

La norma debe adecuarse a la realidad de la empresa

Una certificación ISO no necesariamente asegura el uso más eficiente de los recursos en la gestión de procesos.

Mucho se comenta sobre los beneficios que aportan las normas ISO al sistema de calidad de las organizaciones, pero una certificación difícilmente garantiza la permanencia de la empresa en el mercado, pues ello está sujeto a múltiples factores como la calidad del producto y/o servicio, compromiso de los directivos y colaboradores, etc. Esta dinámica es analizada por Julio Sánchez Loppacher, director académico del área de Operaciones y Tecnología del IAE Business School.

“Una certificación ISO no necesariamente asegura el uso más eficiente de los recursos en la gestión de procesos. Por tanto, se podría decir que tiene como objetivo fundamental brindar fiabilidad a la gestión, procurando incorporarla en una cultura organizacional ordenada y con visión de proceso. Entonces, quizás su principal dimensión sea impulsar a la empresa hacia una alineación organizacional en la gestión de procesos sistémicos”, señala Julio Sánchez, quien además resalta que el nivel de resultados logrado dependerá de las exigencias del mercado y el negocio; de la realidad de la empresa, y sobre todo, del nivel de compromiso que logró la metodología aplicada entre todas las áreas de la organización.

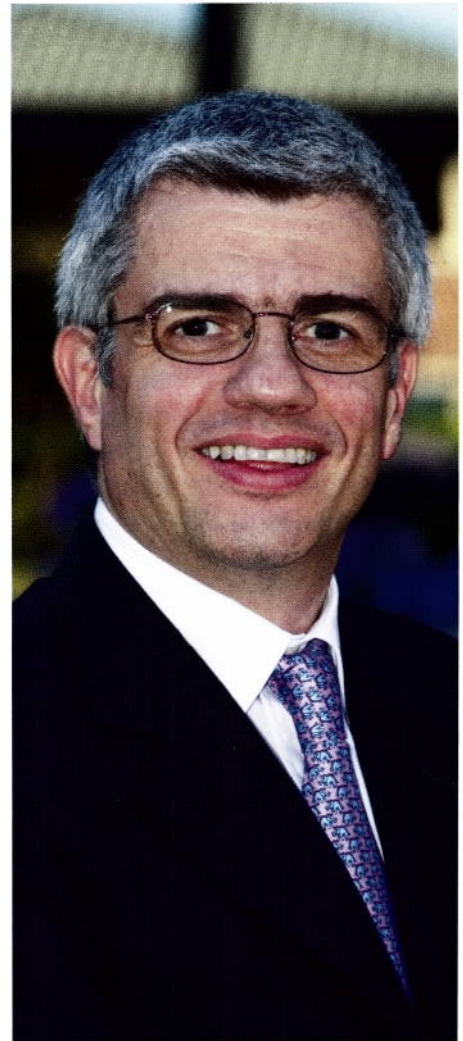
“Diversas empresas se han apalancado en procesos de certificación para potenciar su sustentabilidad competitiva, pero ello está sujeto al grado de consistencia entre las características de dicha norma

y la realidad de la empresa. En aquellas compañías donde las oportunidades de mejora relevante radiquen en la alineación y fiabilidad de sus procesos operativos, la certificación actúa como catalizador de un ordenamiento interno dirigido hacia el logro de los objetivos corporativos”, subraya.

Por otro lado, el Dr. Sánchez recomienda que durante la implementación de la norma se debe contemplar cómo reducir los riesgos de posibles excesos de burocracia o falta de flexibilidad y creatividad organizacional, barreras que muchas veces enfrenta este proceso de mejora de calidad.

El entrevistado afirma que los beneficios potenciales para los clientes de empresas que han logrado incorporar una filosofía de gestión regular y fiable en base a la certificación de sus procesos internos, pueden ser múltiples. Por ejemplo: recibir un servicio más confiable y predecible en el tiempo frente a distintas prestaciones o suministros. Asimismo, desde la perspectiva empresarial, se brinda mayor seguridad al cliente en la efectividad para identificar causas-problema (gestión de trazabilidad), y por tanto su respectiva solución en situaciones de disconformidad.

“Considero que el valor más representativo de dicha herramienta es disponer de un proveedor con una visión organizacional y conceptos de calidad alineados a los requerimientos que demanda el consumidor”, concluye Julio Sánchez.



The standard should be adapted to the company's reality

An ISO certification does not necessarily ensure the most efficient use of resources in process management.

Much is said about the benefits ISO standards contribute to an organization's quality system but a certification hardly guarantees the permanence of a company in the market because multiple factors are involved, such as product and/or service quality, the commitment of managers and reports, among others. This dynamics is analyzed by Julio Sánchez Loppacher, Academic Director of the Operations and Technology area at the IAE Business School.

"An ISO certification does not necessarily ensure the most efficient use of resources in process management. Therefore, you could say that the basic objective is to provide reliability to management, trying to incorporate it into an orderly organizational culture with a process vision. Then, maybe its main dimension will be to boost the company towards an organizational alignment in systemic process management", indicates Julio Sánchez, who also highlights that the result level achieved will depend on market demands and the business, company reality and specially, on the commitment level achieved by the methodology applied among all areas in the organization.

"Several companies have leveraged in certification processes to strengthen their competitive sustainability but this is subject to the degree of consistency among the characteristics of the standard and company reality. In companies where

important improvement opportunities lie in the alignment and reliability of their operative processes, certification acts as a catalyst of the internal order aimed at the achievement of corporate goals", he stresses.

On the other hand, Mr. Sánchez recommends that during the implementation of the standard, one should consider how to reduce risks of possible excessive bureaucracy or lack of flexibility and organizational creativity, barriers which many times are faced during a quality improvement process.

The interviewee states that there are multiple potential benefits for company customers that have succeeded in incorporating a regular and reliable management based on the certification of their internal processes. For example: receiving a more reliable and predictable service in time in view of different services or supplies. Likewise, from a corporate perspective, greater safety is provided to the customer to effectively identify causes-problem (traceability management), and consequently to find the respective solution to non-conformity situations.

"I believe that the most representative value of this tool is to have a supplier with an organizational vision and quality concepts in tune with consumer requirements," Julio Sánchez finally says.

Julio Sánchez Loppacher
Director Académico del Área de Operaciones y Tecnología del IAE Business School