TESQUIMSA[1]

Cómo se aplica la calidad en la empresa Tesquimsa C.A

Tesquimsa es una empresa que se dedica a la elaboración y comercialización de productos químicos para las siguientes áreas: tratamiento de agua para calderos, agua de enfriamiento, agua potable, desengrasantes, desinfectantes y lavandería industrial. La empresa está en el mercado 17 años, durante este tiempo ha acumulado experiencia lo que le ha permitido crecer y expandir sus operaciones para las regiones de la Sierra, Costa y Amazonía.

En el año 2010, la empresa decidió fomentar su compromiso con la calidad para lo que se realizó una Auditoría de Gestión; la misma que reveló resultados preocupantes y grandes falencias. Frente a este escenario, se buscaron diversos mecanismos para solucionar las debilidades y se pudo determinar que las herramientas de calidad eran los mejores medios que a más de solucionar los problemas, contribuían con la mejora sostenible de las actividades.

El compromiso con la calidad se fortalece una vez que se decide implementar el Sistema Integrado de Calidad, que está compuesto por la normativa ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004 y OHSAS 1800:2007; con esto la empresa busca que los beneficios de la calidad lleguen a sus clientes, trabajadores y medio ambiente.

A partir de este momento, Tesquimsa incorpora los principios de la calidad a su cultura corporativa, transformándola en el eje principal para sustentar su desarrollo organizacional.

Para poder sustentar a la calidad como parte de la organización, se han empleado diversos mecanismos:

- Apoyo constante por parte de la alta dirección, que ha permitido concebir el verdadero impacto de la calidad dentro de la organización y los beneficios generados.
- Enfoque de los procesos hacia la creación de valor para el cliente, de tal manera que se eviten actividades que no generen valor.
- Promover la capacitación de los trabajadores mediante el uso de herramientas de calidad en sus actividades; con esto los trabajadores pudieron verificar el impacto de la calidad y las mejoras que le representaron en su rendimiento.
- Hacer que la planificación estratégica sea el núcleo de las actividades.
- Impulsar la responsabilidad social, de esta manera se asegura que el impacto de las externalidades sea el mínimo para el medio ambiente y los trabajadores.
- Incorporar los 8 principios de calidad a las actividades de la empresa.
- Mejoramiento continuo de la empresa, de tal manera que su estructura pasó a ser de estática a dinámica. Esto le permitió adaptarse a las necesidades del entorno y focalizarse en los requerimientos de los consumidores.

---

[1] Artículo presentado como Caso de Éxito para el **VI Congreso Internacional de Calidad**. Publicación: 28 de septiembre de 2011.

- Adaptar la innovación a las actividades cotidianas, de tal manera que se asegure el principio de mejoramiento continuo y de adaptación al entorno.
- Consolidar a la reflexión estratégica como lo base para visualizar el futuro, analizando oportunidades y amenazas.
- Promover el mantenimiento preventivo y correctivo, para reducir la probabilidad de que existan paros en producción generados por daños en la maquinaria.

Uno de los retos más importantes, fue promover el cambio de mentalidad en los trabajadores e involucrarlos al sistema de calidad. Dentro de este aspecto se pudo determinar que la motivación, la capacitación práctica y mecanismos de incentivos, fueron factores preponderantes para modificar su comportamiento, permitiéndoles aplicar este nuevo compromiso a sus actividades cotidianas.

Para el año 2011, se planificó una evaluación del sistema de calidad para medir los resultados que este había generado, entre estos se pueden resaltar los siguientes:

- Mantener cero accidentes en la empresa.
- Reducción del número de compras no planificadas.
- Incremento de los beneficios económicos.
- Disminución en el tiempo de producción, fomentando la eficiencia de cada proceso.
- Descenso de las paralizaciones de producción generados por daños en las máquinas.

Como se puede observar los resultados se han presentado en las diferentes áreas de la compañía, permitiendo afirmar que la calidad presenta un abanico de mejoras no sólo para la empresa sino también, para los agentes externos como los proveedores, entidades reguladoras y el Gobierno Central; fortaleciendo las relaciones que mantienen con estos y convirtiéndolos en aliados estratégicos para el crecimiento de la empresa.

Es así que el objetivo primordial de la compañía es que su modelo de calidad sea sustentable en el tiempo, en base a la adopción de diversos mecanismos dinámicos que se adapten a la evolución de la organización y de su entorno; esto va a permitir que la calidad sea un elemento innovador para mejorar la competitividad.