

Importancia de la calidad total en las pequeñas y medianas empresas

Importance of total quality in small and medium-sized business

MBA (c). César Calle Herencia¹

¹ Candidato a Magister en Dirección y Gestión de Empresas por la Universidad de Tarapacá - Chile, Programas de Postgrado en Dirección Estratégica, Dirección de Marketing, Dirección Financiera, Dirección de Proyecto con PMI por Neumann Business School, Tacna, Perú.
E-mail: cesarcalleh@hotmail.com

Recibido Noviembre de 2017 - Aprobado Enero 2018.

RESUMEN

Las organizaciones se desarrollan en un marco empírico donde prevalece el enfoque organizacional en los procesos donde esfuerzos aislados, las cuales no se concentran para una mayor competitividad organizacional en el mercado. En la actualidad el sistema de gestión de la calidad permite a las diferentes organizaciones adoptar por iniciativa un modelo basado en enfoque por proceso, obteniendo así resultados óptimos en los procesos y productos y por consiguiente la competitividad empresarial de la mano con la satisfacción del mercado.

PALABRAS CLAVE: Competitividad, calidad, proceso y satisfacción.

ABSTRACT

The organizations are developed in an empirical framework where the organizational approach prevails in the processes where isolated efforts, which are not concentrated for a greater

organizational competitiveness in the market. Currently, the quality management system allows different organizations to adopt a model based on a process-by-process approach, thus obtaining optimal results in processes and products and therefore business competitiveness along with market satisfaction.

KEYWORDS: Competitiveness, quality, process and satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Las pymes que tienen presencia, reconocimiento y una mayor participación en el mercado de acuerdo al cumplimiento de las necesidades de los consumidores constituye empresas pequeñas con inversiones menores dedicados al comercio y al servicio, dichas empresas actualmente llevan de manera empírica el desarrollo de sus procesos, productos y recursos necesarios sin escatimar la inversión involucrada para la operatividad con la

finalidad de responder las exigencias del mercado.

DESARROLLO/ANÁLISIS/RESULTADO

La competitividad del producto o servicio desde el cliente como un valor diferenciado; se tiene que establecer en las pymes el “Enfoque basado en procesos”, dicha gestión de procesos es un modelo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, la cual determina la implementación y la mejora continua de la gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente en cumplimiento de los requisitos.

Por lo que, el mencionado Sistema de Gestión de la Calidad conllevará a un cambio del quehacer en la empresa para responder a las exigencias del mercado y cumplir con los objetivos estratégicos empresariales. En la actualidad existen en el mercado peruano un mínimo de empresas Pymes que llevaron sus procesos a estándares internacionales, las cuales permitieron trascender a sus productos a mercados internacionales.

La decisión de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad hace involucrar a toda la organización, la misma que la participación y la sinergia organizacional permite tener una comunicación e intercambio en los diferentes procesos con el objetivo de cumplir con las diferentes etapas para la prestación del servicio o desarrollo del producto. En ese sentido, la responsabilidad de implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad recae en la máxima autoridad de la organización para así, impulsar y fomentar a todos los colaboradores a alinear sus procesos y/o actividades a los requisitos determinados por los clientes y éstos mismos aplicados con mejora continua influenciado en el proceso y/o producto.

El Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión voluntaria de querer adoptar una norma internacional en sus procesos, lo que se traduce en una dedicación, involucramiento y capacitación continua para la implementación, sin embargo las pymes adoptan como idea que la

implementación del mencionado sistema es para las grandes organizaciones y que la inversión para su implementación demandaría un mayor capital; son diversas idiosincrasias percibidas por los actuales gerentes de las pymes lo que dificulta o atemoriza adoptar la ISO 9001.

Hoy en día, las organizaciones que adoptaron el Sistema de Gestión de la Calidad tienen mayores oportunidades de identificar sus principales procesos que involucran a la satisfacción del cliente, minimizar los costos de sus procesos e identificar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades. La suma de las mismas permite mayor posicionamiento en el mercado como organización a través de un enfoque de procesos transversales.

En el mercado peruano, el gobierno implementó el Instituto Nacional de Calidad, una organización autónoma y especializada en promover una cultura de calidad para la mejora competitividad de las empresas. Dicha organización desarrollo diversos seminarios y charlas en diferentes departamentos del país con el fin de involucrar a las pymes en la

implementación de la norma ISO 9001, el efecto de ésta iniciativa del estado peruano ha sido mínima debido que la cultura y el comportamiento organizacional de las pymes no permite la adaptación de normas que coadyuven a la competitividad sectorial.

Esto nos hace pensar que la formación de la cultura de la calidad se debe establecer desde los planes de estudio en la educación superior donde la enseñanza del enfoque de la organización debe ser dirigida hacia el cliente manteniendo una rentabilidad. Dicho enfoque obedece a las 4 perspectivas del Balanced Scorecard empezando desde la perspectiva del Desarrollo y aprendizaje, donde la organización aprende e innova para lograr su misión y visión; perspectiva de procesos, donde la organización determina en qué procesos debe sobresalir o son necesarios para la organización; perspectiva de los cliente, la organización determina la propuesta de valor para ofrecer mediante los productos o servicios y la última perspectiva financiera, la organización

determina indicadores financieros y cómo generar valor a los accionistas.

Con lo mencionado en el párrafo anterior podemos definir que la capacitación al personal permite el cumplimiento eficiente de sus funciones en los diferentes procesos que la organización determina para la prestación del servicio desarrollo del producto, aportando valor al cliente y que con ellos mismos se establezca una mayor relación de fidelización de compra teniendo un resultado óptimo en las ventas y mayor participación en el mercado. El enfoque que se determina para el Sistema de Gestión de la Calidad es poder involucrar y generar mayor impacto a la organización conllevando a una participación activa y transversal en todos los procesos.

El Sistema de Gestión de la Calidad va más allá de la plena efectividad de una organización. Es una filosofía de trabajo, en la que todas las áreas y trabajadores integrantes de la organización debe estar convencidos de que, realizando cada uno sus tareas de

forma óptima y sistemática, consiguen un objetivo común, la Calidad y, por tanto, la satisfacción del cliente.

Trabajar en esta dinámica es en sí una satisfacción, pero además se puede conseguir un reconocimiento por ello, mediante certificaciones de los productos que elaboramos o de los servicios que prestamos, los cuales otorgan credibilidad y garantía frente a nuestros clientes y proveedores, además de constituir un signo de prestigio cada vez más valorado y casi imprescindible en el mercado global en el que nos desenvolvemos actualmente. En muchas barreras de entrada de los mercados internacionales exigen la calidad y la garantía necesaria para una comercialización competitiva y segura.

La iniciativa para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza un diagnóstico inicial para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma y con ello tener un punto de partida para determinar las acciones o actividades a realizar, la formación de un

comité de calidad es crucial e importante donde los miembros sean los jefes o encargado de los diferentes procesos que la máxima autoridad de la organización determine en el mapa de proceso.

El diseño de la Política de Calidad determina la línea de acción en el sistema de gestión de la calidad, dicha política debe involucrar a la organización en el desarrollo y cumplimiento de los requisitos del cliente y la mejora continua, siendo éste difundido y entendido por los colaboradores de la organización.

El desarrollo de la documentación y los procesos debe ser enfocados hacia generar valor a los clientes, sin embargo, existen algunas organizaciones que aplican el sistema de gestión de calidad a ciertos procesos que no influye con la satisfacción del cliente, sin embargo, las organizaciones publicitan en el mercado que sus procesos son acordes a las normas de gestión de calidad y se genera un mal entendimiento de percepción de calidad del cliente.

La mejora continua es la etapa final del sistema de gestión de la calidad que permite mejorar los productos o procesos de la organización con la finalidad de poder acrecentar la satisfacción de los clientes y poder determinar o actualizar objetivos organizacionales acordes a la política de la calidad. Dicha etapa constituye el modelo del ciclo de Deming que representa una estrategia de mejora continua basado en 4 pasos (planificar, hacer, verificar y actuar), éste modelo a opinión personal es un “círculo vicioso” el cual la organización busca la mejora del ciclo de vida de un producto o servicio y con ello la satisfacción de los clientes.

CONCLUSIONES

La importancia de la calidad total recae en diferentes factores y área de las Pymes otorgando la posibilidad del desarrollo organizacional, participación del mercado, optimización en los procesos, mejora en los productos y la satisfacción del mercado.

Todo lo mencionado sería posible si se determina una cultura de calidad organizacional como insumo de educación superior en todos los sectores públicos y privados.

El implementar un Sistema de Gestión de la Calidad conlleva a un reto o desafío organizacional enmarcado en la participación mutua de los colaboradores con la finalidad de cumplir y ser comprometidos en las diferentes direcciones que apunta el Sistema de Gestión de la Calidad, en ese sentido, se requiere el compromiso desde la Alta Dirección para fomentar un Análisis inicial en los diferentes procesos y que estos sean punto de partida en el cumplimiento de los diferentes requisitos que exige.

La Mejora Continua, debe ser proporcionada por las diferentes herramientas de calidad para la identificación de Oportunidades de Mejora, No Conformidades y la Insatisfacción de los Productos o Procesos que impactan en los clientes internos y externos. Sin duda enmarca un

ciclo vicioso que busca prevalecer la optimización de los procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Balanced Scorecard - Importancia en los Sistemas de Calidad (2011), MILTON EDUARDO AYALA VELOZA
- International Standard Organization - ISO.(4ta edición).(2008).ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. Ginebra, Suiza.
- Implantación de sistemas de gestión de la calidad. Norma ISO 9001:2015, Antonio Enríquez Palomino y José Manuel Sánchez Rivero.
- Instituto Nacional de Calidad - página web <https://www.inacal.gob.pe/>