



# **Gestión de Operaciones y Sistemas Logísticos**

**Editor:** Dr. Francisco Javier Wong Cabanillas

**Dirección:** Av. El Retablo 808 2do. Piso Urb. El Retablo, Comas. Lima-Perú

**Correo electrónico:** fjavierwongc@yahoo.es

**Compilador:** Dr. Francisco Javier Wong Cabanillas

**Diseño y Redacción:** Bach. Carlos Alberto Vega Vidal

**ISBN:** 978-612-00-6598-3

**Primera edición digital:** Julio 2021

**Libro electrónico disponible en:** <http://librosctscafe.ctscafe.pe/>

ISBN: 978-612-00-6598-3



# Modelo de gestión de la calidad a través de la mejora continua en la empresa de transporte de valores



Jimmy Luis Curisínche Leonardo  
Lic. Administración de empresas  
Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**Resumen:** El presente artículo enfoca la problemática de la calidad en los procesos en las empresas de transporte de valores, proponiendo un Modelo de Gestión de Calidad a través de la Mejora Continua.

El Modelo de Gestión de Calidad se basa en el liderazgo, la innovación y el sistema de calidad influyen en la mejora continua de los procesos se demuestra que el modelo es útil no sólo como instrumento de autoevaluación permanente sino también como instrumento que permite determinar el impacto de la gestión de calidad sobre la mejora continua, ya que posibilita, a las empresas, conocer la real situación de la calidad de sus procesos y productos y tomar medidas para gestionarla.

**Palabras claves:** Gestión de Calidad/ Mejora Continua.

**Abstract:** This article focuses on the problem of quality in processes in securities transport companies, proposing a Quality Management Model through Continuous Improvement.

The Quality Management Model is based on leadership, innovation and the quality system influencing the continuous improvement of the processes. It is shown that the model is useful not only as a permanent self-assessment instrument but also as an instrument that allows determining the impact of quality management on continuous improvement, since it allows companies to know the real situation of the quality of their processes and products and take measures to manage it.

**Keywords:** Quality Management/ Continuous Improvement

## 1. Introducción

El presente trabajo de Investigación enfoca la problemática de la calidad en los procesos en la empresa de transporte de caudales de la ciudad de Lima, proponiendo un Modelo de Gestión de Calidad a través de la mejora continua

## 2. Objetivos y justificación

El modelo de gestión de calidad como herramienta de auto evaluación, permitirá mejorar y optimizar los procesos de brindar servicios de calidad y reducir los costos de producción (servicios) en la empresa y en la mejora de los estados financieros de las empresas (rentabilidad), elevando así su nivel de competitividad y fortaleciendo su presencia en el mercado

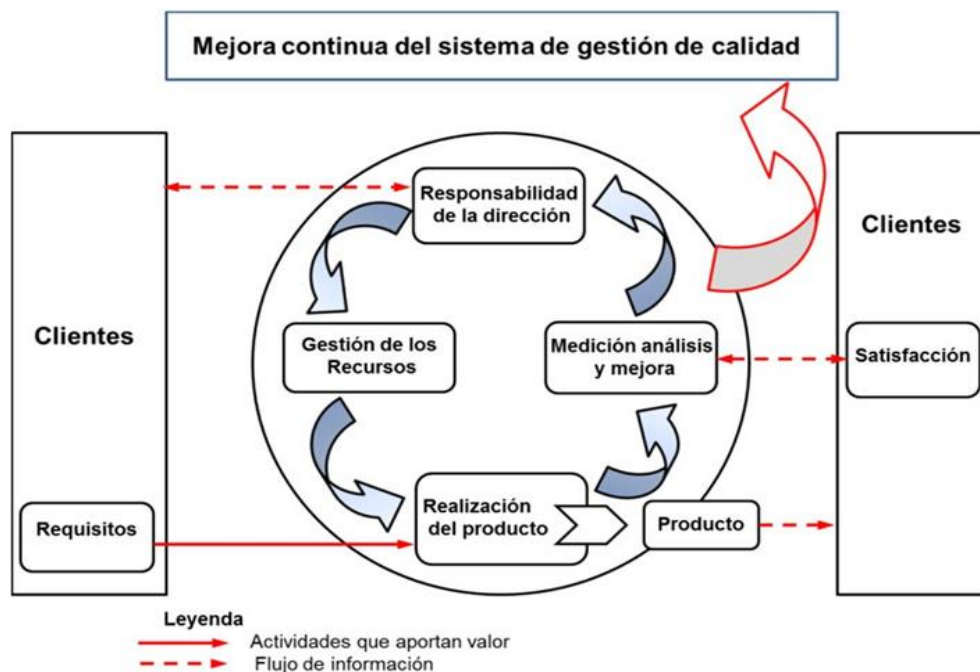
Proponer un modelo para determinar cómo influye la gestión de calidad en la mejora continua y así medir y evaluar permanentemente la calidad alcanzada en la empresa de transporte de caudales

## 3. Bases teóricas

### 3.1. Gestión de Calidad

La gestión de calidad “un enfoque corporativo total que se centra en satisfacer y exceder las expectativas de los clientes y reducir los costos” de una mala calidad al conformar un sistema de gerencia y cultura corporativa” (Berry, 1996, p.5).

la Gestión de la Calidad Total sigue ampliando sus objetivos a todos los departamentos de la empresa, involucrando a todos los recursos humanos liderados por la alta dirección y aplicándose desde la planificación y diseño de productos y servicios, con ello la calidad deja de representar un coste y se convierte en modelo de gestión que permite la reducción de costes y el aumento de beneficios (p.18).



### 3.2. Mejora Continua

Según García (2009), se puede definir como: El proceso planificado, organizado y sistemático de cambio continuado e incremental. Está basada en ciclo de Deming (Bushell, 1992; Deming, 1993), consistente de cuatro fases: estudio de la situación actual, adquisición de los suficientes datos para proponer las sugerencias para la mejora; ajustar e implantar las propuestas seleccionadas; comprobar si las propuestas planteadas están dando los resultados esperados; implantar y estandarizar las propuestas con las modificaciones necesarias (Bond, 1999; Terziovski y Sohal, 2000).

### 3.3. Sistema de Calidad

La gestión de calidad de ISO, que también normaliza conceptos y vocabulario de la calidad, según Cuatrecasas (2010), se puede definir como el “Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad” (p.336).

Summers (2006), sostiene que: Para satisfacer de manera óptima las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente, las organizaciones eficientes crean y utilizan sistemas de calidad. Los sistemas de administración de la calidad conjuntan los ingredientes necesarios para que los empleados de la organización puedan identificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar los productos y servicios que el cliente desea. Los sistemas efectivos de administración de la calidad son dinámicos (p.35).

### 3.4. Gestión de los Recursos

Se refiere a que la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos de la gestión de gestión de calidad con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente. Para ello debe contar con personal competente, instalaciones y entorno de trabajo adecuados para lograr la conformidad del producto (Velasco, 2011, p.208).

### 3.5. Liderazgo

El liderazgo, según Giménez, Jiménez y Martínez (2014), es un medio de influencia interpersonal ejercida en determinada situación y dirigida a través de la comunicación a la consecución de objetivos, y permite que la organización avance hacia la gestión de la calidad. “En este sentido, un liderazgo que favorezca la planificación de estrategias y actuaciones, así como de una adecuada gestión del personal, de los recursos y de los procesos, especialmente de los considerados claves, permitirá la consecución de la excelencia en los resultados empresariales” (Giménez 2014, p.118).

### 3.6. Responsabilidad de la Dirección

Según Salcedo y Romero (2006), se refiere al compromiso de los directivos para dirigir los sistemas de producción integrando al personal de la empresa hacia el logro de los objetivos. Es el camino que orienta a la organización hacia la competitividad y que además de conocimientos técnicos requiere la capacidad de transferir valor intelectual para producir y desarrollar la creatividad e innovación en el personal. Sostienen que comprende tres niveles: apoyo al personal, control de las normas y trabajo en equipo

---

### 3.7. Innovación Tecnológica

“En su definición más simple, innovar es crear o modificar, a partir de ideas, un producto o un servicio, e introducirlo en el mercado, de modo que se ofrece algo completamente nuevo. Pero para hacerlo hay que invertir tiempo y recursos” (Nolberto, 2014, p.26).

### 3.8. Realización del Producto

Es el proceso efectivo de producción del producto o suministro del servicio. Velasco (2011) lo explica como “la secuencia de procesos y subprocesos requeridos para la obtención del producto” (p.209).

- Planificación de la realización del producto: planifica los procesos, establece los objetivos, documenta y mide los resultados.
- Diseño y desarrollo: comprende la planificación, entradas, salidas, revisión, verificación, validación y control del diseño y desarrollo.
- Producción y prestación del servicio: comprende el control de las operaciones, la identificación y trazabilidad, los bienes del cliente, la conservación del producto y la validación de los procesos. (pp.8-13).

### 3.9. Resultados Enfocados en la Mejora

Las organizaciones reconocen la necesidad de examinar sus resultados generales de la gestión con el fin de determinar si la estrategia que han desarrollado y las acciones que han tomado para apoyarla están ayudando a prosperar el negocio. Las áreas clave por examinar incluyen, pero no se limitan, a la satisfacción del cliente, el desempeño del producto y el servicio (Summers, 2006, pp. 160-170)

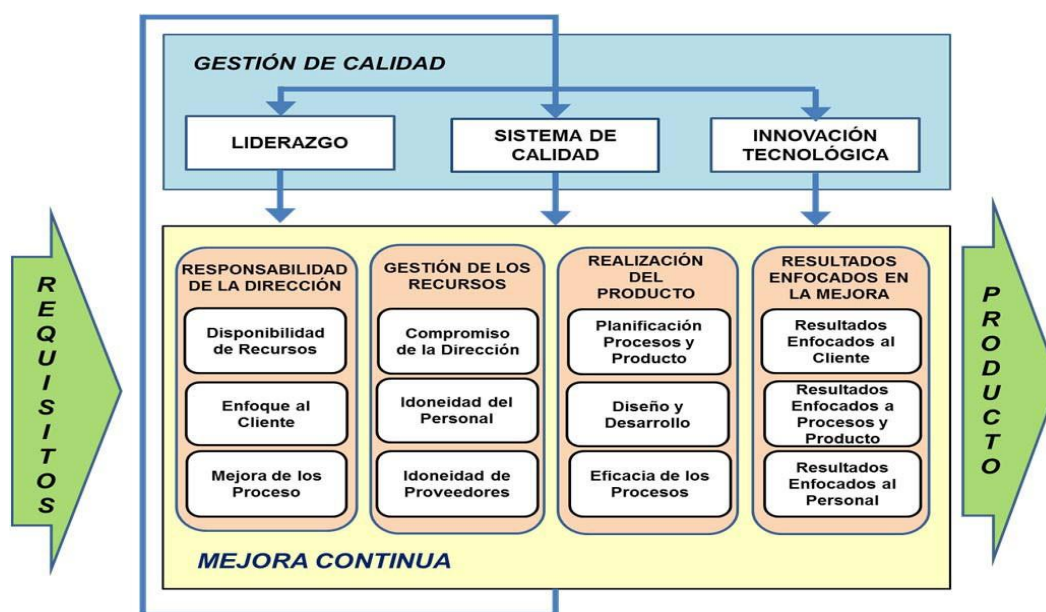
## 4. Modelo de gestión de calidad

En él se hizo una descripción de los modelos de gestión de calidad, la mejora continua y las teorías de la calidad más difundidas. Estos modelos, como sostiene Gaitán (2007), “pueden ser usados por todo tipo de organizaciones en la evaluación de sus propios esfuerzos de mejora de la calidad, de igual manera se utilizan para evaluar el progreso de una organización hacia la excelencia” (p.116).

El modelo de gestión de calidad que se propone, está diseñado para utilizarse como una herramienta de diagnóstico de los procesos y productos, que evalúe el grado de calidad y mejora alcanzadas en ellos.

**4.1. Objetivos Estratégicos e Interacción** El modelo de gestión de la calidad propuesto tiene un enfoque basado en procesos dinámicos a través de la mejora continua. Según Summers (2006) “un proceso recibe entradas y realiza actividades de valor agregado sobre esas entradas para crear una salida” (p.202). Las entradas pueden ser: materia prima, partes componentes, instrucciones de trabajo, información técnica y criterios de gestión. Las actividades de valor agregado son realizadas por personas, grupos y/o equipos de trabajo, funciones, máquinas u organizaciones. Las salidas generalmente son productos, servicios o resultados (Summers, 2006, p.202).

---



## 4.2. Descripción del Modelo

El modelo de gestión de calidad a través de la mejora continua está conformado por dos grandes bloques funcionales denominados Gestión de Calidad y Mejora continua. Cada bloque está integrado por los criterios que interactúan entre sí para alcanzar los objetivos estratégicos propuestos y estar acorde con la nueva visión de la empresa.

### 4.3. Indicadores de los Criterios

Los indicadores de los criterios Liderazgo, Innovación Tecnológica, Sistema de Calidad, Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto y Resultados Enfocados en la Mejora se presentan a continuación.

#### 4.3.1. Indicadores de Liderazgo.

Están constituidos por los indicadores implicación con la cultura de la calidad, implicación con el personal y clientes e implicación con las mejoras.

- Implicación con la cultura de la calidad. Este indicador mide el grado en el que el comportamiento y actuación de los líderes estimulan los hábitos y valores éticos de las personas para que se integren con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el cumplimiento de su misión.
- Implicación con el personal y clientes. Este indicador mide el grado en el que el comportamiento y actuación de los líderes apoyan y fomentan la formación y capacitación del personal; crear un clima de confianza en el personal que impulsen las ideas y el reconocimiento de las mismas,
- Implicación con las mejoras. Este indicador mide el grado en el que el comportamiento y actuación de los líderes apoyan y fomentan el establecimiento de los objetivos, metas y procesos orientados a la mejora de la manufactura;

#### 4.3.2. Indicadores del Sistema de Calidad.

Están constituidos por los indicadores identificación y aplicación de procesos, documentación y control de los procesos y seguimiento y mejora de la calidad.

- Identificación y aplicación de procesos. Este indicador mide el grado en el que se ha logrado identificar e implementar procesos, para el mejoramiento de la calidad en la organización.
- Documentación y control de los procesos. Este indicador mide el grado en el que se ha logrado determinar criterios, métodos, recursos e información para asegurar que la operación y el control de estos procesos sean eficaces.
- Seguimiento y mejora de la calidad. Este indicador mide como se ha logrado realizar el seguimiento, la medición, el análisis de estos procesos y la implementación de la mejora de los estándares de calidad.

#### 4.3.3. Indicadores de Innovación Tecnológica.

Están constituidos por los indicadores actividades de innovación, innovación del producto e innovación de los procesos.

- Actividades de innovación. Este indicador mide el grado en el que se han logrado incorporar actividades aplicadas para introducir mejoras y/o innovaciones de procesos, productos o técnicas organizacionales.
- Innovación del producto. Este indicador mide el grado en el que se ha logrado la innovación de un nuevo producto y/o servicio o este se ha mejorado significativamente
- Innovación de los procesos. Este indicador mide el grado en el que se ha logrado modificar el proceso de manufactura de productos o la prestación de servicios, nuevas soluciones tecnológicas o nuevos softwares.

#### 4.3.4. Indicadores del criterio Responsabilidad de la Dirección.

Están constituidos por los indicadores compromiso de la dirección,

- Compromiso de la dirección. Este indicador mide el grado en que han logrado establecer una política de calidad y los procesos para cumplir con los objetivos, así como si se han desarrollado canales de comunicación en todos los niveles de la organización.
- Implicación con el enfoque al cliente. Este indicador mide el grado en el que la dirección ha logrado establecer una cultura de calidad en el personal, para interesarse en la satisfacción de los clientes externos e internos,
- Implicación con la mejora de los procesos. Este indicador mide el grado en el que la dirección revisa la información para tener en cuenta oportunidades de implementar mejoras en el sistema de calidad y procesos de manufactura.

#### 4.3.5. Indicadores del criterio Gestión de los Recursos.

Están constituidos por los indicadores identificación y disponibilidad de los recursos, idoneidad del personal e idoneidad de los proveedores.

- Identificación y disponibilidad de los recursos. Este indicador mide el grado de eficacia y eficiencia para identificar y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para lograr los objetivos a corto y mediano plazo.
-



- Idoneidad del personal. Este indicador mide el nivel de eficiencia y eficacia alcanzado en la selección y calificación y desempeño del personal
- Idoneidad de los proveedores. Este indicador mide el nivel de eficiencia y eficacia alcanzado en la selección y calificación de los proveedores, en la medición y evaluación de su desempeño,

#### **4.3.6. Indicadores del criterio Realización del Producto.**

Están constituidos por los indicadores planificación de procesos y producto, diseño y desarrollo del producto y eficacia de los procesos.

- Planificación de procesos y producto. Este indicador mide el nivel de eficacia alcanzado en la determinación y planificación de los procesos y en la definición de las funciones para obtener productos que cumplan los requisitos
- Diseño y desarrollo del producto. Este indicador mide el nivel de eficacia alcanzado en la planificación, identificación y verificación de los requisitos, en la verificación de los resultados del diseño y desarrollo del producto; así como en la identificación de los recursos necesarios para su aplicación especificada.
- Eficacia de los procesos. Este indicador mide el nivel de eficacia alcanzado en el control de la producción y el control de los dispositivos de seguimiento y medición, que proporcionan evidencia de la conformidad del producto.

#### **4.3.7. Indicadores del criterio Resultados enfocados en la Mejora.**

Están constituidos por los indicadores resultados enfocados al cliente,

- Resultados enfocados al cliente. Este indicador mide los resultados que expresan los niveles actuales y tendencias en las mediciones o indicadores claves de satisfacción e insatisfacción del cliente.
- Resultados enfocados a los procesos y producto. Este indicador mide los resultados que expresan los niveles actuales y tendencias en las mediciones o indicadores claves de la eficacia de los procesos y el desempeño del producto para cumplir las expectativas del cliente.
- Resultados enfocados al personal. Este indicador mide los resultados que expresan los niveles actuales y tendencias en las mediciones o indicadores claves de la eficacia del liderazgo en el desempeño del personal

## **5. Conclusiones**

Uno de los principales aportes del artículo ha sido construir un “Modelo de Gestión de Calidad” basado en los factores de influencia de los procesos de producción, en la empresa de transporte de valores. Según ello las conclusiones que se derivan del desarrollo del tema en estudio son las siguientes:

1. Se ha propuesto un modelo de Gestión de Calidad que permite evaluar y analizar el nivel alcanzado por los factores de influencia (criterios) de las prácticas de gestión de calidad y mejora continua; así como determinar el impacto que tiene la gestión de calidad sobre la mejora continua de los procesos de manufactura.
-

2. Se probó la hipótesis general  $H_1$ , y por tanto se puede afirmar que “La gestión de calidad influye positivamente en la mejora continua, en la compañía de transporte de valores

Se probó la hipótesis específica  $H_{1.1}$ , y por tanto se puede afirmar que “El liderazgo, el sistema de calidad y la innovación tecnológica influyen en la responsabilidad de la dirección, en la compañía transporte de valores

## 6. Literatura Citada

- Afcha, S. (2014).** La Gestión de la Innovación en el Perú, Revista Estrategia, 8 (34), 37-38. Recuperado de: <http://www.cecosami.com/pageflip/RevistaStrategiaEd34/>
- Aguilar, A. (2010).** Propuesta para propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa “Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V.” de Xalapa, Veracruz. Tesis de maestría. México. Universidad Veracruzana. Recuperado de: <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/aureliano-aguilar-bonilla.pdf>
- Aguilar, J. (2010).** La mejora continua Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Recuperado de: [http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/la\\_mejora\\_conti\\_nua.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/la_mejora_conti_nua.pdf)
- Aguilar, J., Aguirre, I. Morantes, W. y Espinoza, Y. (2002).** Metodología para la elaboración de un modelo de gestión en una institución pública venezolana: Fundacite-Mérida. Interciencia, 27(6), 293-298.
- Basualdo, J. (julio 2001)** ¿Por qué fracasan los programas de Calidad Total? Recuperado de: [http://62.81.187.142/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_Calidad/%C2%BFPorqu%C3%A9\\_fracasan\\_los\\_programas\\_de\\_Calidad\\_Total/1E7F0A35FD67546841256A8E005FEC27!opendocument](http://62.81.187.142/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad/%C2%BFPorqu%C3%A9_fracasan_los_programas_de_Calidad_Total/1E7F0A35FD67546841256A8E005FEC27!opendocument)
- Benzaquen, J. (2013).** Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano, Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, 7 (1), 41-59. Recuperado de: [http://www.centrum.pucp.edu.pe/pdf/publicaciones/Jorge\\_Benzaquen\\_Calidad\\_en\\_las\\_empresas\\_latinoamericanas.pdf](http://www.centrum.pucp.edu.pe/pdf/publicaciones/Jorge_Benzaquen_Calidad_en_las_empresas_latinoamericanas.pdf)
- Bernal, C. (2006).** Metodología de la Investigación. México: Editorial Pearson Educación.
- Berry, T. (1996).** Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total. 1ª ed. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
-