



El Sistema de Gestión de Calidad



El Sistema de Gestión de la Calidad es un compuesto de acciones y soluciones que están orientadas a la mejora continua de los productos, servicios y organizaciones; siendo su objetivo primordial el incremento de la satisfacción de los clientes y consumidores (a mayor satisfacción, mayor consumo, lo que se traduce en un incremento de la rentabilidad para la empresa).

Desde los tiempos de la revolución industrial los empresarios han utilizado los sistemas de gestión de la calidad, fijándose estándares para controlar sus procesos y resultados. El **recurso humano** es, y ha sido, el factor que tiene **mayor probabilidad de errores durante el proceso productivo**, cuantas más personas trabajaban en un mismo proceso, más se va haciendo necesario mejorar los controles para asegurar la calidad de los resultados.

Actualmente, se cuenta con el **estándar internacional ISO 9001:2015** donde se fijan los requisitos clave que una empresa necesita implementar. Ello, a fin de poder contar con un Sistema para la Gestión efectiva que pueda incrementar la satisfacción de sus clientes a través de los procesos de mejora continua. Es necesario recalcar que el impacto de la implementación de la norma debe traducirse en **mayores márgenes de rentabilidad para la organización, lograr su sostenibilidad y optimizar sus recursos.**

“En medio de un contexto de mercado que induce a la búsqueda de ventajas competitivas, la **satisfacción de las necesidades del usuario es base para el crecimiento de las organizaciones.** El concepto de calidad se señala como inherente del ser humano ya que se ha comprendido la mejoría que trae hacer las cosas bien sobre sus equivalentes” (Cubillos & Rozo, 2009, p.90).



La definición de un **Sistema para la Gestión de la Calidad** viene a ser un concepto que con el paso de los tiempos ha ido cambiando o evolucionando, adecuándose a las necesidades productivas de la época. Inicialmente, la gestión de la calidad consistía en una persona responsable de inspeccionar los productos terminados a fin de evitar que un producto no conforme llegara a manos del cliente. Hoy en día, la **administración de la calidad se lleva a cabo en todos los niveles de la cadena productiva.**



En base a lo señalado por Luis Ugaz, la inspección como etapa artesanal de la calidad desarrollada en el siglo XIX, buscaba cumplir con las especificaciones del cliente sin tomar en cuenta la optimización de los recursos. Este consistía en **una revisión de los productos al final de la línea productiva buscando detectar, corregir o eliminar cualquier producto no conforme** (2012, p. 6).

Más adelante, en la década de 1950, se desarrolló el término de **Aseguramiento de la calidad**. Para Paul James, este concepto se fundamenta en que la empresa debe contar con un sistema interno que genere la data suficiente para asegurarnos que se ha fabricado un producto que cumple con ciertas especificaciones técnicas. Otro beneficio de este, es el de permitir detectar oportunamente los errores y eliminarlos del proceso productivo. Para ello, el área de producción debe contar con el apoyo de las distintas áreas de soporte (1997).

En consecuencia de la evolución de los conceptos al rededor de la calidad y los sistemas de gestión, en la actualidad podemos referirnos al término **Calidad Total**. Este nació con **Armand Feigenbaum**, quien lo define como un **conjunto de esfuerzos efectivos de los diferentes grupos en una organización para la integración del desarrollo, mantenimiento y superación de la calidad de un producto**. Ello, con el fin de hacer posible la fabricación y el servicio para lograr la satisfacción completa del consumidor al nivel más económico (1951).

En conclusión, podemos entender al **Sistema de Gestión de Calidad** como un proceso vivo, que ha venido cambiando, desarrollándose y evolucionando a través del tiempo. Por lo tanto, implementar un Sistema de Gestión de Calidad, **se trata de hacer más eficaz, eficiente y adaptable un proceso productivo. El qué, cuándo, cómo y dónde cambiará de acuerdo al objetivo, misión y visión de la organización.**

Referencias:

Feigenbaum, A. (1951). Control Total de la Calidad: Principios, Práctica y Administración, McGraw-Hill, New York.

James, P. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un Texto Introductorio. Prentice Hall, España.

María Constanza Cubillos Rodríguez, Diego Rozo Rodríguez (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad, Revista de la Universidad de La Salle, Colombia.

Ugaz, L. (2012). Propuesta de diseño e implementación de un Sistema para la Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías (Tesis de Grado Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.



Joseph Martinez Zevallos
Consultor
jmartinez@corebusinesscorp.com