



---

# CONTROL TOTAL DE CALIDAD

---

Investigación y ensayo



LIC. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
Gibran de jesus hernandez agilar

## Que es la calidad

La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto.

La definición de calidad puede variar. Se trata de un concepto subjetivo, ya que si le preguntas a alguien sobre lo que percibe por calidad, probablemente sea diferente a lo que otro considera. Por ejemplo, una persona puede pensar que un vehículo tiene una calidad notable, en cambio otra puede disentir y considerar que otro coche diferente es de más calidad que el anterior que propone el individuo.

La calidad es un atributo muy tenido en cuenta en la mayoría de casos. Además, también es un adjetivo que se utiliza como un instrumento de venta a la hora de aplicarlo a cualquier servicio, producto, o marca.

## Que es el control de calidad

El control de calidad es el conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores. La función principal del control de calidad es asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad.

## Calidad total

El concepto de Calidad ha evolucionado y experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos como «Calidad Total». Si echamos la mirada atrás podemos ver como el concepto de calidad se ha ido ampliando progresivamente desde su origen hasta nuestros días.

En origen, el concepto hacía referencia de forma exclusiva a lo que hoy conocemos como calidad del producto. Poco a poco, se fue ampliando hacia otros focos como por ejemplo los clientes. El concepto ha seguido ampliándose hasta llegar a un aspecto más global en la actualidad, en la que ya han comenzado a tomar mayor protagonismo otros grupos de interés para la organización, como son: los clientes, accionistas, profesionales de la plantilla, proveedores o la sociedad en general.

## Proceso de mejora continúa

Es la ejecución constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas.

La gestión de procesos es una actividad imprescindible en las empresas. En este sentido, tener modelos eficientes de gestión de recursos y actividades otorga una ventaja competitiva en el mercado. Lo anterior, permite entregar productos de

manera más fluida, ofrecer servicios rápidos y contar con expeditos canales de comunicación.

En este sentido, el concepto de mejora continua viene por una parte a analizar estos procesos, cómo se desarrollan, qué impacto tienen y dónde se producen desviaciones. Todo ello, para entregar un diagnóstico sobre el desempeño del modelo de gestión de procesos. Y, adicionalmente, para proponer estrategias que mejoren esta gestión y corrijan esas desviaciones.

*ix Sigma*, más conocida por su denominación en inglés, es una estrategia de *mejora de procesos*, centrada en la reducción de la variabilidad de los mismos, reforzando y optimizando cada parte de proceso consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallos en la entrega de un producto o servicio al cliente. La meta de seis sigma es llegar a un máximo de 3,4 *defectos* por millón de eventos u oportunidades (DPMO), entendiéndose como *defecto* cualquier evento en el que un producto o servicio no logra cumplir los requisitos del cliente.

SIX SIGMA es una metodología de mejora de procesos creada en Motorola por el ingeniero Bill Smith en la década de los 80, esta metodología está centrada en la reducción de la variabilidad, consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallos en la entrega de un producto o servicio al cliente.

#### Herramientas básicas

Es una denominación dada a un conjunto fijo de técnicas gráficas identificadas como las más útiles en la solución de problemas relacionados con la calidad.

Se llaman básicas porque son adecuadas para personas con poca formación en materia de estadística, también pueden ser utilizadas para resolver la gran mayoría de las cuestiones relacionadas con la calidad.

Las siete herramientas básicas están en contraste con los métodos más avanzados de estadística, tales como muestreos de encuestas, muestreos de aceptación, pruebas de hipótesis, diseño de experimentos, análisis multivariados, y los distintos métodos desarrollados en el campo de la Investigación de operaciones.

**En esta materia nos habla sobre la importancia del control total de la calidad para llevar una mejor forma de administrar un negocio u empresa poniendo en práctica igual en nuestras vidas cotidianas haciendo una vida o rutina diaria. Como la calidad de vida**

Que es la calidad

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un **cumplimiento de requisitos de calidad**.

Calidad es un concepto **subjetivo**. Se dice que la calidad esta relacionadas a las percepciones de cada individuo para comparar una cosa y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas directamente. El término calidad proviene del latín *qualitas*.

La calidad puede referirse a la **calidad de vida** de las personas de un país que se define como la comparación de los recursos necesarios para acceder a determinados bienes y servicios básicos.

Vea también a la calidad de vida a **calidad del agua** que bebemos o la **calidad del aire** que respiramos también es comparativa a los parámetros ideales del agua y del aire o en relación a otros países.

La **calidad del servicio** prestado por una determinada empresa es asociada a su cualidad en relación a la percepción de satisfacción y la **calidad de un producto** en general se refiere a la cualidad y durabilidad del bien.

La calidad, en relación a los productos y / o servicios, tiene varias definiciones, como que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares, la relación costo / beneficio, etc.

Existe también el **control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad** son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios. Estos conceptos se utilizan en diversas áreas a través de **indicadores de calidad**, como los estándares o normas de calidad, por ejemplo, ISO 9000, ISO 14000, y otros, definidos por la Organización Internacional de Normalización desde 1947.

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

Algunos consumidores podrían preferir algunas propiedades o características, mientras que otros podrían preferir otras, pero en ocasiones existen ciertas propiedades o características que siempre deben ser satisfechas para que un producto o servicio pueda ser considerado de calidad. Por ejemplo, en un restaurante, por más exquisita que sea la comida, si la atención es mala o lenta, difícilmente habrá algún consumidor que considere al restaurante como de calidad.

En general, podríamos decir que un producto o servicio es de calidad cuando cuenta con insumos de primera, cuenta con un diseño atractivo, cuenta con una buena presentación, es durable en el tiempo, y está acompañado de un buen servicio al cliente, a tal grado que satisface necesidades, gustos y preferencias, y cumple o sobrepasa expectativas en el consumidor.

Existen diferentes tipos de calidad

Gestión de calidad

Conjunto de actividades de carácter gerencial relacionadas con la calidad, tales como la planificación de la calidad, la definición de políticas de calidad, el establecimiento de normas o estándares de calidad, la elección de responsables del aseguramiento o control de la calidad, la implementación de sistemas de calidad, el establecimiento de medidas de control de calidad, entre otras.

Aseguramiento de calidad

Conjunto de acciones que tienen como objetivo asegurar o garantizar que el producto o servicio cumpla con determinadas especificaciones o requisitos de calidad (y de ese modo prevenir que luego se descubran fallos que luego tengan que ser corregidos), así como asegurar o garantizar el cumplimiento de normas o estándares de calidad.

Control de calidad

Conjunto de acciones o medidas que tienen como objetivo comprobar o verificar que el producto o servicio haya cumplido con determinadas especificaciones o requisitos de calidad, así como comprobar o verificar que se haya cumplido con las normas o estándares de calidad previamente establecidas.

Normas ISO 9000

Conjunto de normas y estándares internacionales que ayudan a una organización con la gestión, el aseguramiento y el control de la calidad. La familia ISO 9000 se compone básicamente de tres normas: la norma ISO 9000 que es como un diccionario de calidad que define términos del vocabulario ISO, la norma ISO 9001 que se encarga de certificar la calidad de los productos, servicios y procesos de una empresa, y la norma ISO 9004 que brinda a las empresas una serie de directrices de calidad para la mejora de sus procesos.

Norma ISO 9901

Estándar internacional de calidad que garantiza la calidad de los productos, servicios y procesos de una empresa. Como dato podemos decir que obtener la certificación ISO 9001 toma cerca de seis meses dependiendo del tamaño de la empresa, y tiene un tiempo de validez por tres años, el cual incluye seguimientos semestrales o anuales por parte de la certificadora