

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cada vez hay más empresas que, junto con su logotipo y denominación, muestran el símbolo de Certificación de Calidad en sus comunicaciones y anuncios. Seguramente, muchos de nuestros proveedores y clientes tienen este símbolo en las cartas que nos envían.

En un primer momento parece que este símbolo de reconocimiento de la calidad se aplica nada más que a los productos de consumo, electrodomésticos, alimentación, muebles, etc; pero, cada vez más, las empresas no productoras, sino exclusivamente proveedoras de servicios o vendedoras de productos, adoptan estos sistemas con el fin de optimizar las tareas dentro de la empresa y de dar el mejor servicio al cliente final.

La obtención de este símbolo es laboriosa y costosa, pero nos permite, como clientes, saber que la empresa a la que le estamos adquiriendo los bienes o servicios, se comporta en su funcionamiento interno siguiendo las pautas establecidas en la normativa internacional, consensuada por todos los países, que persigue como objetivo final la "satisfacción del cliente", garantizándonos de alguna manera la calidad, no solo del producto que estamos adquiriendo, sino de la empresa en sí misma.

Cuando actuamos como clientes, es importante saber que la empresa que nos provee de algo que necesitamos está utilizando métodos que nos garantizan cosas como el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios por parte de la empresa, la calidad en los puestos de trabajo de sus trabajadores, la cualificación y formación específica del personal en cada proceso, etc.

Cuando nosotros somos la empresa, nuestro objetivo final es satisfacer al mayor número de clientes posible, con lo que si utilizamos un sistema orientado a conseguir ese objetivo, nuestra labor, será algo más fácil.

El estudio en profundidad de los procesos que se realizan en cada empresa, detectando con ello los que significan un aumento de la facturación y los que nos hacen perder tiempo y dinero, se está convirtiendo en algo cada vez más necesario para nuestras empresas, ya que en muchos sectores, no solo industriales o de producción, sino también en empresas mucho más pequeñas, dedicadas incluso al comercio minorista, la detección a tiempo de los errores de proceso, puede ser importantísima para el buen desarrollo de nuestra empresa.

La adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de cualquier empresa u organización. Una empresa que funcione de manera eficaz tiene que ser capaz de identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, que finalmente llevan a la obtención del producto o servicio final que es el que se ofrece al cliente. Cada una de estas actividades, denominadas procesos, utiliza **recursos** que transforman unos **elementos de entrada** en **resultados**, es decir, aplicado por ejemplo a un comercio minorista, un proceso podría ser "la recepción de mercancía". En este proceso, el repartidor llega y deposita las cajas contenedoras de la mercancía (los elementos de entrada) en el comercio, un empleado o el mismo dueño del establecimiento (el recurso), se hace cargo de ella y comprueba que el contenido de la caja se corresponda con lo que se ha pedido, firma el albarán de entrega y deposita la nueva mercancía en el almacén (el resultado).

Si queremos aplicar esto a, por ejemplo, una mensajería, podemos denominar uno de los procesos como "la entrega del paquete", en el que el mensajero (recurso) recoge el paquete (elemento de entrada) en el almacén de la empresa y lo lleva al destino determinado en su orden de trabajo, entregándolo a la persona designada y pidiendo la firma de la entrega (el resultado). Previo a este proceso habrá otro que podemos llamar "obtención de órdenes de trabajo", en el que habrá un empleado u ordenador (recurso) que recoja la información de los destinos de los paquetes (elementos de entrada) y los traspase a la orden de trabajo (resultado) que será posteriormente entregada al mensajero.

El buen funcionamiento de todos estos procesos encadenados significa que el producto final, el resultado o el servicio al cliente se verá mejorado, convirtiendo la empresa en una máquina de crear, servicios o productos, perfectamente engrasada y en el máximo nivel de producción, de manera que la sustitución de alguna de sus piezas pueda ser efectuada sin el más mínimo retraso.

En todas las empresas, grandes o pequeñas existen esta serie de procesos que necesitan un método preestablecido o rutina de actuación, desde la contratación de empleados hasta la venta final del producto o servicio. Habitualmente, en las grandes empresas, hay un departamento de metodología que es el que se encarga de determinar qué cosas hay que hacer, cuándo hay que hacerlas y quién tiene que hacerlas, pero en las pequeñas empresas, esta tarea recae normalmente en el mismo dueño de la empresa, que sigue sus

propias ideas y utiliza sus conocimientos y sentido común para determinar cómo se hacen las cosas. Esto nos lleva a que sea una sola persona la que tiene los conocimientos del funcionamiento interno de la empresa y además a que se aplique cada vez un método diferente, en función de factores como el humor de ese día, la cantidad de horas dormidas la noche anterior o los problemas económicos del momento, generando a la larga un caos difícil de solucionar.

Si en las pequeñas empresas y comercios se preestablecen los métodos de trabajo y se documentan correctamente de manera que cualquier persona ajena a la empresa pueda, en poco tiempo, hacerse con el control de los procesos, se facilita enormemente el desarrollo de las actividades inherentes al negocio y se provoca el crecimiento de las empresas y su competitividad, liberando al dueño rápidamente de las tareas para las que ha contratado a un nuevo empleado, por ejemplo, o permitiendo la sustitución casi inmediata de una baja laboral.

Con el objetivo de implantar en las empresas, grandes o pequeñas, un sistema de control de Calidad, están apareciendo en el mercado otras empresas que analizan los procesos y determinan los procedimientos óptimos a seguir para cada uno de ellos, ayudando a conseguir y mantener la certificación correspondiente a cada empresa.

Estas nuevas empresas tienen un coste para el empresario que decide implantar el sistema en sus instalaciones, por lo que los organismos oficiales, con el fin de promover y facilitar la obtención de los certificados de calidad, están subvencionando en todo o en parte los gastos inherentes a esta práctica, que cada vez es más exigida, no solo por los consumidores finales, sino para la obtención de otras subvenciones, e incluso, en los casos de hostelería y restauración, por los proveedores de estos servicios, como tour-operadores y agentes organizadores de congresos y viajes.