



# Incidencias de contar con un SGC enfocado en la ISO 9001:2015



Actualmente, una organización se ve afectada por la mala calidad de los productos y/o servicios que ofrecen ocasionando pérdidas de clientes potenciales. Según el informe de Tendencias de la experiencia del cliente Zendesk en el 2022 más del 60% de los clientes desertarán después de una mala experiencia, un 22% más que el año pasado.

Según, el estudio Clarus Commerce (EE UU, 2022), el 65% de los consumidores admite que su lealdad está directamente relacionada con la calidad de sus productos y/o servicios. (Marketing Directo, 2022).

De acuerdo a lo mencionado es importante que las organizaciones cuenten con un sistema de gestión de calidad que les brinde soporte y continuidad en sus negocios. Para ello, nos enfocaremos en la calidad, el modelo a seguir en cuanto a gestión de calidad y los beneficios que repercuten en una organización.

## ¿Que conlleva la calidad dentro de las organizaciones?

La calidad en cuanto al enfoque al cliente se define como el “Grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto y/o servicio cumple con los requisitos.” Esto quiere decir que lo que ofrezco como organización es lo que el cliente espera recibir.

Además, las normas de sistema de gestión ISO, brindan un modelo a seguir para establecer y ejecutar un sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2015 modelo que es construido en consenso internacional, obteniendo como ventaja la experiencia de gestión y las buenas prácticas de nivel mundial.



La norma ISO 9000:2015 define el sistema de gestión de la calidad como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad.

El sistema de gestión de calidad se encuentra enmarcado en siete principios fundamentales:

- 1. Enfoque al cliente:** Cumplir los requerimientos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativa.
- 2. Liderazgo:** Permite a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.
- 3. Compromiso de las personas:** Permite a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.
- 4. Enfoque en procesos:** Los resultados se alcanzan de manera más eficaz y eficiente cuando se comprenden y gestionan como procesos interrelacionados.
- 5. Mejora:** Mantener los actuales niveles de rendimiento, para reaccionar frente a los cambios en sus condiciones internas y externas así crear nuevas oportunidades.
- 6. Toma de decisiones:** Basada en la evidencia: debe estar guiada por datos sólidos, recopilados a través de investigaciones, análisis e informes sistemáticos.
- 7. Gestión de las relaciones:** Las partes interesadas (Proveedores, socios, clientes entre otros) influyen en el desempeño de una organización.

*Ahora que tenemos claro el enfoque de la implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015. Nos preguntamos lo siguiente:*

### ¿Qué beneficios tendría el hecho de implementar la ISO 9001:2015?

Un estudio de la **Universidad de Harvard** señaló que las organizaciones que adoptaron implementar ISO 9001:2015 tuvieron resultados como:

- Experimentar un **crecimiento de ventas del 10 %**.
- Tener un **crecimiento del empleo de un 10% más rápido** que las otras empresas.
- **Aumentar la nómina de pago en un 13.5 %**.
- Mayor probabilidad de **permanecer en el negocio**.

Además, el estudio de la **British Standards Institution** reveló que los clientes con certificación ISO 9001:2015 obtuvieron otros beneficios:

- Superar al mercado en **más del 100 %**.
- El **55 %** logró ahorrar costos.
- El **71 %** adquirió nuevos clientes y retuvo a los ya existentes.
- El **75 %** aumentó su desempeño operacional.
- El **75 %** mejoró los niveles de satisfacción y lealtad de sus clientes.
- Los ciclos de fabricación se redujeron en un **48 %**.



De acuerdo a lo mencionado, el Sistema de Gestión de calidad enfocado en la ISO 9001:2015 genera crecimiento en diversos puntos estratégicos de una organización. Proyectándose a:

1.

Niveles más altos de satisfacción del cliente.

2.

Mejorar la gestión de los procesos.

3.

Reducir de costes empresariales

4.

Estimular la comunicación y participación de los empleados.

5.

Fomentar reputación y compromiso.

Tener en cuenta que la **ISO 9001:2015 aplica a todo tipo de organización**, sin importar tamaño o tipo, o producto y/o servicio que suministre. Asimismo, se encuentra alineada con otras normas como la ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001, entre otras lo que incita a una gestión sea más efectiva en todas las áreas de la organización.

#### Referencias:

Calidad & Gestión (s.f.). *Calidad & Gestión - Consultoría para Empresas*. Recuperado 20 de octubre de 2022, de <https://calidadgestion.wordpress.com/2022/02/>

Conexión ESAN (s.f.). *¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?* | Conexión ESAN. Recuperado 25 de octubre de 2022, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa>

HBS Working Knowledge (2008). *Quality Management and Job Quality: How the ISO 9001 Standard for Quality Management Systems Affects Employees and Employers*. (2008, diciembre 11). HBS Working Knowledge. <http://hbswk.hbs.edu/item/quality-management-and-job-quality-how-the-iso-9001-standard-for-quality-management-systems-affects-employees-and-employers>

Pérez, M. M. (s. f.). *El sistema de gestión de calidad como herramienta organizacional* | KAWAK. Recuperado 20 de octubre de 2022, de [https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-organizacional](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-organizacional)

Zendesk (2022). *2022: El año del crecimiento liderado por el servicio al cliente*. Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/2022-the-year-of-customer-service-led-growth/>



Lucero Arana Walde  
Procesos SIG  
larana@corebusinesscorp.com