

INVERTIR EN LA EMPRESA

La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad



Ignacio Valenzuela Cano

Abogado. Director de Calidad de HispaColem

fundamental garantizar la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta las características propias del sector en el que la empresa realiza su actividad (el sistema de gestión de calidad, aunque se base en una norma común, siempre es lo suficientemente flexible para que cada empresa incluya las soluciones y los registros más habituales utilizados en el sector en el que se desarrolla su actividad). El sistema se basa en la aplicación de unos procesos dentro de la organización e introduce el concepto de mejora continua para estimular su eficacia, incrementando su ventaja competitiva en el mercado y respondiendo a las expectativas de los clientes.

¿Qué significa "calidad"?

La podemos definir como el grado en el que un conjunto de características de un producto cumple con los requisitos, debiendo entender el producto en un sentido genérico, como el resultado de un proceso. Otras definiciones se han referido a la calidad desde la perspectiva del cliente:

- "Calidad es alcanzar y superar las expectativas de nuestros clientes la primera vez y todas las demás" (American Express).
- "Calidad significa proveer a nuestros clientes externos e internos de productos y servicios innovadores que satisfagan plenamente sus requerimientos" (Rank Xerox).

Si la calidad de un producto o servicio depende exclusivamente del nivel de satisfacción del cliente que lo recibe, podemos decir que:

- un producto, servicio o empresa no tiene calidad en sí misma; es el cliente quien decide si tiene o no calidad.

Cada vez es mayor el número de empresas que implantan un sistema de gestión de calidad. Las conocemos por el uso de un anagrama que identifica a la empresa certificadora y hace referencia a la Norma UE-EN ISO 9001:2000. Pero, ¿la sociedad en general y los empresarios en particular conocen realmente el contenido de esta norma? ¿Saben el valor y las ventajas que tiene un sistema de gestión de calidad?.

Las empresas están tomando conciencia en forma creciente de la satisfacción del cliente y, lo que es más importante, de que su supervivencia depende de esta satisfacción. Por ello, la implantación de este sistema tiene como requisito



- aunque cumplamos con los requisitos del cliente, debemos comprobar después si el cliente está satisfecho. Si no lo está, no hay calidad.
- si lo podemos hacer mejor y el cliente está satisfecho, estamos dando calidad pero debemos tener precaución con lo que hace la competencia y con las expectativas cambiantes del cliente. Nos aseguraremos el éxito no sólo alcanzando sino también superando las expectativas de los clientes.

¿Qué beneficios, internos y externos, reporta a la empresa un sistema de gestión de calidad?

- Una empresa en la que todo su equipo humano trabaja orientado a la calidad consigue que sus empleados siempre dispongan de los medios e instalaciones adecuados para realizar su trabajo, pues el sistema también prevé y regula la relación con proveedores, colaboradores, medios y materiales necesarios para la actividad, de tal forma que la empresa asegura que siempre dispondrá de los recursos humanos y materiales necesarios para ello.
- Todos los procesos de trabajo de la empresa quedan perfectamente documentados. Si todo el personal cumple y aplica los procesos tal y como se han reflejado en el sistema, se consigue que la producción de bienes y servicios de la empresa se obtengan de forma estandarizada, asegurando la homogeneidad de los resultados. También se evalúan y analizan estos procesos para mejorar su eficacia.
- El sistema permite identificar los requisitos y exigencias de los clientes. Habitualmente se mide su grado de satisfacción, labor que facilita la fijación de objetivos comerciales y el desarrollo de nuevos productos.
- Además, la empresa mejora la gestión del conocimiento mediante el control de la documentación y de los datos, quedando siempre actualizada.
- Con todo esto se consiguen importantes beneficios externos: se asegura que nuestro producto o servicio siga un estándar de calidad, se conoce al cliente y sus exigencias mejorando sus expectativas y fidelización, posibilidad de participación en licitaciones públicas o privadas que exijan la certificación, ventaja competitiva en el sector, etc.

El proceso de certificación

Una vez que la empresa tenga claro los beneficios de la implantación de un sistema de gestión de calidad, resulta conveniente iniciar su implantación, aunque aún no se haya pensado en certificar el sistema. De esta forma, llegado el

momento de la certificación, la operatividad será más fácil y rápida.

Se deben determinar y organizar todos los procesos de la empresa para así poderlos controlar de forma eficiente. Todo empresario sabe lo que compra y vende, a quién y cómo lo hace, qué función desempeña cada persona en su empresa. Se trata, simplemente, de crear un proceso de trabajo a partir de su actividad y funcionamiento. Esta operación, unida a los procesos que la norma exige en cuanto a formación, mejora continua, revisión del sistema, nos permitirá acceder a una certificación que claramente estará orientada hacia la satisfacción del cliente. Para conseguirlo el empresario no estará solo, siempre podrá contar con asesores y empresas consultoras que le orientarán y trabajarán para alcanzar la certificación.

No se debe afrontar este reto pensando que ésta es una acción de marketing sin mayor contenido, pues la presión del mercado y, sobre todo, la de nuestros clientes están convirtiendo la certificación, cada vez más, en un requisito casi indispensable para competir. Por lo tanto, lo más adecuado es implantar el sistema de gestión de calidad y certificarlo para disfrutar así de las ventajas que éste otorga.

