

Hacia una Cultura de Calidad

¿Qué es cultura? La cultura es el patrón por el cual todos los individuos que pertenecen a un grupo o sociedad son educados e incorporados a la actividad de este. Es decir, la cultura es móvil y dinámica, cambia en función de los retos que enfrentan los grupos. Hoy en día, las organizaciones compiten en mercados globales, lo que implica un cambio de paradigma, y motiva a las organizaciones a incorporar a sus prácticas y sistemas los conceptos de calidad total para poder subsistir en estos tiempos de cambios de orden gradual e irreversible.

En la actualidad, la competencia, el trabajo y la vida social, se encuentran en una etapa de transición donde los cambios generados afectan a todas las organizaciones a nivel mundial.

A continuación te mostramos algunos de los factores de cambio latentes en nuestra actualidad, que representan nuevos retos que obligan a las empresas a ser competitivas mediante el uso y desarrollo de tecnología, la optimización de sus procesos y la creación de sistemas administrativos que capten las necesidades del mercado para transformarlas en productos y servicios de calidad, poniendo especial importancia en el desarrollo humano (cultura de trabajo, calidad, productividad y servicio):

Disponibilidad de los Recursos Naturales

- Un país que posea cierto recurso natural no podrá considerarlo ventaja competitiva. Es decir, los costos menores que implicaba disponer de la materia prima mediante transporte terrestre ya no garantizan que se pueda superar a quien paga un costo de transporte por aire o mar.

La Reinversión del Capital

- Con el avance de las telecomunicaciones y un creciente mercado mundial de divisas e instrumentos financieros, ya no es seguro que el capital generado en un país mediante la producción industrial o la creación de un servicio permanezca ahí y se reinvierta. Existen innumerables empresas que en la búsqueda de competitividad y rentabilidad se han instalado en otros países, e incluso muchas de ellas han construido unidades productivas equiparables a las de su lugar de origen.

La Tecnología

- Los esfuerzos de las industrias deben tener como objetivo lograr ventajas competitivas basadas en la tecnología (lograr el menor costo, el menor tiempo y la mayor flexibilidad será fundamental para ofrecer al consumidor un producto de calidad). Las nuevas tecnologías amenazan con arruinar empresas enteras y eliminar ciertos puestos laborales (Kennedy, 1993).

Las Habilidades de la Mano de Obra

- La tendencia a buscar ventajas competitivas mediante la tecnología requiere recursos humanos que la puedan crear, usar, administrar y mejorar; es decir, se debe contar con una fuerza laboral capacitada, con las habilidades y los conocimientos necesarios para afrontar ese futuro. La necesidad de que las organizaciones cuenten con personas que posean conocimientos especializados para crear valor agregado en los procesos será un requisito indispensable para la competitividad.

El entendimiento de diversos patrones culturales es vital en la era de la globalización

Hacia una Cultura de Calidad

Retos que Enfrentan las Empresas ante la Globalización

Aumento de Competencia

La globalización abre las fronteras, lo que conlleva a un mayor número de competidores, por consecuencia se deben crear nuevas ventajas competitivas basadas en conocimiento, innovación y tecnología que generen productos y servicios de menor costo y tiempo de respuesta y mayor calidad.

Hoy en día es necesario considerar factores que otorguen ventajas respecto a otros competidores a nivel mundial: costo, eficiencia, productividad, calidad, entre otros. Lo que implica cambios organizacionales y administrativos en las áreas de producción, recursos humanos, mercadotecnia y ventas, para responder de forma rápida a los retos.

Competencias profesionales

Es necesario aplicar nuevos conocimientos y habilidades para enfrentar los retos actuales. Se requiere ser multidisciplinario, es decir, estar capacitado para interactuar eficientemente con las demás áreas de la empresa y comprender el efecto que el entorno ejerce en ella, así como trabajar en equipo de manera sinérgica y, sobre todo, desarrollar la habilidad para aprender de manera continua e ilimitada nuevas habilidades. Características como la disciplina, la responsabilidad, la puntualidad, la honestidad, entre otras, son indispensables.

Cambios en los Esquemas de Trabajo

Hoy es necesario que las empresas tengan menores costos operativos, por lo que cualquier función que sea más barata al realizarse externamente se efectuará fuera de la empresa. El Capital Humano se encuentra ante el enorme reto de tener que crear valor por su cuenta y ser emprendedor, tarea para la cual no se ha educado a los trabajadores, por lo cual se les desplaza.

Reducción de Margen de Utilidades

Ante la globalización y la actual crisis del país, las empresas se han visto afectadas con la disminución de las utilidades ya que la estructura de costos de producción cambió, los costos internos se incrementarían, los precios de ventas no se pudieron aumentar, lo que provocó que los márgenes se redujeran e incluso desaparecieran. Como solución, se tiene el incremento de la productividad donde el trabajo de calidad es el medio más directo para lograrlo. Estar obligado a operar con márgenes bajos favorece una cultura de trabajo de productividad y calidad.

Hacia una Cultura de Calidad

Nuevos Modelos de Administración y Dirección de los Negocios

Las organizaciones modernas deben cambiar su cultura organizacional, en donde el capital de trabajo tenga conocimiento de todas las funciones e interacción con sus compañeros, también se debe señalar un equipo responsable del proceso, que a su vez cuenta con proveedores y clientes internos.

Cambio de Enfoque Empresarial

Es importante suponer un mercado donde la empresa se acerca al cliente para conocer sus necesidades y expectativas actuales y futuras para crear productos o servicios que le den valor.

Todos esos cambios, son graduales e irreversibles y se acelerarán cada vez más, es decir, son procesos dinámicos con los que se debe aprender a vivir y a integrarse. El mercado actual, ofrece un sinnúmero de competidores, lo cual ofrece la oportunidad para la implementación de una cultura de calidad con individuos que tengan empuje e iniciativa y que estén dispuestos y sepan cómo trabajar en grupo, para que mediante la toma conjunta de decisiones sean responsables de la calidad de su proceso y de la satisfacción de los clientes internos y externos.

Referencia:

Humberto Cantú Delgado(2011). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cuarta Edición. Mc Graw Hill.
México, DF. pp.39-41
ISBN:978-607-15-0572-9