

# La calidad como herramienta de gestión en las organizaciones

Entrevista a Gloria Estela Sarmiento Gaona\*  
por Gustavo Adolfo Jiménez Silva\*\*

## PALABRAS CLAVE

calidad, certificación, estándares, ICONTEC, organización

## KEY WORDS

quality, certification, standards, ICONTEC, organization

## Resumen

Dentro de los diversos sectores empresariales de Colombia y la región, se percibe la importancia y relevancia de la implementación, mantenimiento y mejora de los Sistemas de Gestión como herramienta de apoyo para dichas organizaciones; los cuales, para lograr una estandarización a nivel internacional, han logrado consolidarse en los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

Dicha norma ha permitido que pequeñas, medianas y grandes empresas demuestren a sus clientes y proveedores

su nivel de compromiso y de mejora, a través del cumplimiento de estándares que determinan la calidad de su gestión.

UNISANGIL, como Institución de Educación Superior no está ajena al cumplimiento de dichos estándares que ayudan a alcanzar las metas organizacionales, mediante la metodología de la mejora continua, que en el caso de las universidades suele ser ampliamente reconocida por la comunidad académica y los distintos grupos de interés

## Abstract

Inside the diverse managerial sectors of Colombia and the Region, there is perceived the importance and relevancy of the implementation, maintenance and improvement of the Systems of Management as a tool of support for the above mentioned organizations, which, to achieve a standardization worldwide, have managed to be consolidated in the requirements established in the ISO Norm 9001:2008.

The above mentioned Norm, it has been allowed that small, medium and big companies, they demonstrate

to his clients and suppliers, his level of commitment and of improvement, across the fulfillment of standards that they determine the quality of his management.

UNISANGIL, as Institution of Top Education is not foreign to the fulfillment of sayings standards that help to reach the goals organizational, by means of the methodology of the constant improvement, which in case of this type of the universities, is in the habit of being widely recognized by the University Community and the different groups of interest.

\* Ingeniera Industrial. Directora Regional Oriente de ICONTEC.

\*\* Administrador de Empresas. Director Programa de Administración de Empresas de UNISANGIL. gjimenez@unisangil.edu.co

\*Gloria Estela Sarmiento Gaona, directora regional oriente ICONTEC y Gustavo Adolfo Jimenez Salazar, director del programa de Administración de Empresas de UNISANGIL. (Fotografía suministrada por el autor).



Para conocer más de cerca la incidencia de la estandarización de los Sistemas de Gestión en la región y el país, la persona más indicada es la Ingeniera Gloria Estela Sarmiento Gaona, actual Directora Regional Oriente de ICONTEC, quien, con su experiencia de más de seis años en el tema, tiene la vocería de cientos de organizaciones que han optado por implementar la Norma ISO 9001:2008, para contar los logros y alcances que han tenido al escoger el camino de la calidad.

**Gustavo Jiménez (GJ):** Para empezar, ¿usted nos puede decir qué es *calidad*?

**Gloria Sarmiento (GS):** Calidad es uno de los temas que ha sido muy discutido, pero se trata simplemente de hacer las cosas bien y cada vez mejor.

**GJ:** Cuando hablamos de calidad nos enfocamos siempre en cumplir unas expectativas del cliente. ¿Qué busca la calidad con eso?

**GS:** Definitivamente la calidad que nosotros trabajamos es enfocada directamente sobre estándares, es la calidad que trabaja el ICONTEC, entidad sin ánimo de lucro, privada, que iniciamos por una necesidad de los empresarios de trabajar el tema de la normalización, y es así como nosotros hace 47 años nacimos y hemos venido ampliando con servicios complementarios a la parte de normalización. Por eso, nosotros trabajamos la calidad con base en estándares para unificar criterios, para tratar de mejorar y para hablar un mismo idioma con base en estándares.

**GJ:** ¿Por qué son importantes los estándares y la calidad dentro de una organización?

**GS:** Son importantes los estándares y es importante que los empresarios y que todo el mundo comience hablar un solo idioma. Si encontramos que una empresa está certificada con

una Norma 9001, quiere decir que es lo suficientemente organizada porque los estándares que da la ISO 9001 son iguales aquí y en cualquier parte del mundo.

Lo que tratamos es de abolir barreras, de hablar en unos mismos términos, de conocer unos mínimos estándares para que una organización pueda entablar conversación con otra y que pueda entender qué estándares de calidad trabaja en el sector de recurso humano, en la parte de compras; su sistema de gestión controlado, su trabajo en el mejoramiento continuo... Entender que es una empresa organizada y que, definitivamente, siempre va a tender a ser cada día mejor y más competitiva en el sector que trabaje.

**GJ:** ¿Los sistemas de gestión de calidad son obligatorios o voluntarios?

**GS:** Todo lo que trabaja el ICONTEC son sistemas de gestión, que son de carácter voluntario; lo que los hace obligatorios es el mercado. Definitivamente, a nivel mundial se han dado cuenta de que las organizaciones que tienen una implementación de un sistema de gestión, en este caso 9000 o en el caso de 18001 o 14001, cumplen unos mínimos estándares internacionales y trabajan en la mejora continua, por la competitividad en el sector que esté trabajando y que permiten que la comunidad se beneficie.

**GJ:** Al ser sistemas voluntarios, ¿qué beneficios le pueden traer a las organizaciones?

**GS:** Cuando no es obligatorio, quiere decir que las empresas en un principio lo que hacen es conocerlos; después los implementan y luego se dan cuenta de que, unido al día a día que están trabajando, es un beneficio; porque está demostrado que a mediano plazo, económicamente tiene retribuciones y mucho más si

vemos que una empresa tiene un sistema organizado, que tiene sistemas de gestión certificados; también está abriendo campo para que las demás organizaciones comiencen a trabajar con ella, por lo que brinda un poco de tranquilidad y seguridad el hecho de que las empresas están trabajando en normas conocidas.

**GJ:** Específicamente a las universidades o instituciones de educación superior, ¿en qué la beneficia un sistema de gestión de calidad?

**GS:** Generalmente el sistema de calidad que trabaja una institución, se desarrolla en la parte de acreditación propia de cada uno de los programas, pero hay una parte organizacional que se debe hacer de manera sistemática, en la cual podemos caer en errores que no están controlados desde un sistema de gestión. Esto no implica que una organización o una institución que esté certificada no tenga errores, pero lo que sí nos va a garantizar es que está trabajando para que estos se corrijan y cada vez seamos mejores y mucho más competentes.

**GJ:** En un mundo como el que vivimos hoy, donde la mayoría de empresas ya está pensando en implementar su sistema de gestión de calidad, que ya lo tienen implementado o están en proceso, ¿qué va a pasar con aquellas empresas que definitivamente no implementen el sistema de gestión de calidad?

**GS:** Las empresas que no implementan estas herramientas que están a la mano y que son realmente reconocidas como herramientas gerenciales, se van rezagando y les cuesta trabajo lograr una posición con toda la gestión que estén realizando; entonces es un desgaste administrativo, es un desgaste por lograr ubicarse entre las mejores posiciones porque tienen que repetir un sistema de gestión controlado, un sistema de gestión bien implementado, que le permite no hacer reprocesos (no quiere decir que no tenga que hacerlos, pero cada vez van a ser menos); lo que permite es, al tenerlos registrados, revisarlos para no volver a cometer errores. Esto es un sistema, un sistema es la mejora continua; sencillamente el estado de hoy nunca va a ser mejor que el de mañana. Con un sistema de gestión

podemos asegurar que lo tenemos controlado, de lo contrario no hay quien lo controle.

**GJ:** En Colombia, ¿cuántas empresas hay certificadas?

**GS:** En Colombia hay alrededor de unas 12.000 empresas certificadas.

**GJ:** ¿Y a nivel departamental?

**GS:** Hay 950 empresas certificadas.

**GJ:** Santander, en cuanto a los demás departamentos, ¿lleva un buen número de implementación en empresas?

**GS:** Nosotros tenemos básicamente la dinámica de la certificación al sector oriental, que despegó hace unos 6 años. ¿Qué ha traído el despegue? Grandes contratantes como Ecopetrol, Electrificadora, Centrales Eléctricas, grandes empresas que han jalonado que los contratistas comiencen a trabajar y que si quieren trabajar con estas grandes empresas, deben tener un sistema montado. ¿Por qué? Porque indudablemente trabajar con empresas certificadas permite tener ligeramente una tranquilidad, porque hay un ente certificador que está vigilando cada año que estas empresas tengan un sistema y que van a trabajar en mejora continua, y entonces les permite tener interventoría, menos desgaste; lo que se quiere es que cada quien se responsabilice y que lo que prometa, se cumpla.

**GJ:** Para finalizar, ¿qué recomendación le haría usted a aquellas empresas que aún no han implementado un sistema de gestión de calidad?

**GS:** Yo las invito a que participen y a que conozcan. Primero, para implementar, hay que conocer la norma; que lo hagan y que comiencen a implementarlas ellos, al mismo ritmo de la organización que tenga. Si es una microempresa, que conozca la norma y que comience a implementarla, pero que sea parte de su día a día y no sea paralelo a lo que están trabajando; cuando la integra a sus procesos diarios, va a notar beneficios, y también, que requieren de un ente certificador para que puedan tener valor agregado, que tengan a alguien que los oriente sobre cómo encontrar esa mejora, en qué puntos neurálgicos tienen debilidades o tienen fortalezas para encontrar el camino de la mejora continua.