

CALIDAD: INSTRUMENTO CAPAZ DE GARANTIZAR EL ÉXITO DE LA GESTIÓN A LARGO PLAZO

EVOLUCIÓN DEL SIGNIFICADO DE CALIDAD

Evaristo Gutiérrez

Formación y Consultoría - Calidad, Servicios y Medio Ambiente

INTRODUCCIÓN

Conceptos como calidad, seguridad industrial, mantenimiento o medio ambiente se han convertido en referencia obligatoria en todos los ámbitos empresariales. Producción Mecánica va a dedicar esta sección regular a informar y en especial, clarificar, los diferentes aspectos relativos a estos temas, y dar respuesta a las consultas que podamos recibir de nuestros lectores. En este primer número, Evaristo Gutiérrez, destacado consultor y didacta, analiza la evolución que ha experimentado el significado de la calidad en los últimos tiempos.

Aunque el concepto de calidad tal y como hoy lo entendemos surge en el siglo XX, desde las primeras civilizaciones se aprecia la preocupación de los hombres por el trabajo bien hecho y por la necesidad de atender algunas normas y asumir responsabilidades. Históricamente se han sucedido dos formas de afrontar la calidad: el autocontrol y el control externo.

El autocontrol consiste en que el personal que ejecuta una actividad controla la calidad de su trabajo. Y el *control externo* es aquel mediante el

cual se garantiza el cumplimiento de las especificaciones a través de controles realizados por personal independiente del que realiza las diferentes actividades (lo que se denomina verificadores o controladores).

En la actualidad, salvo casos muy concretos, la mayoría de las empresas optan por el autocontrol, ya que éste permite reducir costes al eliminar mano de obra indirecta y permite detectar las posibles anomalías de forma inmediata, aunque para implantarlo es necesario formar a todo

el personal y dotarlo de los medios necesarios; equipos y tiempo.

SISTEMA DE CALIDAD

La norma ISO 8402 define la calidad como **conjunto de características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades establecidas y aquellas que le son implícitas**. Con el fin de cumplir con la política y objetivos de calidad definidos por la empresa, es necesario dotar una



estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad al que denominamos *sistema de calidad*.

El sistema de calidad que se aplique debe estar adaptado a la dimensión de la empresa y a las características de su actividad. El sistema de calidad que han adoptado las empresas ha evolucionado notablemente en los últimos años, pasando sucesivamente por las siguiente fases:

CONTROL DE LA CALIDAD

Esta etapa incluye las técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para cumplir los requisitos para la calidad durante la recepción de los materiales, control del proceso y control final del envío del producto al cliente. Incorpora la utilización de técnicas estadísticas para obtener un profundo conocimiento de los procesos (SPC - control estadístico del proceso).

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Esta fase se define como el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de calidad, y demostrables, si fuera necesario, para proporcionar la confianza adecuada de que una empresa cumple con los requisitos

especificados.

Para el diseño e implantación de un sistema de calidad, las empresas han seguido diversos modelos establecidos a partir de desarrollos de expertos, exigencias de grandes empresas o, simplemente, fruto de un trabajo de mejora diario.

Ante la infinidad de Sistemas de Calidad desarrollados por diferentes empresas y exigidos a sus respectivos proveedores, nace un modelo de sistema de calidad establecido por la **ISO** (Organización Internacional de Estandarización) y que se describe en las normas de la serie ISO 9000, que tiene su equivalente en España en las **UNE-EN-ISO 9000**.

Las normas de calidad ISO 9000 establecen los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad para poner de manifiesto la capacidad de un suministrador para proyectar un producto, controlar su proceso de fabricación, detectar y controlar cualquier producto no conforme y asegurar el correcto servicio postventa.

Las normas ISO 9000 permiten la certificación de la empresa por una tercera parte (entidad independiente de la empresa o sus clientes). En la actualidad existen en España alrededor de 5.000 empresas que han obtenido la certificación por alguna de las 8 entidades acreditadas por **ENAC** (Entidad Nacional de Certificación).

¿QUÉ ISO 9000?

Las Normas ISO 9000 son editadas por el Comité ISO/TC 176 «Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad» perteneciente a la ISO. De todas ellas, las más representativas son:

- ISO 9001 (94): modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el

desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa

- ISO 9002 (94): modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio postventa

- ISO 9003 (94): modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales.

Además, existen sectores que han desarrollado modelos propios de aseguramiento de la calidad, como son: las normas **QS-9000**, **VDA 6.1**, **EAQF** y **AVSQ** en el sector de automoción, o la norma **GMP** en la industria farmacéutica, etc.

Las ISO 9000 no imponen un nivel de calidad, sino que la empresa define su calidad y que luego cumpla regularmente con lo que se ha establecido a sí misma

¿CALIDAD TOTAL?

La *calidad total* se define como una forma de gestión de una organización centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y que pretende ser un éxito a largo plazo mediante la satisfacción del cliente y los beneficios obtenidos para todos los miembros de la organización.

El enfoque de la calidad total se apoya en la búsqueda del consenso, sobre el desarrollo de una cultura común que obliga a establecer una cierta coherencia, especialmente en lo que respecta a las ideas que sustentan el proyecto. Cada empresa debe interrogarse sobre los valores implícitos y explícitos que fundan su cultura.



El enfoque de la calidad total se apoya en la búsqueda del consenso, sobre el desarrollo de una cultura común

En las empresas en las que ha triunfado la implantación de la Calidad Total, ésta se ha convertido en la clave de su éxito empresarial y en instrumento capaz de garantizar el éxito de la gestión a largo plazo. Incluso se pueden conseguir resultados importantes a medio y corto plazo.

En general, estas empresas de éxito se caracterizan por tener la aptitud para desarrollar una gestión empresarial moderna, que se caracteriza por dos principios claves, muy representativos de la filosofía operativa actual:

- La satisfacción del cliente, como estrategia básica
- La gestión eficaz, como capacidad fundamental

MODELO EUROPEO EFQM: RESULTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En 1991, por iniciativa de la Fundación Europea para la gestión de la calidad (EFQM), fue creado el *Modelo Europeo de Calidad*. Este modelo identifica un conjunto de criterios, agrupados en dos grandes categorías: los facilitadores y los resultados, en los que se basa la gestión de la calidad Total de una organización.

En algunos sectores se han desarrollado modelos propios de aseguramiento de la calidad

El objetivo principal de este modelo es la consecución de resultados (económicos y no económicos) a través de la satisfacción de los clientes, la satisfacción del propio personal de la organización y de un impacto positivo en la sociedad. Para conseguirlo, es preciso:

- mantener un liderazgo en la consecución de la calidad
- formular la estrategia y políticas a seguir
- basarse en una gestión adecuada de los recursos y de las personas
- diseñar de manera orientada al cliente todos los procesos de la compañía.

Si bien estos criterios son los que utiliza la EFQM para evaluar a aquellas empresas que se presentan al Premio Europeo a la Calidad, posiblemente la mayor aportación del modelo reside en constituirse como una herramienta muy útil para la implantación de un proceso de gestión de la calidad total, describiendo un conjunto de criterios y subcriterios que deben tenerse en cuenta en este proceso de implantación. Además, el modelo permite realizar autoevaluaciones periódicas de cada uno de los criterios, para determinar el grado de desarrollo y facilitar la identificación de potenciales áreas de mejora.

