

Calidad en los procesos de producción

Calidad se define como algo bueno. Es una cualidad que todo es excelente desde su creación, fabricación hasta su destino. Todo lo que de alguna manera tiene el adjetivo de calidad es porque ha pasado por una serie de pruebas que hacen que tenga el sello de que es “bueno”.

Podemos hablar de “calidad” en productos pero también en servicios. Veamos por medio de unos ejemplos cual es la diferencia:

1. Producto: la calidad de un lápiz puede iniciar desde el momento que uno compra el lápiz y al sacarle punta está no se rompe tan fácilmente. Que la persona que escribe con el mismo puede escribir con una fuerza moderada y aún así la punta no se rompe y la impresión en el papel se ve correctamente. La duración del lápiz puede durar hasta que el mismo es tan pequeño que ya a la persona se le dificulta tomarlo para poder escribir.
2. Servicio: Vas a un restaurante y la comida es muy buena. Esa es una parte de la calidad. Sin embargo otros temas que son importantes en la calidad del restaurante es la limpieza que se ve en el mismo, el servicio que te dan las personas que atienden, si la presentación de la comida en el plato se ve bien así como que el ambiente y el lugar te dan seguridad.

Ambos ejemplos nos pueden ayudar a comprender un poco más acerca de lo que es calidad, sin embargo para que exista la calidad, deben de haber procesos que ayudarán a que esto funcione mejor.



La calidad en todos los procesos tanto de producción como de satisfacción para el cliente se ha convertido en una prioridad para la mayoría de las instituciones. El **departamento de calidad** es la responsable de controlar y asegurar que la calidad del producto final sea la adecuada. Existirán instituciones que no cuentan con este

departamento, por lo que son los mismos empleados los responsables de asegurarse que la calidad sea perfecta.

El concepto de calidad ha sido algo que ha evolucionado desde hace ya muchos años. En los años 1950's las empresas eran las que asumían el costo de la calidad. En los años '60s las empresas aunque entendían que este precio era muy alto, continuaban asumiendo el costo ya que encontraban que habían ventajas para el mismo. Fue en los años '70s que los mercados encontraron que ya no solo era la satisfacción del usuario, sino que los mercados eran competitivos y con tal de poder permanecer activos en el mismo debían de dar un poco más de calidad. A partir de los años '80s fue cuando el mundo evolucionó y el mercado ya no solo era local, sino también internacional por lo que las exigencias eran necesarias y de forma estratégica con tal de permanecer en el mercado mundial.

El mundo fue evolucionando y la Organización Internacional de Normalización, por sus siglas ISO, establecieron una serie de normas sobre calidad y gestión de calidad. Estas normas pueden ser aplicadas en cualquier organización o actividad que sea de producción de bienes o servicios.



Esta norma especifica como la organización opera en temas de calidad, tiempos de entrega y servicio. Gestionar la calidad, es gestionar la satisfacción de nuestros clientes. Al tener la calidad, se logra la sostenibilidad del proyecto alcanzando así la sostenibilidad y rentabilidad del producto.

ISO 9001 consta de cuatro etapas importantes para poder completar el ciclo de mejora continua. Estas etapas son:

1. **planificar** definir cuales serán los productos y los ejercicios de trabajo de acuerdo a la demanda que tiene la comunidad.
2. **hacer** se realizan las tareas planificadas de acuerdo a las solicitudes de servicio o productos que se planificaron.
3. **verificación** se comprueba que los procesos cumplen lo que buscamos. Es importante evaluar si los procesos que se escogieron son los recomendados y son los que funcionan y satisfacen al cliente.
4. **actuar** analizando los resultados obtenidos, emprender acciones para corregir aquellos puntos que desvían sobre los temas detectados.

ISO 9001 estandariza las regulaciones haciendo así que:

1. Es un requisito en el sistema de gestión de calidad haciendo más fácil la comunicación.
2. Norma internacional común para todos los países del mundo
3. Todo tipo de empresas tanto grandes como pequeñas así como dirigidas a diferentes sectores de actividad.

Son las distintas empresas que en la actualidad buscan esta certificación debido a la exigencia que tienen los clientes tanto locales como internacionales, dándoles así más credibilidad. En temas de licitaciones públicas por parte del estado, el gobierno exige de la credibilidad por parte de la empresa que está concursando.