



Ensayo

Administración de la Calidad

Alejandro de Jesús Sánchez Rosas

Universidad del Sureste

Mtro. José Manuel Ortiz Sánchez



Comitán de Domínguez, Chiapas a 27 de Marzo de 2021

Introducción

Como hemos leído en la antología proporcionada y en artículos que hablan sobre la calidad, podemos observar que este concepto surgió cerca de los años 30's antes de la Segunda Guerra Mundial, en aquellos tiempos se comenzaba a manejar el concepto y como no se aplicó en su totalidad no ayudo mucho en los procesos, pero se pudo poner de manifiesto que era algo muy importante en lo que se debería de poner más atención y darle el seguimiento, ya que de eso iba a depender en gran medida que los clientes siguieran prefiriéndonos y que los prospectos se animaran a elegirnos como una opción para cubrir la necesidad que tenían o que le estábamos creando con nuestro servicio o producto.

Desde el inicio de la Industria se planteaba el tema de la Calidad como una forma de medida de las características que tenían los productos y que eran contrapuestas en relacion con la función para lo que fue fabricado. Con el paso del tiempo se fue adoptando como uno de los puntos centrales del modelo de Administración, Edwards Deming resumió todo esto en una sola frase "Hacer las cosas bien a la primera y siempre"

Otros autores como Ishikawa o Crosby, señalan que la Calidad es el resultado de un control de cada individuo y el cumplir con los requerimientos que el cliente quiere, respectivamente. Por otro lado (ISO) en su norma 9001 de 1994 señala a la calidad como un conjunto de características que tiene un elemento para satisfacer de manera explícita o implícita las necesidades de un cliente.

Desarrollo

El proceso de Calidad dentro de una organización no se implementa sola, todo esto tiene que estar orientado a un fin específico y aquí es donde entra la Mejora continua de los procesos, esto se lleva a cabo por cada uno de los colaboradores de la empresa en sus respectivas áreas y procesos que realizan, siempre bajo la supervisión de la alta dirección o supervisores de cada área, cuando las empresas son muy grandes ya sean nacionales o internacionales es muy importante que exista de manera muy definida un departamento de Calidad y será ese departamento el encargado directo de vigilar y observar que se cumplan con todas las etapas y objetivos por área para asegurar la calidad en todo momento y se tenga un producto excelente al final del proceso.

Cuando las empresas no son tan grandes sino tienen un departamento de calidad al menos deben de tener un Gestor o asesor interno de calidad, ya que el será el responsable inmediato de los buenos o malos resultados de la calidad del producto al final de la cadena de producción.

El departamento de Calidad y su personal, será el encargado de cumplir con cada uno de los siguientes elementos como son el Análisis de riesgos, acciones de verificación, elaboración de reseñas de diseño y auditorias, además de canalizar todas las sugerencias de mejora continua que puedan surgir en los demás departamentos de la organización.

Este departamento debe buscar siempre la integración de todos los departamentos entre si y de la convivencia, sin dejar atrás que debe vigilar que todo los colaboradores estén y sean capacitados constantemente, esto ayudara mucho a eliminar tiempos muertos, mermas o productos defectuosos al final del proceso de producción. El Sistema de Gestión de Calidad no es más que planear, controlar y mejorar los elementos que ayuden a cumplir con los requerimientos de un producto o servicio que el cliente demanda.

Existen varias normas que rigen a la calidad dependiendo el giro y los procesos que se están realizando, por ejemplo ISO 9000-2005 habla de la descripción de términos fundamentales, de las auditorias, ISO 19011-2002, de los requisitos de cumplimiento del cliente, ISO 9001-2008, y de la mejor continua ISO 9005-2009, de la gestión ambiental ISO 14001-2004.

La calidad siempre estará enfocada a buscar que la empresa se consolide, crezca y se desarrolle con un total éxito en el mercado tan competitivo que hay a nivel local y global. La empresa debe regirse por los principios de Gestión de Calidad, que son: Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en los procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, relaciones benéficas con los proveedores.

Algo muy importante es que la Alta dirección siempre debe mostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de calidad bajo las siguientes premisas: asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, asegurarse de que se establezcan la política y los objetivos para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización, buscar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización, promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, vigilar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles, comunicar la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, verificar que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Conclusión

Para cerrar este tema tan importante dentro de la empresa, el cual puede marcar la diferencia entre tener éxito o fracasar, ya que nos ayuda de manera muy importante La gestión de Calidad en determinar cuáles son los puntos débiles de nuestro producto o servicio que ya está en el mercado o que estamos por lazar, la correcta implementación de esta gestión nos ayudara para fortalecer cada uno de los procesos y así mismo a nuestros colaboradores por medio de una capacitación inicial y constante durante su vida laborar con nuestra organización.

Con la implementación de esta gestión al principio de podrá percibir por los dueños como un gasto, pero a la larga nos daremos cuenta que se reducirá en mucho los tiempos de elaboración, mermas y productos defectuosos al final del proceso de producción o en la prestación de un servicio a nuestros clientes, quienes son el alma y guía d nuestra empresa.