

# “La Calidad en la gestión en las organizaciones es imprescindible”

Miguel A. Gallego

*Marta Villanueva Fernández, Licenciada en Ciencias Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y MBA en la Especialidad de Gestión de Recursos Humanos por la UNED, es la directora general de la Asociación Española para la Calidad, una organización que es referencia en conocimiento en el territorio de Calidad, Medio Ambiente, Innovación, Seguridad y Prevención y Responsabilidad Social, con voz en los organismos de la Administración, y de la que forman parte 1.023 socios colectivos (grandes empresas y pymes de todos los sectores) y 670 socios individuales (profesionales). Tienen programas formativos tanto presenciales, como a*

*distancia, “online” e “in Company” en los que han formado a más de 75.000 profesionales.*

**¿Bajo qué figura legal se instituyó la Asociación Española para la Calidad, cuándo y con qué objetivos?**

Somos una Asociación privada sin ánimo de lucro, fundada en 1961. Nuestra finalidad es apoyar y fomentar la competitividad de las organizaciones españolas, promoviendo la cultura de la Calidad en la gestión y el desarrollo sostenible.

**¿Cuáles son sus grandes áreas de actuación? ¿Y sus servicios más significativos?**

Somos una entidad referente en la creación de propuestas de valor diferencial, dirigidas a las organizaciones y sus

profesionales. Nuestro sello de identidad es que formamos, compartimos experiencias y certificamos en un espacio donde la capacidad, competitividad, responsabilidad e innovación son un paso necesario para la transformación cultural que este país necesita.

Dentro de la AEC existen 22 comités cuyo objetivo es ser un espacio de prestigio para el intercambio de las mejores prácticas, esto es la creación de nuevos modelos. Son un espacio de *networking* con todos los grupos de interés del sector o ámbito que le corresponda. En definitiva, son órganos consultivos, también ante la Administración, con la legitimidad que les otorga estar validamente representados.

En otro orden, nuestra formación es otro pilar de la AEC. Esta área da res-



puesta a la cualificación y desarrollo de habilidades que nuestros profesionales necesitan para los nuevos retos de gestión y estrategias. En esta misma línea creemos también en la certificación de personas como el mecanismo que garantiza la cualificación y habilidades de las personas.

También es significativo señalar a nuestra Asociación como representante exclusivo en España de la European Organization for Quality. Somos la única entidad reconocida para otorgar la certificación europea que habilita a la persona a trabajar en cualquier país de la UE.

#### ¿Quiénes forman parte de AEC?

A nosotros nos gusta definirnos como una gran familia, una gran comunidad en la que nuestros socios se sienten como en casa, desde que inician su actividad profesional hasta que, siendo profesionales *senior*, siguen con nosotros compartiendo su experiencia y sabiduría.

Somos en torno a 1.700 socios, entre entidades y profesionales, y me enorgullece decir que estamos creciendo en los últimos tiempos de manera extraordinaria en la adhesión de nuevos socios a nuestro proyecto de creación de valor.

**La Calidad se ha consolidado como una herramienta imprescindible para lograr el éxito de los negocios, ¿podemos hablar de un “renacimiento de la calidad”?**

La Calidad en la gestión en las organizaciones, siempre ha sido, es y será indiscutible e imprescindible dado que debe de estar incorporada en su ADN, por tanto no debe ser utilizada como solución a problemas puntuales. Nuestra vocación pasa por ir del concepto a la acción, de las grandes definiciones a la realidad de las organizaciones (en



esta complicada situación económica y social del país), hay que apoyarse en palancas que ayuden a mejorar la competitividad y la eficiencia de nuestras empresas. Para ello asesoramos y orientamos sobre cómo transformar la cultura interna para introducir, reforzar y mejorar los procesos estratégicos, incorporando la gestión de la innovación y la responsabilidad social empresarial como principales ejes que contribuyen a la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones.

**¿Cómo se adapta la AEC a las diferentes necesidades demandadas por las organizaciones y profesionales españoles?**

Desde la Asociación Española para la Calidad estamos convencidos que es un error considerar que gestionar una or-

ganización bajo los parámetros de sostenibilidad y de adecuada gestión de los grupos de interés, es más caro que orientarlos bajo otros parámetros de actuación.

La calidad en la gestión no es un coste, es estratégica e imprescindible. Para implementarla adecuadamente, las organizaciones deben conocer en profundidad: sus procesos, para gestionar la mejora y la innovación en los mismos; sus grupos de interés, para incorporar sus expectativas y necesidades, y poner foco en sus profesionales, para cualificarlos y dotarles de la certificación (personal) que garantice sus competencias y habilidades. La integración de todas estas variables asegurará, con reducida inversión, que nuestras organizaciones sean responsables, sólidas, valoradas y respetadas, y por tanto, competitivas.

La AEC se pone a disposición de las organizaciones españolas, en todos estos ámbitos, para hacer realidad este camino hacia el éxito.

**¿Qué significa y qué valor tiene la Certificación de Personas de la AEC? ¿Y en el contexto europeo?**

La Certificación de Personas es un reconocimiento profesional de competencias y habilidades que da valor añadido en el mercado laboral, tanto al profesional certificado, como a la organización que cuenta en su estructura con profesionales certificados. En esencia, garantiza que la persona certificada dispone de unas competencias y habilidades definidas en un esquema de certificación avaladas y evaluadas por una entidad independiente. En el contexto de la Unión Europea, es un instrumento de indudable interés para los profesionales, y en ese sentido, la AEC aporta



un valor diferencial al ofrecer de forma exclusiva la certificación europea con acreditación de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

#### **¿Qué aporta la AEC a una organización?**

Una comunidad donde aprendes lo que no sabes, te relacionas con otros profesionales, compartes buenas y malas prácticas que aportan valor a tu organización, estás informado de lo que está pasando, creas iniciativas y nuevos modelos... muchas cosas, y por último, y no menos importante, seguridad, experiencia, fiabilidad, independencia o reconocimiento. Estos son nuestros valores: más de medio siglo promoviendo la Calidad en la gestión es garantía para cualquier profesional o empresa.

#### **¿Cuáles son los principales retos de la AEC a corto y medio plazo?**

Estamos inmersos en un profundo cambio estratégico que esta tomando forma y que esperamos sea la respuesta a las nuevas necesidades de nuestros socios. En materia de formación estamos ampliando nuestro porfolio, me refiero al gobierno corporativo, la gestión de

riesgos, la responsabilidad corporativa o las relaciones institucionales, por poner varios ejemplos.

Para cada materia vamos a desarrollar acciones de formación general en fundamentos, en técnicas básicas, en métodos de especialización y avanzados y en aspectos clave para la dirección.

Queremos convertirnos en la primera asociación SER en España. Es decir, en demostrar nuestra Sostenibilidad, Ética y Responsabilidad en la obtención de nuestros resultados, y en los marcos de relación que mantenemos con todos nuestros grupos de interés.

En estos momentos, estamos lanzando el proyecto de Cultura de la Innovación impulsado por el Comité AEC Innovación (con más de 90 empresas), que nos permitirá generar un movimiento de transformación cultural que impulse el comportamiento innovador en las organizaciones y todo ello acompañado por el primer estudio, a nivel internacional, que sea el termómetro del hábitat innovador de España. Un reto apasionante en el que estamos poniendo un gran esfuerzo y dedicación.

#### **Desde el año 2008 es usted su directora general. ¿Por qué aceptó el reto?**

Desde que nací llevo la Calidad como parte de mi naturaleza, mi padre era un reconocido profesional del ámbito muy vinculado con la entonces AECC. Recuerdo visitar la AEC con 5 años en sus pequeñas oficinas de la Calle Gran Vía. Llevo trabajando en la AEC desde 1993, en distintas funciones y responsabilidades, y mi ilusión era ser la directora general de la organización.

Creo en la AEC y su inmenso potencial para crear valor en las organizaciones y profesionales de nuestro país. Creo en los profesionales con los que tenemos el honor de contar en nuestros órganos de gestión; creo en mi fantástico equipo por su compromiso y profesionalidad. Entre todos hemos conseguido remar en la misma dirección y con la misma fuerza..., me siento muy orgullosa de todos ellos. Creo que le he dado buenas razones para asegurar que la AEC es un proyecto simplemente apasionante ■