CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

Con base en el interés por conocer la situación actual de la empresa "Divulga" en cuanto a calidad se refiere y el de poder implementar un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001:2000 se realizó una auditoría en cada una de las áreas que conforman a la organización. La principal finalidad de aplicar dicha Auditoría de Calidad fue comparar el Sistema de Calidad actual de la empresa contra los requisitos que conforman la norma ISO 9001:2000.

Después de haber realizado la auditoría utilizando como medio de evaluación las listas de verificación podemos concluir que la empresa denominada "Divulga" no cuenta propiamente con un Sistema de Gestión de la Calidad. En cada uno de los requisitos de la norma evaluados, Divulga se cuenta lejos de cumplirlos. En general para la organización el concepto calidad es algo que se tiene en mente, consideran que las tareas a realizar deben efectuarse con calidad pero no cuentan con un sistema que realmente logre planificar, alcanzar y mejorar dicha calidad en el servicio que ofrecen.

A continuación se presenta un resumen en general de los resultados arrojados por la auditoría que comprueban que Divulga no cuenta con un Sistema que Gestione la Calidad y que se encuentra lejos de cumplir con los requisitos que conforman la norma ISO 9001:2000:

- Se carece de un Sistema que Gestione la Calidad en la organización
- No se cuentan con métodos que aseguren la operación y el control de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad
- No cuentan con un Manual de Calidad, política y objetivos de calidad
- Aunque se tiene en mente la calidad, no existe un compromiso formal por parte de la Dirección para fomentar, mantener y mejorar el Sistema de Calidad
- Carecen de un representante encargado de los aspectos de calidad
- No cuentan con revisiones periódicas al Sistema de Calidad

- A pesar de que tienen bien identificados los recursos y proveedores principales de la organización, no cuentan con un método tal que identifique y proporcione los recursos indispensables para la implantación, mantenimiento y mejora de la efectividad del Sistema de Calidad. Tomando en cuenta desde los recursos humanos hasta los de infraestructura.
- En cuanto a proporcionar el servicio, si cuentan con los requisitos del cliente e instructivos de trabajo para llevarlo a cabo de una manera controlada.
- Cuentan con instrumentos de medición sobre la satisfacción del cliente tanto de la empresa que contrata los servicios como de los congresistas. Pero carecen de un sistema de análisis de los resultados obtenidos de dichas mediciones, que les permitan realizar mejoras.

De acuerdo a lo anterior en este trabajo se propone llevar a cabo las acciones correctivas mencionadas en el capítulo V como medio para cumplir con los requisitos que marca la norma ISO 9001:2000 y así poder implementar un Sistema de Calidad. Cabe señalar la importancia de reconocer que no sólo es el hecho de certificarse, en dado caso que así la organización lo requiera, sino que la implementación de dicho sistema requiere de un trabajo diario para mantenerlo y sobre todo mejorarlo continuamente.

Con esta propuesta de implementación del Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 se busca mejorar la estructura e integración de las operaciones diarias de Divulga dando como resultado un mejoramiento en la calidad del servicio ofrecido. A demás de poder detectar la prevención de los problemas, conocimiento de las causas reales de los mismos y una disminución de los costos. Al mismo tiempo se busca, diferenciarse de los competidores utilizando como estrategia la implementación del sistema de calidad y así poder satisfacer al consumidor más exigente. Y finalmente con ayuda de este sistema lograr realizar alianzas estratégicas con agencias internacionales.

Como última recomendación se sugiere un compromiso formal por parte de la Dirección como pilar para la implementación del sistema de calidad, pues de ellos depende que los demás integrantes de la organización colaboren con la implementación, mantenimiento y mejora del mismo.