



NORMAS DE CALIDAD

Calidad en los procesos de producción.

DESCRIPCIÓN BREVE

Para que se pueda decir que un producto o servicio es de calidad, este debe de haber sido sometido a una serie de pruebas que le otorgan el sello de “bueno”, de “calidad”.

Marie Valle

Calidad en los procesos de producción

En palabras muy sencillas, algo de **calidad**, es algo bueno. Si es bueno, significa que todo desde su origen hasta su destino cumple con las expectativas de la persona que lo adquiere y consume. Para que se pueda decir que un producto o servicio es de calidad, este debe de haber sido sometido a una serie de pruebas que le otorgan el sello de “bueno”, de “calidad”.



Hablamos de la calidad de un producto o servicio [¿puedes distinguir la diferencia entre uno y otro término?](#)

Veamos dos ejemplos sencillos:

Producto es algo que ha sido producido, que puedes ver, tocar y usar: libro, celular, silla, lápiz.

Servicio es el conjunto de acciones o trabajo que otra persona hace para ti: transporte, limpieza, atención en un restaurante, atención médica.

Calidad de un producto o servicio:

1. Producto: la calidad de un bolígrafo empieza desde el momento que lo compras y cuando lo usas por primera vez, la tinta sale de inmediato, en la cantidad apropiada. Cada vez que lo usas, sigues pudiendo escribir con facilidad, trazos claros, sin goteos o espacios en blanco. El bolígrafo sigue funcionando en perfectas condiciones, hasta que se termina la tinta.



2. Servicio: Te subes a una unidad del transporte público. La camioneta pasa a la hora correcta, el chofer es educado, cortés, amable, las condiciones físicas (sillones, pasillo) están en perfectas condiciones, está limpio. La unidad no va sobrecargada, las personas van sentadas y las que van de pie, no van amontonadas y tienen de dónde sostenerse. El timbre funciona y cuando lo oprimes, la camioneta se detiene en el lugar indicado y te da tiempo suficiente para que puedas descender.



El **control de calidad** consiste en darle seguimiento a los procesos a través del uso de programas, herramientas o técnicas para mejorar o mantener la calidad de un producto o servicio. Su objetivo es garantizar que va a haber una mejora continua en los procesos, productos y servicios a través de la detección, corrección y prevención de los problemas.

¿Por qué es importante la calidad?

La calidad es la que hace que los clientes prefieran tu producto, en lugar de elegir el de la competencia, es la que hace que el cliente quede satisfecho y que siga eligiendo tu marca cada vez que necesite reponerlo.



Los clientes eligen los productos que satisfacen sus necesidades, son ellos los que definen los patrones de calidad. En el ejemplo del bolígrafo, probablemente sería el tamaño, el peso, la suavidad para usarlo, la tinta, el sistema de suministro de la tinta.

Se estima que fue en los años 80's cuando el control de la calidad empieza a tener auge, esto es debido a la globalización de los mercados, las mayores exigencias de los compradores y la necesidad de permanecer en el mercado mundial. Con el correr del tiempo, la Organización Internacional de Normalización, ISO, por sus siglas, estableció una serie de normas relacionadas con la calidad y la gestión de la calidad, para ser aplicadas en cualquier organización o actividad que esté relacionada con la producción de bienes o prestación de servicios.



Por ejemplo, las normas ISO 9001 estandarizan las regulaciones:

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.

La gestión de la calidad se refiere a garantizar la satisfacción de los clientes mediante la ejecución de las cuatro **funciones del control de calidad**: pruebas, monitoreo, auditorías y reportes.



Las **pruebas** se hacen al inicio, a la mitad y al final de los procesos, extrayendo muestras al azar, para comprobar que la calidad se mantenga durante toda la línea de producción.

Los **monitoreos** son pruebas que se hacen en forma regular, de sus resultados se lleva un registro histórico, su función es determinar si es posible reducir el número de pruebas o si, por el contrario, es necesario aumentarlas.

Las **auditorías** consisten en diagnósticos de procesos en donde no se aplique normas de calidad, para tener un punto de referencia y empezar a hacer las pruebas y monitoreos.

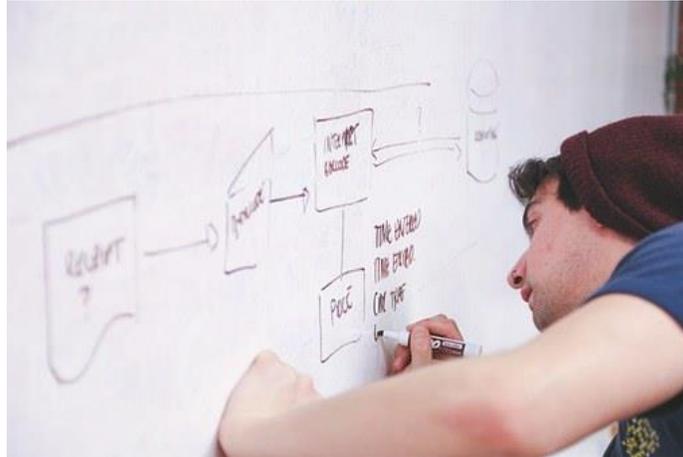
Los **reportes** son los registros escritos de cada acción de control de calidad que se haya llevado a cabo.



La norma 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 con la demanda que tiene la comunidad.
2. **hacer** se realizan las tareas planificadas de acuerdo con 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.



Todas las empresas deberían de tener un sistema de control de calidad, que debe velar por la calidad relacionada con: los procesos, las personas, la cultura y ambiente laboral.

Procesos:



Estratégicos están diseñados con el fin de darle valor a los productos y servicios, a través de la selección de los mejores proveedores, estandarización de procesos, tiempos en los procesos, etc.

Medulares o claves, tal y como su nombre lo indica, son la razón de ser de la empresa, de acuerdo con el tipo de actividad a la que se dedican, ya sea servicios, producción o fabricación.

De apoyo, son las acciones que le dan sustento a los procesos clave, como, administración, compras, distribución, etc.

Las personas



El factor humano es muy importante, se pueden tener diseñados los mejores procesos, pero se necesita de personas para que los ejecuten. El personal que se contrate debe tener la actitud y aptitud adecuada para el desempeño de las labores que se le asignen. Aquí se deben normalizar los programas de selección, capacitación, remuneración y motivación.

Para que una empresa no esté cambiando constantemente de personal, se les debe dar oportunidades de crecimiento, ejercer un liderazgo positivo, crear un buen ambiente de trabajo, pagar sueldos acordes y justos al trabajo que se realiza, reconocer el trabajo bien realizado, hacer que los empleados hagan suyas las metas de la compañía.

Cultura y ambiente laboral



Para que la gestión de la calidad sea exitosa, además de lo anteriormente mencionado, en la empresa debe existir un sistema de valores, conductas y acciones, contenidos en un manual, que motive a los trabajadores a sentirse como parte del proyecto y tener compromiso con el éxito de la empresa.

Las empresas que no le ponen atención al control de calidad y olvidan el concepto de calidad en el servicio, están condenadas al fracaso. Las bases para el control de calidad en cada una de las etapas del proceso y de los componentes, ya están desarrolladas y solo es necesario echarlas a andar.

Por otra parte, es necesario, que nosotros como consumidores, desarrollemos una cultura de calidad, en donde exijamos que se respeten nuestros derechos, por ejemplo, que en el supermercado no nos vendan un producto vencido, que no nos vendan un par de zapatos que se rompa a la segunda puesta y que no me den una satisfacción cuando lo vaya a reclamar. Debemos aprender a reclamar cuando nos venden un producto que no cumple con los requisitos de calidad y a exigir que nos den una compensación adecuada.



Referencias

emprendepyme.net

gestionar-facil.com