, 15*(1), 85-98.

Laza. (2019). *Gestión de la atención al cliente/consumidor.* Tutor Formación.

Lizarzaburu. (2016). *La Gestión de la Calidad en Perú.*

López. (2019). *Calidad Total.* Editorial Elearning, SL.

López. (2020). *COMT004PO-Fundamentos de atención al cliente.* Editorial Elearning, SL.

Mejías. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Revista de Información para la Dirección en Salud (INFODIR), 29*(3).

Murrieta, Ochoa, & Carballo. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad, 8*(12), 115-132.

Murrieta, Ochoa, & Carballo. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *En Contexto*, 115-132.

Obelar. (2023). *Análisis de la vinculación entre liderazgo y buenas prácticas de gestión de recursos humanos para la sostenibilidad de un Sistema de Gestión de Calidad en Colegio Medico de Jujuy.* Universidad Siglo 21.

Ortiz. (2019). *Gestión por resultados y el mejoramiento de la calidad de atenciónde los asegurados del Hospital II ESSALUD Pucallpa.*

Pazmiño, Poma, Cárdenas, & Ordoñez. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos.* Infinite Study.

Pérez. (2017). *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las microy pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Pérez. (2022). *Proceso del Programa Institucional de Tutoría UNICACH, incorporado al sistema de gestión de la calidad.* Universidad Utónoma de Chiapas.

Pilamunga. (2022). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 14001: 2015 para la obtención de la certificación sello verde en cueros libres de cromo.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Puentestar. (2023). *Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para el Gobierno Autónomo Parroquial de Guayllabamba.*

Reátegui. (2019). *Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar lacalidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017.*

Rico, Zavala, Reynoso, & Rangel. (2019). Sistemas de Gestión de Calidad: una estrategia clave para la competitividad de las Mipymes. *Academia Journals*.

Rodríguez. (2021). *Comprensión multidisciplinaria de la cultura organizacional en procesos de implementación de Sistemas de Gestión de Calidad.*

Romero. (2019). Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. *Revista vitual Pro, 205*, 1-14.

Salinas, & Uribe. (2023). *Ventajas de la certificación de la calidad ISO 9001: 2015 en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de Antioquia, Boyacá y Quindío Colombia en el Periodo 2016-2020.*

Santamaría. (2017). Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, V*(19), 105-118.

Sevilla. (2023). *Diseño e implantación de un Sistema de gestión de la calidad total basado en procesos siguiendo la norma internacional ISO 9001:2015 en la empresa OMT FISIOTERAPIA.* Universitat Politècnica de València.

Socconini, & Reato. (2019). *Lean Six Sigma. Sistema de gestión para liderar empresas.* Marge Books.

Sotomayor. (2022). *Diseño de la implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 en el emprendimiento "JN Catering y Eventos".* Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Tejada, & Febles. (2022). Influencia del liderazgo en la calidad educativa. Estudio bibliográfico. *UCE Ciencia. Revista de postgrado, 10*(3).

Terán. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi .* Universidad Técnica del Norte.

Tigre, & Vélez. (2023). *Plan de un sistema de gestión automotriz basado en la norma ISO 9001: 2015 en la empresa HENICAR SA.*

Valdez. (2021). *Propuesta de un plan estratégico para la empresa ISABA SA de la ciudad de Manta periodo 2021-2025.* Calceta: ESPAM MFL.

Valencia. (2022). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001;2015, para el Hospital Pediátrico "Alfonso Villagómez Román.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Valladolid, & Alarcón. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud covid-19. *Salud & Vida Sipanense, 8*(1), 100-108.

Vázquez, G. (2017). Sistema de gestión de la calidad para laboratorios clínicos privados de Venezuela bajo la norma internacional ISO 15189: 2012. *Tekhné, 20*(1), 001-006.

Velásquez. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga.*

Velastegui. (2023). *Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo.* Universidad Técnica de Cotopaxi.

Zavala. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias, 6*(3), 264-281.

Zavala, & Vélez. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias, 6*(3), 264-281.