

“Los profesionales en Ciencias Económicas deben involucrarse en el tema de la calidad”



Dr. Dante Cristina

Tutor de Sistemas de Gestión

consejo

Profesional de Ciencias
Económicas de la Ciudad

Fuente: Revista Consejo – Nº 20 – Noviembre 2011 – ISSN 1851-6610



Desde hace algún tiempo, cuando se hace referencia al tema de la calidad en las organizaciones, surgen dos cuestionamientos al respecto: si les aporta valor, o bien, si es simplemente un instrumento de marketing.

Para abordar este tema, es importante plantearnos cuál sería el punto de partida para este análisis. Lo primero que se me ocurre es pensar acerca de la diferencia conceptual entre un sistema de gestión de la calidad y un sistema de calidad en la gestión.

Los invito a analizar juntos estos dos enunciados, de los cuales podrían surgir, o no, cuestionamientos acerca de estos conceptos.

Calidad en la gestión de las organizaciones

Existen diferentes opiniones al respecto. En algunos casos se piensa que para lograrla se debe implementar sistemas que permiten obtener una certificación, y con ello se alcanza un grado de satisfacción del cliente (gestión de la calidad). Ambos conceptos confluyen hacia el mismo objetivo: satisfacer la necesidad del cliente.

Se ha comprobado que en la mayoría de los casos el cliente no toma en cuenta esta señal (excluyo en esto la relación entre empresas, las que conocen el valor que aporta una gestión de calidad para comercializar sus productos, pues les interesa que sus proveedores estén certificados, dado que ello permite disminuir costos de supervisión en controles de materias primas y materiales recibidos).

Volviendo al cliente, ¿qué es lo que toma en cuenta, qué es lo que realmente tiene importancia para él y qué le agrega valor? Desde su punto de vista, lo importante es el resultado que percibe de las empresas en cuanto a atención, cumplimiento de plazos, correcto asesoramiento, respeto, cortesía, empatía, predisposición a solucionarle los problemas, un buen servicio de postventa, una ética comercial, etc.

Otro atributo de la calidad (en cualquiera de los dos sistemas) es que lleva implícitas la creatividad y la innovación. Sin ellas, ninguna empresa puede posicionarse y perdurar en el mercado.

La calidad en la gestión trata temas como liderazgo, planeamiento estratégico, enfoque de clientes y mercado, gestión de procesos, gestión de las personas y gestión de los recursos, obviamente con sus resultados asociados (liderazgo, clientes, mercado, económico-financiero, operativos, proveedores, personas y responsabilidad social).

Los sistemas de gestión, cualquiera sea la norma que los contenga, se hacen necesarios en varios sentidos: uno es en relación con el cliente; otro es en relación con las partes interesadas, como accionistas, sociedad, gobierno, municipios, comunidad, otras empresas, organizaciones sin fines de lucro, pequeños emprendimientos, etc.

En ambos casos se logra la disminución de costos, eliminación o disminución de reprocesos, mejoras en los ingresos, detección y eliminación de tareas o actividades duplicadas, excesivos controles, pago de garantías, incumplimientos contractuales, excesivos reclamos y costos asociados, y, por lógica, la mejora en el precio final del producto.

Gracias a la implementación de estos sistemas se va obteniendo un grado de comprensión y concientización en cada uno de los integrantes de la organización, que se percibe en el cambio de actitudes de sus funciones específicas, hasta llegar al concepto de

que las cosas se deben hacer bien desde la primera vez. De este modo, y como consecuencia, este cambio repercute en los resultados económico- financieros.

En la actualidad, la calidad ha cobrado una importancia tal para las organizaciones que su falta la convierte en un obstáculo para poder comercializar sus productos en el exterior; y se constituye de este modo en una barrera aduanera.

Estamos transitando por el siglo XXI y cada vez más las empresas asumen un alto grado de compromiso con el entorno social. La calidad en la gestión es necesaria porque las organizaciones van camino hacia su sustentabilidad. En el caso contrario, no sobrevivirán.

Para finalizar, me gustaría dejar un mensaje a mis colegas, en especial a Contadores y Licenciados en Administración. Les recomiendo que se involucren en estos temas. No dejen pasar esta oportunidad para la Profesión, ya que esta se encuentra directamente ligada a la gestión de las organizaciones. Les sugiero que comiencen a explorarlos; ustedes tienen las competencias necesarias y es una oportunidad laboral.

Todos estos sistemas necesitan conocimiento de gestión y de prácticas de auditorías tanto internas como externas. Estamos preparados conceptualmente y prácticamente para ello, pero lamentablemente no es común ver colegas con dedicación en estos temas.

Entiendo que sería interesante que en la Facultad de Ciencias Económicas se incluya una materia sobre sistemas de gestión, donde se analicen los sistemas de calidad, medio ambiente, seguridad, responsabilidad social; y el modelo de excelencia argentino puede ser materia de grado o de posgrado.

consejo

Profesional de Ciencias
Económicas de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires

