

## La Importancia de la certificación ISO y Competencia Laboral

Juan Antonio Alonso Navarro<sup>1</sup>

La norma ISO es un “conjunto de estándares de calidad desarrollados por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization, ISO)” (Heizer & Render, 2009) que evalúan el grado de cumplimiento de la calidad en una empresa y que permite confiar en un determinado proveedor gracias al hecho de que cuenta con metodologías de producción unificadas y en constante mejora. Por otra parte, la Capacitación Laboral es una certificación que va más enfocada al trabajador y al como desempeña sus tareas.

Las empresas deben adoptar metodologías que impulsen el ser más competitivos y el cumplir con las exigencias de los clientes que son cada vez más altas. Pero ¿Por qué es importante trabajar bajo la norma ISO y Competencia Laboral en la industria actual? ¿Cuáles son los beneficios?

El presente documento pretende dar a conocer los beneficios y la relevancia de aplicar estándares internacionales dentro de las organizaciones productivas. Adicionalmente, se presentaran aspectos fundamentales a considerar si se piensa en obtener alguna de las certificaciones.

Hoy en día, la industria se encuentra en un ámbito de constante cambio tecnológico, de mejoras, de inversiones, de crecimiento, etc. Estos factores son motivos suficientes para buscar medios y formas que eleven la productividad y la calidad en sus productos. La implementación de distintos e innovadores proyectos en planta, pueden ayudar a alcanzar estas mejoras. Sin embargo, es absolutamente necesario trabajar bajo un marco internacional de referencia para poder demostrar que se ejecutan procesos de calidad y se es competitivo en el mercado.

Debido a que la norma ISO 9000 asegura la calidad y garantiza la confianza en los clientes, es una de las primeras adoptadas a pesar de no ser obligatoria. De igual

<sup>1</sup> Estudiante de Ingeniería en Manufactura, UPSLP.

modo, la competencia laboral también es acogida por las empresas para disminuir la ambigüedad en la ejecución de las operaciones por parte de los trabajadores.

Uno de los principales beneficios de trabajar bajo la norma ISO es poder establecer excelentes relaciones con el resto de las empresas, pues el poseer esta certificación, indica que la organización labora con estándares de calidad. En la actualidad prácticamente cualquier empresa que quiere ser proveedora de alguna otra subsecuente en el proceso de fabricación, tiene que demostrar que es apta para entregar un producto bajo especificaciones y el modo más efectivo es estar certificado en calidad.

Dentro de una empresa se llevan a cabo un gran número de actividades productivas, en las cuales participan tanto máquinas como personal. Estos dos factores, pueden llegar a provocar variabilidad en los procesos, por ende, es vital contar con métodos que aseguren una buena repetitividad en las operaciones. La norma ISO indica; documenta lo que haces, repítelo y mejóralo. Tales pasos buscan que las tareas se desempeñen con forme a lo establecido y que la siguiente sea mejor que la anterior.

Si se analiza el hecho de que la calidad no cuesta, la que cuesta es la no calidad, fácilmente se puede identificar que las empresas comúnmente gastan enormes cantidades de dinero, tiempo y esfuerzo en los defectos producidos. Esta es otra de las razones por las cuales la certificación se ve como una solución ante este problema pues, una de las maneras de ser mejor empresa y obtener más ganancias es mediante la reducción de gastos, realizando las cosas bien a la primera. En otras palabras, la calidad impacta directamente en los costos.

“Una de las ventajas de la documentación es que aporta certeza y seguridad a la planta laboral...antiguamente, los trabajadores estaban acostumbrados a que alguien les dijera que tenían que hacer y cómo. Si cambiaba el supervisor o el gerente podía ser que las cosas sufrieran modificaciones de estilo. Con los manuales las instrucciones están escritas y no importa que cambien los responsables de las áreas” (Arduino, 1996, citado en G. Baeza & Mertens, 1999). De manera inherente la organización se ve favorecida pues, sus procesos pueden

continuar más fluidamente y con el mínimo de interrupciones, es decir, los productos se siguen fabricando.

Por si misma, la norma ISO marca varios criterios con los que la compañía debe contar a fin de capacitar al personal. Sin embargo, la Competencia Laboral señala más ampliamente lo que el trabajador debe ser capaz de desempeñar dependiendo de las actividades que tiene asignadas y por lo tanto se enfoca en el personal más que en el proceso. Hoy por hoy, las competencias son trascendentales en la vida profesional de un individuo, ya que es la manera de demostrar la posesión de habilidades. Tener el conocimiento no basta, es necesario ponerlo en práctica y esto es precisamente lo que la Competencia Laboral busca.

Si se unifica el método en el que los trabajadores realizan un proceso, será posible eliminar la incidencia de algunos problemas o la aparición de algunas fallas. Por ejemplo, durante un día laboral, 3 distintos trabajadores pueden participar en un mismo proceso en jornadas de 8 horas cada uno. A pesar de haber sido capacitados de manera semejante en la operación, es altamente probable que uno sea más productivo que otro, o que con uno en particular se presentes más complicaciones.

Por otro lado, estudiando la Competencia Laboral desde una perspectiva más amplia, se puede apreciar que los miembros de la compañía trabajan más coordinadamente, realizando adecuadamente lo que a cada uno le corresponde. El resultado inminente de esta labor podrá ser reflejado directamente en la productividad, el cual es el aspecto fundamental para medir la efectividad.

En cuanto a la mejora continua que la organización debe estar desarrollando, la Competencia Laboral sería una importante impulsora. Debido a que los trabajadores conocen más profundamente el proceso, sus actividades y su área de trabajo, son las personas adecuadas para identificar mejoras. El personal estaría calificado para tomar parte en la implementación de nuevos proyectos.

“Si la empresa optó por un sistema de Competencia Laboral, puede entonces establecer los resultados que espera del factor humano dentro del proceso productivo” (G. Baeza & Mertens, 1999). Al monitorear constantemente el proceso,

se realiza una medición y una comparación con parámetros previamente establecidos, lo que permite trabajar bajo estándar y buscar el mejoramiento del propio proceso, pues todo lo que se mide, es propicio a mejorarse.

Habiendo analizado los puntos anteriores, fácilmente se pueden identificar los aspectos que benefician a una empresa. Por ejemplo; se logra la confianza del cliente, se elimina o disminuye la variabilidad en los procesos, se cuenta con personal mejor capacitado, entro muchas otras. La globalización y la competitividad demandan cada vez procesos más óptimos así como métodos más unificados si se pretende mantener una empresa en el mercado. De este hecho se desprende la importancia de contar con una certificación de gran categoría como la norma ISO 9000 y la norma de Competencia Laboral.

Es verdaderamente bueno que la industria se preocupe por garantizar un producto de calidad. Es de suponerse que anteriormente la industria se enfocaba más por producir que por eliminar los problemas que surgieran, en contraste con la actualidad en donde los problemas se ven como áreas de oportunidad de mejora. Parte de la evolución de este pensamiento se consolida y reafirma por certificaciones como las anteriormente señaladas.

## **Bibliografía**

G. Baeza, M., & Mertens, L. (1999). *La norma ISO y la Competencia Laboral*. México.

Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones*. México: Pearson Educación.