

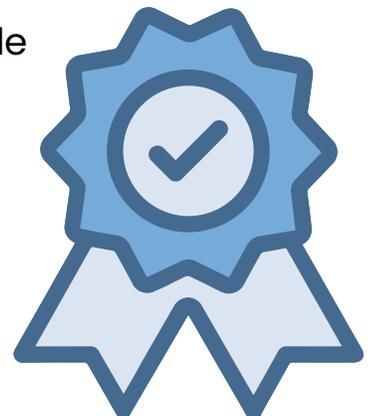
# Consideraciones de calidad corporativa

La ingeniería de procesos es una disciplina fundamental en el mundo de la ingeniería y la gestión de calidad corporativa, se trata de un enfoque sistemático, altamente especializado empleado para diseñar, analizar, optimizar y gestionar los procesos que forman parte de las operaciones en las empresas.

La ingeniería de procesos en las organizaciones se enfoca en mejorar la eficiencia, la calidad, la productividad y la rentabilidad de las operaciones, los procesos empresariales abarcan todas las actividades que se realizan dentro de la empresa para producir y administrar los bienes o servicios, esto significa que la ingeniera de procesos se encarga del cuidado de calidad corporativa mediante el examen y perfección de flujos y actividades involucradas en la producción.

El primer paso del proceso para lograr la calidad corporativa es el establecimiento de los objetivos de calidad, definiendo desde mi punto de vista un proceso de garantía de calidad y un proceso de control de calidad

Concretamente la gestión de la calidad se conforma de cuatro procedimientos clave para realizar el proceso completo de un producto, estos procedimientos son:



**JORGE ADRIÁN BENAVIDES**

- 1 La planificación de la calidad que consiste en la identificación de las normas de calidad relevantes en los procedimientos y para la toma de decisiones.
- 2 Mejora de la calidad, mediante el cambio de los procesos necesarios para mejorar la confianza o el resultado.
- 3 Control de calidad, aquí es donde se debe aplicar un esfuerzo continuo para mantener la integridad y la fiabilidad de los procesos para la consecución de los resultados.
- 4 El último procedimiento es la garantía de calidad, es decir, llevar a cabo las acciones planificadas sistemáticamente para ofrecer la suficiente fiabilidad para que los servicios o productos cumplan con los requisitos especificados.

El objetivo de la gestión de calidad es garantizar que todas las partes involucradas con la empresa colaboren de manera activa en la mejora de los procesos, de los productos, de los servicios y de la cultura de la empresa para lograr el éxito corporativo.

Un adecuado control de calidad garantiza la producción de productos fiables, lo que se puede traducir en una ventaja para atraer a más clientes hacia el producto, lo que conlleva al aumento de las ventas.

Las consideraciones para lograr una eficiente implementación de calidad corporativa considero que hay una serie de pasos a seguir para llevarlo a cabo:



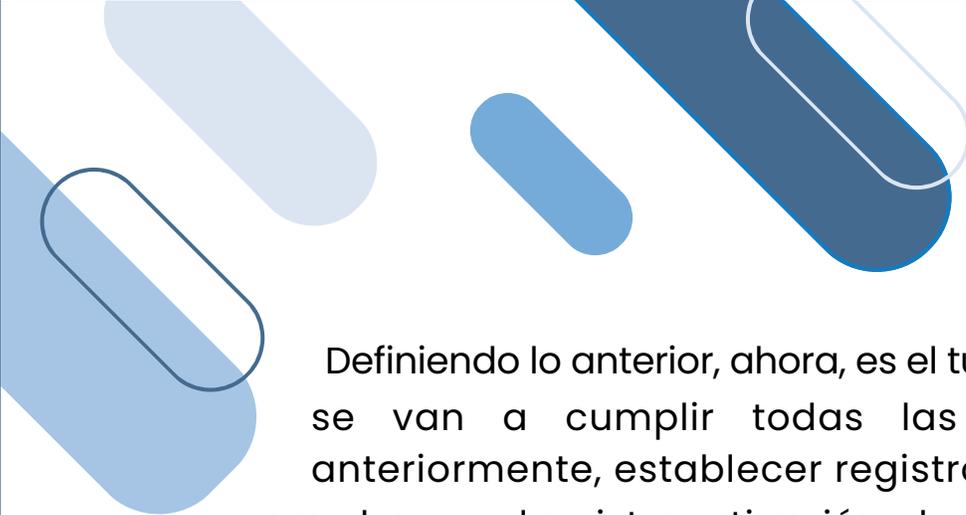
## **JORGE ADRIÁN BENAVIDES**

- El compromiso de directivos y de recursos humanos
- Reconocer las expectativas del cliente
- Determinar las mejores prácticas
- Designar responsables
- Realizar un diagnóstico inicial
- Redactar el manual de calidad
- Redactar el manual de procedimientos
- Realizar auditorías periódicas

Para conseguir la calidad corporativa, es necesario el compromiso y la dedicación de todos los integrantes del equipo, estudiar y analizar las necesidades de los clientes, es muy importante conocer qué esperan los clientes de la empresa y cómo se pueden satisfacer las necesidades mediante los servicios o productos ofertados.

Otra clave para conseguir un control de calidad eficaz, hay que designar un líder encargado de este proceso, esta persona debe contar con los valores organizacionales, responsable, trabajador, comprometido y apasionado con su trabajo.

Es de mucha utilidad realizar un estudio previo de cómo funciona actualmente la calidad de los productos, para esto se puede hacer uso de encuestas, cuestionarios o entrevistas, una vez realizados los pasos anteriores, prosigue establecer las decisiones y compromisos para evaluar los productos.



Definiendo lo anterior, ahora, es el turno de establecer cómo se van a cumplir todas las decisiones tomadas anteriormente, establecer registros de calidad, como lo pueden ser la sistematización de todos los registros de procesos para realizar los diagnósticos para identificar las fallas existentes en la empresa y realizar las correcciones que se requieran para obtener la calidad que se busca.

Si se implementan de manera correcta los pasos para el alcance de la calidad corporativa, los beneficios que se pueden alcanzar, son:

1. Reducción de los costes de producción
2. Satisfacción de los consumidores
3. Utilización máxima de los recursos
4. Aumento de las ventas
5. Minimizar las variaciones del proceso de producción

**JORGE ADRIÁN BENAVIDES**

