

Extra de

calidad

empresarial

Cómo demostrar quién es el más fuerte

POR JAVIER LABIANO Y LOLES SILVA

No hay arma pequeña en la batalla de la competencia. Pero la mejor forma de exhibir fortaleza es demostrar la existencia de calidad. Por eso, en los últimos años las empresas españolas han elevado notablemente su interés por conseguir certificados que avalen su buena gestión y su excelencia empresarial.

Así, entre 2003 y 2007 se ha duplicado el número de certificados ISO 9001, que dan fe de los sistemas de gestión de calidad y, en estos momentos, nuestro país ocupa el cuarto lugar en el mundo en este ámbito. Prácticamente, ya no hay certamen internacional en el que empresas y organizaciones españolas no sean destacadas por su excelencia en la gestión. Las entidades se han lanzado también a conseguir certificados en ámbitos paralelos o relacionados con la calidad como la ISO 14000, referida al medio ambiente, la OHSAS 18000 de prevención de riesgos laborales, y la EFQM de excelencia en la gestión.

Mejor preparados

Los expertos advierten que la actual crisis económica no debe provocar una reducción de los esfuerzos que hacen las empresas por la calidad y aseguran que quienes dispongan de mejores sistemas de gestión tendrán mayores posibilidades de supervivencia. Además, aspectos claves de la calidad, como la fiabilidad o el ajuste de costes ayudarán a superar la situación de forma más eficaz.

De cualquier manera, las perspectivas de crecimiento de certifi-

caciones ISO 9001 se mantienen en torno al 15 por ciento, debido a la demanda creada por los requisitos de la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público, que entró en vigor el pasado año y donde se especifica la necesidad de poseer sistemas de gestión de la calidad y ambientales certificados con entidades acreditadas.

No obstante, conseguir la excelencia no es fácil. Hay que cumplir ocho principios, que deben revisarse y mejorarse sin tregua. Se trata de la orientación a resultados, la orientación al cliente, el liderazgo, la gestión por procesos y hechos, el desarrollo de las personas, la innovación y mejora continua, el desarrollo de alianzas y la responsabilidad social.

Pasar el examen

Cada vez son más los sectores en los que actúan organizaciones que evalúan qué productos, procesos o servicios cumplen con los requisitos necesarios. Se trata de organismos de evaluación de la conformidad y en ellos se incluyen laboratorios, entidades de inspección y de certificación, y verificadores medioambientales.

Pero, a su vez, el trabajo de éstos depende, en gran medida, de la credibilidad y la confianza que inspiren en el mercado y en la sociedad en general. Y para ello es preciso contar con un mecanismo independiente, riguroso y globalmente aceptado que garantice su competencia técnica y su independencia, de acuerdo a criterios internacionalmente aceptados. En eso es exactamente en lo que consiste la acreditación.



TURCIOS