

LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA DENTRO DEL MARCO EUROPEO

Carmen de Andrés Conde.

Ingeniera de Caminos, Canales y Puertos.

Presidenta de T.G.I. (Tecnología y Gestión de la Innovación, S.A.)

RESUMEN

En el contexto económico actual, las empresas que quieran mantener su competitividad, deben tener la capacidad de enfrentarse a la competencia, ganar cuota de mercado, incrementar sus beneficios y desarrollarse, utilizando factores estratégicos de reciente aparición, tales como la calidad y el medio ambiente.

Aunque la calidad siempre ha existido como un control de conformidad de productos con las normas que les son de aplicación, ahora ya o trata de cumplir unos meros requisitos obligatorios, sino de ser mejor y más atractivo y flexible que las otras empresas mediante una racionalización de la gestión empresarial en la que resulta imprescindible la innovación continua en productos y procesos, junto con una elevada calificación de los recursos humanos que facilite su aplicación y cuyo objeto es la satisfacción del cliente.

La unión Europea ha venido recomendando la innovación tecnológica y el fortalecimiento de las infraestructuras de demostración de la calidad, promocionando la gestión de la calidad en las empresas industriales y de servicios y la formación de sus recursos humanos.

El sector de la construcción no ha considerado la calidad como factor estratégico hasta fechas recientes. Su desarrollo como tal en este sector está consiguiendo que las partes involucradas acepten cada vez más sus respectivas responsabilidades, pudiendo tener un impacto considerable en términos económicos, por menores costes de los controles técnicos, y en términos de clima laboral por más conciencia de responsabilidades en el colectivo de trabajadores.

ABSTRACT

In the present economic situation, firms wishing to survive must be able to face competition, widen their market and increase their profits, employing recently developed strategic factors such as quality and the environment.

Quality has always been seen as a control of the conformity of a product with the appropriate standards. Now it goes beyond mere obligation and aims at making the company more attractive than others, and more flexible by a rationalisation of management which requires continuous innovation in products and processes as well as highly qualified personnel to uphold this process whose aim is customer satisfaction.

The EU has been recommending technological innovation and the Strengthening of quality-oriented infrastructures by promoting quality management and training staff. It is only recently that the construction sector has adopted quality as a strategic factor in the sense that throughout the sector there is a growing acceptance of responsibility. This should have a considerable impact in economic terms, with lower costs of technical control and a better spirit among the workers who become aware of their particular responsibilities.

1. CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

La situación actual se caracteriza por la globalización de los mercados, ya que se han eliminado las barreras que impedían el libre comercio de productos industriales y por la rapidez en los cambios de producto o servicio derivada de los avances tecnológicos.

Así, en estos últimos años los consumidores mejor informados, vienen concediendo creciente importancia a los factores diferenciadores de producto y demandando una mayor fiabilidad en sus compras.

En este contexto económico sumamente complejo, las empresas deben mantener su competitividad, es decir, su capacidad para enfrentarse a la competencia, ganar cuota de mercado, incrementar sus beneficios y desarrollarse.

Entre los factores estratégicos de reciente aparición que propician esa competitividad, se encuentran la calidad y el medio ambiente, que están suponiendo y van a continuar haciéndolo en un próximo futuro, un auténtico motivo de atención del desarrollo tecnológico y de la innovación.

La calidad siempre ha existido en el mundo empresarial como un control de conformidad de productos con las normas que les son de aplicación.

La nueva acepción del término es la de la existencia de una auténtica política de calidad desarrollada mediante un sistema conocido y compartido por todos los trabajadores de la empresa y que afecta a la mejora de los sistemas de organización, la fabricación de productos con mayores prestaciones y el desarrollo de mejores esquemas de comercialización.

Así, en el momento actual, una empresa que desea mantenerse en el mercado gestiona su calidad como un factor estratégico de negocio, con sus directivos altamente implicados, contando con sus proveedores y con una fuerte inversión en formación y sensibilización del personal.

Ya no se trata de cumplir unos meros requisitos obligatorios, sino de ser mejor y más atractivo y flexible que las otras empresas.

Es decir, la gestión de la calidad está produciendo una auténtica racionalización de la gestión empresarial en la que resulta imprescindible la innovación continua en productos y procesos, junto con una elevada cualificación de los recursos humanos que facilite su aplicación y cuyo objeto es la satisfacción del cliente.

2. ACCIONES A NIVEL EUROPEO

La creación del entorno europeo y la fuerte competencia de empresas procedentes de otras áreas geográficas, ha contribuido a este nuevo modo de gestión empresarial.

Así, la política europea de progresiva eliminación de las barreras técnicas, físicas y fiscales obtenida por la supresión de los reglamentos nacionales, está permitiendo desarrollar la eficacia y la competitividad de las empresas europeas y, por consiguiente, aumentar la prosperidad y la creación de empleo.

La Unión Europea, además de eliminar los obstáculos técnicos al libre comercio, está pretendiendo crear un mercado europeo, ágil, flexible y desregulado, basado en la calidad de las empresas, productos y servicios europeos, que pueda competir en igualdad o mejores condiciones con los grandes competidores en el contexto mundial, Estados Unidos y Japón.

Parte de esa política es fomentar en todos los Estados Miembros, la utilización generalizada de las normas europeas relativas al aseguramiento de la calidad en las empresas y promover una infraestructura técnica de demostración de la calidad, de los sistemas nacionales, que sea lo más homogénea posible, en base a criterios unificados de acreditación de las Entidades Nacionales de evaluación de la conformidad de acuerdo con las Normas Europeas EN 45000, que aseguren el reconocimiento mutuo, dentro de todo el Espacio Económico Europeo.

La aplicación de la política de calidad y seguridad industrial de la Unión Europea a la esfera medioambiental, es otra de las actuaciones que se han plasmado en la aprobación del Reglamento de etiqueta ecológica y de ecogestión y ecoauditoría.

En este sentido, la Unión Europea recomienda utilizar las infraestructuras de demostración de la calidad existentes en los distintos países miembros, para llegar a acuerdos de reconocimiento mutuo en la normalización y certificación medioambiental de productos y empresas industriales, con objeto de evitar posibles distorsiones en el mercado.

El binomio calidad-innovación también ha estado presente en todos los Programas Marco de I+D de la Unión Europea y en particular en el IV Programa Marco, puesto en marcha en 1994.

En todas las áreas temáticas de investigación y desarrollo tecnológico, y en particular en las de

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en la de Tecnologías Industriales y de los materiales, se contemplan explícitamente consideraciones sobre la mejora de la calidad del producto y proceso y el respeto al medio ambiente.

En estos momentos, la Comisión de la Unión Europea en su nuevo Programa Europeo de la Calidad, continua con las actuaciones anteriores, y pretende reforzar las infraestructuras de demostración de la calidad, promocionar la gestión de la calidad en las empresas industriales y de servicios y la formación de sus recursos humanos, así como sensibilizar a sus máximos responsables sobre las ventajas de la calidad dentro del Mercado Unico Europeo.

3. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA INNOVACIÓN EN LA EMPRESA

En la mayoría de los casos, las empresas que quieren competir deberán realizar un esfuerzo tecnológico continuo y de formación de sus recursos humanos para incorporar como elemento estratégico la gestión de la calidad.

Para ello cuentan, entre otros, con las ayudas nacionales procedentes del Ministerio de Industria, en calidad (Plan Nacional de Calidad), tecnología ((P.A.T. I) y medio ambiente (P.I.T.M.A.), con los créditos CDTI y con las ayudas europeas encuadradas en el IV Programa Marco. de I+D.

También con la participación en programas de cooperación tecnológica orientados a la calidad, como el Programa Eureka y con la oferta de servicios de los organismos e instituciones que forman parte de la denominada infraestructura española de demostración de la calidad.

Son piezas clave de esta infraestructura en cuanto a acreditación la Red Española de Laboratorios de Ensayo (RELE), y en normalización y certificación la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Además, existen actualmente en nuestro país más de 200 consultoras en Calidad Total. Dentro de este sector de oferta de servicios de alto valor añadido, es donde se encuadra TGI (Tecnología y Gestión de la Innovación), empresa de ingeniería avanzada perteneciente a TENEO, que pretende convertir la tarea de innovación tecnológica de las empresas industriales en un factor dinámico ligado a su planificación estratégica.

El sector de la construcción no ha considerado la calidad como factor estratégico hasta fechas muy recientes

En la línea de calidad, TGI ofrece un servicio completo de calidad especializada con contenido tecnológico, asesorando a las empresas en el diagnóstico inicial y en la implantación del sistema de gestión de la calidad, formando a los recursos humanos y garantizando un proceso continuo de mejora integral.

4. LA CALIDAD EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN

El sector de la construcción no ha considerado la calidad como factor estratégico hasta fechas muy recientes.

Así, en España, y aunque ha venido participando en Comités de Normalización y de Certificación de productos, no es hasta 1993 cuando se constituye en el seno de AENOR un Comité Asesor apoyado por las Administraciones y SEOPAN, para elaborar un procedimiento para certificar empresas constructoras, con arreglo a la EN 29.000.

En la actualidad, los retos que se plantean es incrementar el número de empresas certificadas y aplicar la Directiva de Productos de la Construcción una vez que se completen las normas correspondientes.

Según el Informe "Secteur" realizado por la Unión Europea (92-93), la búsqueda de la Calidad en el sector de la construcción no implicaba un procedimiento generalizado y estructurado. El aseguramiento de la calidad y su consideración de factor estratégico, se desarrolló al principio para empresas con proyectos de alto riesgo.

En la actualidad el desarrollo de la gestión de la calidad en el sector va haciendo que las partes involucradas acepten cada vez más sus respectivas responsabilidades, así como el incremento del autocontrol.

Esto puede tener un impacto considerable en términos económicos, por menores costes de los controles técnicos, y en términos de clima laboral por más conciencia de responsabilidades en el colectivo de trabajadores.

Fomentar la implantación de sistemas de gestión de la calidad en las pequeñas y medianas empresas del sector, y elaborar códigos de Buena práctica son, junto al incremento de la tecnología y la innovación, algunas de las medidas contenidas en el programa de acción de este Informe. ●