

VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

¿Cuales deberían ser los Objetivos de un Sistema de Gestión para la Calidad?

Un buen Sistema para la Calidad y la Mejora no debería ser más que una nueva forma de hacer el trabajo que le permita a la organización: Lograr sus objetivos de empresa, agregar valor a sus productos y servicios, satisfacer a sus clientes y con ello desarrollar y mantener ventajas competitivas, que la diferencien de sus competidores.

La forma de operar de tipo funcional, (departamental), no es el mejor tipo de estructura organizacional para el logro de lo anterior, por ello el sistema, debería contemplar un nuevo esquema de operaciones que permita traspasar los silos (columnas) funcionales / departamentales de la organización actual.

Es conveniente que el proyecto incluya, en su alcance, la definición de las acciones de preparación de los recursos humanos, este aspecto es importante, en virtud de que el éxito de la adopción del sistema, depende en alto grado de la aceptación del cambio y de una actitud pro-activa por parte de los actores (elemento humano).

Para definir con precisión los objetivos y los resultados esperables, del Sistema, se debería partir de los resultados obtenidos del análisis de la posición actual de la empresa, respecto de su entorno, mercado y competencia. A partir de ello, durante la gestión del sistema, se deberán actualizar continuamente los objetivos y las metas en busca de la mejor satisfacción de los clientes.

Existen cinco razones, que pueden adoptarse como Objetivos, para implementar un Sistema de Gestión para La Calidad y la Mejora:

1. El deseo de incrementar la calidad y el valor agregado de sus productos y servicios para sus clientes, internos y externos.
2. Promover la creatividad, la innovación y el aprendizaje organizacional
3. Incrementar la eficiencia y el retorno de la inversión patrimonial o accionaria.
4. Optimizar la productividad y contribución de los empleados.
5. Mejorar la posición competitiva en el mercado.

¿Qué ventajas obtienen las Organizaciones con un Sistema de Gestión de Calidad?

En las empresas que han implantado un Sistema de Gestión para la Calidad y la Mejora, las ventajas encontradas versus el modo de operar anterior son muchas, entre otras:

Centro Nacional de Información de la Calidad

a. **La organización se asegura que funciona bien** y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución. Para eso es necesario que los objetivos de calidad del sistema, estén alineados con los objetivos del negocio. Si los objetivos de calidad son distintos, o no están alineados, a lo mejor se cumplen pero el Sistema no coadyuvará para que la organización logre cumplir sus Metas y Objetivos.

b. **Se cuenta con un sistema permite gestionar, con calidad**, el desarrollo de sus actividades. El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.

c. **La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor** y más simple. La organización por procesos, operados con equipos de trabajo interfuncionales es una herramienta que permite producir resultados superiores debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.

d. **El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental** de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.

¿Cuáles son los beneficios que obtendría una Organización por implantar un Sistema de Gestión para la Calidad y la Mejora?

Es una pregunta que no debería ser incluida, por obvia, y porque la respuesta debería ser: ¡Los Resultados o Beneficios que se planearon!

Por desgracia, la pregunta y la respuesta para muchas organizaciones no es tan obvia... Porque implantaron su Sistema con base en una expectativa Mítica y, una vez implantado el sistema, comenzaron a buscar cuales fueron los beneficios obtenidos. Esto, en el mejor de los casos, es una locura.

Lo primero que se tiene que hacer, antes de empezar el desarrollo e implantación de un Sistema para La Calidad, es definir cuales son los beneficios esperables como resultado de la implantación del mismo.

Los Objetivos y Beneficios esperables, definidos "a priori", constituyen los imperativos de diseño del sistema, además de ser los factores críticos de éxito del mismo. No es posible pensar que el sistema va a servir para algo cuando no se le fijó un objetivo.

Los beneficios esperables más comunes deberían ser:

- Cumplir los objetivos de la institución
- Ser competitivos
- Ser eficaces, cumplir el compromiso que se tiene con los clientes,

Centro Nacional de Información de la Calidad

- Ser eficientes, hacer las cosas cada vez de una manera más simple, (no necesariamente más barato), evitando mayor trabajo a la gente,
- Simplificar la interacción y la comunicación entre las distintas áreas
- Asegurar que todos, en la organización, trabajan para cumplir los requisitos del cliente.

¿Los Sistemas para la Calidad, son sólo para organizaciones grandes?

Otro de los mitos clásicos, alrededor de este tipo de sistemas, es que están restringidos al ámbito de las grandes Empresas o Corporativos... ¡Nada más lejos de la realidad!. Las PyMES pueden desarrollar este tipo de Sistemas y sobrevivir al intento. Mejor aún, no sólo van a sobrevivir, van a tener éxito, crecer y desarrollarse como empresas...

El único problema para la PyMES es que son mucho más vulnerables en el caso de fallar. Para las empresas grandes, la consecuencia de fracasar en la implantación de sistemas de éste tipo de no es tan terrible. Para ellos justificar el poco resultado o fracaso es bastante simple, (suelen ser expertos), cuando medio han amortizado la inversión, simplemente explican que el sistema ya cumplió su ciclo y lo abandonan o buscan alguno que lo sustituya...

Las PyMES no pueden darse el lujo de fallar y si lo hacen, no necesitan justificarse, simplemente mueren... La forma de evitar el fracaso, (muerte), es utilizar el sentido común, no dejarse llevar por todo lo que dicen los Pseudo Gurús (me inluyo).

En las PyMES, la cosa es más fácil: La Dirección, los accionistas y el patrón son la misma persona. Analizar la situación de la empresa, puede no requerir de asesores o estudios externos, a veces basta reunirse con los integrantes de la empresa y discutir abiertamente ¿Cómo andamos?, ¿Dónde andamos, respecto de la competencia?, ¿Cómo no ven y qué quieren los clientes?.

Empresas simples: Tienen Sistema y Procesos simples, el personal operativo suele saber cuál es la mejor forma de hacer las cosas bien, basta escucharlos y hacerles caso.

Si lo vemos positivamente, en la PyMES la posibilidad de implementar exitosamente estos sistemas, puede ser más alta y menos compleja que en las empresas grandes.