

**LA IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DESPUÉS DEL COVID 19 EN LAS EMPRESAS**

AUTORES: Eddy Joao Chillo Gallo Zambrano<sup>1</sup>  
Brenda Marian Alvarez Villacreses<sup>2</sup>  
Dewis Edwin Alvarez Pincay<sup>3</sup>

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: ([chillogallo-eddy1513@unesum.edu.ec](mailto:chillogallo-eddy1513@unesum.edu.ec))

Fecha de recepción: 10/05/2021

Fecha de aceptación: 25/12/2021

**RESUMEN**

La implementación planificada de sistemas de gestión de calidad permite sistematizar los procesos y operaciones para que estos sean eficientes, no obstante, la implementación de una norma ISO va un poco más allá, debido a que la obtención de una certificación ISO asegura altos estándares en calidad, seguridad, fiabilidad y eficiencia a consumidores y proveedores. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es conocer la importancia de una correcta planificación en la implementación de SGC en las empresas, para que estas puedan superar tiempos de crisis, como el post Covid 19, de modo que para el desarrollo de esta investigación se recolectó información de diferentes fuentes, las que aportaron con datos y premisas relevantes del tema abordado, demostrando así cuán importante es implementar de manera planificada un sistema de gestión de calidad en las organizaciones que lleve al cumplimiento de objetivos y mejora continua.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión de calidad, eficiencia, ISO, organizaciones, cumplimiento de objetivos, mejora continua.

**THE IMPORTANCE OF THE IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AFTER COVID 19 IN COMPANIES****ABSTRACT**

The planned implementation of quality management systems allows to systematize processes and operations so that they are efficient, however, the implementation of an ISO standard goes a little

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [chillogallo-eddy1513@unesum.edu.ec](mailto:chillogallo-eddy1513@unesum.edu.ec), ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4181>

<sup>2</sup> Bioquímica en Actividades Pesqueras. Docente Contratada Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9835-6301>. E-mail: [brenda.alvarez@unesum.edu.ec](mailto:brenda.alvarez@unesum.edu.ec)

<sup>3</sup> licenciado en Contaduría y Auditoría, Máster en Dirección Estratégica. Docente Investigador Auxiliar 1 SENESCYT. Docente Titular Principal., Responsable Comisión de Vinculación Carrera de Contabilidad y Auditoría. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4306-1191>. Email: [dewis.alvarez@unesum.edu.ec](mailto:dewis.alvarez@unesum.edu.ec)

further, because its implementation certification ensures high standards in quality, safety, reliability and efficiency consumers and suppliers. Therefore, the objective of this research is to know the importance of correct planning in the implementation of QMS in companies, so that they can overcome times of crisis, such as post-Covid 19. Information was collected for the development of this research from different sources, which provided relevant data and premises of the topic addressed, thus demonstrating how important it is to implement in a planned way a quality management system in organizations that lead to the fulfillment of objectives and continuous improvement.

**KEYWORDS:** Quality management, efficiency, ISO, organizations, achievement of objectives, continuous improvement.

## **INTRODUCCIÓN**

Ante el surgimiento de una pandemia, Covid 19, se generaron grandes expectativas y cambios, siendo el sector económico empresarial uno de los mayores afectados como consecuencia de las medidas de bioseguridad que buscaban evitar la proliferación y contagio masivo, acciones como el confinamiento obligatorio provocó que la economía mundial se redujera en un 5,2% y en Ecuador la paralización de alrededor del 70% de las actividades económicas, obteniendo como resultado la pérdida de más de 14100 millones de dólares.

Esta recesión económica ha trastocado los ingresos a varios sectores empresariales, perjudicándolos de gran manera donde muchos de ellos han tenido que cesar sus actividades de manera definitiva, ante eventos catastróficos como este, una correcta planificación, llevar procesos de manera eficaz y eficiente centrados en la mejora continua, otorgan ventaja competitiva, la que puede marcar la diferencia entre el cierre de operaciones o la subsistencia a adversidades.

Por tales razones, la implementación de SGC garantiza de cierta manera una mejora continua en los procesos y la apertura a una ventaja competitiva, sin embargo, dar el siguiente paso como lo es una Certificación ISO, brinda un grado de confianza más alto tanto en proveedores y consumidores, debido a que una certificación ISO avala la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios

## **DESARROLLO**

La aparición de una nueva pandemia, conocida como coronavirus o COVID-19, ha generado a nivel mundial gran incertidumbre en los diferentes niveles sociales, políticos y económicos, provocando no solo la muerte de un sinnúmero de personas, sino que también ha afectado la economía de los países y por ende ha tenido una gran repercusión en las empresas, donde muchas de ellas han cesado y hasta liquidado sus operaciones.

La organización mundial de la salud (OMS) en su página web expresa que “el coronavirus se puede contagiar de los animales a las personas, mediante transmisión zoonótica, causando fiebre,

síntomas respiratorios y en casos más graves llegando a provocar hasta neumonía, síndrome respiratorio agudo severo, insuficiencia renal, e incluso hasta la muerte”(OMS, 2020, pág. s/p).

Por estas razones, la OMS ha hecho énfasis en la recomendación de que las personas eviten el contacto con otras, remarcando que se queden en casa con la finalidad de contener al virus. Sin embargo, estas recomendaciones afectan al sector económico a nivel mundial, donde las empresas sufren los principales estragos de esta crisis, donde las entidades necesitan la aplicación de herramientas las cuales brinden ventajas competitivas, contribuyendo así con la continuidad de las actividades y supervivencia de la entidad, elevando la capacidad de reacción a eventos desafortunados como el COVID 19.

Esta pandemia que ha ocasionado una recesión económica mundial, incluso llegando a superar a la recesión económica originada por la Segunda Guerra Mundial, el Banco Mundial al año 2020 estima que la economía mundial se reducirá en un 5,2%, las economías avanzadas se contraerán aproximadamente en un 7%, mientras que las economías emergentes y las economías en desarrollo se decaerán en un 2,5%, teniendo prevista un decrecimiento en los ingresos per cápita de un 3,6%, empujando a millones de personas a la pobreza extrema.

Por lo que, en la misma investigación, se expresa que la Unión Europea espera una contracción de aproximadamente el 1,1% en 2020, y no un crecimiento del 1,4% como se tenía esperado antes de la pandemia, mucho de esto se da como consecuencia de la interrupción de las cadenas de producción de bienes intermedios fabricados por China y otros países asiáticos, a más de las limitaciones de movilidad y restricción de liquidez en las personas. Sin embargo, se estima que los modelos utilizados para realizar esta clase de estudios se quedaron cortos respecto al daño que se está palpando con el pasar de los meses.(KPMG, 2020)

El caso de Ecuador es excepcional, en cuanto que el país ha sido despojado de toda liquidez posible, con muchas debilidades y falencias, metafóricamente “Ecuador en cuanto a riesgo económico por efectos COVID19 es un paciente de 110 años de edad, diabético, con enfisema, e insuficiencia cardiaca” (Dahik, 2020, pág. 19)

## **SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD**

Ante tan irrevocable crisis surgen un sinnúmero de interrogantes sobre cómo los países y más específicamente las empresas van a superar esta estupefacta crisis, se puede tomar a Japón como un claro ejemplo de cómo salir de crisis mediante la aplicación de sistemas de calidad. En tiempos de posguerra Deming aportó sistemas de calidad a las empresas, donde muchas de las empresas japonesas adaptaron rápidamente sus métodos, llegando a cambiar su filosofía para llegar a la calidad total, obteniendo el dominio de mercados en muchas partes del mundo

Por lo tanto, el SGC es la herramienta idónea para organizaciones que aspiran que sus productos cumplan con estándares de calidad, aportando mejoras significativas en el desempeño organizacional, ayudando a cumplir las necesidades y expectativas de los clientes, logrando así su satisfacción, resultando así que los objetivos que persiga el SGC contribuyan a los objetivos de la organización, tanto en ámbitos financieros, ambientales, recursos humanos y seguridad.

Los SGC buscan la mejora continua de la calidad, por lo que un SGC define métodos, criterios y procedimientos que unifiquen la forma de trabajar, es decir, estos sistemas deben cumplir ciertos

requisitos en cuanto a los procesos, recursos, documentos y estructura organizativa que conlleve a una entidad a un ciclo de mejora continua, el cual está fundamentado bajo ideas relacionadas a planear, hacer, verificar y actuar.

Existen varios modelos que intentan garantizar la calidad de un bien o servicio, entre los que se encuentran el modelo EFQM, el modelo de Deming, modelo Iberoamericano y modelo Malcolm Baldrige. EL modelo EFQM es un modelo europeo, el cual está basado en la orientación a resultados mediante la autoevaluación, el cual toma en cuenta los aspectos éticos y sociales enfocado principalmente en el cliente, este modelo permite realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de la actividad y resultados que este obteniendo una entidad y así elaborar un diagnóstico de la situación. (Martínez, 2008)

En cambio, el modelo Deming se fundamenta principalmente en el ciclo PHVA, y sus 14 principios, los cuales buscan desarrollar una ventaja competitiva en el mercado, estos principios buscan alinear a toda la organización en busca de una mejora continua, cambiando muchas de las veces la filosofía empresarial a una más ligada a la optimización de recursos en el cumplimiento de objetivos, además de un liderazgo que ayude a los empleados a desenvolverse de mejor manera y así poder afrontar los cambios en cuanto a actualización e innovación que son necesarios para poder enfrentarse a la competencia.

Modelo Iberoamericano fue desarrollado por instituciones sin fines de lucro, el cual promueve y desarrolla la gestión global de la calidad en el ámbito Iberoamericano, este modelo incorpora conceptos como aprendizaje organizacional, capacidad de respuesta, desarrollo de redes, gestión ambiental, gestión basada en hechos, gestión del cambio, gestión del riesgo, innovación, plan de negocio, prevención de riesgo, responsabilidad social y sostenibilidad. La misión de este modelo consiste en conseguir resultados excelentes no solo con el liderazgo, sino también con un estilo de dirección y procesos adecuados

Modelo Malcolm Baldrige también conocido como modelo de calidad total, es principalmente usado en Estados Unidos, el cual busca evaluar la excelencia en la gestión de las empresas, donde los líderes de una organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes, traduciendo este modelo en una mejora en las relaciones de los empleados, en una mayor productividad, mayor satisfacción de los clientes, incremento en la cuota del mercado y una mejora en la rentabilidad. (Torres, Ruiz, Solis, & Martinez, 2013)

Uno de las principales causas que llevan a las empresas a implementar un SGC es la obtención de una certificación internacional que garantice dicha calidad en los servicios que la entidad oferte, sin embargo, a pequeñas organizaciones no les resulta fructuoso obtener certificaciones por la gran inversión que demandan este proceso, no obstante, suelen aplicar sistemas de calidad más sencillos e incluso lo llegan hacer de forma empírica.

Empresas estadounidenses utilizan en su gran mayoría la calidad total no consideran necesaria la obtención de una certificación, sino que ven la implementación de un SGC como una herramienta valiosa y necesaria para el perfeccionamiento continuo y la ventaja competitiva.

### **IMPORTANCIA DE LOS SGC EN TIEMPO DE CRISIS**

En momentos de crisis como los que se viven post Covid 19, tener adoptados sistemas que ayuden a realiza una gestión de procesos más eficiente y eficaz, con altos índices de productividad y costos optimizados es primordial para poder sobrevivir y competir con éxito. Sin

embargo, este no es un proceso que logre resultados de un día para otro, sino que es un proceso planificado y con un robusto diseño y manejo de herramientas para su implementación.

En tiempos antes de pandemia muchas organizaciones realizaban certificaciones de calidad, como un tema burocrático, ciertas veces por ser un requisito obligado para trabajar con un cliente, una forma de hacer marketing, sin embargo, en tiempos post pandemia, donde existe una gran irregularidad en las actividades, altos riesgos económicos, las empresas han recurrido a la diferente documentación que sostiene planes de continuidad, procedimientos de trabajo, manuales de calidad, indicadores de desempeño y demás información que contribuya a cuantificar como afecta y afectará esta crisis e ir preparando los correctivos necesarios para enfrentar esta problemática.

Por lo tanto, las empresas deben apoyarse en normas que garanticen y ayuden a elevar la capacidad de reacción, una de las principales normas para la gestión de calidad que se utilizan son la norma ISO, la cual tiene como misión promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira de facilitar el intercambio de bienes y servicios y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, tecnológico, económico y científico, teniendo como objetivo brindar orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con la finalidad de incrementar la efectividad, reducir costos y estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales.

La implementación de estos SGC otorga ventajas competitivas frente a otras organizaciones, debido a que las organizaciones que tienen certificaciones integrales otorgan un mayor acceso a clientes, puesto que se genera una mayor confianza en el desarrollo del proceso y producto con el cliente y proveedor, a más de que se plantea un proceso base para consolidar la calidad, media ambiente y responsabilidad social empresarial. (Armijos & Angulo, 2018)

La ISO 9001:Gestión de Calidad, 27001:Seguridad de la Información, ISO: 22301 Continuidad del Negocio, ISO: 20000 Calidad de Servicio TI, son algunas de los principales estándares que brindan un soporte tanto en estructura, procesos, manuales y resultados, ayudando a organizaciones a superar adversidades en momentos de crisis.

La ISO 9001 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, al momento de desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad que aumente la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para Benzaquen y Perez (2016) la norma ISO 9001 se enfoca en el establecimiento de un sistema de gestión de calidad que ofrece confianza en la capacidad de su organización para proporcionar productos que cumplan con las necesidades y expectativas del cliente y así asegurar que los clientes obtengan productos o servicios de una buena calidad que su vez genere beneficios para la compañía.

Según lo manifiestan Carro Cartaya y Carro Suarez(2008) en su publicación, los principales beneficios que presenta de la aplicación de la ISO 90001 están direccionados a una mejor administración y atención de los clientes, un manejo de recursos de una manera más eficiente y eficaz, , debido a que la gerencia cuenta con herramientas que permiten hacer una toma de decisiones basadas en hechos, evidencias, datos e información del funcionamiento de cada proceso, donde los procesos deberán ser documentados, permitiendo que las organizaciones cuenten con una guía establecida para las actividades, disminuyendo así los errores, y algo muy

fundamental es que las organizaciones no deben descuidar es buscar la mejora continua en los servicios y productos.

Otra norma ISO que es de gran relevancia en tiempos de crisis es la ISO 27001, en la que se detalla los lineamientos de la información, ayudando a mejorar la seguridad física y lógica evitando así el robo de información o daños de la misma (Bermudez & Bailon, 2015). El portal ISO 27000(ISO 27000, 2017) expresa que esta norma provee procesos que ayudan a mitigar los riesgos en cuanto a la seguridad, permitiendo la participación de los miembros en la planeación, definición, identificación e implementación de controles y medidas orientadas a salvaguardar la seguridad de los activos de información de la organización.

Momentos difíciles como los que se están a travesando, donde muchas organizaciones tuvieron que adaptarse al teletrabajo, se puede verificar cuán importante y necesario es que una entidad pueda contar con un manejo de datos informáticos de manera segura, debido a que según el Foro Económico Mundial el robo de datos constituye el cuarto mayor riesgo global con mayor probabilidad de ocurrencia y la ciberseguridad se encuentra en el puesto quinto, luego de los relacionados con el ambiente y desastres naturales. Ante esta necesidad las organizaciones deben contar con políticas de seguridad, asignación de responsabilidades de seguridad, formación y capacitación para la seguridad registro de incidencias de seguridad, gestión de continuidad del negocio, salvaguardar los registros de la organización, protección de datos personales, derechos de propiedad intelectual.

Todo esto brinda un mayor grado de confianza en los clientes y partes interesadas, debido a que ayuda a proteger la reputación de la organización por la implementación de un manual de procedimientos y articulación de los controles de las diferentes áreas que ayude a la detección oportuna y a tiempo de brechas de seguridad, asegurando así que los usuarios autorizados puedan acceder a información en el momento que lo necesiten

Otra norma de gran relevancia en momentos de crisis es la ISO 22301 que hace referencia a la continuidad del negocio, los conceptos introducidos en esta norma hacen énfasis principalmente al liderazgo de la alta dirección con el aseguramiento de la compatibilidad de la gestión de continuidad del negocio con la dirección estratégica, la integración de requerimientos de la norma en el plan de negocios y comunicación de la importancia de una eficaz gestión de la continuidad del negocio (Lojan, Navarro, & Cagua, 2017).

En esta norma se describen los procesos, procedimientos que una organización pone en marcha para garantizar que las funciones esenciales puedan continuar durante y después de un desastre, es decir, esta norma trata de evitar la interrupción de los servicios de misión crítica y reestablecer el funcionamiento de la forma más rápida y fácil que sea posible, todo esto se da debido a que la gestión de riesgos aporta a la continuidad del negocio con una visión global del riesgo, lo que trae consigo que se maneje un sistema de monitorización y gestión del riesgo, además de un acceso a la gestión corporativa del negocio y una mejor visión de amenazas y riesgos que se podrían presentar en un futuro.

En tiempos modernos, donde el buen uso de las TI juega un papel fundamental en la toma de decisiones en cuanto a la productividad de las empresas, siendo un factor clave para el aporte de valor y lograr ser competitivas, en efecto, la aplicación de la ISO 20000 ayuda que las entidades puedan alinear los servicios de TI a las necesidades de los negocios, ayudando a maximizar la calidad y eficiencia de la organización, además de reducir riesgos asociados a los servicios de TI,

así mismo, ayuda a reducir costes, asiste a la toma de decisiones para que esa sea en base a indicadores de negocios y TI. Cabe mencionar que Abad (2009) manifiesta que esta no es una norma sobre tecnología, sino que se centra en las actividades de las personas para gestionarlas y en identificar los roles necesarios para llevarlas a cabo.

### **IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

La implementación de un sistema de gestión de calidad es reflejo de un arduo trabajo responsable, que puede llevar varios meses hasta que se logre implementar y poder notar los resultados en la organización, para el desarrollo de este proceso la entidad necesita de un liderazgo que brinde a todos los niveles estructurales de la organización confianza, trabajo en equipo, compromiso y sentido común.

Por lo tanto, puede ser necesario aplicar estrategias que faciliten su implementación, donde la alta gerencia y todos quienes laboran dentro de la entidad deben sentirse comprometidos en sus funciones puesto que son la parte fundamental de la organización y de ellos dependerá que esta siga adelante o se estanque, además deben realizar una planificación bien estructurada y con tiempo para así determinar el uso de recursos, mejorar los procesos y obtener un nivel de satisfacción más alto, por lo que para lograr esto en lo mayor posible es necesario utilizar recursos con los que la entidad ya cuente, sin embargo, es necesario contar con recursos externos que aporten su experiencia, conocimiento a los procesos que se necesitan mejorar.

En una publicación realizada por Rincón David (2012) establece nueve etapas para realizar la implementación de un modelo de gestión de calidad las cuales están inmersas dentro del ciclo PHVA (planear, hacer verificar y actuar). En la primera etapa se establece el gran compromiso que debe incorporar la alta dirección y la confianza que se debe generar a los socios y directivos, dado que estos tendrán que realizar una considerable inversión en tiempo y dinero al proyecto de implementar un sistema de gestión de calidad, por lo tanto en esta etapa se necesitará identificar y establecer prioridades, reconocer a un líder que tome las riendas del proyecto desde el inicio y lo mantenga en operación, definir el proyecto, es decir, a que áreas, departamentos o procesos se va a ver afectado por el sistema de calidad, además de informar y capacitar a la dirección, presentando toda la información correspondiente en cuanto a la mejora continua de los procesos.

Como una segunda etapa se tiene la planeación y organización, puesto que aquí se establece la estructura, directrices y procesos que contribuyan y direccionen al proyecto hacia un SGC con una mayor efectividad. Las principales actividades a realizar se encuentran la evaluación del estado actual, que se refiere a contar con flujo continuo de información, estableciendo a donde se aspira llegar en cuanto a políticas de calidad y donde se encuentra la organización actualmente. Así mismo, se debe establecer la estructura del proyecto que generalmente se organizan equipos en tres niveles, un comité ejecutivo en el que estarán los miembros de la alta dirección y serán los encargados de hacer las revisiones de los avances del proyecto, un segundo equipo transdepartamental y un tercer equipo que será conformado por personal que conozcan los métodos que emplea la organización.

Además, deben elaborar un plan del proyecto donde establezcan su estructura, responsabilidades con las que cuente cada participante, recursos que se van a emplear, también se debe elaborar directrices del sistema de calidad, donde se documente todos los aspectos relacionados al SGC,

esta documentación debe tener directrices para su elaboración con la finalidad de que todo tenga una estructura coherente, por lo tanto, debe constar un manual de calidad en el que se encuentren los diferentes lineamientos del SGC, los elementos que abarquen todas las operaciones de la organización y del SGC, instrucciones específicas y detalladas en las áreas que lo requieran para así asegurar la calidad de la producción, y finalmente pero no menos importante es seleccionar el organismo certificador, puesto que se podrá recolectar experiencias y métodos utilizados por otras organizaciones y así poderlos adaptar al proceso.

En una tercera etapa se realiza la definición y análisis de los procesos, esta etapa tiene como objetivo comprender los procesos que se emplean en la creación y desarrollo de un producto, que sirvan como preparación para la planeación de la calidad, por lo tanto, en esta etapa se definirán los procesos del negocio, elaborando diagramas de los mismos, además se identificarán las interfaces del proceso, se medirá el desempeño del proceso, lo que ayudará a identificar las falencias y así se puedan modificar los procesos para avanzar con firmeza y dirección en la administración y mejora.

En una cuarta etapa se debe elaborar los planes de calidad, la que tiene por objetivo la creación y documentación de todas las áreas en la que se combinan las prácticas, recursos y actividades para cumplir con las expectativas y requisitos de los clientes, para lograr esto se debe determinar el trabajo necesario, es decir, la organización debe contar con un sistema que ayude a medir y controlar el funcionamiento de los procesos ayudando a asegurar la calidad, de igual forma se deben determinar los requisitos de la calidad complementando de una manera más detallada la etapa 3, dado que se aplican mediciones más específicas de calidad de los clientes, también se deben seleccionar los límites, mediciones y métodos de control, y finalmente modificar los procesos, puesto que es necesario repensar los procesos y métodos alternativos de operación.

La etapa cinco se diseña los elementos del sistema de calidad, por lo que esta etapa tiene como objetivo elaborar los correspondientes planes de acción para el diseño, documentación e implementación de cada uno de los elementos del SGC, para el desarrollo adecuado de esta etapa se deben llevar a cabo actividades entre las que destacan establecer equipos por elementos, la cual consiste en contar con personas con conocimiento especializado, experiencia o posición, además de realizar un análisis a fondo de las discrepancias, afinar prioridades, elaborar planes de acción los cuales contengan los métodos para la implementación de cada elemento del SGC y validar el diseño global del elemento.

La etapa 6 hace referencia a la documentación de los elementos del sistema de calidad, el cual tiene por objetivo garantizar que la documentación de cada elemento del sistema de calidad se elabore, revise y apruebe de manera apropiada. Por lo tanto, para lograr este objetivo se deben realizar actividades que contribuyan al cumplimiento del mismo, por ende se debe realizar una revisión de las directrices del sistema de calidad que ayuden a la solidez de la documentación, esto para poder corregir pequeñas falencias que se puedan encontrar, pudiendo así afinar dicha documentación y que esta pueda ser puesta a prueba ya sea por una revisión muestral por parte de los usuarios o uso bajo condiciones reales de operación, además, de realizar auditorías de adecuación para verificar la consistencia y compatibilidad de la documentación, cerciorándose que esta sea útil y de fácil comprensión para que así pueda ser aprobada, en esta etapa ya se puede elaborar el manual de calidad, dado que para poder realizarlo se requiere que todos los procedimientos y documentos de apoyo estén elaborados.



La etapa siete consiste en la implementación de los elementos del SGC, por lo que tiene por objetivo desplegar por completo todos los elementos del SGC tal como se diseñaron y documentaron, garantizar el cumplimiento de las políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo y demostrar la efectividad de todo el SGC. Así mismo, se deben afinar la estrategia de implementación, ponerlos en práctica los procedimientos, realizar auditorías de cumplimiento y dar seguimiento al desempeño.

La etapa ocho hace referencia a la validación de la implementación, la que tiene por objetivo generar la confianza necesaria del SGC el cual cumple su alcance de manera adecuada en busca de la certificación, para lo cual en esta etapa se planifica la evaluación de todo el sistema, se lo evalúa y se resuelven las no conformidades. Y finalmente, la etapa nueve busca el aseguramiento del SGC, por ende, esta etapa tiene el objetivo de demostrar la adecuación sistemática del SGC con objetivos del negocio y satisfacción del cliente a partir de la incorporación de un ciclo de mejora continua, no obstante, después de contar con la certificación se seguirán realizando auditorías de manera periódica cada año.

## METODOLOGÍA

La metodología utilizada en el desarrollo de esta investigación es de tipo documental, dado que la investigación se realizó en base a la revisión de documentos, trabajos, y reportes bibliográficos, los que fueron tomados como fuente de información. Así mismo, el método empleado fue el analítico-sintético, puesto que se analizaron diferentes aspectos documentales con la finalidad de sintetizarlos y plasmarlos en la investigación.

## CONCLUSIONES

Una implementación planificada de las normas ISO contribuyen a estar preparados y mitigar riesgos que afecten la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos y mucho más cuando se está atravesando una crisis económica y social, donde la poca preparación para momentos difíciles ha condenado a la quiebra a muchas empresas.

La crisis generada por el Covid 19 condenó a más del 70% de las empresas en Ecuador a no tener ningún trabajador laborando presencialmente, por lo que se adoptó la modalidad de teletrabajo, percatándose cuán importante es poder adaptarse e innovar en el mercado para seguir siendo productivos y competitivos, siendo las norma ISO uno de los principales motores que garantizan la mejora continua, basada en la eficiencia y eficacia en los procesos, a más de la calidad, productividad y supervivencia en el mercado de las organizaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, L. M. (2009). *ISO 2000: Guía completa de aplicación para la gestión de los servicios de tecnologías de la información*. España: AENOR ediciones. Obtenido de [https://www.proactivanet.com/images/Blog/ISO20000\\_GuiaCompletaAplicacion\\_LuisMoran.pdf](https://www.proactivanet.com/images/Blog/ISO20000_GuiaCompletaAplicacion_LuisMoran.pdf)
- Armijos, M., & Angulo, E. (2018). Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. *Espacios*, 39(48), 22. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/18394822.html>

- Benzaquen, J., & Perez, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas. *Revista de Globalización*, 10(3), 153-176. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511854477006.pdf>
- Bermudez, K., & Bailon, E. (2015). *Análisis en seguridad informática y seguridad de la información basada en norma ISO 27001-Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información dirigido a una empresa de servicios financiera*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10372/1/UPS-GT001514.pdf>
- Carro Cartaya, J. C., & Carro Suarez, J. C. (2008). Inteligencia empresarial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000. *Ciencias de la información*, 39(1), 31-44. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418336003.pdf>
- Dahik, A. (2020). El Coronavirus: Respuesta del mundo y del Ecuador. *Universidad Espiritu Santo*. Obtenido de Universidad Espiritu Santo : <https://www.uees.edu.ec/coronavirus.pdf>
- ISO 27000. (2017). *Integrar normas y sistemas*. Obtenido de <http://www.iso27000.es/iso27000.html>.
- KPMG. (marzo de 2020). *El impacto del COVID 19, más allá de 2020*. Obtenido de KPMG tendencias: <https://www.tendencias.kpmg.es/2020/03/covid-19-impacto-economico/>
- Lojan, E., Navarro, J., & Cagua, C. (2017). Modelo de evaluación de gestión de continuidad del negocio basado en la Norma ISO 22301:2012. *Espacios*, 38(54), 3. Obtenido de <https://www.researchgate.net/signup.SignUp.html>
- Martínez, B. (2008). Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)? *Elsevier*, 313-318. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-articulo-calidad-que-es-el-modelo-S169628180874887X>
- OMS. (2020). *Coronavirus*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>
- Rincón, D. (2012). Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001. *Universidad EAFIT*, 47-55. Obtenido de <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/947>
- Torres, K., Ruiz, T., Solís, L., & Martínez, F. (2013). Una mirada hacia los modelos de gestión de calidad. *INVESTIGIUM IRE: Ciencias Sociales y Humana*, 2216 - 1473. Obtenido de <https://investigiumire.unicesmag.edu.co/index.php/ire/article/view/55/54>