

Proyecto: “Implementación de Modelos de Gestión de Calidad”

Introducción.

El proyecto “Implementación de Modelos de Gestión de Calidad” tiene como fin desarrollar, a través de un programa de extensión, actividades de capacitación y servicios de asesoramiento a las organizaciones públicas y privadas del área de influencia de la Facultad de Ciencias de la Administración en la aplicación de normas de gestión de calidad, con prioridad en que el desarrollo de la actividad posibilite un aporte directo a la adquisición de capacidades de gestión en las organizaciones y por extensión en el resto de los actores económicos y sociales.

Las temáticas planteadas se abordarán bajo la modalidad de exposiciones de difusión a realizarse en la unidad académica o en las organizaciones elegidas por el equipo de la universidad abocado al proyecto.

Objetivos.

Objetivo general.

- Lograr un cambio de paradigma en la gestión de las organizaciones públicas y privadas incorporando los conceptos de calidad para propender a una transformación cultural que permita una mayor competitividad en un contexto globalizado.

Objetivos particulares o componentes.

- Lograr, a través de actividades de capacitación, que los participantes estén en condiciones de:
 - Comprender los conceptos vinculados a la problemática de la calidad en la gestión de las organizaciones.
 - Identificar necesidades de cambio en los procesos administrativos críticos de las organizaciones y de los sectores en los que participan.
 - Aplicar metodologías para la instrumentación de procesos de gestión de la calidad.

Justificación.

Las organizaciones necesitan del apoyo de las instituciones de educación superior para que, a través de las actividades a desarrollar por profesionales especialmente preparados y con conocimientos específicos de los diferentes sectores, colaboren en el proceso de incrementar su aptitud para dar respuestas a los requisitos de competitividad en un contexto internacional globalizado, lo que requiere pensar en el cliente y sus necesidades, aprender a diferenciarse y asociarse para competir, para lo cual es preciso desarrollar y certificar sistemas de gestión de calidad.

En el caso de las pequeñas y medianas empresas, hasta hace algunos años, sólo requerían sistemas de gestión que actuaban casi exclusivamente sobre los aspectos económicos, financieros y administrativos de su operación. Sin embargo, a la luz de la creciente competitividad, de la inclusión en redes empresariales o asociativas o la integración a nuevas cadenas de valor, se evidencia la necesidad de gestionar otros aspectos del negocio que pasaron a tener tanta importancia como aquéllos. Durante mucho tiempo, y en algunos casos hasta la actualidad, un importante número de

emprendedores al frente de estas empresas gestionó más apoyado en la intuición que en herramientas concretas que le permitieran diferenciar la forma de hacer sus negocios.

Indudablemente, la implementación de normas de calidad constituirá un verdadero reto para su gestión, ya que involucra un proceso de cambio en la estrategia empresarial, en la manera de analizar el mercado, en el compromiso con la gestión de la calidad, en la planificación y desarrollo del capital humano, en la generación de alianzas con proveedores, en el manejo eficiente de la información, en la gestión orientada hacia el cliente y en la continua formalización, actualización y mejora de las estrategias y planes; aspectos todos que exigen un sustancial cambio en la forma de concebir los negocios y de gestionar las empresas.

La posible presencia de algunas características en las organizaciones destinatarias de este proyecto, como la ausencia de sistemas de información adecuados que les provean información útil de acuerdo a sus necesidades, la dificultad para incorporar nuevas tecnologías y el desconocimiento de herramientas básicas de gestión, necesarias para el control de la evolución y la situación de la empresa, serían importantes barreras para el acceso a un proceso de certificación para cuya superación es menester la generación de cambios significativos.

Conscientes de ello, estamos convencidos de la riqueza que la norma de calidad encierra a través de sus principios y postulados y de la imperiosa necesidad de que los empresarios de entidades que por su reducida magnitud precisan ayuda especializada para afrontar estos desafíos y los profesionales vinculados a su asesoramiento, las consideren como una guía para la introducción de cambios en pos de la mejora continua de su gestión. Esto implica pensar en normas de calidad, aun cuando no se tenga el propósito de alcanzar la certificación.

Habida cuenta de la influencia de las organizaciones en el desarrollo regional, la implementación en ellas de sistemas de gestión de calidad y la adecuación de los procesos correspondientes, genera un impacto positivo que se extiende a los eslabones de las cadenas de valor que integran, e indirectamente, hacia los consumidores y la comunidad en general.

Todo esto es plenamente demostrativo de la importancia estratégica que los sistemas de gestión de calidad tienen como instrumento para contribuir a la generación de los cambios trascendentales que el desarrollo de nuestras comunidades demanda, sustentado en un equipo humano, en particular el de gestión, con características apropiadas para iniciar un proceso de largo plazo y con exigencias cotidianas.

Finalidad.

La universidad, como agente estratégico en el tejido social de nuestra región, cobra un rol fundamental no sólo en la capacitación teórica, a través de la formación de los empresarios, emprendedores y funcionarios, sino también como facilitadora de la implementación de herramientas que permitan introducir el concepto de calidad como parte inseparable de la gestión de las organizaciones.

El personal de una organización es, sin duda, un recurso estratégico. Su valor proviene de sus conocimientos y de su capacidad de aplicarlos para producir soluciones creativas y sortear exitosamente problemas y conflictos.

En un mundo globalizado, los procesos para la formación de recursos humanos y sus resultados deben ser capaces de responder eficazmente a la dinámica del cambio y a la aparición de nuevos desafíos.

Sabemos que en muchos casos los cambios demandarán tiempos y esfuerzos

significativos, particularmente en empresas que gestionan con altos niveles de informalidad e intuición, pero tenemos el convencimiento de que con relación a esto la Facultad de Ciencias de la Administración puede y debe hacer un aporte fundamental por medio de actividades de extensión como las aquí propuestas para ayudar a las organizaciones que deseen llevar a cabo estas transformaciones que la sociedad y su propio bien reclaman.