

# Unidad entre los Sistemas de Gestión de “Calidad” y por “Competencias” en la gestión empresarial.

**Autores: MSc. Ramón Eduardo Betancourt Medina**

Master en Educación Avanzada; ISPEJV

Lic. Psicología y Auditor Líder de la Calidad.

**Lic. María Elena Pérez Callejas**

Lic. Pedagogía y Auditora Líder de la Calidad

Diplomada en Administración Recursos Humanos

e-mail: [vivian@otnch.cu](mailto:vivian@otnch.cu)

## PRIMERA PARTE



Durante más de veinte años hemos trabajado en la asesoría a diversas empresas e impartido cursos, tanto en Cuba como en el exterior, en temas relacionados con la gestión de organizaciones económicas particularmente; enfatizando en temas inherentes a los Recursos Humanos y más recientemente, integrando al mismo los contenidos del Sistema de Gestión de la Calidad, básicamente en los que a la NC ISO 9001 se refiere. Nuestra labor se ha encaminado, más que a disertar (que siempre es saludable si propicia dialogo), a construir una metodología (para potenciar la mejora de sistemas de dirección concretos), validarla y CONTEXTUALIZARLA utilizando “saberes” sobradamente expuestos en diversas obras y por prestigiosos autores.

NO ha sido ni es una labor fácil más ahora cuando se nos ha dado la oportunidad de compartirla a través de esta página web, con otros interesados y estudiosos de estos temas cuya experiencia estamos seguros que nos ayudará a enriquecernos si nos hacen el honor de dedicarnos su tiempo y esfuerzo. Cualquiera sea su posición al respecto, nuestro sincero y respetuoso agradecimiento.

La riqueza de la interrelación dialéctica entre gestionar la empresa por la Calidad y las Competencias de las personas que integran la entidad, vista como un todo único es de tal magnitud, que se hace imposible para dos personas pretender abarcarla en toda su dimensión y menos aún, cuando tratamos de reflejarla en un reducido espacio.

Nuestro objetivo, es consolidar con personas interesadas un espacio de intercambio que nos enriquezca para ser mejores profesionales en el tratamiento de estos importantes temas ante aquellas personas que nos solicitan colaboración para mejorar su trabajo.

Este primer artículo, lo dirigimos presentar algunas consideraciones sobre “La Empresa”. Quizás, pudiera llamarse se otra forma pero eso no importa siempre que cumpla con determinados principios.

Tiene su génesis en la demanda social

Es fruto y “vive” (o muere) como consecuencia del desarrollo social

Es fuente ESENCIAL de la riqueza social históricamente determinada

La empresa pues...nace, crece y: o se transforma para adaptarse a los Cambios EXIGIDOS por la realidad objetiva o simplemente, desaparece. La empresa no es un ente abstracto y/o solitario. Ella está, formando parte de un conjunto finito y relativamente cambiante de entidades similares con las que se relaciona, quiera o no, directa e indirectamente. Claro que la mejor o peor interrelación no depende solo de ella.

Existen regulaciones oficiales que le pueden facilitar o no esa interrelación pero, en cualquier caso... es esencial que la empresa, en tanto elemento personalizado de una realidad objetiva concreta sepa, dentro de las barreras y oportunidades en que vive identificar las vías (a veces muy pequeñas), dentro de las que con honradez y profesionalidad puede hacer valer su razón de existir para beneficio social.

La empresa, aporta a un “MERCADO” (entendido como consumidores de su creación, sea ésta de elementos tangibles y/o intangibles). Aporta al “MERCADO” su producción, su Cultura y EMPLEOS; fuentes de las que se nutre y a la vez alimenta material, moral y cognoscitivamente. La empresa es creadora de una clase social cuya impronta social, acertadamente dirigida, tiene un impacto estratégico en el devenir social. Ella acumula un conjunto de fuerzas productivas organizadas que, de desatarse en su diversidad, coherencia y cientificidad (obligatoria por razones incluso ajenas a la voluntad del hombre) son fuente incesante de desarrollo integral tanto de las fuerzas interiores como de las externas a ellas vinculadas.

Pero..., una de las exigencias que regula la expresión de las fuerzas productivas, muy evidente en la actualidad, está dada en el carácter FINITO de los recursos financieros y materiales en marcos de fuertes contradicciones que sobrepasan fronteras para caracterizar un mundo claramente definido entre ricos y pobres dentro de un mundo que cada día se encuentra más contaminado.

Cuadro complejo QUE NOS OBLIGA, a los menos “DESARROLLADOS” a potenciar una concepción de creación de riqueza social (e individual) basada en la OPTIMIZACIÓN en el uso, de los recursos DE TODO TIPO con que contamos a saber:

➤ Los materiales

➤ Los financieros

➤ Los Humanos

Humanos que manipulan los materiales, las finanzas, las pueden OPTIMIZAR en busca de un mayor impacto social desde la propia creación de la riqueza.

Pero para ello, los Humanos (trabajadores en este caso) cuentan con una fortaleza gigantesca concretada en SUS COMPETENCIAS en tanto conocimientos, habilidades, actitudes, creencias, concepciones, cualidades fisiológicas etc. (entre otras) que, CIENTIFICAMENTE IDENTIFICADAS y TRATADAS DECIDEN; el que se hagan realidad niveles de mejora vitales para la supervivencia y el desarrollo (fundamentalmente en contextos como el nuestro).

Una herramienta BÁSICA, que ayuda a un tratamiento objetivo, educativo (en tanto FORMADOR) de las competencias la proporciona la concepción de Calidad (materializada en pequeña escala pero no por eso menos importante NC ISO 9001) que, por la lógica de su propuesta, su coherencia con aspectos claves de la realidad objetiva y por tanto, con el grado de cientificidad que se presenta ayuda a sentar las bases indispensables para que ese marco de competencias se eduque y enriquezca coherentemente; pueda despegar hacia espacios infinitos (siempre que no se le frene por trabas indeseables desde posiciones dogmáticas y burocráticas indeseables).

Utilizar con creciente madurez científica y con visión de utilidad real (no solo por “papeles”) la aplicación de la NC ISO 9001 es propiciar, desde una saludable plataforma el mejoramiento de las cualidades básicas humanas más potentes, las competencias<sup>(1)</sup>, ÚNICA FUENTE para hacer realidad el mejoramiento continuo de los individuos, los grupos y la sociedad en su conjunto dentro de un contexto histórico social concreto

**¡GRACIAS!**

(1) NC ISO 9001:2008, Capítulo 6) Gestión de los Recursos, Requisito 6.2) Recursos Humanos, Acápito 6.2.2). Competencia, formación y toma de conciencia, - **“La organización debe”**...: Inciso a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.