



**Ensayo**

**Administración de la Calidad**

**Lorena del Carmen Pérez Martínez**

**Universidad del Sureste**

**Mtro. José Manuel Ortiz Sánchez**



Comitán de Domínguez, Chiapas a 27 de Marzo de 2021

## INTRODUCCIÓN

El presente ensayo aborda los temas esenciales en relación a la calidad de la administración, es por ende que haremos un breve recorrido histórico lo cual nos permitirá empaparnos de los diferentes momentos históricos que dio origen a la calidad.

Desde el punto de vista etimológico, la calidad viene del latín *qualitas*, que es una derivación del latín *qualis*, palabra que indicaba la cualidad, o el modo de ser. Por primera vez la palabra *qualitas* fue empleada por Cicerón para transmitir el concepto de cualidad a la lengua griega. La palabra se difundió rápidamente, pero originó ciertas confusiones y con frecuencia se utilizaba como sinónimo de propiedad.

Más adelante, fue retomado en los trabajos de Kant y Hegel. Así, Kant explicó el proceso de transición de la calidad interna (o potencial) de los objetos en la calidad externa (o real) e incluyó este concepto en su sistema de conceptos. Hegel, al igual que Aristóteles, reiteró la primacía de la calidad ante la cantidad, la incorporó en el primer grupo de las categorías del ser y postuló la ley de la transición de los cambios cuantitativos en una nueva calidad. Luego, a los dos tipos de la calidad establecidos por Hegel –natural y funcional– Marx agregó uno más: calidad sistémica, la cual significa que todos los productos (incluyendo los productos educativos) adquieren cualidades sistémicas de tipo social que reflejan su inclusión en el sistema de relaciones sociales de la sociedad.

Sin embargo, con el transcurso del tiempo, el concepto de la calidad se fue transformando y se le fueron agregando otros elementos. El desarrollo posterior de esta categoría se debe a la revolución industrial y a la expansión de las comunicaciones de toda índole.

Es así como el término calidad se hace referencia en los diferentes ámbitos tanto: económicos, empresariales, educativos, es decir un sin fin de connotaciones que están interrelacionadas ya que su punto de origen es la calidad.

## DESARROLLO

Nos centraremos en el ámbito empresarial; y entonces se da inicio con el ISO 9001: que es una norma de Gestión de Calidad establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que supera el millón de certificados en todo el mundo y, es considerado el sistema de calidad más reconocido a nivel internacional debido a que puede aplicarse internamente a cualquier tipo de organización.

## Funciones de Gestión de Calidad.

Es donde se presenta la el area de gestion de calidad la cual lleva sobre sus hombros el sistema de calidad de la empresa. De su conformación adecuada depende en buena medida el éxito del sistema. Por ello, es importante entender que la clave para hacerlo bien parte de comprender las **funciones del departamento de calidad**, y, de acuerdo con ellas, elegir las personas que desempeñarán los roles principales.

En primera instancia, podemos señalar que las funciones del departamento de calidad y el número de roles en su interior tienen relación directa con el tamaño y la complejidad de la organización.

Dependiendo del número de empleados, que puede ser desde 1 hasta 100 – para ser consideradas pequeñas empresas -, el equipo del departamento de calidad puede ir desde 1 hasta 5 empleados, no necesariamente a tiempo completo.

Este equipo de calidad tiene que priorizar las siguientes funciones:

- Crear una cultura de calidad en la organización.
- En caso de que no se haya hecho, implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001.
- Identificar iniciativas de mejora.
- Asignar los roles y las funciones para los miembros del sistema de calidad.
- Diseñar e implementar los procesos, de tal forma que satisfagan los requisitos de ISO 9001.

En este tipo de organizaciones, es probable que la gestión de la calidad aún resulte un concepto lejano que necesite capacitación.

## Sistemas de gestión de la calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

La certificación del sistema de gestión de la calidad según los requisitos de la norma ISO 9001 tiene como eje principal el cliente. Todos los procesos que se lleven a cabo dentro de la compañía o las medidas que se adopten tienen como objetivo conseguir la satisfacción del cliente.

La norma ISO 9001 se ocupa de establecer los requisitos para certificar que una empresa cuenta con un sistema de calidad conforme a los estándares que se contemplan.

Con estas normas se establece el procedimiento bajo el cual se ha de llevar a cabo la actividad productiva de la empresa, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos que se van a llevar a cabo o los recursos que se deben emplear.

El objetivo de cumplir estos estándares de calidad fijados es poder asegurar que el resultado final va a ser el mejor para los clientes, a la vez que se simplifican los procesos durante la producción.

### **El sistema de gestión de la calidad nos permite obtener lo siguiente:**

◆ **Satisfacción del cliente:** la finalidad de la implantación de un sistema de gestión de la calidad es poder cumplir las expectativas del cliente. Todo el proceso está orientado hacia él.

◆ **Obtención de nuevos clientes:** el cumplimiento de los estándares que un sistema de gestión de la calidad determina, da seguridad ante clientes potenciales. La captación de nuevos clientes se debe a la buena imagen que proyecta el hecho de que una empresa ofrezca bienes o servicios de calidad, y esto pasa por adoptar un sistema de gestión de la calidad que avale tanto el procedimiento llevado a cabo como el resultado del proceso productivo. Al contar con la certificación en la norma ISO 9001, se asegura una excelente atención al cliente que ayuda a su captación.

◆ **Mejora en la organización de los procesos de la empresa:** los procesos que se llevan a cabo en la actividad productiva siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado.

◆ **Diferenciación de la competencia:** una empresa que cuente con un certificado en la norma ISO 9001, siempre va a destacar por encima de su competencia. El hecho de contar con un sistema de gestión de la calidad certificado proyecta una imagen positiva ante los clientes potenciales que hace que la empresa prevalezca frente a otras.

◆ **Reducción de costes sin que afecten a la calidad:** es posible mejorar la calidad de un producto o servicio sin que la calidad del mismo se vea afectada. Se trata de optimizar el proceso y eliminar gastos superfluos de tiempo o recursos.

◆ **Cumplimiento de requisitos de la Administración pública:** contar con la certificación en las normas ISO es un requisito para entrar en cualquier concurso de la Administración Pública sin el cual no se puede optar a participar en él.

✦ **Cumplimiento de exigencias derivadas de la pertenencia a un grupo:** en algunas empresas, la mayoría multinacionales, la certificación del sistema de gestión de la calidad es un requisito indispensable para formar parte del grupo y asegurarse de que ningún componente baja la guardia en materia de calidad de producto o servicio.

## ELEMENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

### LIDERAZGO

Para liderar es importante tener claridad del camino que emprendemos y del lugar donde queremos ir.

Ese PROPÓSITO, ese PARA QUÉ es TAN importante que si se tiene claro y pensamos en él durante el montaje del Sistema de Gestión de Calidad resolver los retos que se presenten será más sencillo, pues nos dará la energía necesaria para superar los obstáculos.

### PLANIFICACIÓN

En la planificación es muy importante entender en qué lugar nos encontramos (punto de salida) y también entender muy bien nuestro punto de llegada. Conociendo esos dos lugares y describiendolos con claridad, podremos encontrar más fácilmente el camino que luego fragmentamos con el fin de orientar las acciones del equipo de trabajo.

Esta claridad de objetivos nos permite elaborar un cronograma e identificar los posibles obstáculos o riesgos que pueden aparecer en el camino. En la medida en que logremos hacer un mejor ejercicio de planificación, estaremos abordando de manera proactiva las eventualidades que se presenten.

### APOYO Y OPERACIÓN

Del Sistema de Gestión es fundamental dado que es la manera explícita como interpretamos lo que necesita nuestro cliente y con base en ese entendimiento, generamos las actividades necesarias para producir el producto o servicio y dar cumplimiento a la promesa de valor.

Comenzar por conocer al cliente es muy importante, entender claramente lo que espera y cómo a través de nuestros productos o servicios podemos ayudar a resolver una necesidad clave es fundamental para generar valor.

### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Observar cómo el cliente nos evalúa es una de las lentes más importantes para una organización. Otra de las perspectivas es la dirección de la empresa. Desde esa orilla,

observar cómo el camino se ha ido materializando y ver si los hechos están dando cabida a lo que alguna vez se definió como el horizonte estratégico de la empresa.

Otra de los lentes de esta observación es desde el enfoque de la auditoría interna. En ocasiones hay personas en la misma organización que se entrenan para hacer este tipo de trabajos y son las personas que de alguna manera sirven de "evaluadores" para ayudarnos a ver lo que en nuestro quehacer no vemos.

## MEJORA CONTINUA

Aquí radica lo mejor de un Sistema de Gestión de Calidad y es darnos cuenta de que el tema no es estático y no se queda ahí, sino que es un elemento que con el tiempo debe mejorar. Nuestros clientes tienen nuevas perspectivas y exigencias que hacen que continuamente tengamos retos en la calidad del producto o servicio por atender.

### **Ventajas de contar con eficientes sistemas de gestión de la calidad:**

Un buen sistema de gestión de la calidad puede acarrear múltiples beneficios a tu empresa entre los que se destacan:

Mejoras en la organización de la compañía. Los sistemas de gestión de calidad ayudan a sistematizar operaciones y a hacer más eficientes los procesos de una empresa y permite, además, generar ahorros, detectar recursos ociosos y redistribuirlos eficazmente.

Control del desempeño de los procesos y de la organización. Los sistemas de gestión de calidad facilitan la gestión organizacional e indican cuándo el plan no está siendo cumplido y permite, incluso, determinar las razones por las cuales no se está logrando el objetivo.

## IMPORTANCIA DE LOS COSTOS DE CALIDAD

Tan importante o más que conocer los costos de la inversión en la calidad, es poder cuantificar en forma confiable, oportuna y sistemática, los gastos en que incurre la empresa por las fallas, repeticiones y errores en los procesos (Costos de No Calidad).

A pesar de que en forma permanente en cada proceso se realizan repeticiones por ejemplo por facturas objetadas por la auditoría porque no tienen los datos completos, no se codificaron los procedimientos en forma correcta o no se adjuntan los soportes, nadie conoce cuántos recursos se invirtieron en la corrección y repetición, ni tampoco el monto en dinero perdido por tener que reprocesar la facturación para lograr pasarla en forma correcta para alcanzar el pago por los servicios prestados.

Si consideramos que no se trata de una sola factura, sino de cientos o miles, así como de múltiples repeticiones y fallas en cuentas, contratación, repeticiones de procedimientos o atenciones y otros procesos, el monto debe ser considerable y hace indispensable cuantificar e impactar el problema en forma positiva, para reducir al máximo estos costos injustificados. Con la multiplicidad de procesos existentes en

una empresa de salud y las posibilidades de errores en cada uno, el dinero perdido por No Calidad, es considerable y por lo tanto, es imperativo conocerlos para poder establecer mecanismos para su control, con el fin de reducir los costos de operación, en busca de una mejor rentabilidad de la organización.

## CONCLUSIÓN

Si un cliente está satisfecho con lo que recibe, te ayudará a atraer muchos más clientes y si, además, reconoce que estás buscando siempre servir mejor porque VIVES el Sistema de Gestión de Calidad, la confianza de tu cliente se incrementará y te convertirás en su aliado estratégico.

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es una herramienta para documentar las políticas, procesos y procedimientos que son necesarios para que tu organización cree o entregue productos o servicios que logren la satisfacción de tu audiencia o stakeholders. Además, de ayudarte a lograr la satisfacción del cliente, también te permite alcanzar la eficiencia y efectividad continuas. Aunque existen varios modelos de SGC, el estándar ISO 9001 es el más implementado.

La calidad en la gestión te ayudará a reducir la improvisación dentro de los procesos productivos y de comercialización, ya que no sólo permite planificarlos, sino que también establece los mecanismos necesarios para el seguimiento, evaluación y optimización de los mismos.