Salvador Climent Serrano

Dr. En Ciencias Económicas y Empresariales

Universitat de Valencia

Profesor Asociado del Departamento de Análisis Económico

Facultad Economía

Campus Tarongers

Av Dels Tarongers s/n Edificio Departamental Oriental

Valencia C.P. 46022

Teléfono 963828246; 962990440; 645583680

E-Mail: Salvador.Climent@uv.es

Cualificación del personal del departamento de calidad

Palabras clave:

Departamento de calidad; certificación ISO 9000; Cualificación.

Abstrac

La visión de la filosofía de la calidad Total está cambiando en estos últimos tiempos, prueba de ello es que los departamentos de calidad de las organizaciones cada vez se nutren más de especialistas en la gestión global de la empresa, y no como en etapas anteriores que se centraban en el aseguramiento de la calidad captando personal especializado en las titulaciones de ingenierías. En estos momentos los dos grupos de especialistas forman el grueso del personal de los departamentos de calidad de nuestras organizaciones.

Cualificación del personal del departamento de calidad

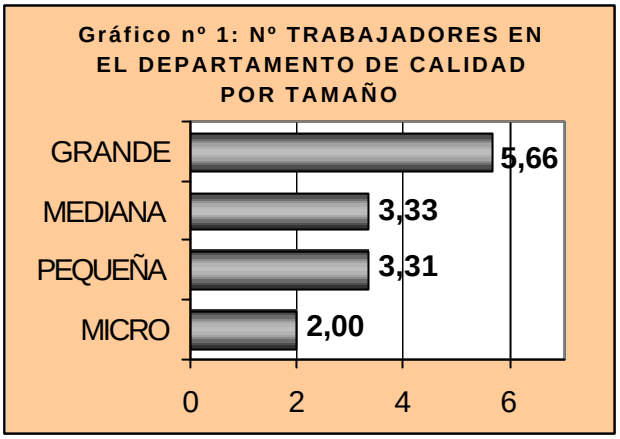
1.- Introducción

Las normas ISO 9000 de calidad versión 94 se centraban en el aseguramiento de la calidad, es decir en que los productos o servicios cumplieran las especificaciones y estuvieran dentro de las tolerancias permitidas. Descuidando todo lo que engloba la filosofía de la Calidad Total. Esto se ha corregido en la nueva versión de las normas ISO 90000 de calidad versión 2000 en donde entra por primera vez la satisfacción del cliente, la involucración de la alta dirección etc. Requisitos fundamentales para que la Calidad Total tenga éxito al implantarla en una organización. Es por ello que las empresas dotaran a los departamentos de calidad,, en un principio, en expertos en producción como ingenieros y descuidaran, en parte, la visión de la empresa en global para que en toda ella se implantara la calidad Total, no solo en aseguramiento de la calidad si no en Calidad Total.

En este trabajo estudiamos como esta formado el departamento de calidad de las empresas certificadas en las normas ISO 9000 de calidad de la Comunidad Valenciana. Para ello realizamos una encuesta postal a todas las empresas certificadas en las normas ISO 9000 de calidad de la Comunidad Valenciana, obtuvimos la respuesta de 183 organizaciones lo que representa el 12.6% de las enviadas. Lo que nos da un error del 6.75% para un nivel de confianza del 95%.

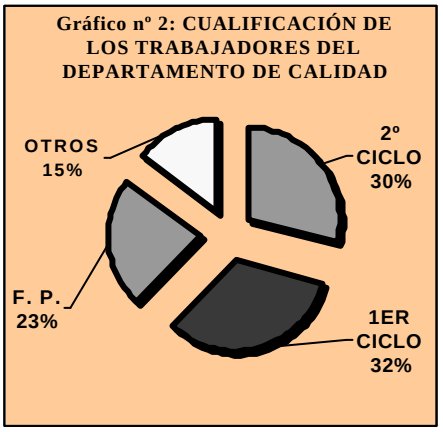
2..- Resultados

La mayoría de empresas tienen un departamento diferenciado de calidad dentro del organigrama empresarial. El número medio de personas que conforman el departamento de calidad es de 3.76, pero el número de miembros varía dependiendo del tamaño de la empresa, (ver el gráfico nº 1). Podemos observar que cuanto más grande es la empresa más miembros forman el citado departamento. Las empresas de tamaño grande tienen de media 5.66 empleados en el departamento de calidad, en las medianas son 3.33, las pequeñas 3.31 y en las micro empresas que son las que tienen menos de 20 trabajadores y un volumen de negocios inferior al millón de euros 2 personas forman el departamento.



Si nos fijamos en la cualificación que poseen los miembros del departamento de calidad, hay una gran parte de ellos que tienen estudios universitarios (ver el gráfico nº 2).

Un 30% tienen estudios universitarios de 2º ciclo (licenciados, arquitectos o ingenieros), el 32% tienen estudios de 1er ciclo, (diplomados o ingenieros técnicos), otro 23% provienen de las ramas de la formación profesional, y un 15% tienen otros estudios, como: bachiller, educación general básica o cursos de perfeccionamiento.



De estos resultados podemos extraer que la preparación que tienen los miembros que forman parte del departamento de calidad de las empresas de la Comunidad Valenciana es bastante elevado. La mayor parte de ellos con estudios universitarios, ya que son el 62%.

En el gráfico nº 3 podemos ver las diferentes titulaciones que poseen los miembros de los departamentos por especialidades. Los licenciados en administración y dirección de empresas y los economistas, son el mayor grupo de especialistas titulados de grado superior que conforman los departamentos de calidad, con el 24.53%; los químicos son el 18.87%, los ingenieros industriales el 17.61%, los físicos el 5.66%, los farmacéuticos el 4.40%, los ingenieros agrónomos el 3.77%, los licenciados en ciencias políticas el 3.77% los ingenieros de caminos, canales y puertos el 2.52%, los biólogos el 2.52% y otras especialidades el 16.35% que las podemos ver en la tabla nº 1.

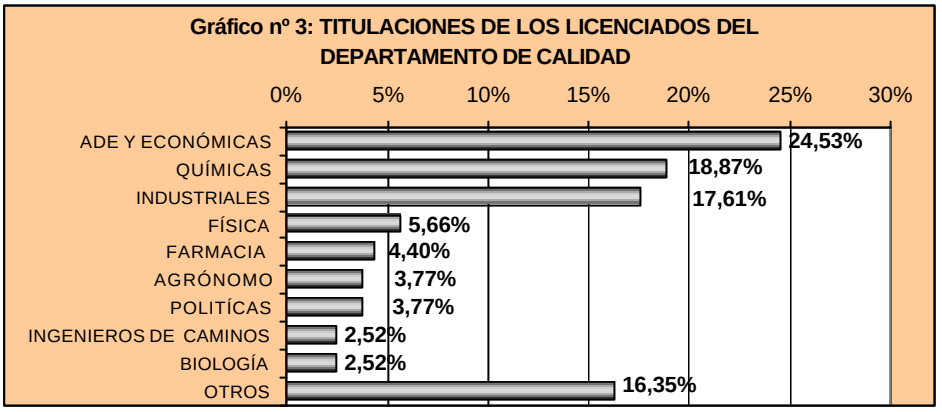
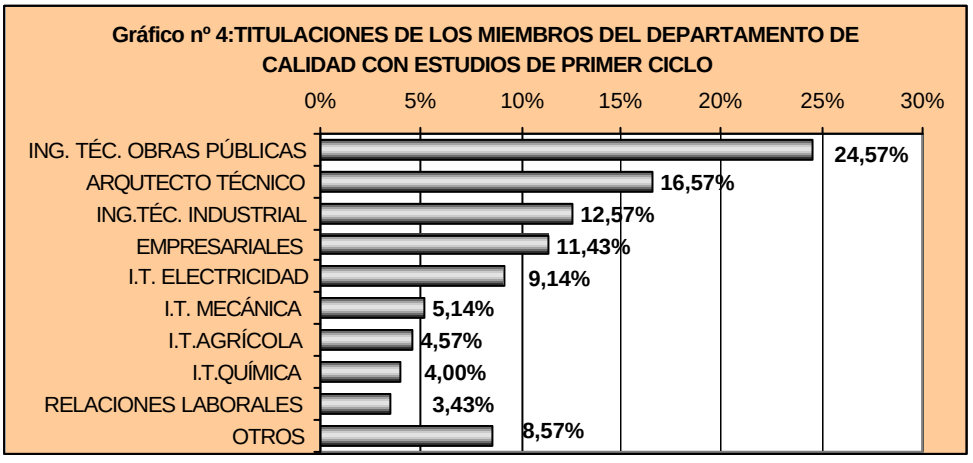


Tabla nº 1: TITULACIONES DE LOS LICENCIADOS DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD	
ADE Y ECONÓMICAS	24,53%
QUÍMICAS	18,87%
INGENIEROS INDUSTRIALES	17,61%
FÍSICA	5,66%
FARMACIA	4,40%
INGENIEROS AGRÓNOMOS	3,77%
CIENCIAS POLÍTICAS	3,77%
INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	2,52%
BIOLOGÍA	2,52%

SIN ESPECIFICAR	2,52%
OBRAS PUBLICAS	1,89%
DERECHO	1,89%
PEDAGOGÍA	1,89%
PSICOLOGÍA	1,26%
TELECOMUNICACIONES	1,26%
VETERINARIA	1,26%
SOCIOLOGÍA	0,63%
MATEMÁTICAS	0,63%
TURISMO	0,63%
AERONÁUTICA	0,63%
INGENIERO DE MINAS	0,63%
GEOLÓGICAS	0,63%
INGENIERO EN INFORMÁTICA	0,63%

De estos datos podemos deducir que las empresas ya no piensan únicamente en la calidad como el control de la calidad, sino que una parte muy importante está destinada a la gestión de la empresa; de ahí el gran porcentaje de licenciados en administración y dirección de empresas (ADE) y economistas, los cuales tienen una visión más global de la empresa y no solamente del control de metraje y tolerancias de los productos para asegurar la calidad, por lo que van más en el camino de la calidad total y con el modelo europeo de calidad (EFQM).

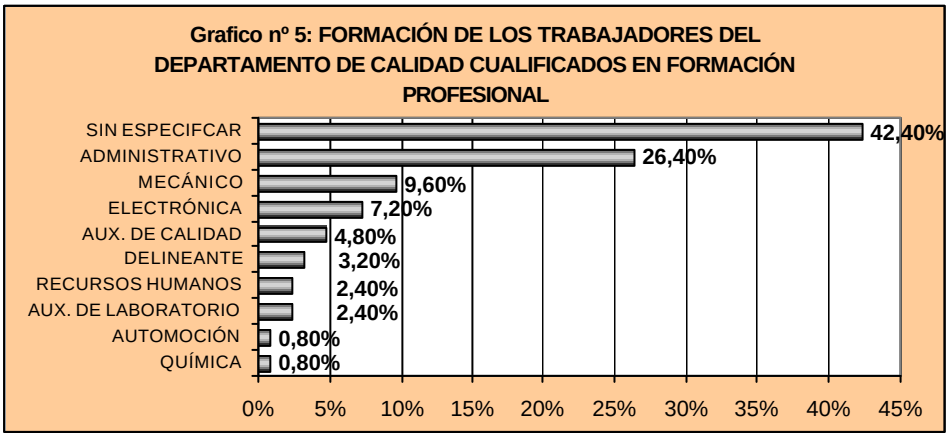
Si analizamos los miembros del departamento de calidad con estudios universitarios de 1er ciclo por ramas (ver el gráfico nº 4 y la tabla nº 2),vemos que el grupo mayor por especialidades son los ingenieros técnicos en obras públicas, con el 24.57% del total; los aparejadores o arquitectos técnicos son el 16.57%, los



ingenieros técnicos industriales el 12.57%, los diplomados en empresariales el 11.43%; los ingenieros técnicos en electrónica el 9.14%, los ingenieros técnicos en mecánica el 5.14%, los ingenieros técnicos agrícolas el 4.57%, los ingenieros técnicos químicos el 4%, los diplomados en relaciones laborales el 3.43%, y un grupo con porcentajes menores del 8.57%.

Tabla Nº 2: TITULACIONES DE LOS MIEMBROS DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD CON ESTUDIOS DE 1ER CICLO	
INGENIERO TÉCNICO DE OBRAS PÚBLICAS	24,57%
ARQUITECTO TÉCNICO	16,57%
INGENIERO TÉCNICO INDUSTRIAL	12,57%
DIPLOMADO EN EMPRESARIALES	11,43%
INGENIERO TÉCNICO ELECTRICIDAD	9,14%
INGENIERO TÉCNICO MECÁNICA	5,14%
INGENIERO TÉCNICO AGRÍCOLA	4,57%
INGENIERO TÉCNICO QUÍMICA	4,00%
RELACIONES LABORALES	3,43%
INGENIERO TÉCNICO ALIMENTOS	1,14%
INGENIERO TÉCNICO TEXTIL	0,57%
DISEÑO INDUSTRIAL	0,57%
TURISMO	0,57%
TRABAJO SOCIAL	0,57%
ÓPTICO	0,57%
EGB	0,57%
SIN ESPECIFICAR	4,00%

De los miembros con estudios de primer ciclo, vemos que son mayoría los de carreras técnicas; no como pasaba con el grupo de miembros con estudios de 2ª ciclo, que eran más los de administración, gestión, dirección y economía.



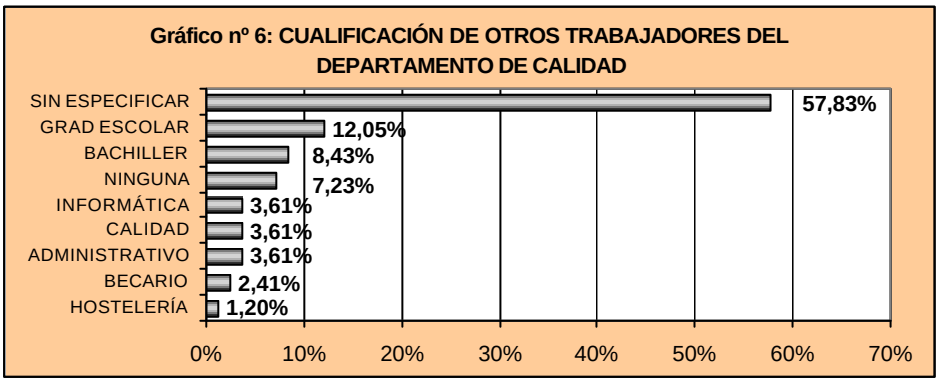
En el gráfico 5 podemos observar las diferentes ramas que

tienen como titulación los miembros del departamento de calidad que han cursado estudios de la rama de formación profesional.

En este apartado nos encontramos con un gran número de personas que no nos han indicado a la rama a la que pertenecen, pero de los que hemos obtenido los datos vemos que la mayor parte son de la rama administrativa con el 26.40%, mecánico con el 9.60%, la electrónica con el 7.20%, auxiliar de calidad con el 4.80%, delineantes con el 3.20%, recursos humanos con el 2.40%, auxiliar de laboratorio el 2.40%, automoción con el 0.80% y química con el 0.80%

Por último, vamos a ver el grupo que está formado por miembros que no pertenecen a los grupos estudiados anteriormente (ver el gráfico nº 6).

En este caso, la mayoría también nos indican sin especificar, con el 57.83%, el siguiente grupo en importancia tienen el graduado escolar con 12.5%, los que han obtenido el bachiller son el 8.43%, los que no tienen ninguna preparación son el 7.23%, los que han realizado formación complementaria de informática el 3.61%, los que la han realizado de calidad el 3.61%, los que tienen conocimiento de administrativo por cualquier plan de formación son el 3.61%. Tenemos también un 2.41% de becarios y un 1.20% en formación es hostelería.



Concluimos resumiendo que el departamento de calidad está formado por una media de 3.76 personas, y que cuanto más grande es la empresa mas miembros conforman el departamento de calidad.

En cuanto a la cualificación que tienen los miembros del departamento de calidad, más de la mitad son titulados universitarios, predominando los licenciados en ADE y económicas.