



MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO COADYUVANTE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS EN LAS ORGANIZACIONES

Roberto Javier Gamboa Santiago¹, Mónica Mondelo Villaseñor², Ramón Navarrete Reynoso¹, Juana Beatriz Ortiz Ciénega², Rocío Menchaca Rodríguez³, Elvia Tomasa Sosa Vergara³, Diego Armando Nicasio Tovar⁴ y Mario Oleg García González⁵

1 División de Ciencias Económico Administrativas, 2 Escuela de Nivel Medio Superior de León, 3 Escuela de Nivel Medio Superior de Guanajuato, 4 Escuela de Nivel Medio Superior de Centro Histórico, 5 Escuela de Nivel Medio Superior de Pénjamo. rgamboa@ugto.mx

Teniendo como soporte la experiencia de los resultados de la investigación en la propuesta de implementación en la ENMSL de la Universidad de Guanajuato de la norma ISO 10014 versión año 2006 gestión de la calidad - directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos, la presente investigación aplicada tiene como objetivo demostrar que a partir de la aplicación de ISO 9001 versión 2015 sistema de gestión de la calidad - requisitos, representa la base para que las organizaciones obtengan beneficios económicos y financieros mediante la utilización de su nuevo modelo ISO 10014 en su versión 2021. Lo anterior se realiza el estudio y análisis comparativo entre los protocolos ISO 9001 e ISO 10014, mediante tres momentos; el primero en referencia a los principios, fundamentos, términos y definiciones, el segundo de los modelos y enfoques y el último mediante la correspondencia de los requisitos. El método del enfoque estructurado de arriba hacia abajo contiene dos grandes etapas o fases de análisis de resultados y procesos. El análisis de los resultados establece evaluar las métricas del desempeño actual, análisis de los resultados, validar las métricas, revisar los resultados, las tendencias y los riesgos, identificar las oportunidades y las métricas en riesgo, asignar y aprobar un plan de acción. El análisis de los procesos establece las metodologías enfoque basado en proceso (entrada, actividades o tareas de transformación, salida-resultado, eficacia, eficiencia) y PDCA (planificar, hacer, verificar, actuar) de la acción necesaria, resultados del plan de mejora, mejora continua del estado de los procesos. Lo anterior alineado con la correspondencia del contenido de la sección cuatro de la norma ISO 14001. La interpretación correcta en el diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de las siete secciones de los requisitos de la norma ISO 9001, así como la correspondencia de la sección cuatro de ISO 14001. Los resultados de la investigación es la estructura documental de los estudios comparativos y de correspondencia del análisis de los modelos de gestión de la calidad durante los momentos llevados a efectos. Como conclusión se puede decir que dentro de los procesos de la globalización de las economías, el tema de la normalización como protocolos internacionales representan estructuras y directrices de buenas prácticas en el logro de los objetivos estratégicos de la alta dirección en las organizaciones.