CALIDAD EMPRESARIAL

El concepto que se ha tenido de la calidad a lo largo del tiempo ha evolucionado al mismo tiempo que lo hicieron las técnicas del management.

Un sistema de **gestión de calidad** correctamente implantado asegura que todas las actividades empresariales van dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo.

Evolución de la palabra calidad:

- Hace un tiempo la calidad únicamente se controlaba al final de la fase productiva. La calidad se consideraba como un atributo más del producto Y se hablaba de productos de alta y baja calidad.
- El departamento de control de calidad se dedicaba separar el producto aceptable de acuerdo con los estándares, pero no lo hacía mediante una inspección total.
- Ahora el concepto de calidad es más global e integrador, se dice que “la calidad se gestiona” mediante técnicas de uso regular para la gestión de unas funciones empresariales acompañada de metodologías específicas para cada sistema de gestión de calidad.

Calidad como función empresarial, se ha entendido tradicionalmente como “aptitud para el uso”, “conformidad a normas y especificaciones”, etc. El suministro de servicios muchas veces tiene difícil encaje en estas definiciones

En la actualidad, es comúnmente aceptado el siguiente significado:

> ***Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignar al producto o servicio en función del “valor” que han recibido y percibido.***



Documento elaborado por: Daissy Moreno · Bibliografía: PEREZ, José Antonio. GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL. Editorial ESIC – Madrid

De acuerdo con esta definición, calidades el “valor” que el cliente recibe el producto y servicio sin ninguna relación directa con el costo de producirlo o suministrarlo. En función de ese “valor”, todo cliente asigna un precio a la satisfacción de su necesidad.

Competitividad: capacidad de la empresa para suministrar productos o prestar servicios con la calidad deseada y exigida por sus clientes al costo más bajo posible.



Calidad en doble contexto:

- **Como atributo del producto del servicio:** conformidad a normas preestablecidas y capacidad para satisfacer al usuario.

- **Calidad de la gestión:** organización y planificación de la mejora de la calidad en toda empresa

El término calidad, tal y como se acaba definir, engloba todas las actividades de la empresa y de una forma no limitativa:

- Productividad y competitividad
- Costo y beneficio
- Resultados.
- Calidad del producto o servicio.
- Entregas: cantidad, lugar y fecha.
- Servicio y seguridad.
- Información.
- Garantía.

Documento elaborado por: Daissy Moreno · Bibliografía: PEREZ, José Antonio. GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL. Editorial ESIC – Madrid

Sistema de calidad



1. Normalización de procesos

Una norma, es el registro escrito de todos los aspectos que se han de respetar en la producción de un bien o la prestación de servicio. Existen básicamente dos tipos de normas:

- **Normas de procesos productivos y de gestión (procedimientos):** reflejan la forma de desarrollar las diferentes actividades de proceso, describen la función y el producto que al final se entrega. Normalmente se establecen a partir de numerosas experiencias, las cuales permiten asegurar que el proceso ha sido desarrollado producirá la calidad esperado. Son de aplicación tanto para procesos de manufactura como para procesos administrativos o de servicio y atención al cliente, siempre que se refieran a actividades repetitivas.

- **Normas de productos:** Recogen las características técnicas queda de reunir un producto o en su caso servicio. Existen normas en diversos ámbitos:
  - UNESA
  - ISO (De uso internacional)
  - UNE, SIN, BS (Organismos, organizaciones, etc)

Documento elaborado por: Daissy Moreno · Bibliografía: PEREZ, José Antonio. GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL. Editorial ESIC – Madrid

Ventajas de la normalización de procesos:

- Comunicación entre el suministrador-cliente se hacen sobre la base comúnmente aceptada.
- Facilita intercambiabilidad de productos.
- Incrementar la seguridad del usuario.
- Reduce los componentes y Stock necesario
- Racionalizar los procesos internos, principalmente los administrativos.
- Elimina parte de los costos asociados a la mala calidad
- Contribuye a mejorar la productividad. Se hacen todas las tareas necesarias y sólo esas, es más rápida y eficientemente y con errores menores.

2. Aseguramiento de la calidad



Se define como la actividad sistemática y documentada que tiende a asegurar que los productos-procesos-servicios se realizan de una forma controlada y de acuerdo a las especificaciones, normas y procedimientos aplicables. La calidad toma una orientación más global hacia el control del sistema productivo.

El sistema de aseguramiento de la calidad está formado por el manual de calidad y las instrucciones necesarias para su uso. Éste incluye la organización formal de la empresa, declaración de autoridad, política de calidad, procedimiento de trabajo con

Documento elaborado por: Daissy Moreno · Bibliografía: PEREZ, José Antonio. GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL. Editorial ESIC – Madrid

el objetivo de asegurar la consecución de la calidad deseada y los formatos para los registros periódicos de calidad.

En el caso de un aseguramiento externo de la calidad sea de respetar la norma de la serie ISO 9000 aplicable, al tiempo que también se realiza por una entidad externa acreditada la auditoría de cumplimiento del sistema de calidad implantado.

El objetivo de la aseguramiento de la calidad es dar confianza a la dirección y al cliente de qué se respetarán sus especificaciones y requisitos a través del uso de procesos controlados.

El contenido del manual de aseguramiento de la calidad de una empresa que diseña, fabrica y monta equipos e instalaciones industriales es el siguiente:

0. General
1. Organización
2. Programa de aseguramiento de la calidad
3. Revisión de pedidos de clientes
4. Diseño
5. Compras
6. Productos suministrados por los clientes
7. Planos, prescripciones, procedimientos
8. Documentación
9. Recepción de materiales y servicios.
10. Identificación.
11. Control de procesos.
12. Inspección.
13. Prueba de rayos.
14. Instrumentos y aparatos de medida y ensayo.
15. Manipulación, almacenamiento, embarque.
16. Estado de control.
17. Materiales y componentes no conformes.
18. Acciones correctoras.
19. Registro de aseguramiento de calidad.
20. Formación y entrenamiento.
21. Servicio de posventa.
22. Identificación de costos de mala calidad.
23. Auditorías.
24. Anexos.

3. Auditoria de Calidad

Es la evaluación formal del desempeño respecto a los estándares existentes. Se utiliza para comprobar el uso de los sistemas de control así como su eficacia para conseguir los objetivos para los que fueron diseñados.

Éstas auditorías tratan de identificar y analizar las barreras operativas para la consecución de la calidad requerida con el objeto de qué el responsable de las operaciones para tomar las acciones correctoras oportunas.

Proporcionan información para mejorar calidad del producto o servicio, costos duración del ciclo del proceso, productividad, etc.



Tipos de auditorias:

- **Producto o servicios:** comprobación de su conformidad con las especificaciones del cliente antes de hacerle suministrado. Pertenece más bien al campo tradicional del control de calidad.

- **Procesos operativos o gestión empresarial:** se verifica el respecto y la eficacia de los procedimientos aplicables. Como se verá más adelante, adoptar un enfoque hacia los procesos es una de las claves para la correcta gestión de calidad.

- Sistemas internos o externos y implican a proveedores o distribuidores. *(sistema de información, sistema informático, etc.)*

Documento elaborado por: Daissy Moreno · Bibliografía: PEREZ, José Antonio. GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL. Editorial ESIC – Madrid

4. Certificación



Existen dos tipos de certificaciones:

- **Certificación de productos:** proceso de emisión de un documento, certificado, que da fe de qué un bien se ajusta a determinadas normas o especificaciones preestablecidas. Éstos certificados pueden ser emitidos por entidades privadas e incluso por el propio fabricante.

  Las condiciones para conseguir la certificación oficial de un producto son:

  - Haber superado los ensayos pertinentes en un laboratorio acreditado.
  - Tener auditado por el sistema de proceso de fabricación del producto de suministro del servicio.

- **Certificación de empresas:** certifica que el sistema de aseguramiento de la calidad de la empresa para una actividad determinada cumple con los requisitos de la norma aplicable dentro de la serie ISO 9000 pesos equivalentes nacionales.

  Para obtener el certificado de la empresa registrada (“ER”) se estudia el manual de calidad con los procedimientos operativos de la empresa para continuación auditar el sistema de aseguramiento de la calidad. Tiene un periodo de validez de tres años.

  Proceso de normalización y certificación, que está haciendo seguido con profusión por las empresas tiene, entre otras, las siguientes ventajas:

  - Transmite seguridad y confianza al usuario en términos de disponibilidad, fiabilidad y duración del bien.
  - Permite comercializar con todo tipo de clientes; algunos ya exigen este requisito
  - Radica la competencia desleal al disponer de una marca
  - La calidad de un producto fabricado por una empresa homologada no es cuestionada ni necesita ser controlada. Es de gran ayuda para la competitividad de la empresa al hacer innecesarias las inspecciones por parte del cliente
  - Hace predecibles los resultados de los procesos operativos, de gestión empresarial o de servicio al cliente

Documento elaborado por: Daissy Moreno · Bibliografía: PEREZ, José Antonio. GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL. Editorial ESIC – Madrid

5. Serie ISO 9000

La serie ISO 9000 está constituida por un conjunto de normas para el aseguramiento de la calidad, cuya aplicación dependerá de la actividad de la empresa. Desde 1987 y hasta la fecha, hizo a publicado las siguientes:

- ISO 9000: Es la guía para aplicar el resto de normas de la serie.
- ISO 9003: Se centra principalmente en la documentación y sistematización de la función de inspección de la calidad del producto.
- ISO 9002: Integra además las funciones relacionadas con la producción y la instalación del bien.
- ISO 9001: Concierne a todos los aspectos desde el diseño del producto hasta el servicio del cliente.
- ISO 9004: Describe la forma de implantar un sistema de gestión de calidad. En la sección segunda, de reciente aparición, se refiere explícitamente a la aseguramiento de la calidad en empresas de servicios. Se espera que continúen apareciendo secciones nuevas de la aplicación a actividades de negocio específicas.



6. Implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad

El entorno en que la empresa compite, más las oportunidades que ofrece, suele ser desgraciadamente el factor desencadenante para que las empresas adopten el aseguramiento de la calidad. Los problemas que se encuentran suelen estar relacionados con los hechos siguientes:

- Limitada sensibilización, confianza y compromiso directivo con la calidad.
- No proveer la formación y el entrenamiento suficiente al personal que le permita trabajar de acuerdo con los procedimientos elaborados.

Documento elaborado por: Daissy Moreno · Bibliografía: PEREZ, José Antonio. GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL. Editorial ESIC – Madrid

- El programa de aseguramiento de la calidad crea una imagen de burocratización que genera rechazo. Se subsana motivando al personal para que contribuya a su elaboración y mejora.
- Con bastante frecuencia se requiere modificar los hábitos adquiridos al objeto de incidir en la prevención para evitar producir mala calidad.
- El personal no comprende porque ha de operar de acuerdo con los procedimientos redactados. Falta de compromiso entre disciplina interna y autonomía del personal, especialmente de primera línea.
- Falta de coherencia en el mensaje transmitido a través de cadenas de mando jerárquico.

7. Gestión de la calidad y ventaja competitiva



La ventaja competitiva que una empresa consigue es relativamente transferible y limitada en el tiempo: hasta que sus principales competidores dispongan también de un sistema similar que asegure su calidad.

La principal fuente de ventajas competitivas duraderas e intransferibles vendrá de dotarse de un sistema de gestión de la calidad que, preferentemente tomando como punto de partida la documentación de todos los procesos operativos y de gestión consiga implantar una cultura de aprendizaje y mejora continua como mejor garantía de adaptación a los futuros cambios del entorno.

La ventaja competitiva viene siempre de alcanzar altos niveles de satisfacción al cliente, lo cual puede exigir en algunos casos acciones específicas que al no ser

repetitivas no estarán recogidas en los procedimientos que forman parte del manual de aseguramiento de la calidad.

La eficaz gestión de la calidad orienta a toda empresa hacia el exterior, dotándola de los mecanismos para detectar cuál es la ventaja competitiva adecuada en cada momento; en este sentido se huye de la adopción de ventajas competitivas permanentes, ya que estas cambian al mismo ritmo que lo hace el entorno.

Se puede decir que el aseguramiento de la calidad proporciona una **garantía de la calidad del producto**, conformidad, siendo una actividad básicamente técnica; la gestión de la calidad contribuye además a **garantizar la competitividad** de la empresa incidiendo en el cambio del comportamiento del personal frente a la mejora.

Costo de calidad



1. Costos de la mala calidad

Según lo leído anteriormente, se deduce que cuando se trabaja sin calidad se incurre en costos de mala calidad, a continuación, algunos casos:

- Al no suministrar calidad del producto y servicio.
- Si no se produce al costo adecuado.
- Cuando no se entregan las cantidades solicitadas en el lugar requerido y en el momento deseado por el cliente.
- Cuando una oferta no es aceptada por el cliente; al no satisfacer sus necesidades el suministrador ha de ser consciente que en ese caso ha trabajado sin calidad.

H. J. Harrington, uno de los investigadores que más ha profundizado en este tema, define los costos de la mala calidad como “los costos que en la empresa incurre para hacer posible que su personal haga bien su trabajo siempre a la primera más el costo de determinar si la producción es aceptable; se incluyen también los costos de reparaciones por incurrir en fallos” y, de una forma general, todos aquellos que no adopten “valor percibido” al cliente.

En la medida en que los costos de calidad añadan valor para el cliente, pasan a tener la consideración de costos operativos; normalmente poco de estos costos añaden valor, ya que el cliente considera que es obligación del suministrador producir bien y a la primera.

Documento elaborado por: Daissy Moreno · Bibliografía: PEREZ, José Antonio. GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL. Editorial ESIC – Madrid

Otras fuentes de consulta

- https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=2ibhVMNE_EgC&oi=fnd&pg=PA4&dq=calidad+empresarial&ots=4eTEBNjixI&sig=jTTBcpwa84LRAbr6-qris53AehY&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20empresarial&f=false
- http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/
- https://www.sinap-sys.com/es/content/calidad-y-excelencia-empresarial