



La importancia de la calidad en las organizaciones



Los constantes cambios que se han producido durante los últimos años han llevado a las empresas a estar en un **mercado globalizado**, relacionándose con clientes y proveedores de carácter internacional, teniendo que responder positivamente a las nuevas exigencias para su supervivencia y crecimiento.

Actualmente, hay **más empresas que implementan la gestión de calidad en todas sus áreas** y, de esta manera, logran obtener estrategias a largo plazo. Históricamente en los años 50, el primer país que implementa calidad en sus empresas es Japón; asimismo, durante los últimos 15 años España ha ocupado uno de los primeros puestos en cuanto a gestión de calidad en sus empresas.

*Pero, ¿que es calidad?, Calidad es **ausencia de defectos y adecuación al uso** (Joseph M. Juran), la calidad es una cualidad que sirve para **satisfacer las necesidades de los clientes**, incluso superando sus expectativas, garantizando que se cumplan con ciertas normas y reglas, otorgando en la adquisición de un bien o servicio **seguridad y fiabilidad**.*



Además, la calidad provee herramientas para la gestión integral dentro de la empresa, ya que la calidad se logra con la **participación de todos los trabajadores**. Cuando se llega a conseguir la satisfacción del cliente, también se logra conseguir otros factores muy importantes para la empresa como son: la **fidelización de clientes**, la **motivación a los trabajadores** y la **innovación a la tecnología**.

Las características para satisfacer las necesidades son de tipo técnico, para productos y de carácter humano cuando es para servicios.

La **empresa de servicio** se encuentra compuesta de **dos partes**: la **interfaz de producción** donde se fabrica el servicio; la **interfaz de entrega**, donde se tiene relación con el cliente. En cuanto a **calidad en una empresa**, se puede observar diversos factores como la **inspección**, **control de calidad**, **aseguramiento de la calidad** y **gestión de la calidad total**; entonces la única forma de producir productos de calidad es asegurarse que los suministros de los proveedores sean de calidad.

Fundamentos de la calidad en la empresa

Factores mínimos para un sistema de calidad:

- **Orientado al cliente**

Buscar la máxima satisfacción al cliente, se recomienda el uso de herramientas para medir esta satisfacción.



- **Compromiso de toda la organización**

Calidad es el compromiso de la alta dirección y todos los niveles de la organización, generando una revolución cultural en toda la empresa.

- **Prevención**

La prevención de errores tiene involucrados factores clave, tales como: las personas, materiales, medios y procesos, y procedimientos.



- **Medida, metrología y trazabilidad**

La medición de los resultados y auditorías internas, son factores indispensables para un buen control de calidad; asimismo la trazabilidad ayuda a detectar el origen de los fallos.



- **Aseguramiento de calidad**

Son una serie de acciones planificadas para asegurar los requisitos de calidad.

- **Mejora continua**

Sistema organizado para conseguir cambios continuos.

La **Norma ISO 9001:2015** sirve como guía para la estandarización, control y mejora de los procesos de una organización.

La **gestión de calidad del servicio** debe centrarse en la relación de la persona que genera el servicio y el método a través del que se ofrece. Ninguna ofrece resultados si no va acompañado del otro. La planificación de todas las tareas en una empresa, hará que se logre la eficiencia.

Recordemos que Calidad va más allá de un bien o servicio, no solo existe en ellos, sino también a nivel personal, mediante la fijación de objetivos, cumplimiento de metas y corrigiendo los errores; es decir es la capacidad de las personas de hacer bien las cosas.

La calidad no es algo para controlar solamente, es necesario crearla, fabricarla, asegurarla y mejorarla permanentemente. **Para lograr el mejoramiento de la calidad se requiere del compromiso y esfuerzo de todo el miembro de una organización** (Philip Crosby).

Referencias:

Alexander Servat Alberto G.; "Mejora Continua y Acción Correctiva"; Pearson Educación. DF, México; 2002.

Crosby, Philip B.; "La organización permanece exitosa"; Editorial McGraw-Hill; México, 1988.

Deming, W. Edwards; "Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis"; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1989.

Equipo Vértice; "La calidad en el servicio al cliente"; Publicaciones Vértice S.L.; España; 2008

Gitlow Howard S.; "Planificando para la Calidad la Productividad y una Posición Competitiva"; Editorial Ventura Ediciones S.A. de C.V. DF; México; 1991.

Ishikawa, Kaoru; "¿Qué es control total de la calidad?"; Editorial normal; Colombia, 1986.

La República; "Solo el 1% de empresas ha obtenido certificación ISO 9001 en Perú"; Grupo la Republica Publicaciones S.A.; Perú; 2019.

Pablo Alcalde San Miguel; "Calidad, fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes"; Ediciones Paraninfo, 3era edición; España; 2019.



Gilmer Jheremy Velásquez Chavez
Consultor SIG
gvelasquez@corebusinesscorp.com