Gestión de las Organizaciones

UNIDAD 6

Qué es una Organización?

"Una organización es un grupo de personas coordinadas para la obtención de un objetivo común."

La norma ISO 9001:2000 define organización como "conjunto de personas e instalaciones con una disposición determinada de responsabilidades, autoridades y relaciones".

Qué significa Gestión / Gestionar?

La definición de esta palabra es en primer lugar, hacer trámites y tareas para conseguir una determinada meta o logro personal o comercial.

Gestión empresarial

La **gestión empresarial** es un tipo de **actividad empresarial** cuyo objetivo es la **mejora de la productividad** y la **competividad** de una empresa.
La gestión empresarial implica el **diseño, implementación y control de medidas** y **estrategias** relacionadas con procesos de administración y producción.

Términos relativos a la Gestión

Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión de la Calidad. Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de la Calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la Calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

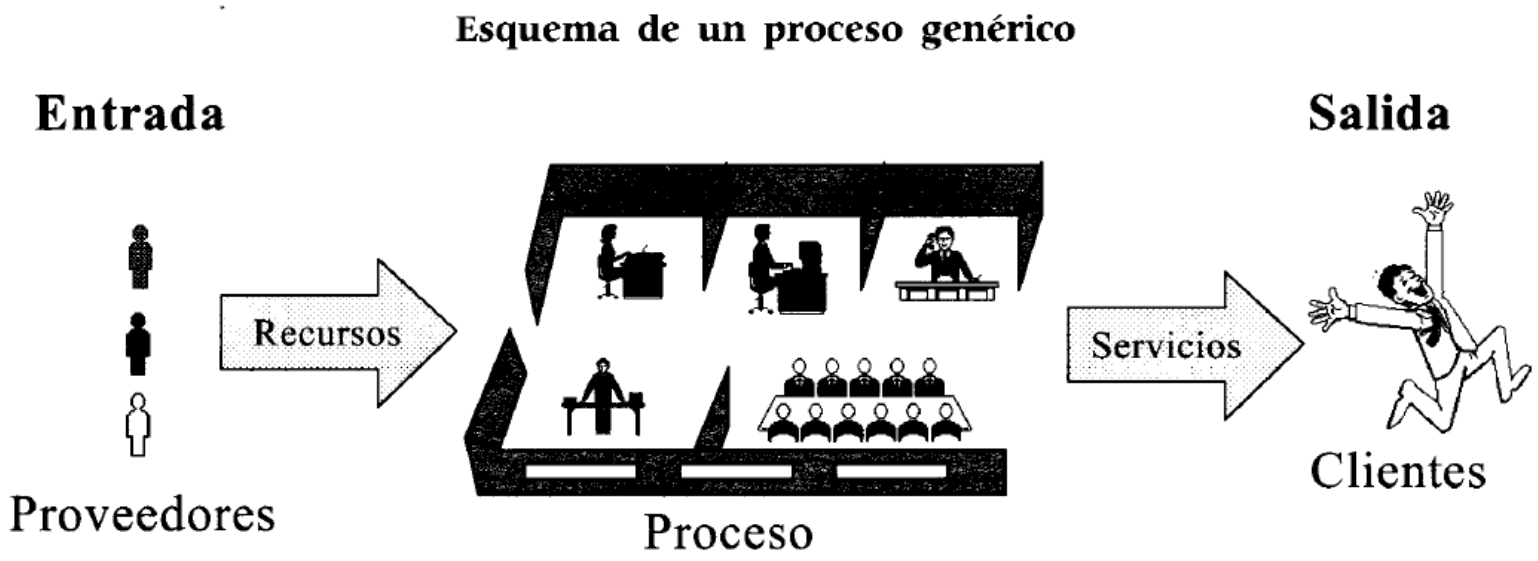
Objetivo de la Calidad. Algo ambicioso, o pretendido, relacionado con la Calidad.

Aseguramiento de la Calidad. Parte de la gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la Calidad.

Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Qué es un Proceso en una organización?

Un **proceso** es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto. En una **organización**, la suma de muchos **procesos** tendrá como resultado la entrega de un producto o servicio al cliente.



En una mirada de ingeniería, un proceso "Es una serie de actividades orientadas a generar un valor agregado que transforman un insumo/recurso en producto/servicio"

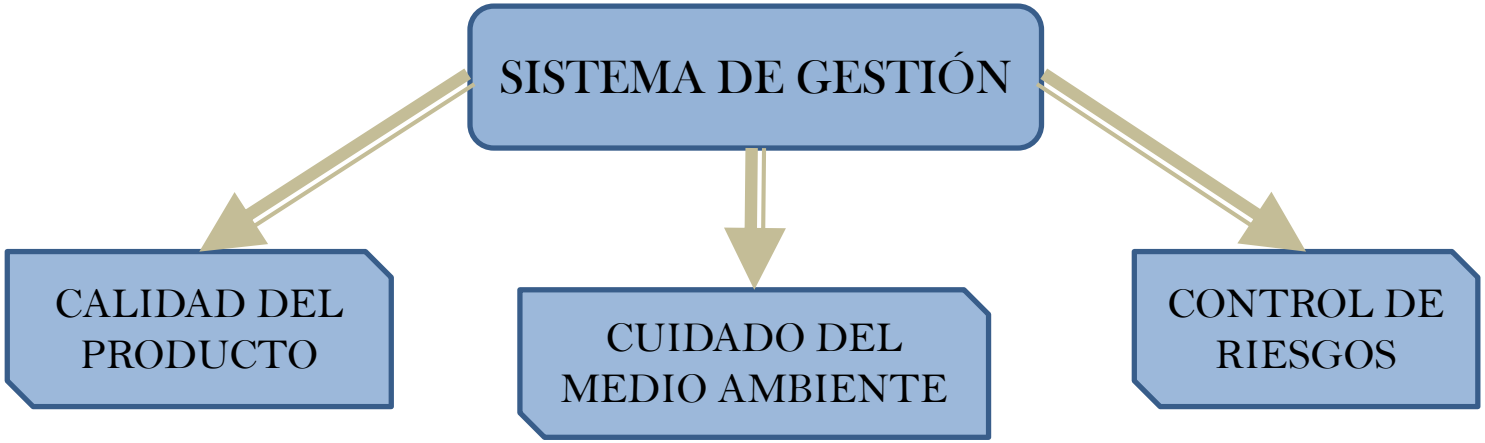
Sistemas de Gestión

Un **Sistema de Gestión (SG)** es una serie de **procesos, acciones y tareas** que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (personas, procedimientos, recursos, productos, etc.) **para lograr los objetivos de una organización y mantener al día las políticas de la empresa.**

Un **Sistema de Gestión (SG)** es un método sistemático de control de los procesos para una organización que posibilite alcanzar los objetivos previstos, a través de la participación e implicación de todos los miembros de la organización y garantizando la **satisfacción del cliente.**

Sistemas de Gestión

En las empresas pueden coexistir diferentes sistemas de gestión relacionados con distintos aspectos de la política de la empresa: Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Financiero, Comercial, etc.



Un sistema de gestión ayuda a las organizaciones a lograr metas y objetivos mediante una serie de estrategias, que incluyen la OPTIMIZACIÓN de todos los procesos.

Sistemas de Gestión

Objetivos de un Sistema de Gestión:

- Proporcionar garantías del cumplimiento de las políticas, especificaciones, normativa, legislación.
- Favorecer la mejora continua.
- Permitir que este cumplimiento sea demostrable a otras instituciones mediante la documentación y los registros adecuados.

Los sistemas de gestión no constituyen por sí mismos una garantía de éxito, pero sí constituyen una herramienta fundamental para perseguirlo.

Sistemas de Gestión

Beneficios de un Sistema de Gestión:

- Son una vía para conseguir la satisfacción de los clientes, de la sociedad en su conjunto o de los propios trabajadores.
- Permiten acceder a determinados mercados: clientes que exigen o valoran el disponer de este tipo de sistemas, concursos públicos en los que se incluye cláusulas al respecto, etc.
- Se basan en modelos definidos en normas que tienen un amplio reconocimiento nacional y/o internacional.
- Permiten posicionarse mejor ante la competencia.
- Facilitan la identificación y resolución de problemas de calidad, medioambientales y disminución de riesgos laborales.
- Definen procesos que llevan a identificar cómo ahorrar costos.
- Mejoran los procesos productivos de la empresa gracias a la mejora continua.

Sistema de Gestión de Calidad

Qué es CALIDAD?

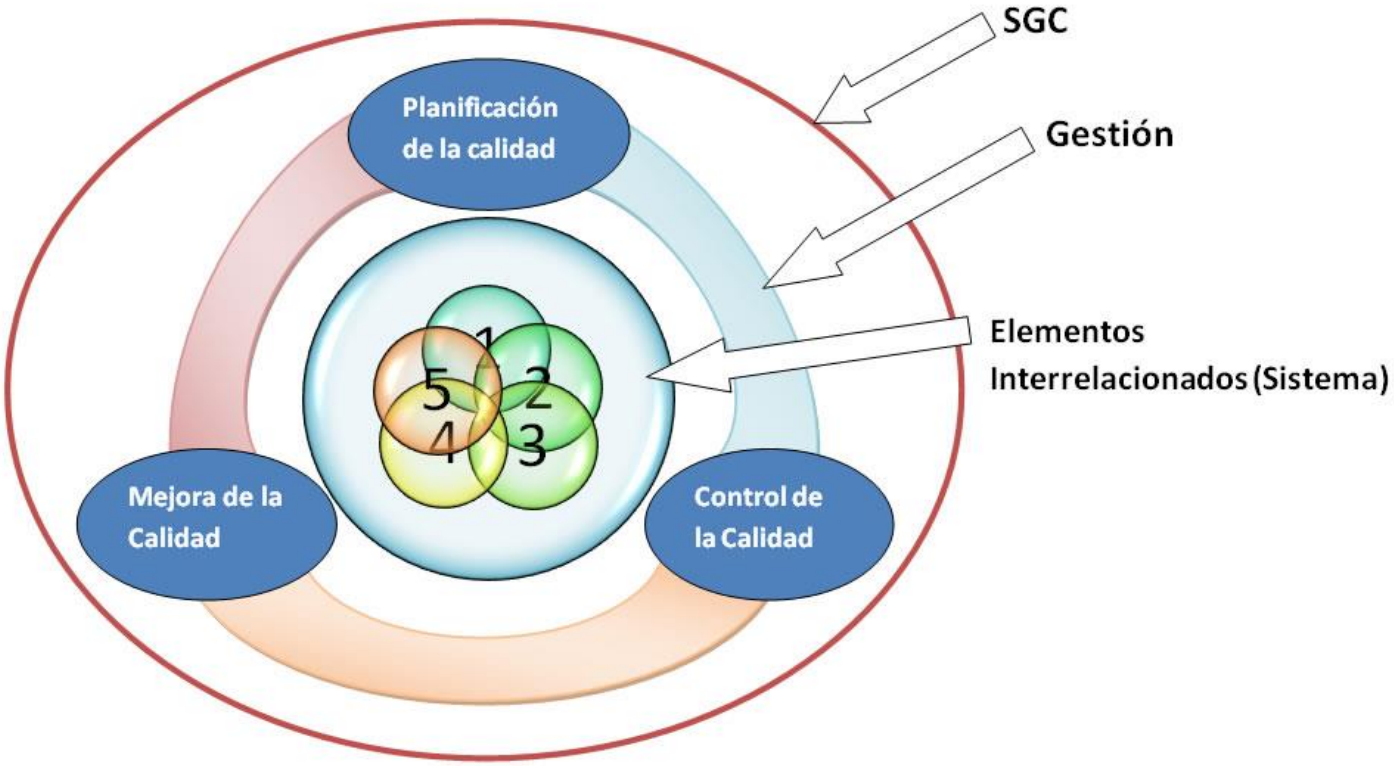
Calidad: Grado en el que un conjunto de características determinadas cumple con ciertos requisitos establecidos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de Gestión de Calidad

Un **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

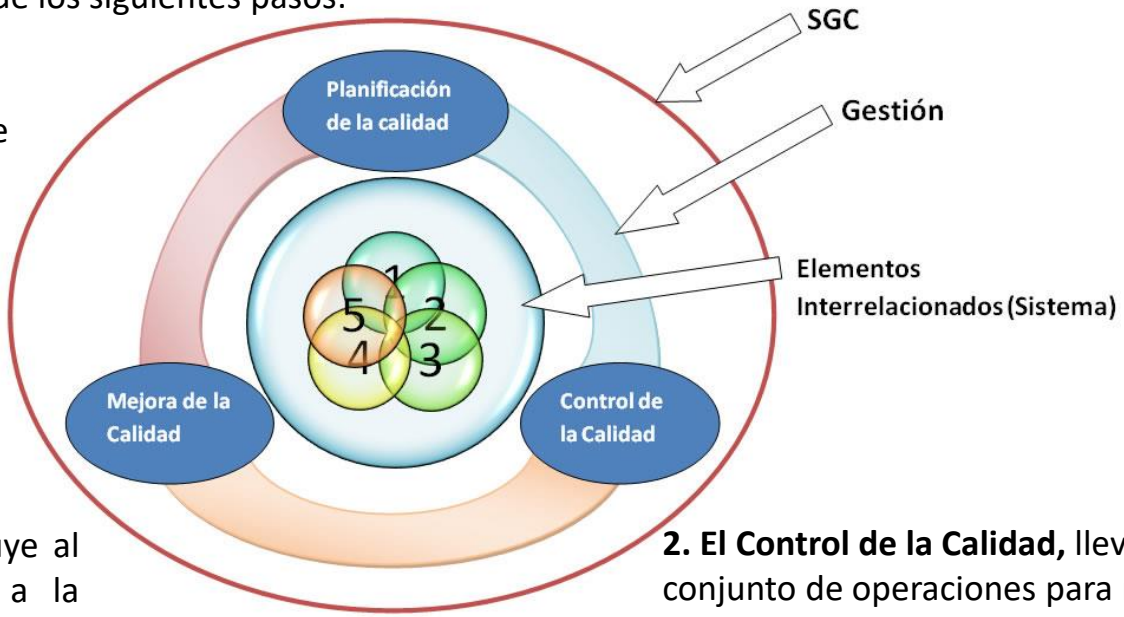


Sistema de Gestión de Calidad

La Gestión de Calidad consiste en:

1. La Planificación de la Calidad: Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad (Juran & Godfrey, 1998).
La planificación de la calidad consta de los siguientes pasos:

1. Establecer el proyecto
2. Identificar los clientes
3. Identificar los requisitos del cliente
4. Desarrollar el producto
5. Desarrollar el proceso
6. Desarrollar los controles



3. La Mejora de la Calidad constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico, es decir, lograr mayores niveles de desempeño. Mejor Calidad es una forma de cambio benéfico (Juran & Godfrey, 1998).

2. El Control de la Calidad, lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se mide el desempeño actual y estos se comparan con las metas establecidas para tomar acciones en las diferencias que se encuentren.

Sistema de Gestión de Calidad

Metodología PHVA

La norma también adopta **la metodología PHVA para la gestión de los procesos, la cual fue desarrollada por Walter Shewart y difundida por Edwards Deming** y consiste en:

1.Actuar (o **Mejora de la Calidad**): Se implementan acciones para mejorar continuamente. En varias organizaciones esto se conoce como proyectos de mejora.

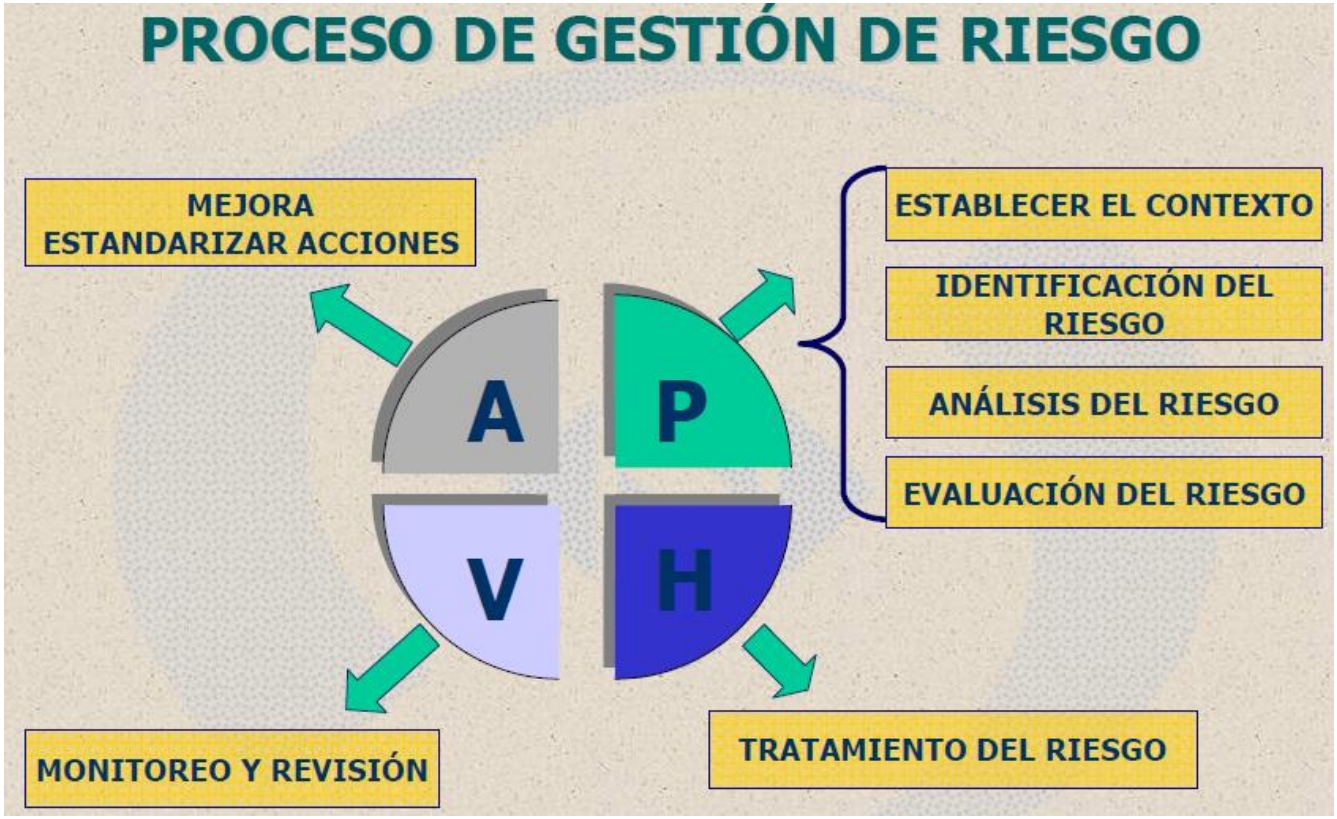
1.En esta etapa se desarrollan objetivos y las estrategias para lograrlos. También se establece que recursos se van a necesitar, los criterios, se diseñan los procesos, planes operativos, etc.

1.Verificar (o **Control de Calidad**): En esta etapa se realizan actividades de análisis para la verificar que lo que se ha ejecutado va acorde a lo planeado y su vez detectar oportunidades de mejora.

Implementar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas

GESTION DEL RIESGO

La gestión de riesgos es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales.



Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

GESTION DEL RIESGO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

El objetivo de la identificación del riesgo es desarrollar una lista amplia de las fuentes de riesgos y eventos que podrían tener impacto en el logro de cada uno de los objetivos identificados en el contexto.

COMPONENTES DE UN RIESGO:

- UNA FUENTE
- UN EVENTO O INCIDENTE
- UNA CONSECUENCIA
- UNA CAUSA
- CONTROLES
- CUÁNDO Y DÓNDE PUEDE OCURRIR

La lista debería ser amplia, debido a que los riesgos no identificados pueden representar una amenaza importante para la organización o dar como resultado que se pierdan oportunidades significativas.

GESTION DEL RIESGO

ANÁLISIS DEL RIESGO

PRINCIPIOS DE ANÁLISIS:

Las herramientas de análisis permiten expresar el riesgo a partir de la combinación de sus dos componentes: **consecuencia y probabilidad.**

RIESGO = Consecuencia X Probabilidad

A fin de evitar ser subjetivos, al analizar las consecuencias y la probabilidad, se recomienda emplear los mejores recursos y técnicas de información disponibles:

a) registros pasados;

b) experiencia pertinente;

c) práctica y experiencia industrial;

d) literatura publicada pertinente;

e) marketing de ensayo e investigación de mercado;

f) experimentos y prototipos;

g) modelos económicos, de ingeniería y otros;

h) juicios de especialistas y expertos (Modelos).

GESTION AMBIENTAL

Un **Sistema de Gestión Ambiental** basado en la norma **ISO 14001**, facilita que una organización controle todas sus actividades, servicios y productos que pueden causar algún impacto sobre el medio ambiente, además ayuda a minimizar todos los impactos ambientales que generan su operación.

Esto está enfocado en la gestión de “causa y efecto”, es decir, donde todas las actividades, servicios y productos ofrecidos por la organización son la causa y los efectos resultan del impacto que estos generen sobre el **medio ambiente**. Los impactos pueden ser, cambio de temperatura del agua de un arroyo cercano, aumento de la tasa de personas con asma dentro de la población cercana a la empresa o la contaminación producida en un terreno colindante a la organización debido a infiltraciones.

La **Gestión Ambiental** es una herramienta que permite que se controles todos los aspectos que pueden minimizar e incluso eliminar todos los impactos que generen las actividades llevadas a cabo por la organización.

GESTION AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Hoy en día las exigencias impuestas a las organizaciones en materia ambiental han ido aumentando, por parte de los sectores tanto públicos (sociedad) como privados (otras organizaciones).

REDUCIR EL PET COLABORANDO CON EL MEDIO AMBIENTE

Con una inversión de 2 millones de dólares, Eco de los Andes lanza al mercado sus nuevos envases plásticos bajo el desarrollo de una nueva tecnología que logra reducir en un 15% la cantidad de PET utilizada.

RECUPERACIÓN DE LAS ÁREAS MINERAS LUEGO DE SU EXPLOTACIÓN

Elaborada por el diputado nacional Hugo Prieto, la propuesta impulsa la rehabilitación obligatoria de los terrenos explotados por las mineras una vez finalizada su concesión. Reglamentaciones similares se aplican en países como Estados Unidos, Canadá, Bolivia y Perú.

Por: Alfredo Abalarzo

Estandarización de procesos

NORMAS ISO

CALIDAD
- ISO 9001
- ISO 9004
- ISO IEC 17025
- ISO TS 16949
- Sistemas Integrados de Gestión

MEDIO AMBIENTE
- ISO 14001
- ISO 50001

RIESGOS Y SEGURIDAD

- OHSAS 18001
- ISO 45001
- ISO 22000
- ISO 22301

RESPONSABILIDAD SOCIAL
- SA 8000
- ISO 26000

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa. Estas son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización ISO.

Componen los Estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas especificas de gestión aplicable a cualquier organización

Estandarización de procesos

NORMAS ISO

CALIDAD
- ISO 9001
- ISO 9004
- ISO IEC 17025
- ISO TS 16949
- Sistemas Integrados de Gestión

MEDIO AMBIENTE
- ISO 14001
- ISO 50001

RIESGOS Y SEGURIDAD

- OHSAS 18001
- ISO 45001
- ISO 22000
- ISO 22301

RESPONSABILIDAD SOCIAL
- SA 8000
- ISO 26000

- ✓ MODELO ISO 9001 SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD.
- ✓ MODELO ISO 14001 SOBRE GESTION AMBIENTAL.
- ✓ MODELO OHSAS 18001 SOBRE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.
- ✓ GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 2600.

Estandarización de procesos

NORMAS ISO

Que es la ISO 9001?
Son las normas Aplicadas a sistemas de GESTION DE CALIDAD, se trata de metodologías de trabajo para mejorar la calidad del producto y /o servicio, mejorando la satisfacción del cliente

Que es la OHSAS 18001?
La norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD en el trabajo.
Esta orientado a identificación y control de riesgos; las medidas necesarias para la prevención de accidentes.

Que es la SA 8000?
Es una norma de aplicación voluntaria creada con el objeto de promover la responsabilidad laboral mejorando las condiciones.
Este estándar se centra en alcanzar un ambiente de trabajo seguro y saludable, respetando los derechos laborales, además de integrar los aspectos sociales relacionados.

Que es la ISO 14001?
Contiene los requisitos para implementar una GESTION MEDIOAMBIENTAL, aporta la vertiente verde a las organizaciones, buscándose minimizar los impactos sobre el entorno y cumplir las legislaciones medioambientales.