

Editorial

Últimamente se ha revivido la controversia, en los ámbitos académico y empresarial, sobre la utilidad real que arrojan los sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001; estos sistemas de gestión han sido ampliamente implementados por organizaciones grandes y pequeñas (en Colombia son alrededor de ocho mil y en el mundo ya superan el millón) pertenecientes a todos los sectores económicos, incluyendo el sector público. ¿Cuál es el atractivo de esos sistemas de gestión?, ¿constituyen una moda?, ¿son un requisito más del mercado, que hay que cumplir para poder actuar?, ¿tienen efecto real sobre la sostenibilidad y el crecimiento de las organizaciones?, ¿es positiva la relación beneficio-costos resultante de su implantación?, ¿cómo evaluar su impacto?

Los anteriores son sólo algunos de los aspectos sobre los que gira esta controversia; tanto los detractores como los defensores de los sistemas de gestión de la calidad debaten con argumentos traídos de las vivencias y los resultados prácticos, ya que el modelo, entendido como un modelo de mínimos y actualizado varias veces por expertos de todo el mundo, no es objeto de mayores cuestionamientos.

Los defensores destacan que el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 se orienta a incrementar la lealtad de los clientes (a quienes se denomina también usuarios, pacientes, beneficiarios, receptores, consumidores, ciudadanos, compradores, etc.) generando

confianza en que las promesas y los acuerdos que se estipulan con ellos se definen a partir de sus necesidades y se satisfacen de forma racional y continua; esto se logra ordenando y gestionando los procesos internos, de manera que se eliminen actividades superfluas y se prevenga el desperdicio de recursos. El éxito del sistema de gestión de la calidad dependerá entonces de lo acertado que sea el funcionamiento real de los procesos en la cotidianidad de las organizaciones.

Por su parte, los críticos de los sistemas de gestión de la calidad señalan la dicotomía que suele generarse entre la realidad del día a día y el funcionamiento del sistema, el cual parece cobrar vida sólo cuando se acercan las auditorías de los organismos de certificación; entre tanto, el sistema de gestión de la calidad sólo se percibe como una carga laboral adicional, como un papeleo inocuo y, en ocasiones, hasta en una traba para el funcionamiento de la empresa; determinar el beneficio del sistema de gestión de la calidad en esas circunstancias no es posible, su utilidad puede quedarse en un diploma (el certificado) y en algunos casos en el cumplimiento de un requisito del mercado.

¿Por qué, si satisfacer las promesas y cumplir los acuerdos definidos con los clientes es una cuestión intrínsecamente ligada a la misión de las organizaciones y resulta esencial para el logro de la visión, el sistema de gestión de la calidad se suele desligar de la realidad cotidiana? Los indicios apuntan a que las fallas se

originan durante el diseño del sistema de gestión de la calidad, una fase que se suele descuidar o pasar a la ligera, de manera que desde su concepción el sistema de gestión de la calidad no se integra con el horizonte estratégico organizacional.

Sin embargo ésta y otras hipótesis que se han planteado deben aún corroborarse, complementarse o descartarse a través de un trabajo investigativo que arroje luces sobre los procesos de implementación, sobre las competencias de quienes orientan, gerencian, facilitan y auditan los sistemas de gestión de la calidad, sobre las herramientas más adecuadas y las formas de interpretar el modelo, de modo que ese conocimiento contribuya a mejorar la competitividad de nuestras organizaciones, en un mundo cada vez más globalizado; las páginas de la revista SIGNOS están abiertas a quienes deseen participar con sus investigaciones y reflexiones en esta controversia.

Este número de la revista se publica poco antes de la realización de dos importantes eventos, por una parte el II Congreso Mundial de la Calidad “Hacia la Excelencia en el Sector Público”, que se realizará en Bogotá D.C. los días 08, 09 y 10 de junio de 2010, promovido por Acción Social, el convenio USTA-ICONTEC y otros, el cual se orienta a compartir experiencias de implementación relacionadas con los sistemas de gestión normalizados; por otra parte, el VIII Foro Internacional de la Calidad organizado por ICONTEC, que se realizará en la ciudad de Cartagena de Indias entre el 01 y el 03 de septiembre y que convoca a toda la familia latinoamericana interesada en la gestión de la calidad alrededor del tema: “La sostenibilidad de las organizaciones basada en procesos eficientes. Un enfoque para la continuidad de los negocios”; les extendemos una invitación para participar en estos eventos en los que se debate sobre el fascinante tema de los sistemas de gestión.

Guillermo Peña Guarín
Coordinador editorial

Editorial

Recently, a controversy has rose in the academic and business spheres about the real use of the quality management systems according to the ISO 9001 standard; these management systems have been widely implemented by small and medium-sized organizations (approximately 8.000 in Colombia and over a million around the world) that belong to all economic sectors, including the public sector. ¿What`s the attraction of these management systems? ¿Are they trendy? ¿Are they a market requirement to be accomplished in order to act? ¿Do they have a real effect on the organizations growth and sustainability? ¿Is the benefit-cost ratio positive after they are implemented? ¿How to evaluate their impact?

Those are some of the aspects this controversy is all about; people who are against and in favor of management systems discuss based on experiences and practical results because the model, understood as a minimal model and updated several times for experts around the world, is not an object of major thoughtful considerations.

People who are in favor of these systems stand that a management system pretends to increase the customers loyalty (who are also known as users, patients, beneficiaries, receivers, citizens, purchasers, etc.), based on the trust that all promises and agreements signed with them are defined based on their needs and

they are satisfied in a rational an continuous fashion; this is accomplished by sorting and managing internal processes, so useless tasks are eliminated and resources wasting is prevented. The quality management system success will depend on the success of the processes that are executed in the organizations day-to-day existence.

On the other hand, the ones who are against the quality management systems point out the dichotomy generated between reality and system operation, which appears to come alive only when is evaluated by certification entities; in the meanwhile, the quality management system is perceived as work load, as innocuous paperwork and, sometimes, even as an obstacle for the company operation; it is not possible to determine the value added by the quality management system under those circumstances and its usefulness can be seen only in a diploma (the quality certificate) and sometimes in the accomplishment of a requirement from the market.

¿Why, even if satisfying the customer needs and achieving the goals according to the contracts signed with them is tight to an organization mission and its essential for its vision accomplishment, the quality management system is usually unlinked from the day-to-day existence? It all points to the fact that failures start during its design process, a stage that sometimes

is neglected. From this point of view, it is impossible for the quality management system to be integrated with the organization strategies.

However, this and other hypothesis still have to be corroborated, being complemented or being discarded through a researching work about the implementation processes and the competencies of the people who guide, manage and audit the quality management systems, over the appropriate tools and the right interpretations of the model, in order to increase our organizations competitiveness in a world that is globalized; SIGNOS is open for those who want to be part of this controversy by posting their researches about the subject.

This edition is issued a few days before the 8th International Quality Forum, organized by ICONTEC, and that will take place in Cartagena, Colombia between September 1st and 3rd and that calls for all the Latin-American family who is interested in quality management, with the main subject: “Organizations sustainability based on efficient processes. A business continuity approach”; we are more than pleased to invite you to the forum and be part of another scenario to debate about the fascinating topic of quality and management systems.

Guillermo Peña Guarín
Coordinador editorial