

Erick Ramirez Caballero

Sub Módulo

Calidad

Unidad III

5• Cuatrimestre

CALIDAD

¿QUÉ ES?

La calidad de una empresa se refiere a la capacidad de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, y para cumplir con los requisitos de los estándares de calidad aplicables.

PRIMERA GENERACIÓN: EL CONTROL DE LA CALIDAD POR INSPECCIÓN

Para garantizar que el cliente no recibiese productos defectuosos, se realizaba una inspección visual a cada uno de los productos fabricados. Sólo se trabajaba sobre los efectos. Existían claramente dos desventajas de este método: el porcentaje de rechazos era altísimo y los criterios para considerar si un producto era defectuoso o no los definía el propio fabricante (lo cual no necesariamente coincidía con la expectativa del cliente o con algún estándar preestablecido).

SEGUNDA GENERACIÓN: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Aquí aparecieron conceptos importantísimos, que hoy se mantienen vigentes:

- En primer lugar, se comenzaron a utilizar instrumentos de medición para la evaluación del producto final y productos intermedios.
- Por otro lado, se establecieron métodos de muestreo, evitando la inspección del 100% de los productos fabricados reduciendo los tiempos y los costos operativos.
- Se comenzaron a utilizar las gráficas de control, punto de partida del Control Estadístico de la Calidad (Walter A. Shewhart fue su principal diseñador).

TERCERA GENERACIÓN: CALIDAD TOTAL

Sumado al aporte de Deming, Joseph M. Juran reforzó durante sus visitas a Japón la importancia del compromiso de la Alta Dirección en los resultados de la Calidad. La calidad empieza y termina en el cliente. Con el paso de los años se fue entendiendo que la calidad no sólo era una cuestión de la línea de manufactura, del área productiva, sino que estaban involucradas todas las áreas de la organización. El involucramiento de todo el personal en la calidad, así como el desarrollo de proveedores, llevaron al concepto de Calidad Total.

CUARTA GENERACIÓN: MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS

Aquí aparecen conceptos de suma importancia: la formación sistémica del personal como base de la mejora de los procesos y la reducción de los costos que esto conlleva. Crece, además, la interrelación entre áreas de la organización. Se le da mayor importancia a las expectativas del cliente, reduciendo notablemente la brecha con él y poniéndolo en la cima de la pirámide.

