

## **Importancia de la Gestión de la calidad en la empresa**

La gestión de la calidad se traduce en una búsqueda permanente de la mejora con el objetivo de situarnos en una posición ventajosa, adquiriendo un posicionamiento estratégico en nuestro sector. Hoy en día buscamos productos certificados por sellos de calidad. Esperamos que lo que pagamos por ello vaya en proporción a su durabilidad, a su usabilidad e incluso a la satisfacción que nos proporcione lo que hemos comprado. A veces asumimos que la calidad es cara. Pero ¿no es más caro comprar algo que luego no me sirva o me satisfaga menos de lo esperado? Muchas veces culpamos a los sistemas de calidad de generar más trabajo, más trámites y más problemas en el funcionamiento de una empresa. Pero un sistema bien gestionado, en continuo funcionamiento y revisión evita multitud de fallos a la empresa y posibles reclamaciones de clientes. Un sistema de gestión es una obra eternamente inacabada. Este debe estar abierto a que todos los trabajadores participen del mismo, e incluso los proveedores y clientes. Si ese sistema que controla un producto, bien o servicio es de calidad, satisfará a la empresa, a los trabajadores, a los proveedores y por supuesto al cliente, que al fin y al cabo es el jefe en la sombra de cualquier empresa. Un sistema de gestión, por tanto, nos permite:

- Dar al cliente lo que necesita, escuchando lo que el mercado pide.
- Ir más allá de la satisfacción del cliente, detectando nuevos nichos de mercado a través de nuevas necesidades que tendrán los clientes.
- Media entre las reclamaciones del cliente y las posibilidades de reparar esa insatisfacción.
- Si bien muchas veces no es un tema legal, el disponer de un sistema de gestión por procesos permite cumplir mejor con los requisitos legislativos.

Debemos entender, por tanto, que la calidad es una cultura. Esta debe impregnar y permitir la participación de toda la empresa, desde la alta dirección hasta los escalafones más bajos, sin olvidar los ejecutivos, mandos intermedios, personal especialista, RRHH, etc.

## **La calidad es cosa de todos**

Es parte inherente del proceso productivo, como también debe ser la prevención de riesgos o la protección del medioambiente. Es más, la política de calidad acaba exigiendo a proveedores de productos y servicios o colaboradores externos, su homologación y posterior evaluación (continua o periódica), según los requisitos exigidos por el sistema implantado en cada organización. El enfoque de la calidad implica que el cliente lo es todo. Recordemos que un cliente satisfecho es la mejor publicidad. Sobre todo, teniendo en cuenta del auge de las redes sociales e internet donde se pueden encontrar fácilmente las opiniones y testimonios de los consumidores. Evidentemente la calidad tuvo unos precursores, a mediados del siglo pasado, que fueron Deming, Crosby, Juran e Ishikawa. Ellos sentaron las bases de la orientación al cliente, los procesos de mejora continua, los resultados a largo plazo, el cero defecto, la importancia del compromiso de la dirección, derrotar el miedo al cambio, la adecuación a las necesidades del cliente, la estadística aplicada al control de calidad, etc. Así pues, practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto o servicio de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

## La calidad en la empresa

La empresa, por lo tanto, debe tener unos cimientos sólidos basados en:

- La satisfacción total del cliente es el objetivo prioritario de todos los miembros de la organización.
- La única manera de hacer el trabajo es bien.
- Corregir fallos no es una opción, deben preverse para evitarse. No es cuestión de arreglar, es cuestión de evitar.
- La no calidad siempre es más cara que la calidad.

Estos cimientos se consiguen gracias a un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual debe incluir:

- La política en la que se va a basar el sistema y como se va a alcanzar.
- Cuáles son los objetivos y que herramientas se dispondrán para su consecución.
- Organigrama de la entidad donde será aplicado el sistema.
- Reparto de responsabilidades entre el personal implicado.
- Procedimientos y procesos que se definen.
- Requisitos de formación.
- Normas de actuación.

Una empresa que pretenda tener éxito debe entender la calidad como un cambio cultural, a largo plazo y en continua revisión, en el que todas las acciones de la organización se enfocan a la satisfacción total del cliente. Esta satisfacción será el alfa y el omega de todo lo que acontezca en la empresa. El coste inicial que puede entrever el empresario en las fases iniciales de implantación, se reduce a corto y medio plazo. Se reducen los errores y costes por la no calidad, se optimizan los recursos y se reducen las pérdidas de tiempo.

## Herramientas y metodologías utilizadas en la gestión de la calidad

La calidad no tiene que ser complicada en su ejecución. Esto lo demuestran algunas de las herramientas básicas que son aplicables a la gestión de la calidad:

- Diagrama de causa efecto o de Ishikawa.
- Estratificación.
- Hoja de verificación y de recogida de datos.
- Histograma.
- Gráfico de Pareto.
- Diagrama de dispersión o correlación.
- Gráficos de control.

Todas estas herramientas se caracterizan por ser visuales y utilizar métodos estadísticos sencillos, lo que facilita su comprensión y aplicación. De hecho pueden ser aplicables a cualquier organización y por cualquier empleado. Además, las empresas deben aplicar el benchmarking (comparación referencial). También conocido con el nombre de “estudios de desempeño comparativo”. Nació a partir de la necesidad de saber cómo se están desarrollando otras empresas para tener información que sirva para mejorar los procesos y entrar en un amplio nivel de competitividad. De esta manera, una empresa debe seguir un proceso continuo de medir y comparar sus productos, servicios y prácticas con los de las empresas líderes que ofertan un producto, bien o servicio análogo. Es, por tanto, una metodología de calidad que busca lo mejor de lo mejor, estudiando el mercado, a los clientes y a la competencia más destacada. El benchmarking se podría desglosar en nueve pasos:

- Obtener el compromiso por parte de la dirección y los empleados.
- Determinar en qué procesos va a recaer el Benchmarking.
- Determinar los factores a medir.
- Identificar la organización que cuenta con el proceso más competitivo.
- Desarrollar un plan de implantación del modelo seleccionado.
- Poner en práctica el plan y chequear sus resultados.
- Revisar continuamente los indicadores tanto del modelo seleccionado como de otros posibles modelos.

Una infografía es una representación gráfica simple y visualmente atractiva de un conjunto de ideas o datos. El objetivo principal de la infografía es facilitar la comprensión de la información sobre un cierto tema.

## ¿Qué es Infograh- Venngage?

Una plataforma para diseñar contenidos de forma muy sencilla, sin necesidad de ser un diseñador. Tiene plantillas que te ayudan a crear infografías, presentaciones, informes o imágenes para medios sociales, entre muchos otros más.

Sus plantillas son personalizables, lo que te ayudará a crear contenidos visuales como un experto en diseño con pocos clics.

En el Ámbito empresarial es una excelente forma de educar a inversionistas, empleados y socios acerca del modelo, propósito y futuro de tu negocio. Y debería lograr tres objetivos

**permite** presentar información detallada con gran facilidad, en un formato simple que hace que tus lectores comprendan y procesen la información mucho más rápido que si la entregaras en un informe de una página completa.

primordiales:

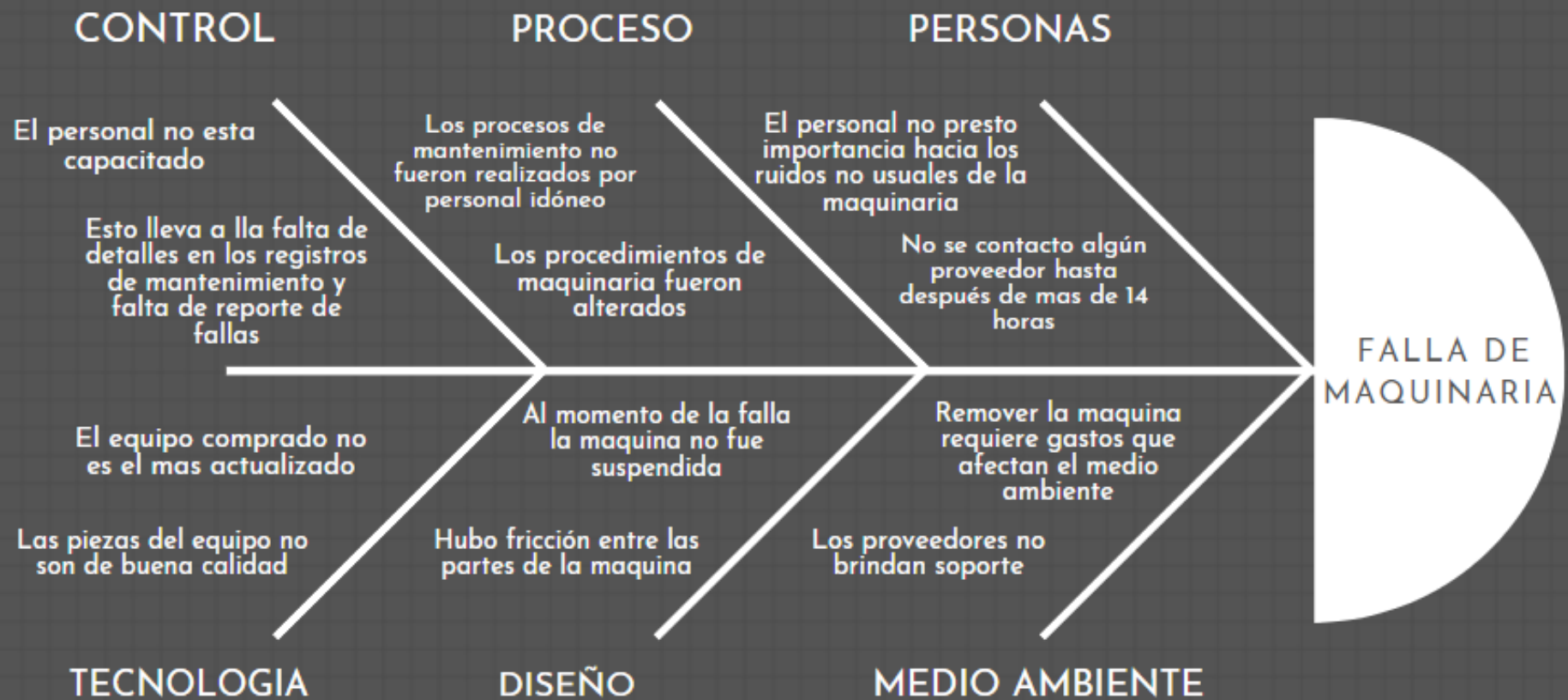
- Aclarar tu proyecto y los pasos para lograr su crecimiento
- Mostrar un entendimiento excepcional de sus necesidades financieras
- Educar a inversionistas, banqueros y prestamistas

## Beneficios más destacables de Venngage

- Puedes crear gráficos geniales para **presentar tus estadísticas** de investigación, informes o reportes, subiendo directamente tu información desde tus hojas de cálculo, eligiendo entre diferentes tipos de gráficos: línea, círculos, barras, columnas, dispersión, burbujas, etc.)

- Puedes crear contenidos con plantillas y temas de **infografías personalizables**. La plataforma te ofrece muchas opciones por sector, lo que te facilita encontrar el diseño más cercano a lo que necesitas.
- Puedes hacer también **tus propias infografías** desde cero de cualquier tamaño que necesites, aprovechando todas las herramientas y material que te proporciona: colores, tipografías, íconos, gráficos, ilustraciones y fotografías.
- También te ofrece muchas plantillas de los **diseños más comunes de marketing**: Instagram, Facebook, Posters, Flyers, Cupones, Banners y más.
- Una de las opciones que más me gustó es la parte de Formación y Educación, te incluyen plantillas para elaborar **White Papers, Ebooks, Presentaciones y Resúmenes**. ¡Están súper! Te dan ideas muy claras y creativas para crear tus Lead Magnets y CTA.
- También es una herramienta muy útil para la creación de **mapas mentales, roadmaps** y estadísticos.
- Puedes **descargar tus diseños** con mucha facilidad en los formatos principales (PNG, PDF) para compartir en medios sociales o para impresión.

# Diagrama de causa efecto o de Ishikawa



Causa de falla de  
maquinaria