

MEJORA CONTINUA EN SISTEMAS DE GESTIÓN: FUNDAMENTOS Y BENEFICIOS

En el entorno empresarial actual, la mejora continua en los sistemas de gestión juega un papel fundamental en la búsqueda constante de la excelencia operativa y la satisfacción del cliente. Las normas ISO, reconocidas internacionalmente por establecer estándares de calidad y eficiencia, brindan directrices claras sobre cómo implementar y mantener procesos de mejora continua en las organizaciones. En este artículo, veremos que representa la mejora continua en los sistemas de gestión, fuentes de información para generar mejora según las normas ISO, y cuáles son los beneficios que conlleva su implementación.

¿Qué entendemos por Mejora Continua en un Sistemas de Gestión?

La mejora continua es un principio clave en la gestión de calidad y se refiere a la búsqueda constante de formas de mejorar los procesos, productos y servicios de una organización. En el contexto de los sistemas de gestión, como ISO 9001 (Gestión de la Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) o ISO 45001 (Gestión de la Seguridad y Salud Laboral), la mejora continua implica identificar áreas de oportunidad, establecer objetivos de mejora, implementar acciones correctivas y preventivas, y monitorear de forma regular el desempeño del sistema.

Las normas ISO proporcionan un excelente marco para la generación de la mejora continua en los sistemas de gestión. Algunos de los pasos clave para implementar la mejora continua de acuerdo con las normas ISO son:

1. Establecer Objetivos y Metas. Las organizaciones deben definir claramente sus objetivos y metas de mejora, alineados con la estrategia y los requisitos de las partes interesadas. Recuérdese que los objetivos deben ser medibles y con fecha límite entre otros requisitos.
2. Identificar Áreas de Mejora. Para ello tenemos las auditorías internas, el análisis de datos y la retroalimentación tanto de clientes como de los trabajadores. Estas son las mejores fuentes de información para identificar las áreas que requieren mejoras.
3. Planificar Acciones Correctivas a las no conformidades encontradas. Esto implica investigación de causa raíz a través de metodologías ya reconocidas como ocho disciplinas, cinco porqués, etc. Para ello se desarrollan planes de acción detallados para abordar las no conformidades y prevenir futuros problemas.
4. Planificar Acciones Preventivas. Muchas veces las acciones correctivas cuando se extrapolan a situaciones potencialmente similares generan acciones preventivas en otros procesos.

5. Realizar Análisis de Riesgos. Esta actividad también lleva a acciones preventivas y para ello existen muchas metodologías que se pueden consultar en la norma ISO 31010.
6. Llevar a cabo Seguimiento y Evaluación. Tanto de los procesos en el día a día, como del progreso de las acciones de mejora ya mencionadas. Para lo anterior existe la cláusula 9 de Medición y análisis que fue el motivo de un artículo ya anterior.
7. Por último, tenemos las Revisiones por la Dirección. La Alta Dirección de la organización tiene la obligación de llevar a cabo periódicamente revisiones del desempeño del sistema de gestión, identificar oportunidades de mejora y establecer nuevas metas para el ciclo siguiente.

Tomando en cuenta todo lo anterior, la implementación de la mejora continua dentro de las normas ISO conllevan una serie de beneficios tangibles e intangibles para las organizaciones, entre los cuales destacan:

1. Incremento de la Eficiencia Operativa. La identificación y eliminación de procesos ineficientes permiten reducir costos, tiempos de entrega y desperdicios.
2. Mayor satisfacción de los clientes. La atención constante a la calidad de los productos y servicios lleva a una mayor satisfacción de los clientes y una reputación positiva en el mercado. Baja las quejas, genera recomendaciones, incremento de consumo y fortalece la imagen.
3. Cumplimiento de Requisitos Legales y Normativos. La mejora continua ayuda a garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral, entre otras. Elimina sanciones, multas, etc.
4. Innovación y Adaptabilidad. La cultura de mejora continua fomenta la innovación, la creatividad y la capacidad de adaptación a los cambios del entorno.
5. Compromiso de los Empleados. Involucrar a los empleados en el proceso de mejora continua aumenta su motivación, su sentido de pertenencia y su compromiso con los objetivos de la organización.
6. Optimización de Recursos. La optimización de los recursos humanos, financieros y materiales a través de la mejora continua maximiza la rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo.

En resumen, la mejora continua en los sistemas de gestión es un proceso dinámico y sistemático que impulsa la excelencia y la competitividad de las organizaciones. Al seguir las directrices establecidas por las normas ISO, las empresas pueden generar mejoras sostenibles en sus operaciones, productos y servicios, obteniendo importantes beneficios tanto a nivel interno como externo. La implementación exitosa de la mejora continua requiere un compromiso firme de la dirección, la participación de todos los empleados y una cultura organizacional orientada a la excelencia y la innovación.

Si tienes alguna duda o requieres apoyo en este tema, no dudes en comunicarte con nosotros.

FRANCISCO FRANCO
DIRECTOR DE PSICASE CONSULTORES
www.psicase.net
Tels: 6622105026