

CERTIFICACIONES DE CALIDAD EN COLOMBIA: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS.

CARLOS ALFONSO ZULETA BERNIER
ROYMAR FIGUEROA BARCELÓ

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de especialización en Gerencia e Innovación

Tutores

Magda Andrea Monsalve Peláez

RESUMEN

Esta investigación para su desarrollo implicó identificar mediante el análisis documental de los últimos 10 años la importancia de las certificaciones de calidad en Colombia, esto con el fin de establecer diferentes aspectos como la competitividad y la innovación como una herramienta fundamental para el desarrollo organizacional más allá relevancia que tiene la normativa. Es por esto, se definen diferentes aspectos que permiten establecer la importancia de las certificaciones de calidad en Colombia estableciendo con claridad cuál es el enfoque metodológico abordado, definiendo el tipo de investigación, diseño, fuentes, hipótesis, variables, fases metodológicas y técnicas utilizadas para la recolección de información, que permiten el desarrollo fidedigno de este trabajo, es por ello que la metodología que se abordó para esta investigación de tipo hipotético-deductiva de corte transversal a fin de establecer en periodo de tiempo determinado la validez y las consecuencias que tienen diferentes teorías, cuya revisión documental implica la escrutinio de diferentes fuentes de información como artículos, informes, entre otros.

Cabe mencionar que el desarrollo de esta investigación implicó tres (3) fases que fueron las siguientes: recolección y recuperación de la información de las normas asociadas a las normas de calidad, validación de la información referente a las normas de calidad y finalmente los resultados e interpretación de la información de la investigación, los resultados indicaron en primer lugar que no todas son certificables, permiten a las empresas una mejor gestión de sus operaciones y el funcionamiento de sus actividades organizacionales, en segundo lugar que los procesos que se auditan y que contribuyen al logro de la certificación de calidad contempla la actividad económica de la empresa y son necesarias para la mejora continua; y finalmente en como tercer resultado que la innovación es un factor influyente en estos procesos, dado a que la mejora continua de forma indirecta o directa exige que los procesos organizacionales se adapten a las necesidades de los mercados y sus clientes.

Finalmente se llega a la conclusión, que existen limitaciones en cuanto a que no se encontró información que hablase exclusivamente sobre la importancia de la normativa única para cualquier tipo de organización, por lo general se encontraron investigaciones que hablan sobre un campo específico, pero no que fuese dirigido un documento dirigido para cualquier tipo de empresa. A pesar de ello, se logró establecer que existen diferentes normas que se adaptan a cada campo o empresa, incluso a cada área que hace parte de las organizaciones, que de hecho las certificaciones en normas de calidad. implica procesos que involucran la concientización de su importancia, así como, llevar a cabo procesos de auditoría que permita contralar mejor los factores de riesgo, dado a que la certificación de calidad influye tanto en la adquisición de un bien o servicio por parte de un cliente, como el desarrollo de aspectos como la innovación y la competitividad organizacional, esto nos llevó a que se deben desarrollar líneas de investigación que permita evaluar mejor el grado de compromiso de los clientes internos, dado a que esto tiene repercusiones en como las organizaciones para el desarrollo de sus procesos.

Objetivo: Identificar mediante el análisis documental de los últimos 10 años la importancia de las certificaciones de calidad en Colombia.

Palabras clave: Diagnóstico, marketing, calidad, competitividad, sostenibilidad.

ABSTRACT

This research for its development involved identifying through the documentary analysis of the last 10 years the importance of quality certifications in Colombia, this in order to establish different aspects such as competitiveness and innovation as a fundamental tool for organizational development beyond relevance that has the regulations. That is why, different aspects are defined that allow to establish the importance of quality certifications in Colombia clearly establishing what is the methodological approach addressed, defining the type of research, design, sources, hypotheses, variables, methodological phases and techniques used for the collection of information, which allow the reliable development of this work, that is why the methodology that was addressed for this type of research hypothetical-deductive cross-section in order to establish in a certain period of time the validity and consequences of different theories, whose documentary review involves the scrutiny of different sources of information such as articles, reports, among others.

It is worth mentioning that the development of this research involved three (3) phases that were the following: collection and retrieval of the information of the norms associated with the quality standards, validation of the information regarding the quality standards and finally the results and interpretation of the information of the research, the results indicated firstly that not all of them are certifiable, they allow companies to better manage their operations and the functioning of their organizational activities, secondly that the processes that are audited and that contribute to the achievement of quality certification take into account the economic

activity of the company and are necessary for continuous improvement; and finally in as a third result that innovation is an influential factor in these processes, given that the best continuous indirectly or directly requires that organizational processes adapt to the needs of markets and their customers.

Finally, it is concluded that there are limitations in that no information was found that spoke exclusively about the importance of the single regulation for any type of organization, usually research was found that speaks about a specific field, but not that a document addressed to any type of company was directed. Despite this, it was possible to establish that there are different standards that adapt to each field or company, even to each area that is part of the organizations, which in fact the certifications in quality standards. involves processes that involve the awareness of its importance, as well as carrying out audit processes that allow to better control the risk factors, given that quality certification influences both the acquisition of a good or service by a client, as well as the development of aspects such as innovation and organizational competitiveness, this led us to develop lines of research that allow us to better evaluate the degree of commitment of internal customers, given that this has repercussions on how organizations develop their processes.

Objective: Identify through the documentary analysis of the last 10 years the importance of quality certifications in Colombia.

KeyWords: Diagnosis, marketing, quality, competitiveness, sustainability.

REFERENCIAS (colocar a cada artículo el DOI o la URL en caso de no tener DOI)

1. Araya-Pizarro, S. & Araya Pizarro, C. (2020). Importancia de la certificación de calidad en la decisión de compra de productos agroalimentarios artesanales. *Innovar*, 30(77), 53-62. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87430>
2. Bancolombia. (2019, 17 de julio). *Certificaciones que abren puertas a los negocios*. <https://cutt.ly/UJtRma6>
3. Baden-Fuller, C., & Volberda, H. W. (1997). Strategic renewal: How large complex organizations prepare for the future. *International Studies of Management & Organization*, 27(2), 95-120.
4. Baquero Gómez, S. M. (2014). *La importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad en los procesos misionales de las empresas*

<http://hdl.handle.net/10654/13230>.

5. Chiavenato, I. (2016) *Diagnostico organizacional: octava edición*
6. Chavarro Bernal, J. (2015). *Estructurar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, como propuesta de implementación para la empresa SERVI CROWN TOYOTA*. [trabajo de especialización, Universidad de los Llanos]. Repositorio Universidad de los Llanos.
<https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1081>
7. Chilon Gonzales, W. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el manejo de información en la empresa Corporación el Dorado* [trabajo de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Universidad Nacional de Cajamarca.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2352>
8. Congreso de la Republica de Colombia. (16 de noviembre de 1994). Decreto 2269. DO: 41.110
9. Cubillos Rodríguez, M. C. y Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, 2009(48), 80-99.
<https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4/>
10. Deming, W. E. (2000). *Out of the Crisis, reissue*. Massachusetts institute of technology. <https://cutt.ly/IHb8N9N>