

**LA CALIDAD DE LA GESTIÓN EN EMPRESAS DE PERFUMERÍA DE
ARABIA SAUDITA.
THE QUALITY GIVES THE ADMINISTRATION IN COMPANIES HE GIVES
PERFUMERY HE GIVES SAUDI ARABIA.**

Autores:

Ing. Ing. Abdulmuneem Mohammed Alawi. Ingeniero Químico. Jefe de Producción de la Empresa de Perfumería Al Rehab Arabia Saudita. (<https://orcid.org/0000-0001-7082-0053>).

Dr. C. Mailé Salgado Cruz. Doctor en Ciencias Técnicas. Profesora Titular. Relaciones Internacionales de la Universidad de Matanzas. (<https://orcid.org/0000-0002-0361-3668>)
maile.cruz@umcc.cu

Dr. C. Francisco David Ramírez Betancourt. Doctor en Ciencias Técnicas. Profesor Titular. Facultad Ingeniería Industrial de la Universidad de Matanzas. (<https://orcid.org/0000-0002-3683-8126>). franciso.ramirez@umcc.cu

II Simposio sobre gestión tecnológica y de la innovación para la transformación social

Resumen:

El escenario internacional contemporáneo se encuentra marcado por un desarrollo científico tecnológico progresivo y por profundos cambios en todos los ámbitos de la sociedad, generados por el proceso de “Globalización”, de la “Sociedad del Conocimiento” y la “Innovación”; los últimos años caracterizados una situación económica internacional compleja; como resultado de ello las organizaciones se han visto obligadas a buscar nuevas formas de gestión para crear productos y servicios que den respuesta a las demandas de los clientes y lograr su satisfacción. El presente trabajo se desarrolla en la Empresa de Perfumería Al Rahab en Arabia Saudita, para su realización se combinaron métodos teóricos y empíricos como: el análisis-síntesis, la revisión documental, la entrevista, la modelación científica, el sistémico; que permiten presentar ideas para contribuir a la mejora de la efectividad en la calidad de la gestión en empresas de perfumería en Arabia Saudita; centradas en la gestión de los procesos de la empresa, el análisis de las condiciones históricos-concretas, del marco regulatorio; siempre con el cliente en el centro de la calidad de la gestión. .

Palabras claves: calidad de la gestión; cliente, procesos, innovación

Abstract:

The contemporary international scenario is marked by a progressive technological scientific development and for deep changes in all the environments gives the society, generated by the process " Globalization ", the Society the Knowledge and the " Innovation "; the last characterized years a complex international economic situation; as a result of it the organizations have been forced to look for new forms he administration to create products and services that give answer to the demands the clients and to achieve their satisfaction. The present work is developed in the Company Perfumery Al Rahab in Saudia Arabia, for its realization they combined theoretical and empiric methods as: the analysis-synthesis, the documental revision, the interview, the scientific modelación, the systemic one; that they allow to present ideas to contribute to the improvement the effectiveness in the quality administration in companies the perfumery in Saudia Arabia; centered in the administration the processes the company, the analysis the historical-concrete conditions, give the mark regulatorio; always with the clients in the center gives the quality the administration.

Key words: quality gives the administration; client, processes, innovation

INTRODUCCIÓN

Las civilizaciones más antiguas ya se preocupaban por cómo resolver las quejas, fue esta una de las primeras manifestaciones de interés por la calidad. El desarrollo de la humanidad ha evolucionado a un ritmo acelerado producto a los grandes avances en la automatización e informatización, cambios en el sistema de relaciones sociales a los que se enfrentan los países y al desarrollo económico, lo que ha posibilitado la aparición en las últimas décadas de un conjunto de nuevas formas de organización del trabajo; a pesar de que se les atribuyen diversas ventajas sobre las formas tradicionales, no dejan de contar con innumerables factores de riesgo durante el recorrido de la historia obligaba a prestar atención a las especificaciones de los productos, luego de los servicios, pero también debido a la dinámica de las exigencias del cliente, el entorno y el crecimiento económico industrial que se alcanzaba, fueron necesarios nuevos enfoques sobre la calidad. Inoue L (2013) afirma que la calidad implica excelencia, rigor, adecuación a lo requerido, así como conseguir procesos y resultados que satisfagan los objetivos.

La evolución del término, ya no solo se centraba en la inspección, sino que se alcanzaban fases superiores como la gestión de la calidad, y actualmente la gestión de la calidad total. Hoy en día gestionar la calidad implica satisfacción del cliente, competitividad, imagen y posicionamiento en el mercado. Las empresas gestionan la calidad buscando mantenerse en la preferencia del consumidor y a su vez crecer y desarrollarse como líder en las producciones y servicios que generan.

Surge el concepto de Calidad de la Gestión que de acuerdo con Ramírez (2017) “Es el logro simultáneo, de la satisfacción de los clientes y del cumplimiento exitoso de la gestión de las actividades emanadas de los procesos, departamentos y áreas, con la participación de todas las personas que interactúan con la organización”.

La óptima gestión de la calidad precisa del logro de los objetivos trazados, a través de cumplir simultáneamente los macro indicadores de eficacia y eficiencia, haciendo un uso adecuado de los recursos para ello, lo cual asegura la eficiencia de la gestión de los mismos. Ambos aspectos conllevan a la organización a un nivel de efectividad que posiciona la entidad en un ámbito competitivo muy favorable.

La clave de todo lo anterior radica en entender claramente la diferenciación entre Calidad de la Gestión y Gestión de la Calidad. Hacer gestión significa desarrollar acciones de gerencia y de liderazgo para que permanentemente se abran y se cierren brechas que conduzcan a niveles superiores de desempeño; es el concepto más amplio de manejo de una organización. Cuando hablamos de gestión, hablamos de un enfoque sistémico tanto de la gestión misma como de la organización, a la que consideramos un “organismo vivo”; hablamos de integralidad, al involucrar a todas las personas que integran la organización y/o que interactúan con ella, es decir, a los grupos sociales objetivo (clientes o usuarios, accionistas, empleados, comunidad), y todos los procesos, áreas y/o funciones de la misma. Y es precisamente ese sistema de gestión el que debemos hacer con altos niveles de calidad, y hablamos entonces de calidad de la gestión, donde ambas palabras, calidad y gestión, tienen gran peso y significado.

Las empresas de perfumería en Arabia Saudita tienen un amplio mercado; no solamente para el consumo nacional, sino que además exporta más del 80% de sus productos a diferentes mercados internacionales, como son: República de Sudan; Egipto; Marruecos; Senegal; Argelia, México, Panamá, entre otros; por lo que la eficacia y la eficiencia en la calidad de la gestión, constituye una necesidad de vital importancia para cualquier empresa de este sector, ya que del logro simultáneo de estos dos macro

indicadores depende la efectividad en la calidad de la gestión de los procesos, este trabajo tiene como objetivo presentar ideas para la implementación de la calidad de la gestión en las empresas mencionadas.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el cumplimiento del objetivo propuesto se combinaron métodos teóricos y empíricos que permitieron analizar los modelos, procedimientos existentes; así como las investigaciones realizadas en esta temática; determinar las brechas con respecto al objetivo del trabajo; y a partir de la praxis de la empresa proponer ideas para la calidad de la gestión en la organización.

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del análisis realizado.

I. Modelos clásicos

Modelo EFQM de Excelencia

Este modelo persigue la eficiencia económica de la organización así como alcanzar y sostener resultados en el tiempo; está basado en el diagnóstico a partir de la evaluación de nueve criterios que a su vez representan sendas áreas de la dirección de la organización (políticas, métodos y actividades, una estimación de los efectos y resultados de los medios desplegados).

Modelo de sistema de gestión basado en procesos (International Standardization Organization 2000) (ISO)

Las normas ISO 9000 y ISO 14000 garantizan la calidad de un producto mediante la implementación de controles exhaustivos, asegurándose que todos los procesos que han intervenido en su fabricación operan dentro de las características previstas y para las empresas que la obtienen constituye ventaja competitiva. Las dimensiones del modelo ISO son las siguientes: sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto y servicio, medición de análisis y mejora.

Modelo Iberoamericano de Excelencia de Gestión (MIEG).

Este modelo se fundamenta en promocionar la innovación y la mejora continua de las empresas iberoamericanas, es auspiciado por la Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad desde el año 2000.

FUNDIBEQ tiene como objetivo coordinar la promoción y el desarrollo de la gestión de la calidad y el logro de la excelencia en organizaciones públicas y privadas. El modelo se compone de nueve criterios y 28 subcriterios.

El modelo MIEG, es producto de metodologías que aplican criterios estructurados y enfoques sumamente rigurosos. La experiencia en la aplicación de los modelos indica que en todos los casos se genera un aprendizaje que siempre arriba a buenos resultados.

Modelo Deming Prize (DP)

Este modelo nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón. El objetivo básico era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. Cada organización realiza una autoevaluación, diagnóstica su situación actual, establece sus propios retos, objetivos y el camino para llegar a ellos, mejorando y transformándose ella misma a lo largo de dicha senda.

Modelo Malcolm Baldrige National Quality Program (MBNQA)

El modelo Malcolm Baldrige establece que los líderes de la organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes. También deben dirigir, responder y gestionar el desempeño basándose en los resultados. Las medidas y los indicadores del desempeño y el conocimiento organizativo deben ser la base sobre la que construir las estrategias claves relacionadas con los procesos clave y con la alineación de los

recursos. De este modo, se conseguirá una mejora en el desempeño general de la organización y la satisfacción de los consumidores y de los grupos de interés. El modelo consta de tres elementos básicos: Perfil de la organización, entorno, relaciones y desafíos

Modelo SERVPERF

Este modelo diseñado por Cronin y Taylor (1992), desarrollaron una escala para medir la calidad percibida basada únicamente en las percepciones del cliente sobre el servicio prestado. El modelo emplea 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño extraídas directamente del modelo SERVQUAL. Reduce, por tanto, a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL y lo convierte en un instrumento mucho más manejable y menos costoso de utilizar.

Modelo Service Profit Chain (SPC)

Es un modelo de gestión para empresas de servicio desarrollada en la década de los 80' por J. Heskett, W. Sasser y L.A. Schlesingers. El objetivo principal de este modelo es ayudar a los gerentes a orientar sus esfuerzos, tanto económicos como humanos, hacia el desarrollo de importantes niveles de satisfacción y servicio para lograr un máximo impacto competitivo e importantes créditos para la empresa.

Modelo de calidad de servicio (Modelo SERVQUAL)

Este modelo es una escala de múltiples variables o dimensiones, propone que la calidad de servicios puede medirse en función de la satisfacción del cliente en términos de comparar la percepción del servicio recibido con sus expectativas iniciales.

A criterio los investigadores al establecer una comparación de los modelos presentados, se encuentran similitudes y diferencias; en lo referido a la primera todos realizan mediciones para valorar la calidad a partir de la satisfacción del cliente y no existe coincidencia entre las dimensiones e indicadores; aunque algunos coinciden como se puede observar en la Tabla. 1.1.

Tabla 1.1. Dimensiones en los modelos clásicos

Dimensiones/ Modelos	EFQM	DP	SERVERF	ISO	MIEG	MBNQA	SERVQUAL
Liderazgo	X				X	X	
Personas		X		X	X	X	
Clientes/ usuarios			X	X	X	X	X
Políticas y estrategias	X	X		X	X		
Procesos	X	X	X			X	
Capacidad de respuesta		X	X	X			X
Producto/servicio						X	X
Resultados	X				X	X	

Fuente: Elaboración propia

Como aportación principal de estos modelos se destaca un conjunto de métodos y herramientas específicas, tanto directivas como técnicas, que ayudan a desarrollar, implantar y evaluar la gestión de la calidad. Sin embargo la revisión de las teorías, filosofías y métodos de todos ellos, indica que son múltiples los puntos en común y que las diferencias son más una simple cuestión de énfasis o hincapié en unos aspectos sobre otros.

II. Modelos teóricos de costos totales de la calidad

El modelo prevención, evaluación, fallos (PEF/PAF Prevention, Appraisal, Failures) fue el primero en ser definido por Juran (1951), es el más conocido y desde su aparición hasta la actualidad ha experimentado una evolución para adaptarse a las necesidades del entorno actual.

Modelo de prevención, evaluación y fallos. La aproximación clásica

La aproximación clásica de costo total de calidad óptimo según Juran y Gryna (1988) están reflejados en la figura 1.

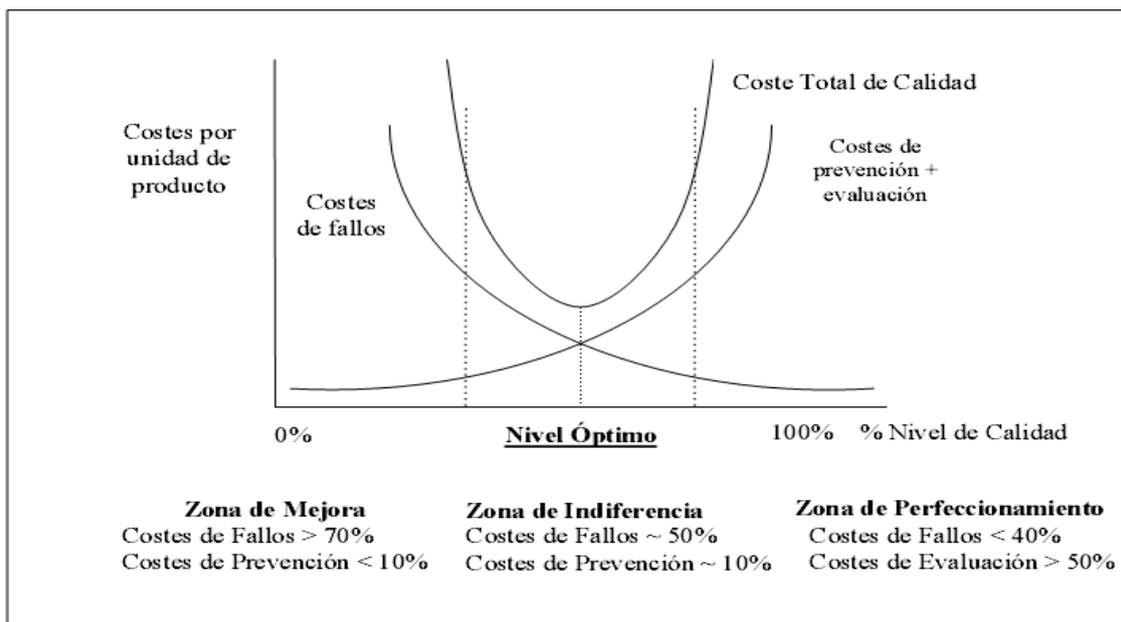


Figura 1. Modelo clásico de costo total de la calidad óptimo

Fuente: Gryna (1988)

Las tres curvas representantes de los costos de calidad, de no calidad y del costo total de la calidad están funcionalmente relacionadas con la calidad de conformidad (q), en el gráfico se observa que los costos por fallos decrecen de modo continuo con el aumento de la calidad de conformidad, dibujando un recorrido que va desde cero cuando el 100% de los productos cumplen las especificaciones hasta infinito cuando el 100% de los productos son defectuosos. Los costos de prevención y de evaluación son cero cuando el 100% de unidades son defectuosas y se elevan asintóticamente conforme se alcanzan niveles próximos a los cero defectos. La curva del costo total de la calidad tiene un mínimo. Dicha minimización se alcanzaría cuando esfuerzos adicionales de prevención y evaluación no se justifican porque producen ahorros más pequeños en costos de fallos. En la Figura 1, la curva del costo de la calidad total se ha dividido en tres zonas. La Zona en la que una empresa si se sitúa puede, en general, identificarse según los ratios de los principales tipos de costos, de la siguiente manera, la Zona de mejora de la calidad: se caracteriza por un sistema orientado hacia la corrección de errores. Como consecuencia, la estructura del costo total de la calidad está dominada por los costos de fallos, que constituyen más del 70% del total, mientras que los costos de prevención no llegan al 10%. Una empresa situada en esta zona puede reducir su costo total de la calidad realizando proyectos de mejora con la utilización racional de recursos logrando así el valor óptimo de costos de calidad. En la zona de indiferencia estarían situadas las empresas con sistemas de calidad basados en el control. Como consecuencia de esta política los costos de los fallos alcanzan, en general, alrededor del 50% de los costos de la calidad, mientras que los costos de prevención oscilan alrededor del 10%. Por último, en la zona con altos costos de evaluación: La política de la empresa está dirigida a la evaluación, en busca de aproximar la calidad de conformidad al 100%. Esta búsqueda de la perfección provoca una contracción importante de los costos por fallos hasta por debajo del 40% del costo total de la calidad, a costa del aumento de los costos de evaluación, que pueden superar el 50%. No obstante, se dibuja un cambio de inflexión desde el mínimo del costo total de la calidad, a causa de un crecimiento más que

proporcional de los costos de evaluación y sobre la reducción de costos por defectos. A este respecto, Gryna (1988) pone de manifiesto que aunque la perfección es obviamente el objetivo a largo plazo, no se debe creer que sea el objetivo más económico a corto plazo, ni en todas las ocasiones. En el modelo clásico, la curva del costo total alcanza un mínimo a niveles bajos de perfección.

Modelo de prevención, evaluación y fallos. La aproximación revisada

La aproximación revisada refleja las condiciones hacia las que se ha evolucionado en los últimos años. Los nuevos planteamientos, junto con resultados reales que los corroboran, condujeron a Juran y Gryna (1988) a revisar el modelo clásico.

La aproximación revisada de costo total de la calidad óptima (Figura 2), se contempla la posibilidad de que el mínimo de la curva de costo total de la calidad esté en el nivel cero defectos; o dicho en otros términos, se admite como factible alcanzar la perfección con costos finitos.

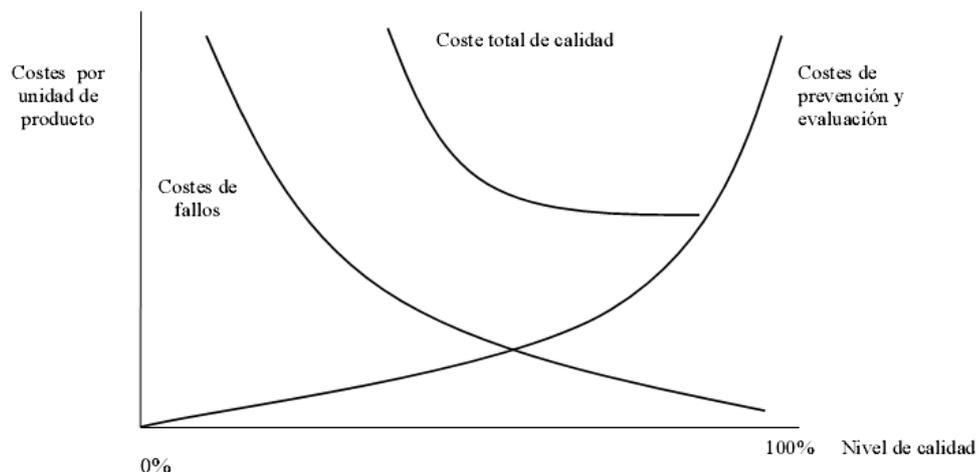


Figura 2. Modelo revisado de costo total de la calidad óptimo
Fuente: Gryna (1988)

La nueva hipótesis sobre la evolución de la curva del costo total de la calidad establece la inexistencia de tramos en los cuales el crecimiento de los costos de prevención y evaluación sea más que proporcional al ahorro alcanzado en costos por fallos. Consecuentemente, esta curva ya no sería asintóticamente tendente al infinito cuando nos aproximamos a $q=100\%$, tomando por contra un valor finito.

Modelo de prevención, evaluación y fallos. La aproximación dinámica

Wasserman y Lindland (1996) han aportado una crítica de ambos modelos, basada en lo que denominan el modelo neoclásico del costo total de la calidad óptimo, reflejado en la Figura 3.

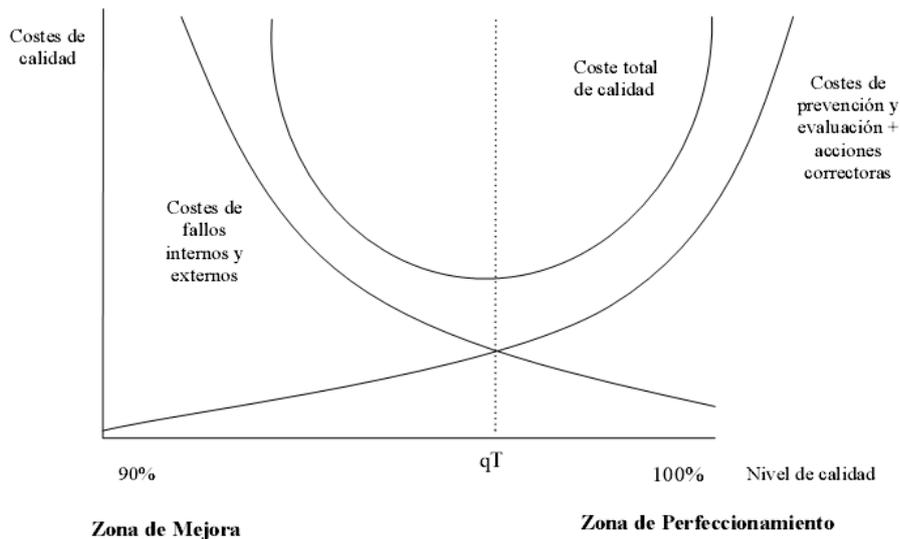


Figura 3. Modelo neoclásico de coste total de la calidad óptimo
Fuente: Wasserman y Lindland (1996)

Una diferencia con respecto al modelo clásico de Juran y Gryna (1988) se da en la variable respecto a la cual se representan los componentes del costo total de la calidad. En vez de medir la relación a la calidad de conformidad (visión del productor), se adopta como métrica el grado de satisfacción del cliente. Frente a la representación tradicional de Juran y Gryna (1988), que define como abanico de variación de la conformidad del 0 al 100%, Wasserman y Lindland (1996) estrechan dicho rango de variación, al introducir la realidad de los mercados actuales que demandan como mínimo una calidad de 3 (99,73% de conformidad con especificaciones). Otra diferencia se da en la definición de los componentes de costos relacionados con la calidad representada en cada curva. Una curva contiene además de los costos de prevención y de evaluación, las acciones correctoras asociadas a esfuerzos de ingeniería para rediseñar correctamente las deficiencias en procesos; pero no ve la organización como un todo, ni visualiza los cambios que pueden ocurrir en el contexto interno y externo.

El modelo de costos por procesos desarrollado por la British Standards Institution en su norma BS 6143 Parte 1 se trata de un método para describir procesos muy similares a los diagramas de flujo, desarrollados por la fuerza aérea norteamericana como una iniciativa para mejorar la eficiencia de la industria aeronáutica. El primero en usar este modelo para identificar los elementos de costos de calidad fue Marsh (1989). Se fundamenta en que en cada organización, con independencia de la cantidad de actividades que realice, se llevan a cabo un gran número de procesos, a su vez, cada persona en la organización trabaja dentro de un proceso realizando diversas actividades y cada proceso tiene un propietario responsable de la efectividad del mismo. El método de costos de calidad por procesos y el análisis de actividades son más apropiados para conseguir un proceso de mejora continua (Harrington, 1999). Según Collins (1995) no se debería iniciar el análisis de costes de calidad con la clasificación de los mismos, sino con el análisis del proceso. El sistema de costos de calidad debería centrarse en el proceso más que en el producto o servicio (Porter y Rayner, 1992)

El principal problema de este modelo es la complejidad en su aplicación. En este sentido numerosos autores (Crossfiel y Dale ,1990; Dale y Plunkett, 1991; Dale y Wan,1999; Goulden y Rewlins,1995) han detectado que si los equipos de trabajo están formados únicamente por personal de base pueden tener dificultades a la hora de implantar el modelo.

Otra debilidad del modelo de costos por procesos es que facilita la obtención de los costos propios de cada departamento pero falla al identificar dichos costos cuando estos están compartidos ya que en esa situación, algunos costos no se pueden identificar claramente o si se hacen, se encuentran dificultades para que los propietarios de los procesos asuman dichos costos como propios.

El modelo de gestión total de la calidad no acepta que exista un punto óptimo entre prevención y fallos, sino que centra su atención en la prevención de defectos en el largo plazo ya que como consecuencia disminuyen los costos totales, los esfuerzos de los gerentes han pasado de centrarse en una visión defensiva, orientada a la resolución de problemas a una visión orientada a la prevención (Gilmore,1983:28; Slack et al.,1995:825). El enfoque tradicional del programa de costos de calidad usado para justificar las actividades de control de calidad se queda corto para alcanzar los objetivos de gestión total de calidad (Pippitt, 1969). Cuando una compañía concluye que su calidad es buena porque el ratio de reclamaciones es bajo, está trabajando con información insuficiente (Gryna,1977:13). No se considera necesario separar prevención y evaluación como en el sistema de costos tradicional. Dado que se centra en la mejora continua, mantener los costos de prevención y evaluación bajos no es lo prioritario (Daniel y Reitsperger, 1991). Algunos autores proponen eliminar los costos de prevención del sistema ya que lo entienden bajo el concepto de inversión, no costo. Si está en el sistema de costo total de calidad se entiende que habría que minimizarlo (Hagan, 1985), en este sentido la investigación de Blauw y During (1990) realizada en Alemania concluyó que las empresas que practican gestión total de la calidad no incluyen los costos de prevención como una parte del sistema.

La implantación de un sistema de gestión de calidad total requiere habitualmente de un elevado nivel de recursos del que suelen disponer las grandes empresas, no obstante se pueden realizar adaptaciones del mismo a pequeñas y medianas empresas. Así mismo requiere que la organización en su totalidad esté centrada en la mejora continua y que su estrategia se implemente en esa línea de actuación, necesitando que la estructura organizativa y la cultura estén también orientadas a la misma.

III. Investigaciones realizadas

A continuación se realiza el análisis de resultados de investigaciones efectuadas en los últimos cinco años; las cuales tienen como elemento común el análisis de la gestión de la calidad en una determina organización, proceso o actividad.

Ramos (2016) propone un modelo conceptual y sus procedimientos para integrar herramientas económicas e ingenieriles a través de los costos de calidad con un enfoque generalizador que permita el aprovechamiento de reservas de eficiencia económica y no de la calidad de la gestión al no visualizar el enfoque sistémico de los procesos en la organización.

Saltos (2018) propone un modelo para la evaluación y mejora de la eficiencia de la calidad de la gestión de la inocuidad de los alimentos en pequeñas y medianas empresas ecuatorianas a partir de la gestión del proceso y la detección de las posibles fallas internas y externas; sin tener en cuenta los costos de la mala calidad en la gestión asociados al proceso y su repercusión en la economía de estas organizaciones.

Cruz (2019) realiza una investigación en la cual propone un modelo de gestión ambiental para la evaluación de la calidad del aire en ciudades pequeñas industrializadas cubanas; el mismo implica a las organizaciones del territorio con vínculos con esta actividad y a través del ciclo: planificar-hacer-verificar-actuar; propone un plan de mejora para la calidad del aire; sin tener en cuenta la calidad de la gestión de los organismos y procesos implicados en la actividad ni los macro indicadores referidos a esta.

Por otra parte Covas (2019) realiza una contribución a la evaluación y gestión de la calidad de vida urbana en ciudades de primer orden en Cuba orientada hacia la gestión de la calidad de procesos de gobierno con la finalidad de mejorar la vida urbana en el cual se determinan dimensiones e indicadores tomando el ciudadano como centro y empleando como instrumento encuestas de satisfacción; sin tener en cuenta los costos asociados al proceso en general y los macroindicadores de eficiencia, efectividad y eficacia.

En investigación realizada por Padilla (2019) en empresas de Biotecnología Cubanas se propone el mejoramiento continuo de la capacidad de la organización en función de generar gastos para satisfacer las demandas de los clientes externos; sin tener en cuenta los costos de la mala calidad en la gestión del proceso; lo cual va en detrimento de los indicadores económicos de la organización.

Rodríguez (2021) propone un modelo para la mejora de la gestión de la calidad alineando el enfoque de la gestión por procesos y las tecnologías de la información para la organización de los servicios públicos; tomando como punto de partida la mejora a partir de las encuestas de la satisfacción del cliente externo y el diseño de programas de mejora; no se tiene en cuenta los costos de la no calidad en la alineación de los procesos.

En sentido general los modelos clásicos están orientados a evaluar la calidad de los procesos o servicios; para ello emplean como método o técnica la encuesta de satisfacción a los clientes internos y externos; y permiten una ventaja competitiva en el mercado internacional a partir de la entrega de certificados y premio; sin embargo no proponen instrumentos para dar solución a los problemas; ni miden costos de calidad, ni vinculan estos con la eficiencia, solo miden indicadores económicos; lo que dificulta la toma de decisiones de los directivos.

Las investigaciones realizadas están orientadas a dar respuesta a la gestión de la calidad en una organización y en un proceso determinado; pero no están orientados a la calidad de la gestión en la empresa y no permiten medir los costos de calidad, determinar las causas que influyen en ellos; realizar acciones que mejoren estos mediante un programa interventor y volver a medir; lo que no posibilita influir en los costos de calidad por los directivos al no contar con la información para realizar una toma de decisión efectiva., excepto el de Saltos (2018).

El análisis realizado nos permite identificar la necesidad de desarrollar un instrumental metodológico que permita realizar las mediciones de los costos de calidad, influir en la mejora de estos y contribuir a la mejora de la eficiencia de la calidad de la gestión de la empresa y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

1.4 Ideas para la efectividad de la calidad de la gestión en empresas de perfumería en Arabia Saudita

A partir del análisis realizado, de la conceptualización asumida en la investigación y de los fundamentos enunciados, la propuesta de instrumental metodológico debe dar respuesta a los requerimientos que a continuación se relacionan:

- A los cambios que se originan en el contexto interno y externo a la organización.
- Contribuir a la política de calidad de la empresa y lograr altos niveles de satisfacción en el cliente interno y externo.
- Debe tener un enfoque sistémico de los procesos de la empresa para el logro de la calidad de la gestión.
- Identificar las causas que afectan la eficiencia y la eficacia e influyen en la eficacia de la calidad de la gestión en la empresa para influir en su eliminación o minimizarlas y lograr altos niveles de satisfacción del cliente con la utilización de los recursos necesarios.

- Calcular el monto total de las pérdidas por mala calidad para disminuirlos; lo cual tiene un impacto positivo en la economía de la empresa.
- Análisis causal de la eficacia en los enfoques externo e interno, para los programas de mejora, a partir de la detección de las reservas de eficacia.
- Predecir el comportamiento de la eficiencia de la gestión en el tiempo.
- Facilita la guía de los programas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la gestión de los procesos, permitiendo redituarse adecuadamente el presupuesto disponible para la mejora.
- Proveer a los directivos de las herramientas que le permitan evaluar los costos de calidad y obtener la información necesaria para realizar una toma de decisión acertada.

CONCLUSIONES

1. En la misma medida que se ha desarrollado la sociedad ha aumentado las necesidades del hombre; lo cual ha propiciado una orientación de las organizaciones hacia satisfacer las necesidades de los clientes basada en la calidad de los productos o servicios.
2. La calidad ha ido evolucionando en el tiempo, determinándose diferentes etapas, marcadas por una orientación hacia satisfacer al cliente; logrando perfeccionar la gestión de los procesos de la organización.
3. Existe coincidencia entre los principales estudiosos de la calidad en la importancia de los macro indicadores de eficiencia y eficacia.
4. Los modelos clásicos están orientados hacia la calidad total en las organizaciones y se convierten en un instrumento para la búsqueda de posicionamiento en el mercado a partir de los premios y certificaciones que otorgan.
5. Las investigaciones realizadas acerca de la calidad están orientadas a dar respuesta a una problemática en un proceso específico y no brindan herramientas que contribuyan a una toma de decisiones que tribute a la calidad de la gestión.
6. A partir del análisis realizado se identificaron los requerimientos para un modelo de mejora para la efectividad de la calidad de la gestión en empresas de perfumería de Arabia Saudita.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CROSBY, Philip (1991). «Hablemos de calidad». MC Graw Hill, 1995. Ciudad de Buenos Aires, Argentina ISBN: 10.9684226764
- DEMING, W.E. (1989).«Calidad y Productividad. La salida de la crisis», Editorial Díaz Santos. Madrid. España. ISBN: 84-87189-22-9
- FEIGENBAUM, A. V. (1971).«Control Total de la Calidad»
- HAMMER, M. and J. Champy (1993).«Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution». Harper Business. Nueva York.
- HARRINGTON, H. J. (1993).«Mejoramiento de los procesos de la empresa». Editorial Mc Graw-Hill.
- HARRINGTON, H.J (1997). «Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación», Santafé de Bogotá, D.C Colombia, Editorial McGraw Hill Interamericana, 1997. ISBN: 958-600-562-3
- HAYES, B. (1999).«Cómo medir la satisfacción del cliente». España: Editorial Gestión 2000
- ISHIKAWA, K. (1990). «Introducción al control de calidad». Díaz De Santos. Madrid. ISBN: 9788479781729

ISO 9001:2015. Norma Internacional ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.

JURAN, J.M. y Gryna, M (1993).«Manual de Control de la Calidad» (4ta edición). Mc. Graw Hil Interamericana de España. Vol. 1. ISBN: 84-481-30063281-5

KOTTLER, P. (1997). «Standing Room Only: Strategies for Marketing the Performing Arts» (con Joanne Scheff). Harvard Business School Press. ISBN: 9780875847375

NC ISO 9000 (2015).«Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario».

NGO, M. y Nguyen, H. (2016).«Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. Journal of Competitiveness». [en línea], 2016, [Fecha de consulta: 11 de octubre de 2021], Vol.5, No.16,. Disponible en: <<https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>> ISSN: 1254-5487

OLIVEIRA Da Silva Reinaldo (2002). «Teorías de la Administración», International Thomson Editores, S.A. de C.V., Pág. 20

OLIVERA Monet, Yeiryn (2019). «Análisis comparativo de la eficacia de la calidad de la gestión con enfoque externo respecto al 2017 en la heladería El Bolazo». [Trabajo de diploma en opción al título de Ingeniero Industrial], Matanzas, Cuba, Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Departamento Ingeniería Industrial. Facultad de Ciencias Económicas e Informática

PACHECO Fernández, M., LANDA De Saá, Y. y TRIANA Barros, J. A (2016).«Cambios en el mapa empresarial cubano: impactos sistémicos y desafíos asociados». Economía y Desarrollo, 2016, 157(2), 60-76, ISSN: 0252-8584.

PARASURAMAN, A. [et al.] (1985). «A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research». Journal of Marketing. [en línea], Vol. 49, No. 5, , [Fecha de consulta: 11 de octubre de 2021], Disponible en: <<http://www.semanticsholar.org>> ISSN: 4150-4965.

PÉREZ Fernández De Velasco, J. A. Gestión por Procesos. Edtion ed.: ESIC Editorial, 2010. ISBN 978-84-7356-697-1.

RAMÍREZ Betancourt, F. et al.,2017 Evaluación de la eficiencia en la calidad de la gestión. ISBN-10:6202246936. ISBN-13:978-6202246934. 120 páginas. Editorial académica española 2017.

RAMOS Alfonso, Y. (2016) Modelo de gestión de reservas de eficiencia basado en los costos de la calidad con enfoque generalizador. Tesis en opción al título de Doctor en ciencias Técnicas.

VILLOLDO Gómez, Adriana (2021).«Eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión», 2021, [en línea], [Fecha de consulta: 20 de octubre de 2021], Disponible en: <https://www.gestiololis.com>

ZAVALA-Choez, Flor Nereysi y Monserrate Vélez-Moreira, Estefanía (2020).«La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador» [en línea], 2020. [Fecha de consulta: 20 de octubre de 2021], Revista científica Dominio de las ciencias. Vol. 6, No. 3 (2020) Disponible en: <<https://dominiodelasciencias.com>> ISSN: 2477-8818

ZAVALA-Choez, Flor Nereysi y Monserrate Vélez-Moreira, Estefanía (2020).«La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador» [en línea], 2020. [Fecha de consulta: 20 de octubre de 2021], Revista científica Dominio de las ciencias. Vol. 6, No. 3 (2020) Disponible en: <<https://dominiodelasciencias.com>> ISSN: 2477-8818

