

Evolución del Concepto de Calidad

Conceptos Básicos de la Normalización

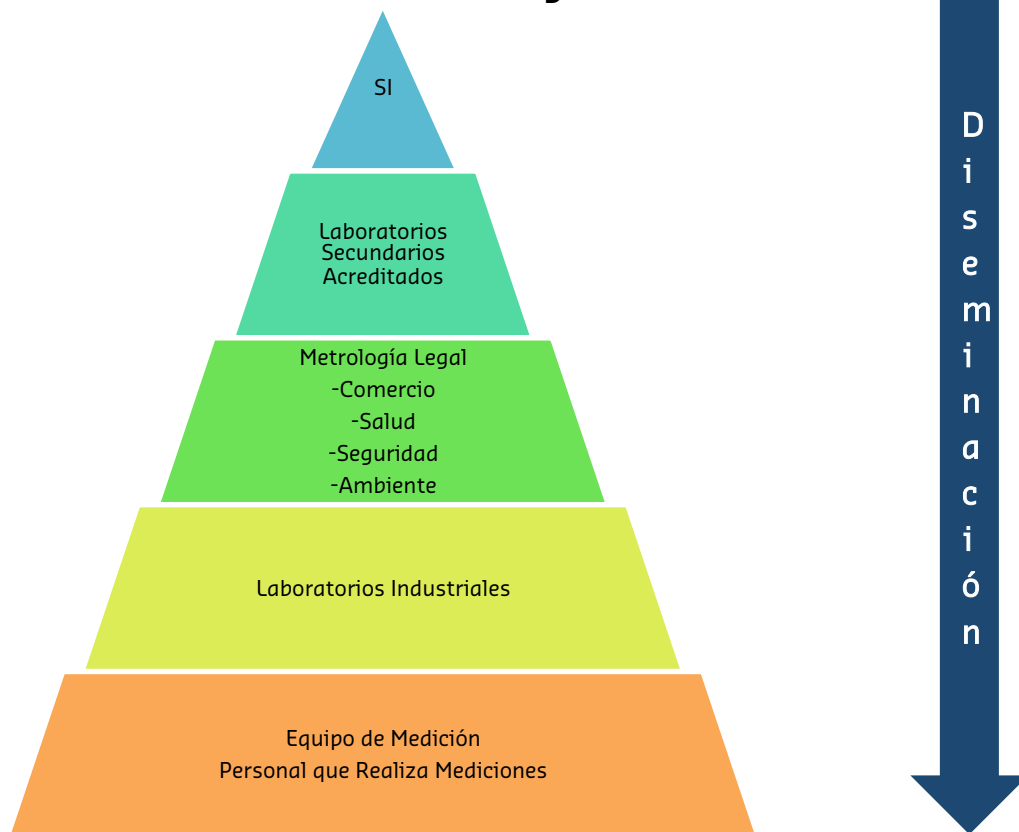
Una norma, por definición, es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigidos a alcanzar el nivel óptimo de orden en un concepto dado.

La palabra metrología, viene del griego “metro” que significa medir, y “logos” que significa ciencia.

Es, por lo tanto, la ciencia de las mediciones, los métodos y los medios de medición.

Busca uniformar las mediciones en el ámbito internacional, así como las mejores y más económicas formas de medir para diferentes aplicaciones de la ciencia, la industria y los quehaceres diarios de todas las personas.

Estructura General de la Metrología



Estandarización: acción de instalar o implantar procesos, nuevos o modificados, y un sistema de medición para lograr un desempeño consistente, controlado, con características similares, independientemente de las personas que lo operen, a fin de garantizar el desempeño esperado y generar valor superior para clientes, usuarios y mercados. *“Medir para mejorar y no para controlar”.*

Evolución del Concepto de Calidad

Calidad

El término de calidad ha cambiado durante la historia, lo cual es importante señalar:

Etapas	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien, independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello.	• Satisfacer al cliente. • Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. • Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	• Satisfacer una gran demanda de bienes. • Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad).	• Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera.	• Minimizar costos mediante la Calidad. • Satisfacer al cliente. • Ser competitivo.
Postguerra (Resto del Mundo)	Producir, cuanto más mejor.	• Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra.
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	• Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	• Satisfacer al cliente. • Prevenir errores. • Reducir costos. • Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	• Satisfacer tanto al cliente externo como interno. • Ser altamente competitivo. • Mejora Continua.

Evolución del Concepto de Calidad

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto, sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no solo para mantener su posición en el mercado, sino incluso para asegurar su supervivencia.

Definiciones de Calidad

La calidad es un concepto que ha ido variando con los años y existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas, a continuación se detallan algunas de las definiciones que comúnmente son utilizadas en la actualidad:

- "La calidad no es otra cosa más que "Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua". (Edwards Deming).
- "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente". (Dr. J. Juran).
- "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor". (Kaoru Ishikawa).
- "La calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquieren con esfuerzos y disciplina". (Rafael Picolo, Director General de Hewlett Packard).
- "Constitución, con la cual la mercadería satisface el empleo previsto" (Asociación Alemana para la Calidad, DGQ, 1972).
- "Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas" (Instituto Alemán para la Normalización, DIN 55 350-11, 1979).
- " La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas" (Instituto Centroamericano de Investigación y Tecnología Industrial- comisión Panamericana de Normas Técnicas- Organización Internacional de Normalización ICAITI-COPANT-ISO 8402, 1995).
- " Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos" (ISO 9000).
- "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie" (Real Academia de la Lengua Española).
- " Calidad es cumplimiento de requisitos" Crosbu.
- " Satisfacción de las expectativas del cliente" Feigenbam.
- "Calidad es la menor pérdida posible para la sociedad" Taguchi.

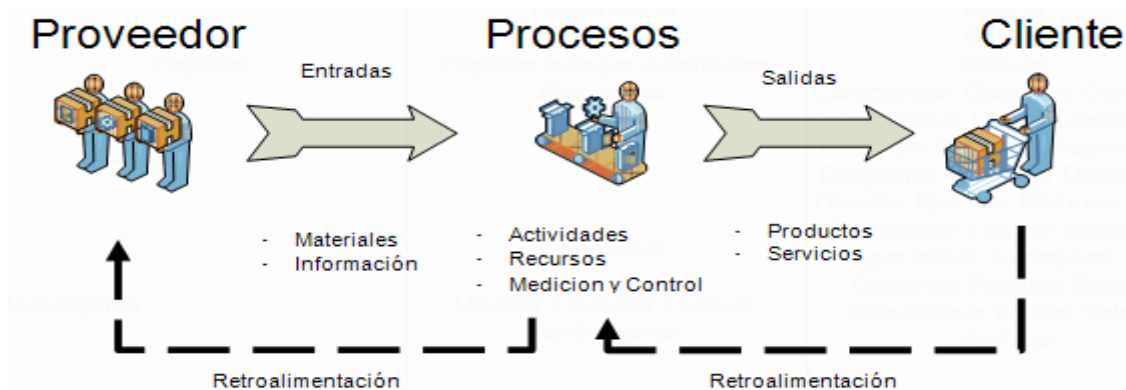
Evolución del Concepto de Calidad

- “La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece) Shewart.

La Calidad es:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución.

Con lo anterior, se puede concluir que la calidad se define como *"Un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad"*.



Referencia de Imagen: <http://www.monografias.com/trabajos88/elementos-sistema-gestion-calidad-basado-normas-iso-9001-2008/elementos-sistema-gestion-calidad-basado-normas-iso-9001-2008.shtml>

Elementos de la Calidad:

- Los materiales.
- Las máquinas.
- Los métodos.
- Los hombres.
- La organización.

Evolución del Concepto de Calidad

Administración de la Calidad Total

Es el enfoque administrativo de una organización centrada en la calidad, en la participación de todos sus miembros, y dirigida a lograr la satisfacción del cliente a largo plazo y beneficiar a todos los miembros de la organización así como a la sociedad.

Certificación: la certificación es el comprobante entregado por un organismo con autoridad de que las exigencias de una norma se están aplicando.

Esta da confianza al cliente sobre la capacidad de la empresa para proveerlo con artículos y/o servicios de acuerdo a lo estipulado en un contrato.

Representa el aval o testimonio de una autoridad reconocida, de que un producto o servicio cumple o no con las especificaciones establecidas en el patrón de comparación elegido como referencia (norma), con apoyo en las pruebas técnicas realizadas siguiendo las reglas preestablecidas para el objeto.

Normas Nacionales: son elaboradas, sometidas a un período de información pública y sancionadas por un organismo reconocido legalmente para desarrollar actividades de normalización en un ámbito nacional. Por ejemplo: NMX (México).

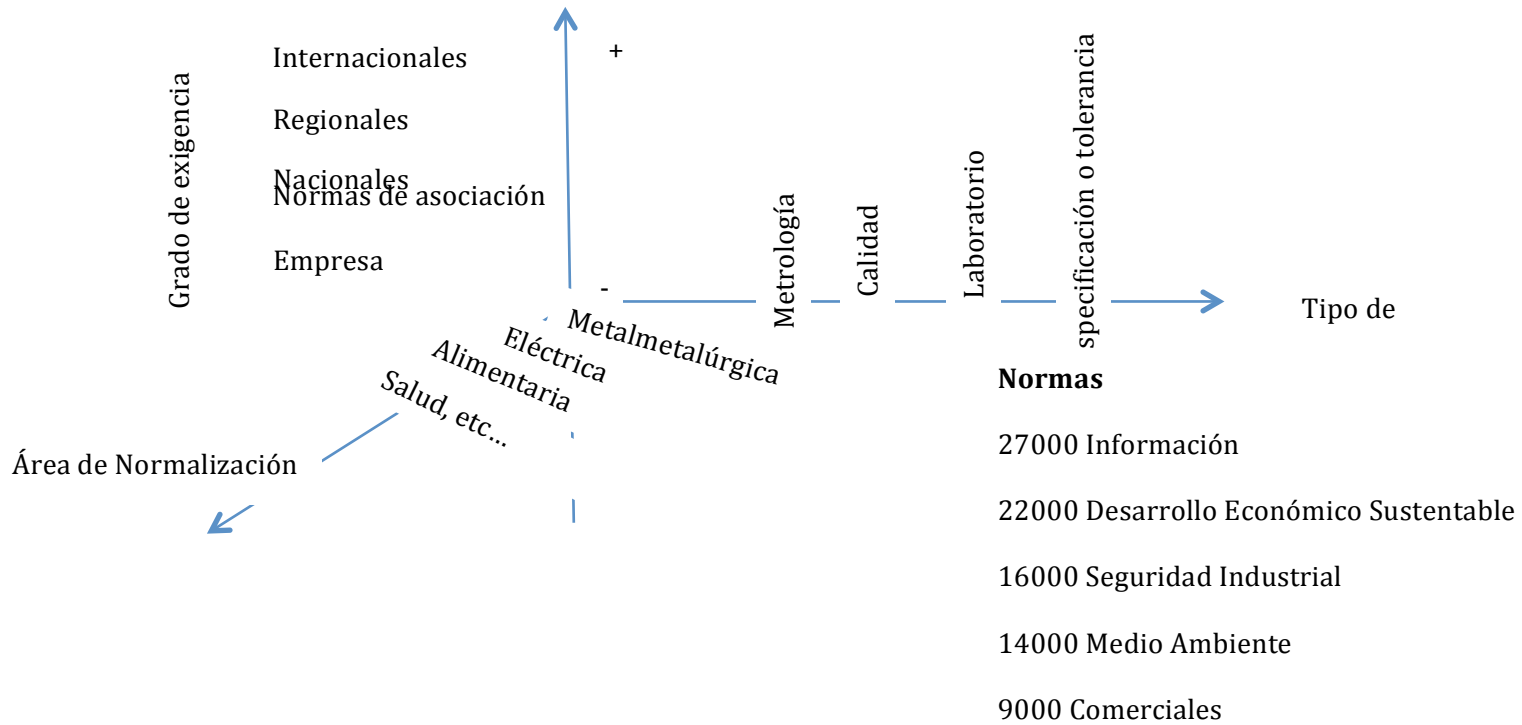
Normas Regionales: son elaboradas en el marco de un organismo de normalización regional, normalmente de ámbito continental, que agrupa a un determinado número de Organismos Nacionales de Normalización. Las más conocidas, aunque no las únicas, son las normas europeas elaboradas por los Organismos Europeos de Normalización (CEN, CENELEC, ETSI), y preparadas con la participación de representantes acreditados de todos los países miembros.

Normas internacionales: tienen características similares a las normas regionales en cuanto a su elaboración, pero se distinguen de ellas en que su ámbito es mundial.

Las más representativas por su campo de actividad son las normas CEI / IEC (Comité Electrotécnico Internacional) para el área eléctrica, las UIT / ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones) para el sector de las telecomunicaciones y las normas ISO (Organización Internacional de Normalización) para el resto.

Espacio de normalización: existe un conjunto de normas cuyo campo de aplicación puede ser muy restringido o específico o muy extenso o general, en razón de lo anterior existe un espectro o espacio de normalización.

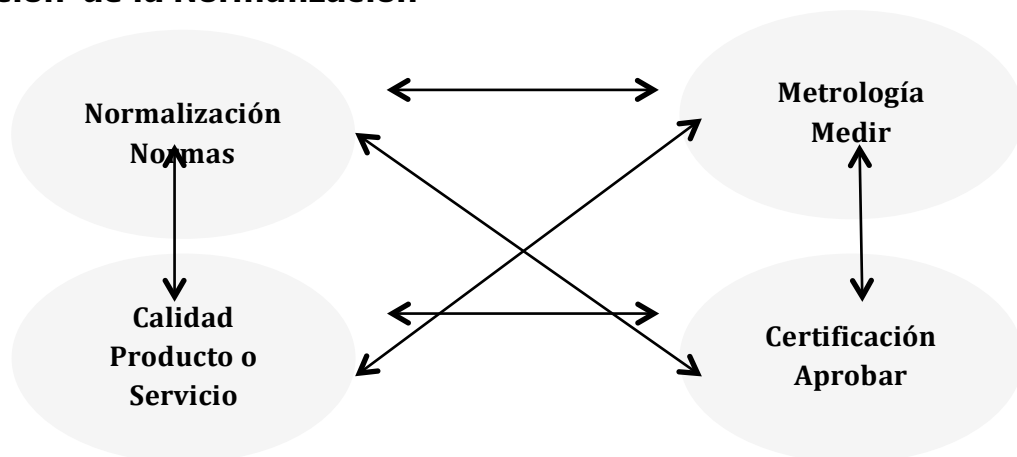
Evolución del Concepto de Calidad



Tendencias Normalización y Certificación

Sectores	Norma	Año 2000
Industria en General	ISO-9000, ISO-14000	ISO-9000-2000
Gobierno	ISO-9001, 9002	ISO-9000-2000
Automotriz	QS 9001-VDA	ISO-9000-2000
Agrícola- Alimentos	HACCP, ISO-9000	ISO-9000HACCP
Educación	ISO-9000, ANUIES, ABET, ANFECA, CASEI	ISO-9000-IWA-2

Integración de la Normalización



Evolución del Concepto de Calidad

Referencias:

- Dale H. Besterfield (2009). Control de Calidad. Pearson Prentice Hall. México.
- Domínguez Machaca José Antonio, (1995) Dirección de Operaciones: Aspectos Estratégicos en la Producción y los Servicios. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Gilles Legault, (2000) Alcanzar la Calidad Total en una Empresa de Servicios, México, Trillas.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C, (2007). Catálogo de Normas Mexicanas, México.
- Mercado Ramírez Ernesto (1999), Implantación y Auditoría de un Programa de Administración de la Calidad Total e ISO 9000, Instituto Politécnico Nacional, México.
- Müeller de la Lama Enrique (2004), Cultura de Calidad de Servicio, México, Trillas.
- Palacios Blanco José Luis, (2006), Administración de la Calidad, Trillas.
- Reza Trosino Jesús Carlos (2001), Administración Total para las Organizaciones del Tercer Milenio, México, Pac.
- Summers Donna, (2006). Administración de la Calidad. Pearson Prentice Hall. México.