

# Gestión de los defectos: Percepción holística

## Marcelo Rojas Cairampoma

Profesor Principal cesante de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Decana de América).

Miembro Honorario de la Asociación Peruana de Parasitólogos.

Miembro Académico Titular de la Academia Peruana de Ciencias Veterinarias

Ex Profesor de Post Grado en varias universidades Nacionales y una de México.

Prof Invitado en la EPG de la Universidad Nacional Agraria La Molina

## Resumen

Con el objetivo de ayudar a vislumbrar sistémicamente la problemática de los Defectos o inconformidades, que suelen presentarse en cualquiera de las distintas organizaciones; se presenta una metodología holística, que precisa e identifica la interacción de las variables de investigación científica (Independiente y Dependiente) en la Gestión organizacional.

**Palabras clave:** Gestión | Organizacional | Variables científicas | Independiente | Dependiente | Niveles de decisión | Estándares | Indicadores.

## Introducción

La **Gestión** es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar y la coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).y sus semejantes (<https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n>).

En toda entidad u organización, la gestión (Administración/Gerencia) es el dinamizador y perceptor permanente de la Calidad de un producto y/o servicio destinada al usuario o cliente.

Hay metodologías, con diversos estilos de presentación y ejecución, así como sus correspondientes estructuras. Un referente es por ejemplo, el libro del Prof Alberto Alexander Servat [Alexander SA. CALIDAD. Metodología para documentar el ISO 9000 Versión 2000. Pearson Educación, México. 2005].

En este artículo se presenta una sistematización holística de la gestión, teniendo como referentes al citado libro y, a la teoría de la redacción científica utilizada en: <http://mrojas.perulactea.com/wp-content/uploads/2017/05/Gestion-de-la-Redaccion-cientifica-en-PDF.pdf>; para abordar los Defectos (o inconformidad), que se presentan en la producción de productos y/o los servicios conexos, en la diversidad de entidades.

El gran objetivo es una presentación simplificada del complejo proceso, y que el usuario pueda disponer de un referente sencillo y de permanente contextualizad.

## Análisis e interpretación

Para el desarrollo del tema se ha preparado la Fig 1 y Cuadro 1.

En efecto, en la Fig 1 para:

1. Primero informar sobre las implicancia de las Variables de investigación científica: Variable independiente o X, y Variable Dependiente o Y; que son ignoradas en los libros de Gestión, en las denominadas investigaciones cualitativas, en estudios de mercado, etc, y

2. Para precisar y ejemplificar (**imagen izquierda**) que todos los conocimientos (absolutamente todos provienen de tres variables principales: la materia, en tanto, carencias de productos y/o servicios sociales; que ocurren en un espacio y en un tiempo, correspondientes. Detalles de estos itms están disponibles en: <http://mrojas.perulactea.com/wp-content/uploads/2017/05/Gestion-de-la-Redaccion-cientifica-en-PDF.pdf> (web peruana) y en: [http://www.vetcomunicaciones.com.ar/uploadsarchivos/gestion\\_de\\_la\\_redaccion\\_cientifica.pdf](http://www.vetcomunicaciones.com.ar/uploadsarchivos/gestion_de_la_redaccion_cientifica.pdf) (web argentina).

Entonces para identificar y subsanar los defectos en las diversas gestiones, se muestra en la **imagen derecha**, el sistema o percepción holística, a las variables concurrentes; que constituyen y contribuyen en la gestión institucional:

1. El cliente o usuario, en tanto referente de la calidad, a través de su competitividad y satisfacción, del producto y/o servicio recibido.
2. Identidad del Problema. Aquí es donde toma importancia la identidad y dominio de las variables de investigación: X y Y. Sean para usarlas en investigaciones Descriptivas y/o Analíticas (X:Y) o en la Experimentales o de causa efecto (X-Y). Ver detalles en: <http://mrojas.perulactea.com/http://mrojas.perulactea.com/wp-content/uploads/2015/01/Tipos-de-Investigaciou00F3n-2015-PDF.pdf>.
3. Auditoria, a través de estándares, como el más conocido ISO (International Organization for Standardization/Organización Internacional de Normalización), Estado de resultados, Balance General, PISA, Índices, Indicadores, Estatutos, Reglamentos, etc.
4. Optimización, para medir la eficacia y eficiencia o costo beneficio.
5. Manejo continuo, para establecer el control y prevención contra los defectos.
6. Mercado (o espacio), en tanto ámbito de acción, y su influencia en la regulación de los precios.
7. Tiempo: semestral y/o anual. Muy importante, porque marca los inevitables e inexorables cambios: “los ríos y el tiempo, no retroceden”.

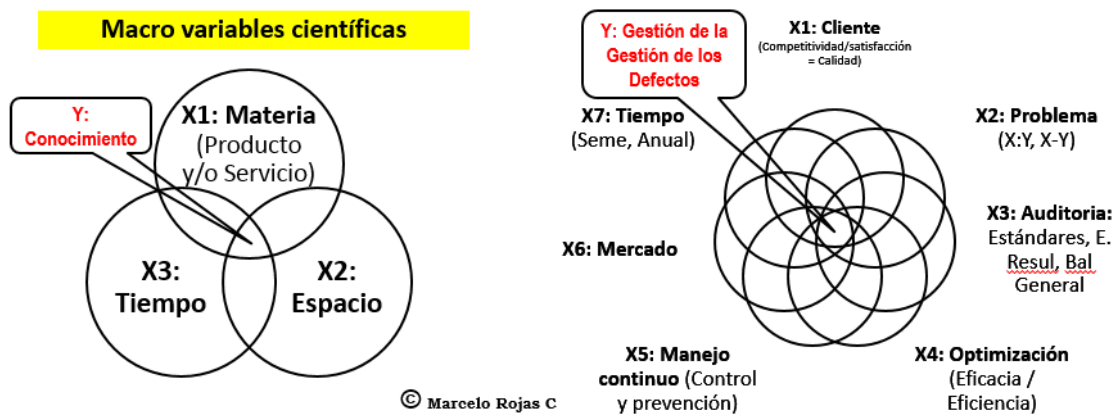


Fig 1. Percepción holística de la Gestión de los Defectos o Inconformidad Organizacional

Entonces, se puede apreciar que ha identificado siete variables X o Independientes; sin embargo, es probable que hayan más covariables, pero son las puede albergar el Diagrama de Venn.

Ahora bien, para la **complementariedad** de ambas imágenes: La materia (X1) de la imagen izquierda, corresponde a las X1-X5 de la imagen derecha; y las siguientes X6 e X7, al espacio y al tiempo, respectivamente.

Finalmente, para completar la operatividad de la idea, se ha preparado el Cuadro 1, donde se aprecia las distintas organizaciones, y sus distintos niveles de responsabilidad en la Gestión; precisada con el tamaño de la “G” (Gestión)•

Cuadro 1. Niveles de responsabilidad de la Gestión de la Calidad organizacional

<b>Organización</b> (Productos y/o Servicios)	<b>G</b>	<b>G</b>	<b>G</b>	<b>G</b>	<b>G</b>	<b>G</b>
Universidad	Asam. Univ	Rector	Decanos	Directores	Profesores	
Facultad Profesional	Concejo Facultad	Decano	Directores	Profesores		
Restaurantes	Gerente	Cocinero	Meseros	Cajero		
Tiendas						
Fabricas						
Entidades gubernamentales						
Etc, etc, .....						