



CALIDAD TOTAL

Conceptos básicos sobre Calidad Total
RONI ALEXANDER PARI GOMEZ

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. ANTECEDENTES	4
Historia de la Calidad: de la Inspección a la Excelencia	4
Historia de la Calidad: Hitos	4
III. METODOLOGÍA	5
Concepto de la Calidad Total	5
Objetivos de la Calidad Total	5
Conceptos de la calidad que son fundamentales:	6
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	8
EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	9
ÚLTIMOS AVANCES DE LA CALIDAD	9
La necesidad de controlar la calidad.	9
La calidad como estrategia.	9
Los noventas y la calidad total.	10
Mejora continua	10
Cero control de calidad.	10
Lean Manufacturing	11
Six Sigma	11
ISO	11
IV. CONCLUSIONES	12
V. BIBLIOGRAFÍA	12

I. INTRODUCCIÓN

La Calidad Total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. Primero hablamos de control de calidad, primero Fase de gestión de la calidad basada en técnicas de inspección aplicadas a la producción. Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente, lo que hoy se llama calidad total, un sistema de gestión empresarial muy relacionado con el concepto de mejora continua, incluye las dos primeras etapas.

II. ANTECEDENTES

Historia de la Calidad: de la Inspección a la Excelencia

La historia de la calidad ha transitado desde la inspección hasta los actuales modelos de excelencia en la gestión. En todo caso, la Calidad siempre se ha revelado como una estrategia competitiva.

Aplicado originalmente a procesos industriales, el concepto de Calidad se ha ido trasladando desde las actividades manufactureras, hacia aquellas otras administrativas y de servicios. Al mismo tiempo, ha cambiado sustancialmente su sentido y aplicación.

Actualmente, aquel enfoque basado en la inspección del producto final ha evolucionado hasta el punto de concebir la aplicación de los principios de la calidad en toda la organización. Estamos ante la Calidad de la Gestión.



Historia de la Calidad: Hitos

La preocupación por la calidad de los productos se origina ya en la producción artesanal de la Edad Media. Entonces, el cliente realizaba un encargo directamente al artesano. Le facilitaba una completa información sobre sus necesidades y expectativas, ya que la comunicación era directa.

Por su parte el artesano realizaba, de manera informal, un cierto control de calidad, mediante la inspección final del producto terminado. La calidad del producto era elevada, pero a cambio de un coste también alto debido al método de producción empleado.

Las técnicas de producción han evolucionado. Con ellas, los métodos para hacer que los productos sean competitivos en los mercados.



III. METODOLOGÍA

Concepto de la Calidad Total

La calidad es un concepto que permite dar cuenta, por un lado, de la serie de propiedades propias de una persona o de una cosa y que son las que nos permiten considerarla en relación al resto de aquellas que pertenecen a su misma especie o categoría. Y por otra parte, asimismo, designa la excelencia que dispone alguna persona o cosa y que claro la destacan sobremanera dentro de su grupo.

Objetivos de la Calidad Total

- Bajar los costos
- Asegurar tiempos de entrega
- Mantener condiciones seguras de trabajo
- Elevar la moral
- Reducir el desperdicio y el retrabajo
- Incrementar la armonía del trabajo

- Simplificar
- Incrementar la calidad de vida en el trabajo
- Incrementar la eficiencia en el uso del dinero

Conceptos de la calidad que son fundamentales:

1 – Garantía de calidad

La garantía de calidad es una forma de asegurar que los estándares y requisitos de calidad operativos ya establecidos se utilicen en todos los procesos futuros de desarrollo, sea de un producto o servicio.

2 – Control de calidad

Ese concepto está dirigido al cumplimiento del requisito de calidad y es realizado, principalmente, a través de una inspección. La inspección de calidad es un procedimiento que analiza y avalúa si los atributos de un producto o servicio están de acuerdo con los requisitos especificados para definir si existe alguna no conformidad.



3 – Gestión de la calidad

La Gestión de la Calidad es la coordinación de las actividades de los procesos de producción y servicios para que se desempeñen con calidad.

Esta gestión tiene el objetivo de obtener excelencia en la ejecución de todas las tareas y procedimientos, teniendo en mente que las dimensiones de la calidad pueden comprenderse como desempeño, confiabilidad, percepción, durabilidad, características, conformidad y atención.

En otro post, citamos la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como una de las etapas de la Gestión de la Calidad. Pero, para que un SGC garantice excelentes resultados para su negocio es esencial que el equipo practique y haga el seguimiento a los 7 principios de la calidad:

Enfoque en el cliente

El cliente es la parte interesada de su negocio y desarrollar productos y servicios pensados para ellos es una estrategia vital para el crecimiento de cualquier empresa. Una buena práctica para este principio de calidad es bastante simple: acuerde en la negociación las necesidades de los clientes, trate como requisitos fundamentales que necesitan ser cumplidos y realice inspecciones de calidad con la ayuda de Fichas Técnicas (estándares establecidos en la negociación).

Liderazgo

El liderazgo es la capacidad de conducir un equipo de forma táctica y dirigida para que el equipo realice sus tareas con calidad. Un buen liderazgo permite el compromiso y el involucramiento de los colaboradores, asegura que todo el equipo esté alineado con los propósitos de la empresa.

Compromiso de las personas

La participación y el compromiso de todos, inclusive de los miembros de la alta gerencia, contribuye para un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz. Los colaboradores capacitados comprenden la importancia de la calidad en sus actividades, de esa forma, están habilitados y preparados para alcanzar las metas establecidas. Por eso, la cultura de la calidad necesita hacer parte de la rutina de las empresas.

Abordaje por procesos

Este principio está directamente relacionado con el conocimiento, la forma como una empresa administra sus procesos y cómo alcanza sus resultados previamente planificados. Este método es fundamental para el buen curso y excelencia de un SGQ, pues el nivel de perfección de un producto o servicio dependerá de la calidad de la gestión de los procesos.

Mejoría Continua

El perfeccionamiento continuo de servicios y productos puede y debe emplearse a la cultura organizativa. El propósito de la mejoría continua es perfeccionar la satisfacción de los stakeholders, pues cuanto más la empresa se empeña en mejorar la calidad de los procesos, productos y servicios, más valor entregará a su cliente.

Gestión de relacionamiento

Establecer una buena relación con las partes interesadas como, por ejemplo, los proveedores, es muy importante para identificar las necesidades y evitar riesgos que impactan las estrategias de negocio. Construir una relación con las partes interesadas favorece el sentido de responsabilidad en lo que respecta al crecimiento organizativo.

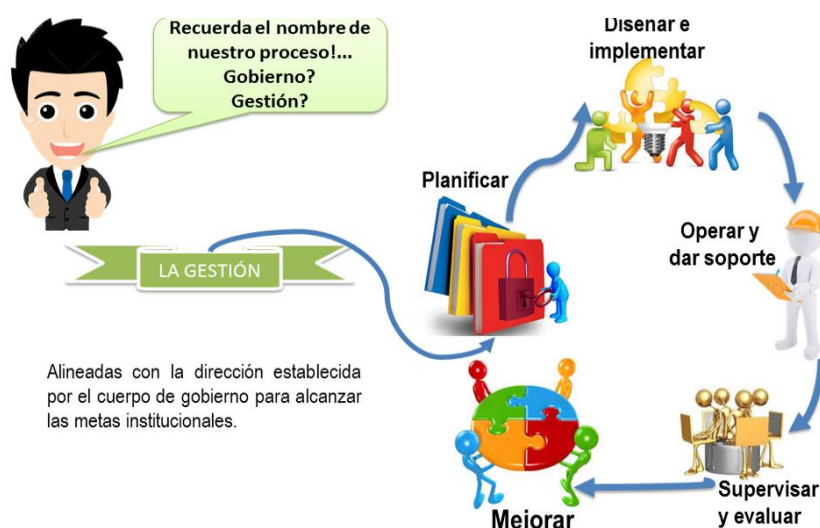
Toma de decisión basada en hechos

La toma de decisión basada en informaciones permite la seguridad y la eficiencia de las acciones tomadas, pues con el auxilio de indicadores de desempeño es posible analizar cuáles factores están contribuyendo con los buenos resultados y lo que necesita una mayor atención y puntos de mejoría.

Los conceptos de calidad son fundamentales y deben verse como estrategia de negocio. De nada adelanta tener certificaciones y no aplicar esos conceptos en el día a día de la empresa.

Vinculados a los objetivos de negocio, los conceptos de calidad traen ventajas tales como el aumento de la competitividad, la organización y la excelencia en los procesos de producción, resultando en la potencialización de los resultados.

Qué tal profundizar más en el asunto de gestión de la calidad y saber cómo aplicarlo en el día a día. Hélio Nishimura, especialista en calidad presenta buenas prácticas e insights para optimizar los procesos de Gestión de la Calidad:



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- Planificar
- Seleccionar una oportunidad de mejora
- Identificar los requerimientos de los clientes

- Definir el problema
- Recolectar la información • Analizar la causa raíz
- Encontrar soluciones
- Preparar el plan para ejecutar las soluciones Hacer
- Ejecutar la solución Estudiar
- Supervisar los resultados, evaluar de acuerdo con el plan
- Determinar las razones de las causas Actuar • Ejecutar las acciones correctivas de las desviaciones
- Estandarizar el proceso, hacer permanentes las soluciones que tuvieron éxito
- Reflexionar

EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

1. Reconocer la existencia de un problema.
2. Definir el problema.
3. Informarse de la naturaleza del problema.
4. Buscar una solución provisional mientras se avanza en los pasos siguientes.
5. Investigar las causas de un problema.

ÚLTIMOS AVANCES DE LA CALIDAD

La necesidad de controlar la calidad.

Los antecedentes históricos de la calidad vienen desde muy atrás y en cada etapa de renovación o innovación para dar una mejora continua y llegar al punto en que se trate de hacer las cosas de la mejor manera posible siempre retoman lo que se hace anteriormente. La estadística ha sido desde la Segunda Guerra Mundial (y aún hasta nuestras fechas) (Romero, 2007) una herramienta fundamental de la calidad, ya que ahora en lugar de hacer inspecciones del 100% en la producción, ahora se puede controlar la calidad a través de un muestreo, lo cual trajo consigo además de reconocer las fallas, saber qué medidas tomar para evitar desperfectos y que corregir en el proceso.

La calidad como estrategia.

Durante las décadas de los cincuentas hasta los ochentas se entiende que las demandas cambian, los procesos evolucionan y con el control estadístico no

es suficiente para mantener la calidad en un producto /servicio, así que cada proceso para llegar al producto final se separa en etapas de manera que sea más fácil detectar que etapa es la que le resta calidad al producto y como repararla en el momento, gracias a esto se hace como filosofía que es mejor calidad que cantidad, ISOtools (2017)

Los noventas y la calidad total.

A principios de los noventas se entiende que cada etapa en la que se dividió los procesos puede aportar más al producto, así que se implementa la mejora continua, así pues, ya no hay necesidad de que la producción se esté vigilando todo el tiempo, sino que desde la dirección que hace un plan para que todo salga bien ala primera, que el operario se involucre con la propia calidad de lo que está haciendo, no necesariamente con la inspección, sino con la conciencia de que las cosas se hacen bien. Es decir, aparecen sistemas de calidad y la propia planeación de la calidad. Desde la mitad de los noventas hasta nuestros días, lo más importante es que ya no hay una diferenciación entre ofrecer un producto o un servicio, pues ambos se ejecutan con calidad. A esto se le llama Servicio de Calidad Total (Barbosa, 1993)De esta manera ahora el cliente aprecia actualidad desde dos puntos de vista, la calidad perceptible que es el qué tiene lo que ofrecemos que hace que destaque y el cliente lo compre y la calidad factual que es la que se encarga de que el cliente se haga fiel a la marca.

Mejora continua

La mejora continua aparece en el siglo XX con la nueva responsabilidad de crear una calidad total, sin embargo, lo interesante de éste método es que hay que echar mano de la autoevaluación, así detectando los puntos fuertes y las áreas en las que se deba mejorar. Lo Interesante del método es que, siguiendo una serie de pasos podemos controlar por etapas las mismas etapas de nuestro proceso, haciéndolo cíclico, de manera que se haga conciencia de que cada parte puede tener una mejora y claramente eso impactará en la calidad.

Cero control de calidad.

Un gran aporte en la transición del control de calidad estadístico al enfoque de calidad total fue de Shigeo Shingo, quien se da cuenta que durante los procesos es mejor prevenir cualquier tipo de error antes de que se haga algún tipo de inspección, con lo cual implementa los Poka Yokes que son señales de

alarma que ayudan al operario a recordar la manera en la que debe hacer su trabajo, evitando malos ensamblajes y previniendo algún desperdicio. También gracias a Shingo nace el SMED (Single Minute Exchange of Die) cuyo objetivo es eliminar en la mayor de las posibilidades los cuellos de botella. Sus aportaciones fueron de gran impacto en cuanto a un giro en la visión del control de la calidad pues estas ideas se podían aplicar en innumerables procesos (Hernández, S,2017)

Lean Manufacturing

La manufactura esbelta es un proceso de producción basado en una ideología de maximizar la productividad y al mismo tiempo minimizar el desperdicio dentro de una operación de manufactura. El principio Lean considera que el desperdicio es cualquier cosa que no agregue valor y que los clientes estén dispuestos a pagar.

Six Sigma

Es un conjunto de técnicas y herramientas para la mejora de procesos. Fue presentado por el ingeniero estadounidense Bill Smith mientras trabajaba en Motorola en 1986.

Las estrategias Six Sigma buscan mejorar la calidad de fabricación al identificar y eliminar las causas de los defectos y minimizar la variabilidad en los procesos comerciales y de fabricación. Esto se hace mediante el uso de métodos de gestión de calidad empíricos y estadísticos y mediante la contratación de personas que se desempeñen como expertos en Six Sigma. Cada proyecto Six Sigma sigue una metodología definida y tiene objetivos de valor específicos, como reducir la contaminación o aumentar la satisfacción del cliente.

ISO

Las normas ISO 9000 están basadas en el principio de mejora continua. "Es importante que la gestión de calidad se fundamenta en una cultura de calidad y trabajo en equipo, garantizando una gestión de mejora continua para la organización", sostiene Alvarado. Al implementarse de forma efectiva, se logra aumentar sostenidamente el valor económico y la calidad de lo ofrecido a los clientes. Para la implementación de este sistema, las empresas deben realizar una serie de pasos que comprueben que gestionan eficientemente su calidad:

1. Definir las necesidades y expectativas de los proyectos de la compañía.

2. Identificar las políticas y objetivos de calidad de cada producto.
3. Determinar los procesos de producción e identificar los cuellos de botella que pueden surgir durante el proceso.
4. Contar con los recursos necesarios para el alcance de objetivos.
5. Definir las herramientas que permitirán medir la eficiencia y eficacia de los proyectos.
6. Establecer los métodos para evitar las no conformidades durante una auditoría.
7. Determinar las correcciones que se llevarán a cabo para la mejora continua de los procesos de producción.

Un sistema de gestión de calidad ayudará a las empresas a optimizar sus procesos, gracias a la consigna de mejora continua. La certificación ISO 9000 brinda reputación y confianza a las organizaciones, por lo que son más capaces de cerrar alianzas estratégicas con otras compañías o proveedores que les facilitarán la expansión.

IV. CONCLUSIONES

- ★ La calidad ha sido fundamental y es como una constante búsqueda de la perfección, sin embargo, nada en ésta vida lo es, siempre hay algo que nos impide que lleguemos de manera completa a los resultados esperados.
- ★ Toda la evolución que se dio en este aspecto fue más que proponer nuevas maneras de controlar la calidad, fue ir cimentando bases de toda una estructura, de manera que cada idea nueva tomaba elementos de la idea anterior y le agregaba un plus que hacía que la calidad se mirara desde otros enfoques y fuera la integración de todo un sistema complejo, muchísimo más allá de solo ver si un producto salía bien de una fábrica
- ★ En lo personal, la persona que más pudo aportar en el último siglo fue Shigeo Shingo, pues fue él quien comenzó a observar que la calidad también se trata de mejorar no solo el producto sino la manera en la que se hacía, y que calidad también era hacer todo el proceso de manera óptima pues repercutió directamente cualquier falla o imprevisto en la manera que el objetivo final se veía afectado. Para mí, la idea de Cero controles de calidad es revolucionaria, pues si se analizan estas tres palabras juntas nos dice que tú estás tan seguro de que haces las cosas bien que ni siquiera tienes porque detenerte a inspeccionar o controlar que lo estás haciendo de la manera debida

V. BIBLIOGRAFÍA

→ editor. (2022b, junio 21). *Calidad total: definición y conceptos fundamentales*.

ISO 9001:2015. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/06/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>

→ Peiró, R. (2021, 19 febrero). *Calidad*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

→ Ribas, E. (2022, 8 agosto). *Metodología Six Sigma para mejorar los procesos de una empresa*. Thinking for Innovation.

<https://www.iebschool.com/blog/metodologia-six-sigma-mejorar-procesos-empresa-tecnologia/>

→ Significado de Calidad. (2017, 21 febrero). Significados.

<https://www.significados.com/calidad/>