

La Calidad es Responsabilidad de Todos

Alondra Geraldinne Hernández León
Javier Omar Martínez Salas
Adriana Pérez Tepeacatl
Miguel Ángel Santos Valencia

El propósito de este artículo es la divulgación de la importancia de la calidad a nivel organizacional. Seguramente alguna vez has escuchado la palabra CALIDAD ya sea en algún comercial, radio, inclusive en redes sociales. Alguna vez te has preguntado ¿a qué se refiere este término? Según la Real Academia Española define a la Calidad como:

“... conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa.” (RAE, 2014). A partir de este concepto podemos decir que la CALIDAD se determina a partir de las diferentes características que componen los objetos o personas.

Otra definición relevante es la que nos aporta uno de los padres de la Calidad W. Edwards Deming el cual nos dice que:

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (citado por Méndez, 2013).



depositphotos_19212287-stock-photo-put-the-check.png

El consumidor es el que evalúa el cumplimiento de las especificaciones requeridas en los productos y servicios que está solicitando y que su relación precio-calidad sea el adecuado. Un ejemplo en la industria automotriz es el de un Cadillac sedan y un Jeep Cherokee: ambos se adaptan a un uso, pero cubren distintas necesidades de diferentes tipos de clientes. Si el usuario desea un vehículo lujoso para viajar en carretera, el Cadillac sería el adecuado para cubrir estas necesidades, en cambio, si el usuario requiere de un vehículo para acampar y recorrer lugares montañosos, se considera que un Jeep tiene lo indicado para un uso más rudimentario.

También podemos decir que la calidad involucra a cada persona de una organización, sin importar el nivel jerárquico o las actividades que realice. Todas las empresas quieren tener calidad y esto es indispensable para que una organización funcione correctamente. La calidad no solo tiene que ver con los productos o servicios que ofrezca, también debe existir la calidad de la gente que trabaja en ella; deben tener calidad mental. Si los empleados no están dispuestos a implementar la calidad en la empresa ningún intento tendrá buenos resultados. Y si los directivos, empleados de oficina y operadores de la planta trabajan en conjunto para lograr calidad se obtendrán grandes beneficios.

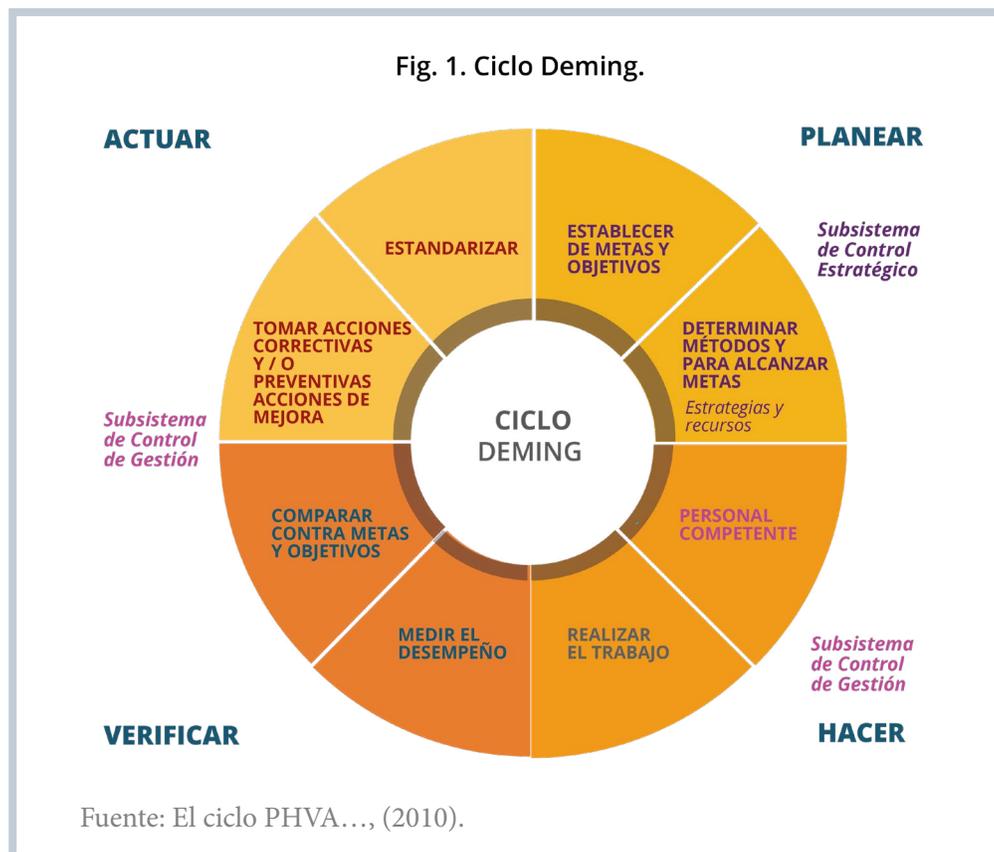
La calidad se practica desde hace años en Estados Unidos y en otros países, pero tiene sus orígenes en Japón. Debido a la falta de recursos, se percataron que, si querían permanecer en el mercado, tenían que fabricar mejores productos que la competencia internacional. La calidad no solo es el producto final, si no todo el proceso que conlleva el manufacturar algún producto. La calidad se tiene que poner en práctica desde el diseño hasta que el producto este en las manos del consumidor final, involucrando las acciones administrativas y de ventas. Otro aspecto de suma importancia en el cual también se tiene que ejercer la calidad es en la atención al cliente, durante su compra y los servicios que pudieran presentarse después de ella.

Para determinar la calidad de una empresa, tenemos que sumar la calidad de cada persona que labore en ella, uno de los principios básicos de la calidad emitidos por Ishikawa es: EL CONTROL DE CALIDAD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS TRABAJADORES EN TODAS LAS DIVISIONES.

La calidad no solo es responsabilidad de los directivos o supervisores: no solo debe recaer en algún departamento de supervisión de la calidad o de manufactura. Es responsabilidad de todos los empleados que la conforman y para implantar la calidad se debe identificar los problemas que existen en el área de trabajo, y así, llevar a la organización a una mejora continua: esto conlleva el liderazgo de la dirección, formación y motivación, un sistema de gestión documentado. Según la NTP-ISO 9000:2001: Mejora continua es una actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, siendo los requisitos la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Esto es, la mejora es una actividad que se tiene que realizar todos los días para la solución de problemas, y así poder llevar a cabo la optimización de sus operaciones (García, Quispe y Ráez, 2014).

El ciclo Deming es un procedimiento para el mejoramiento (véase Figura 1). Es una guía lógica y racional para actuar en una gran variedad de situaciones, una de las cuales es resolver problemas (Escalante, 2008). Dentro del sistema de gestión de calidad existe el ciclo PHVA

(Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), el cual está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad. Con este sistema de gestión de calidad las organizaciones lograrán el liderazgo y mantener la excelencia en sus productos o servicios y con el constante compromiso de estar orientado a la satisfacción del cliente.



Si cada persona realiza su trabajo con calidad desde el inicio del sistema de producción, los costos, retrabajos y desperdicios se minimizan. Por otro lado, la satisfacción del cliente, las ventas y la preferencia del cliente se van a maximizar. Si 1) el encargado del diseño del producto recaba correctamente las necesidades de los consumidores, 2) si el encargado de la manufactura del producto supervisa en todo momento que cumpla con los estándares y características ya antes señaladas, y por último, 3) si el encargado de ventas ofrece un trato agradable al cliente, se puede decir que la empresa está trabajando con calidad, gozará de todos los beneficios que esto conlleva, el personal tiene que ser más eficaz, eficiente y participativo en todo momento (Evans y Lindsay, 2005).

Para que el personal sea productivo y eficaz se necesita que se prepare, trabaje y se esfuerce ya que solo él tiene la responsabilidad de decidir y actuar. Pero por otro lado si la empresa

solo supervisa la calidad ya cuando el producto está en su fase final y, dado el caso, si no cumple con los estándares o características necesarias, provocará un desperdicio de tiempo. Cuando el empleado no clasifica las tareas de acuerdo a su urgencia e importancia, desperdicia tiempo y, a su vez, esto repercute en que la empresa tenga pérdidas o que no cumpla con las expectativas del consumidor. La organización deberá de caminar hacia un mismo lado para que se alineen los esfuerzos y desarrollen la capacidad en equipo para lograr los resultados que desean.

La buena calidad es una condición que se debe mantener en todo servicio o producto para conseguir la mayor satisfacción del consumidor, en un mundo globalizado como el actual, los retos son cada vez mayores, primordialmente en la competencia que hay entre las empresas. Para mantener una buena calidad en la empresa se debe tener una estandarización y un buen control de los procesos, para mejorar la calidad dentro de la empresa se debe hacer un sistema basado en la norma ISO 9001; esta es una Norma Internacional que se aplica en sistemas de gestión de calidad en la cual se agrupan todos los elementos de la administración de calidad que una empresa debe tener para que su sistema sea efectivo y no le impida administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Al momento de aplicar la Norma ISO 9001 se presentan una serie de ventajas para las empresas algunas de ellas son:

- La satisfacción del cliente, mediante la entrega de sus productos o servicios y que cumplan con los requerimientos que se hayan solicitado.
- La reducción de costos, a partir de la mejora continua en los procesos y la eficacia de la parte operativa.
- La posibilidad de expandir el mercado.
- La mejora en las relaciones entre las partes interesadas, incluyendo desde el personal, clientes y proveedores.
- Obtener un mejor control en el proceso (Cfr. Escalante, 2008).

Para las empresas es importante mejorar su calidad, para esto es primordial establecer objetivos personales de calidad, en otras palabras, establecer metas para mejorar el nivel de desempeño. Asimismo, se debe comprobar la satisfacción tanto del personal como la de los clientes. Se debe usar adecuadamente todo tipo de recurso; no malgastar el tiempo, el dinero, los materiales y demás recursos de la empresa, lo antes mencionado permitirá a la empresa fortalecer su autodisciplina acabando de forma eficiente con lo que se comienza. Es importante recalcar que se debe requerir calidad de todas las personas que conforman la organización sin importar la jerarquía en la que se encuentren dentro de la empresa.

Es importante recalcar que, aunque se aumente la producción en una empresa siempre se debe tener en cuenta que la relación con la calidad no se debe perder. Lograr que todos los involucrados en la organización de una empresa (desde operarios hasta altos directivos)

lleven una buena relación laboral permite que establezcan metas comunes y logren un buen desempeño para la empresa. Cualquier meta que se quiera alcanzar depende de la disposición y voluntad de cada uno, así también de la responsabilidad que quieran asumir, siempre se requiere de la participación de los demás involucrados en el proceso, ya que no es posible que todo lo realice una sola persona.

En conclusión, para que se logre la calidad en una organización es necesario que las personas que participan en los procesos de la empresa realicen sus actividades de manera adecuada y correcta, esto sin importar el mando o puesto que desempeñen. Principalmente la gente que tiene el mando es responsable porque encamina para que la organización cumpla con los lineamientos, potencia la labor y creatividad del talento humano.

De igual manera es de suma importancia que la calidad no recaiga en un solo departamento (o persona) ya que la calidad es responsabilidad de todos, esta se debe supervisar en cada fase de la producción de algún bien: esto permitirá reducir los costos, trabajo, entre otros aspectos, además incrementará la eficiencia, eficacia y productividad de la empresa. Asimismo, es necesario tomar en cuenta las opiniones del personal que se encuentra directamente en la producción, cliente y proveedor, partiendo de ahí se puede idear, crear, planear, implementar y supervisar una mejora.

Esto hace que la calidad en conjunto en una organización funcione de manera correcta ofreciendo a los consumidores productos que satisfagan sus necesidades y expectativas, y así, competir por los clientes en un mercado globalizado.

Referencias bibliográficas:

- Castañeda, L. (1992). *La calidad lo hacemos todos*. México: Ediciones poder.
- El ciclo PHVA y las normas ISO 9000. (2010). *Emprendices* [Página de internet]. Recuperado de: <https://www.emprendices.co/el-ciclo-phva-y-las-normas-iso-9000/>
- Escalante, E. (2008). *Seis sigmas metodologías y técnicas*. México: editorial Limusa.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2005). *Administración, control de la calidad*. México: Editorial Thomson.
- García, M., Quispe, C. y Ráez, L. (2014). Mejora continua de los procesos. *Industrial data*, 6(1), 89-94. DOI: 10.15381/idata.v6i1.5992
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw Hill.
- Méndez, J. (2013). Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. *Gestiopolis* [Blog digital]. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. España: Espasa Calpe Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>