

Calidad integrada: un desafío sistemático organizacional

Marcia Almeida-Guzmán y Wilson Araque Jaramillo, editores
Quito: Corporación Editora Nacional / Universidad Andina Simón Bolívar, 2019

Reseñado por Humberto R. González G.¹

Para realizar la reseña de un libro que consiste en la compilación de aportes académicos de varios autores, es necesario entender la concepción amplia y diversa de cada uno de sus autores, así como el abordaje de temas cuyo punto común es la excelencia empresarial, aunque dentro de un marco de innovación y mejora continua los entramados son diversos y complejos.

Comienzo presentando el artículo “La integración de los sistemas de gestión: calidad, ambiente y seguridad y salud ocupacional”, escrito por Marcia Almeida-Guzmán, quien nos da una retrospectiva de los sistemas de gestión desde el apareamiento de la primera versión de la serie ISO 9000 hace tres décadas, luego la ISO 14001 respecto al medioambiente hace dos décadas, y tan solo hace una década aparece las OHSAS 18001 respecto a seguridad y salud ocupacional, que deja en claro que la norma internacional vigente es la recién publicada ISO 45001: 2018, señalando de alguna manera los avances que se han dado en el mundo sobre calidad, medioambiente y seguridad y salud ocupacional.

-
1. Ingeniero químico, máster en Ingeniería Industrial, con amplia experiencia en procesos y calidad. Ha sido profesor de posgrado en la Escuela Politécnica Nacional (EPN) y en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE). Actualmente es decano de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Central del Ecuador (UCE) y miembro de la Academia Bolivariana, capítulo Ecuador.

Presenta conceptos sobre lo que representan los sistemas de gestión, así como los elementos que lo constituyen, tomando en consideración para ello criterios emitidos por reconocidos autores, tanto clásicos como Fayol y Weber como también modernos como Gatell y Prado.

A fin de lograr la explicación sobre los sistemas integrados de gestión se lo hace bajo tres enfoques: la teoría general de sistemas, la teoría organizacional y la gestión de la calidad total, debiendo destacarse que los tres enfoques basan su desarrollo en una visión sistémica.

Merece resaltarse los datos que presenta respecto al número de certificaciones, tanto a nivel mundial como dentro del Ecuador.

El segundo tema abordado es “La cultura de la calidad en el tercer milenio: la norma internacional de calidad ISO 9001:2015”, escrito por Marcelo Rosero Aguirre, quien señala que lo que busca es dibujar las características modificadas de la sociedad del tercer milenio y describir cómo la Norma ISO 9001:2015 puede apoyar a las organizaciones privadas y públicas a afrontar las nuevas realidades. Para ello resalta varios factores como: capacidad de reaccionar ágilmente, el liderazgo muy cercano a la fuerza de trabajo, la habilidad de percibir tempranamente los cambios conductuales de la sociedad y la necesidad de que estos cambios sean liderados.

Entre las novedades de esta norma, presenta la incorporación del ANEXO SL, como componente esencial de la versión 2015, que describe de una manera ágil las diez cláusulas aplicables a todas las modalidades de sistemas de gestión y ofrece pautas concretas para la implementación de esta nueva norma. Concluye expresando su preocupación por el porcentaje tan bajo (3%) de todas las organizaciones existentes en el país que han optado por sistemas de calidad como instrumento seguro para crear un mundo más justo y más agradable.

El tema siguiente es “Gestión de la seguridad y salud ocupacional, OHSAS 18001:2007 y la nueva ISO 45001:2018”, escrito por Leonel de la Roca, en el que se hace una reseña de la evolución que ha tenido la seguridad y salud ocupacional a través de la historia de la humanidad; analiza el papel que han tenido las OHSAS desde su origen y cómo ha evolucionado a través del tiempo hasta llegar a la ISO 45001:2018; y luego da ciertos lineamientos que permitirán implementar un sistema de seguridad y salud ocupacional de una forma exitosa, considerando el contexto de la organización, el liderazgo,

la planificación basada en riesgos y oportunidades, y los procesos de soporte. Al referirse a la operación de los procesos señala que es importante la planificación y control de la operación, la jerarquización de los controles, la gestión del cambio, la externalización de los productos y servicios, etc.

Parte importante de su artículo constituye lo referente a la forma de llevar adelante la evaluación del desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, para lo cual plantea la necesidad de realizar un monitoreo, medición y análisis de los procesos, el cumplimiento de los requisitos legales, la importancia de promover una auditoría interna, y finalmente el compromiso de la alta dirección para realizar una revisión que le permita enterarse de cómo se está desarrollando el sistema, lo que permitirá obtener oportunidades de mejora, una mejor toma de decisiones, generación de estrategias, prevención e identificación de necesidades.

Termina presentando los beneficios de implantar este sistema de gestión y la importancia de integrar los sistemas de gestión con los que cuente una empresa.

El siguiente tema versa sobre “La importancia de las auditorías de sistemas de gestión y estrategias para garantizar su éxito”, presentado por Armin Pazmiño Silva. El autor nos enriquece con varias sugerencias fruto de su amplia experiencia en el tema, de ahí que presenta desde conceptos fundamentales, responsabilidades a tomarse en cuenta, herramientas que deberían utilizarse y varios consejos indispensables para cumplir exitosamente una auditoría.

También plantea las estrategias a seguirse para la conducción de auditorías de sistemas de gestión, para lo cual parte de una pregunta que busca identificar los aspectos relevantes para promover una cultura de calidad y satisfacción de las partes interesadas en la conducción de la auditoría. Propone la utilización del círculo virtuoso de mejora continua (PHVA) como una estrategia en la gestión de auditorías bajo el nuevo enfoque de alto nivel.

El siguiente tema versa sobre “La comunicación como factor del mejoramiento continuo y los sistemas de gestión”, desarrollado por Ma. José Ibarra G., Fanny Paulina Pico B. e Irlanda Esthela Ramos A., quienes en su estudio analizan la importancia e implicación de la comunicación en las organizaciones, para lo cual revisan las tres escuelas que se han desarrollado a través del tiempo: teoría clásica de las organizaciones, movimiento de

relaciones humanas y teoría sistémica, resaltando que en este trabajo se pondrá énfasis en la relación empresa-empleado, denominada comunicación interna, y su importancia en la organización traducida en su sistema de gestión, pues se encuentra en capacidad de atravesar todos los procesos de la organización, considerada como una herramienta de gestión que ha ido pasando de táctica a estratégica y que facilita la implicación de cada actor social que conforma la institución. Se pasa luego a revisar la relación entre comunicación y mejora continua, resaltándose que la comunicación interna desempeña un rol fundamental en el mejoramiento continuo, dado que puede acelerar, detener o anular los procesos de innovación y de generación de conocimiento, que para ser efectiva debe ser holística, integradora, dinámica e implicar a todos los miembros de la organización, contribuyendo de esta manera al éxito de cualquier sistema de gestión de cualquier empresa.

El siguiente tema del libro nos presenta “Calidad y competitividad integrada: una alternativa para la producción sistémica”, escrito por Wilson Araque Jaramillo, quien desarrolla una propuesta de mucha actualidad cimentada fundamentalmente en una visión sistémica que permitiría que la competitividad sea vista como resultado de la interacción de la calidad con la productividad y la innovación, para lo cual involucra de una manera contundente a tres sectores clave: el Estado, el sector empresarial y la academia, y propone para cada uno de ellos acciones a tomarse, de manera que sus aportes permitan contar a futuro con un mejor Ecuador. Para ello nos habla de abandonar ese enfoque cartesiano orientado al mejoramiento de una sola variable, y dar paso al pensamiento sistémico, que sostiene que las partes que forman un todo no existen aisladas, sino que están totalmente conectadas.

Sustentado en el pensamiento sistémico, plantea la transformación de aglomeraciones empresariales en clústers, potencializando la localización geográfica como factor clave de un trabajo colaborativo e interactivo orientado a la consolidación del desarrollo socioeconómico del país, incluyendo pilares fundamentales como la solidaridad, la inclusión, la justicia y la equidad social.

Realiza, además, el análisis de las variables productividad, calidad e innovación, las mismas que considera pilares fundamentales de estos clústers.

Al enfocarse en la productividad, señala la necesidad de una formación y capacitación en todos los niveles, incorporación de nueva y sofisticada

tecnología, optimización de la capacidad instalada, incorporación de las TIC, reconociendo la necesidad de revisar los índices de productividad que se manejan en el medio empresarial ecuatoriano, considerando que las mipymes tienen un alto peso dentro del tejido empresarial del país, por lo cual se señala que existe una brecha significativa de productividad conforme se va incrementando el tamaño de las empresas.

Al hablar de calidad, hace referencia a la importancia de enfocarse en la satisfacción del cliente externo e interno bajo la filosofía de la calidad total, que involucra desde el aprovisionamiento de la materia prima hasta la entrega del producto terminado, resaltando que la calidad es el resultado de la interacción de varios actores, siendo uno de ellos el consumidor final.

Al referirse a la innovación, no pasa por alto que el paso previo es la creatividad. Vale resaltar que el proceso de innovación es complejo y multidisciplinario, con un alto sentido utilitario, en el cual la empresa es el actor central; su evaluación está basada en impactos tangibles muy ligados a proyectos de investigación y desarrollo, para lo cual se requiere de una articulación entre Estado-empresa privada y sistema educativo, a lo que yo añadiría la sociedad.

Nos invita a pensar que si queremos potencializar la innovación deberían comenzarse a dar los primeros pasos en nuestro sistema educativo inicial, para finalmente terminar en las universidades y escuelas politécnicas, a través de la generación de investigaciones orientadas a la solución de los diversos problemas que afrontan nuestras empresas, sin descuidar los recursos financieros que permiten llevar adelante dichas investigaciones, que deben contar con el aporte tanto del sector público como del privado.

Especial atención merecen las estadísticas que se presentan sobre el emprendimiento en nuestro país, que revelan que el emprendimiento por necesidad —en el cual el aporte de la innovación es casi nulo—, en 2017 alcanzó un 42,3 % frente al 29,6 % que representa la tasa de innovación por oportunidad, lo cual nos obliga a reflexionar que “emprender no es repetir sino innovar, cambiar, actualizarse, ir hacia el futuro con la mente abierta y la voluntad dispuesta a desafiar lo desconocido, a descubrir lo que está oculto, a crear lo que aún no existe”.

Para concluir, debo señalar que el libro presenta temas de gran actualidad, que son abordados con seriedad e inteligencia y están orientados a facilitar una

mejor comprensión al lector de la problemática que vive el sector empresarial y también el lector de la academia, constituyéndose en un material de estudio que permitirá encontrar respuestas a varios de los interrogantes que son materia de discusión en la política empresarial de nuestro país. Vale la pena resaltar las valiosas referencias bibliográficas en las que se encuentran sustentados cada uno de sus capítulos, lo que permitirá profundizar los temas tratados.