

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Mag. Ing. Hugo Enrique Oblitas Salinas

Un sistema de gestión de calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfagan sus necesidades, así como las expectativas.

Las ventajas de implementar un sistema de gestión de la calidad son las siguientes:

- ◆ Oportunidad de mayores negocios.
- ◆ Oportunidad de competir con organizaciones más grandes.
- ◆ Aumento de la satisfacción de los clientes.
- ◆ Mejora de su relación con los proveedores.
- ◆ Identificación del personal con la calidad en la empresa.
- ◆ Reducción de gastos por desperdicios o reproceso en la producción.
- ◆ Mejora continua de su calidad y eficiencia.

En nuestros tiempos, los sistemas de gestión de calidad han tomado una importancia preponderante en el ámbito empresarial, más aún en el Perú, debido a que nuestra economía de mercado es globalizada y no existen fronteras comerciales. Es el dinamismo de la economía del país.

Hablar de calidad involucra como definición fundamental “el cumplimiento de especificaciones”, debiendo abarcar este concepto la identificación de las mismas en nuestros clientes a efectos de satisfacer sus necesidades.

Asimismo, los sistemas de gestión de calidad tienen enfoque de procesos, debiéndose comprender en toda su dimensión las estrategias que un proceso debe tener, como mínimo, a efectos de satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos, y cumplir la norma técnica correspondiente sobre la que se sustenta el proceso central de la empresa.

En el contexto nacional actual podemos ver cómo los sistemas de gestión de calidad han adquirido una gran importancia en nuestra realidad empresarial. Las empresas y los empresarios van tomando una mayor conciencia sobre la relevancia de contar con certificaciones de calidad, más aún si aquellos son integrados: calidad - medio ambiente - seguridad y salud en el trabajo.

Un sistema integrado de gestión es una forma unificada de gestionar en la organización los aspectos de calidad,

medio ambiente y prevención de riesgos laborales, elementos fundamentales para contar con procesos eficientes y eficaces.

Resulta vital que un proceso se gestione con calidad, sin actividades que no aportan valor –para lo cual será necesario implementar la Norma ISO 9001–; que apoye la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación ambiental –ISO 14001–, y que controle los riesgos de seguridad y salud ocupacional, previniendo la aparición de lesiones y enfermedades –Normas OHSAS 18001–, entre lo más trascendental.

Es importante comprender el proceso desde la perspectiva del cliente. Nuestro cliente quiere calidad en su producto, que este satisfaga sus necesidades; desea un medio ambiente conservado y no dañado, y es consciente de que la seguridad y salud ocupacional resulta fundamental para que el trabajador se desarrolle con mayor compromiso y dedicación en su labor.

Debemos tener presentes los factores de influencia que afectan la calidad en la empresa: factor humano, factor comercial, factor técnico y factor medioambiental.

El factor humano: La calidad no se obtiene gracias a los expertos en calidad, sino por la participación activa y comprometida de todos los trabajadores de la empresa, por lo que se hace necesario gestionar la cultura corporativa y el desarrollo organizacional del talento humano en las instituciones.

El factor comercial: Hoy en día, las empresas se mueven en un mercado globalizado. Las relaciones

“NUNCA CONSIDERES EL ESTUDIO
COMO UNA OBLIGACIÓN, SINO
COMO UNA OPORTUNIDAD PARA
PENETRAR EN EL BELLO Y
MARAVILLOSO MUNDO DEL
SABER...”

Albert Einstein



FACULTAD DE
INGENIERÍA
UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

comerciales se llevan a cabo entre compradores y vendedores de todo el mundo. Además, con los sistemas de producción modernos y la incorporación de nuevos materiales, la variedad de productos y servicios ha aumentado la oferta de manera espectacular, surgiendo una fuerte y dura competencia entre las empresas para mantenerse vivas en el mercado.

Ante tal variedad de productos y servicios ofertados, los consumidores tienen cada vez más en cuenta la calidad de aquellos en el momento de su elección.

Los sistemas de gestión de calidad ya no se discuten: constituyen una estrategia necesaria para la supervivencia de la empresa moderna.

El factor técnico: Los avances tecnológicos y científicos se suceden de forma rápida, haciendo posible producir bienes y servicios de mayor calidad a un mejor precio. Las nuevas máquinas y herramientas, los robots, los sistemas informáticos, los sistemas automatizados, etc., logran automatizar cada vez más los procesos, con lo que se obtiene una reducción en los costos de producción y una mayor flexibilidad en los pedidos por nuestros clientes.

El factor medioambiental: Las personas nos preocupamos cada vez más por el deterioro del medio ambiente: la contaminación de los ríos, el mar, el aire, la degradación de la capa de ozono, la contaminación acústica, la destrucción de los bosques, etc. Esta situación ha provocado el surgimiento de nuevas leyes que permiten un desarrollo sostenible respetando el medio ambiente.

Tal panorama hace, igualmente, que las empresas tengan que adaptar sus sistemas productivos a este nuevo reto, efectuando las inversiones oportunas y las modificaciones necesarias en el diseño de sus productos.

Conclusiones

- ◆ Los directivos de cualquier empresa siempre se entregan a la tarea de hacer que esta sea competitiva y la mejor de su sector. Para ello es necesario implantar un sistema de gestión de calidad donde se establezcan las líneas de actuación, tales como el establecimiento de un adecuado plan de calidad y un esquema organizativo de la calidad en la empresa, que permitan avances y mejoras continuas.
- ◆ El objetivo prioritario de un sistema de gestión de calidad en una empresa (siendo recomendable de manera integral) es alcanzar, mantener y mejorar la organización de esta con el objeto de desarrollar

productos y servicios que sean percibidos por los potenciales clientes como de gran calidad. De esta forma se logra crear una “buena imagen de la empresa”, que perdurará si se consiguen aplicar mejoras continuas de la calidad que satisfagan e, incluso, superen las necesidades cambiantes de los clientes.

- ◆ Las organizaciones con productos o servicios de más calidad, capaces de vender a precios competitivos, con equipos humanos dinámicos, formados, que asuman toda la responsabilidad, con proyección comercial aplicada en todas las áreas de la organización, serán las que permanezcan y se hagan con el mercado.

Referencias

- Alcalde, P. (2010). *Calidad*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Abril, Cr.; Enríquez, A.; Sánchez, J. (2012). *Guía para la Integración de Sistemas de Gestión–Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo*. Madrid: FC Editorial, Laborprex Auditores.
- Summer, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson-Prentice Hall.



**UNA CARRERA
PARA UN NUEVO MUNDO**

**INGENIERÍA LOGÍSTICA
Y DE TRANSPORTE**

LA CARRERA CON MÁS DEMANDA EN EL PERÚ. PUEDES TRABAJAR EN TODO TIPO DE EMPRESA Y EN TODOS LOS SECTORES DE INDUSTRIA Y SERVICIOS.

Pregunta sobre la carrera en el Pabellón C, 3er Piso Facultad de Ingeniería