

# Ensayo

*De Fuentes Gris Veronica  
Mercadotecnia Internacional  
Dr. Gerardo Garduño  
Doctorado en Administración  
Cuarto Cuatrimestre*

*Comitán Chiapas a 09 de Septiembre de 2021*

## Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad se ha convertido en una herramienta estratégica dentro de las organizaciones que ha permitido que se desarrollen sistemas controlables que buscan acercarse a la perfección de los procesos administrativos, operativos y de servicio.

Antes de entrar de lleno al tema de gestión de la calidad considero importante mencionar o definir ambos conceptos iniciando por la Calidad, Juran (1993) supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”; mientras que la Gestión se refiere en administración es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

Fusionando ambos conceptos podemos denominar a la Gestión de la calidad como el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa, siendo una herramienta administrativa que se enfoca en la filosofía de la mejora continua en los procesos de las empresas, controlando de forma eficiente las actividades necesarias para el cumplimiento de la política de calidad de la empresa, objetivos institucionales, misión, visión y otros planteamientos que la organización decida pertinentes.

Cada una de las instituciones tiene la facilidad de implementar un sistema de gestión de la calidad que se adapte a las características, necesidades y requerimientos que la empresa desea evaluar para ello es necesario realizar una serie de procesos o delimitar ciertos puntos como son:

- Definir las políticas de calidad de la empresa, en relación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio.
- Establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa
- Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y los recursos necesarios.
- Definir la organización, con las funciones y responsabilidades, para que se lleve a cabo la planificación.
- Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo.
- Motivar a la gente para el logro de los objetivos.
- Controlar el desarrollo del programa estableciendo las medidas correctivas necesarias.

Una vez delimitados estos siete puntos la empresa debe no solo comunicar si no hacer coparticipes a los integrantes desde mandos directivos como operativos, así como también la responsabilidad que implica la implementación del sistema de calidad, recordemos un sistema de calidad controla y evalúa lo que la empresa requiere de acuerdo a sus procesos y su funcionamiento basados en los tres principios de Planificación, Organización y Control.

La gestión de la calidad se estructura por etapas iniciando con la planificación que básicamente se refiere a delimitar los primeros 3 puntos anteriormente mencionados, que están enfocados a la parte de la filosofía de la empresa, con miras de análisis la situación real de la empresa, de lo que busca lograr el sistema de gestión de la calidad; es decir que todo esté enfocado y centralizado a la calidad en donde se debe incluir o desarrollar una nueva misión, políticas, objetivos, planes de acción y estrategias con miras a la calidad total, una vez establecido estos puntos es requisito indispensable hacer un análisis de la situación real

de la empresa y cual es el punto crítico para partir de ahí y establecer los canales y direcciones que se tomarán dentro de la implementación del SGC.

La segunda etapa se refiere a la Organización que es poseer una estructura dentro de la empresa que facilite la obtención de los objetivos fijados en la estrategia de la empresa y ayude al liderazgo efectivo de los recursos. Es decir, en un proceso de introducción de un sistema de calidad total la empresa debe organizarse a sí misma de tal forma, que saque el máximo rendimiento de su estructura organizativa, su tecnología y sus empleados.

Estructurar quiere decir desarrollar un entorno de trabajo claro, con tareas y responsabilidades que contribuyan a la actividad eficaz de una organización.

Dentro de esta se lleva a cabo la implantación del SGC dentro de la empresa que permite que los colaboradores desarrollen los procesos de acuerdo a los enfoques y principios establecidos, y es donde se delimita dentro de la estructura organización un departamento o área encargada del sistema que en su mayoría de las veces se denomina como departamento de Calidad o comité de calidad que tiene como objetivo comunicar que la empresa se encuentra en la implementación de un SGC y que cada uno de los integrantes de la empresa participa dentro del proceso y que tienen la responsabilidad de cumplir con los estándares de calidad fijados, así como también es responsabilidad del departamento asegurar que el resultado final va a ser el mejor para los clientes, a la vez que se simplifican los procesos durante la producción y operatividad de la empresa.

Por último la tercer etapa es la de control o inspección, dentro de esta etapa es donde se audita el SGC es decir se planea, se ejecuta y se controla para llegar el resultado o evaluación del mismo, para desarrollar esta “auditoría o inspección” que el departamento de calidad

genera las pautas de evaluación, los tiempos y las personas que estarán involucradas en la auditoría o inspección.

La auditoría consiste en realizar el seguimiento del proceso de inspección que permita establecer las acciones correctivas necesarias. En la gran mayoría de los casos resulta obligatorio conservar los resultados de la inspección, para lo que se precisa de un archivo en donde queden registrados los resultados de cada inspección con el procedimiento seguido para obtenerlos.

Ahora bien cada empresa delimita su sistema de calidad y lo que desea evaluar, sin embargo existen organismos que te permiten certificar el SGC con políticas y lineamientos establecidos como lo es ISO que es una organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de normalización. Fundada el 23 de febrero de 1947, la organización promueve el uso de estándares privativos, industriales y comerciales a nivel mundial.

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos, pese a su carácter voluntario, han ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional.

Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización.

Las normas ISO se crearon con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales.

Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud de empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios.

Ventajas de las normas ISO para las empresas

En base a esta finalidad y objetivo inicial y debido al gran prestigio y enorme seguimiento alcanzado, las normas ISO suponen importantes beneficios para las empresas, compañías y organizaciones en general:

- Proporcionan elementos para que una organización puede alcanzar y mantener mayores niveles de calidad en el producto o servicio.
- Ayudan a satisfacer las necesidades de un cliente cada vez más exigente.
- Permite a las empresas reducir costos, conseguir más rentabilidad y aumentar los niveles de productividad.
- Constituye uno de los medios más eficaces para conseguir ventaja competitiva.
- Reducir rechazos o incidencias en la producción o en la prestación de servicios.
- Implementar procesos de mejora continua.
- Conseguir un mayor y mejor acceso a grandes clientes y administraciones y a los mercados internacionales.

## Referencias

- Gerardo Garduño (2021). Mercadotecnia Internacional . Libro-Antología. Universidad del Sureste.
- <https://www.iso.org/home.html>