

# **LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD: FACTORES CLAVE EN EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN EN LAS EMPRESAS**

Marlon Donado

## **RESUMEN**

Los sistemas de gestión de calidad en las empresas son pieza clave para el funcionamiento de la organización, debido a que nos ayudan a controlar los procedimientos corporativos para un mejor funcionamiento y así obtener los resultados esperados y una satisfacción corporativa, obteniendo posesionarse en el mercado y tener mayor impacto en sus productos y servicios. Todo sistema de gestión de la calidad debe incorporar una planificación; Organización; Documentación del Sistema de Gestión Integrada; Formación y Cualificación; Documentación del Sistema y su Control; Implantación; Evaluación y control del Sistema Integrado; Mejora del Sistema; Comunicación [1].

Este artículo tiene como propósito analizar los factores clave en el diseño e implementación de sistemas de gestión de calidad en empresas para aportar a la construcción de conocimiento en esta área de enorme trascendencia para la gestión empresarial.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, diseño de sistemas de gestión, sistemas de gestión.

## REFERENCIAS

- [1] I. C. C. G. I. R. A. C. P. M. J. R. G. J. A. Fraguera formoso, «la integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial,» *dyna*, vol. 78, n° 167, pp. 44-49, 2011.
- [2] m. L. Santos vijandea y I. I. Álvarez gonzález, «gestión de la calidad total de acuerdos con el modelo efqm: evidencias sobre sus efectivos en el rendimiento empresarial,» *universia business review*, pp. 76-79, 2007.
- [3] j. F. C. Leon, «la calidad es herramienta de gestion,» *pasos*, vol. 3, n° 1, p. 145, 2005.
- [4] m. Abreu y r. Cañedo , «gerencia total de la calidad en las organizaciones,» *acimed*, vol. 6, n° 2, pp. 79-92, 1998.
- [5] j. G. F. M. Tarí guilló, «investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa,» *dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de*, vol. 15, n° 3, p. 137, 2009.
- [6] j. A. D. Palacios, «calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación,» *tendencias pedagógica*, n° 21, pp. 177-178, 2013.
- [7] I. C. Arbós, *gestion integran de la calidad*, barcelona: profit editorial, 2016.
- [8] I. C. A. Camarg, «la gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa,» *ean*, n° 69, pp. 20-41, 2010.
- [9] I. Y. P. R. Y. M. A. C. Domínguez, «la gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión,» vol. 13, n° 6, pp. 55-56, 2005.

- [10] s. C. T. G. Cesar camison, gestion de la calidad: concepto, enfoque, modelos y sistemas, españa: alberto cañizal, 2006.
- [11] g. Chacón, «la contabilidad de costos, los sistemas de control de gestión y la rentabilidad empresarial.,» actualidad contable faces, vol. 10, nº 15, pp. 29-30, 2007.
- [12] s. G. Broncano, «el factor humano en los sistemas de gestion de calidad del servicio,» cuadernos de turismo, nº 23, p. 134, 2009.
- [13] a. Hernández-nariño, a. Medina-león, d. Nogueira-rivera y e. Negrín-sosa, «la caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos.,» dyna, vol. 81, nº 184, p. 194, 2014.
- [14] j. R. Zaratiegui, «la gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa,» economía industrial, nº 330, p. 83, 1999.
- [15] á. R . M. L. M. Martínez costa, «sistemas de gestión de calidad y resultados empresariales: una justificación desde las teorías institucional y de recursos y capacidades,» cuadernos economicos y direccion de la empresa, vol. 1, nº 34, pp. 8-9, 2006.
- [16] m. I. G.-a. Igor lopes-martínez, «auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas,» ingenieria industrial, vol. 34, nº 1, p. 113, 2013.
- [17] l. D. R. Bermúdez, «cómo implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en la universidad,» revista de investigación en educación, nº 5, p. 7, 2008.

- [18] i. C. M. Y. J. L. V. Fernández, «los procesos en gestión de calidad. Un ejemplo en un centro educativo.,» reice., vol. 8, nº 5, p. 62, 2010.
- [19] j. A. M. Fernández, «gestión de la calidad total. El modelo efqm de excelencia,» medifam, vol. 12, nº 10, p. 3, 2002.
- [20] j. A. M. Fernández, «gestión de la calidad total. El modelo efqm de excelencia,» medifam, vol. 12, nº 10, pp. 1-2, 2002.
- [21] j. A. M. Fernández, «gestión de la calidad total. El modelo efqm de excelencia,» medifam, vol. 12, nº 10, pp. 2-3, 2012.
- [22] y. Perez, «la gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial,» acimed, vol. 13, p. 2, 2005.
- [23] m. M. Y. Á. R. Martínez, «sistemas de gestión de calidad,» cuadernos de economía, nº 34, p. 12, 2008.
- [24] a. L. Mesquida, a. Mas, e. Amengual y i. Cabestrero, «sistema de gestión integrado según las normas iso 9001, iso/iec 20000 e iso/iec 27001,» revista española de innovación, calidad e ingeniería del software, vol. 6, nº 3, pp. 27-29, 2010.
- [25] l. Merten, la gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional, madrid - españa: organización de estados iberoamericanos para la educación, la ciencia y la cultura (oei), 2000 , 2014, pp. 10-14.
- [26] f. V. Zúñiga, «la gestión de la calidad en la formación profesional,» impreso en la república oriental del uruguay, vol. 12, nº 1, p. 11, 2013.

- [27] m. D. L. C. A. Y. R. C. Andalia, «gerencia total de la calidad en las organizaciones.,» scielo, vol. 6, nº 2, pp. 81-80, 2008.
- [28] e. R. L. Bolaños, «la gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma iso 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015,» universidad & empresa,, vol. 18, nº 30, pp. 35-38, 2016.
- [29] r. D. Rincón, «modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001.,» revista universal eatif, nº 126, p. 50, 2012.
- [30] r. Valencia Borda y m. D. R. Párraga Velásquez, «sistema iso 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección,» revista de la facultad de ingeniería industrial, vol. 16, nº 1, p. 10, 2013.