

## ¿Qué es la calidad?

LUIS EDUARDO FLOREZ BARATTO\*

---

### RESUMEN

---

*El mundo cada día más complejo de los negocios, debido al sinnúmero de productos que a diario salen al mercado, obliga a quienes los dirigen, a conocer las técnicas, métodos y herramientas para lograr un mejor nivel de calidad que satisfaga las expectativas que el usuario se hace de los bienes y/o servicios que se le ofrecen.*

*Es mi propósito presentar en una forma sencilla y clara algunos conceptos de CALIDAD y sus implicaciones en el desempeño general de toda actividad empresarial.*

### JUSTIFICACION

Cualquier organización humana tiene su razón de ser y es precisamente proveer un bien y/o servicio a los seres humanos.

Para desempeñar su misión y justificar su razón de ser, la empresa desarrolla diversas actividades, por medio de cierto número de sistemas o funciones bien diferenciadas, tales como finanzas, personal, producción, etc., incluyendo dentro de éstas una función que se ocupa de la calidad, o sea de lograr que el bien y/o servicio ofrecido sea apto para el uso.

### RESEÑA HISTORICA

El control de calidad en general es tan antiguo como los productores de bienes y servicios.

Sin embargo, dadas las condiciones artesanales y de bajo volumen de producción, no se veía la necesidad de implantar todo un sistema de control de calidad.

Fue así como industrialmente empezó desde la simple inspección se adicionó luego la técnica estadística, pues ya era necesario obtener toda una información para preveer y seguir nuevos lineamientos que mejorarán el producto y pudieran introducirse y mantenerse más fácilmente en los mercados.

Surgieron luego adicionalmente las cartas de control para complementar los programas de calidad. En la década de los años 50 surgió en los paí-

---

\* Administrador Empresas Universidad Javeriana  
Profesor Administración de la Calidad EAN

ses desarrollados la necesidad de tener sistemas de control organizados a nivel de departamentos, por que las empresas se empezaban a ver afectadas por causas y decisiones mal tomadas por parte de los dirigentes de las mismas.

En la década de los años 60 se consolida el concepto del control total de calidad, con el fin de hacer posible la fabricación y servicios a satisfacción completa del consumidor y al nivel más económico.

### MOVIMIENTOS SOBRE CALIDAD

- Control estadístico de la calidad, hizo resaltar la aplicación de los métodos estadísticos a los problemas de fabricación. Surge en 1924.
- Control total de calidad; hizo resaltar inicialmente este movimiento que un programa de control de calidad tiene que ser de amplio contenido e incluye, control de diseño, control de entrada de materiales, control del producto y estudio de procesos especiales. Surge a principios de los años 50.
- Fiabilidad; destacó del problema de la calidad la fase del diseño del producto. Surgió a mediados de la década de los 50.
- Seguridad del producto, (efectividad del producto); hizo resaltar la necesidad de incorporar a la fiabilidad conceptos como mantenibilidad y otros atributos como el costo. Surge a principio de los años 60.
- Cero defectos; hizo resaltar los aspectos motivacionales de la calidad durante la fase de fabricación. Surge a principios de los años 60.

### DEFINICIONES DE CALIDAD

- Conjunto de esfuerzos efectivos de los diferentes grupos de una organización, con el fin de hacer posible la obtención de bienes y/o servicios que satisfagan de la mejor manera las necesidades del consumidor final.
- Capacidad intrínseca de un producto para ser aceptado por un determinado usuario, tanto desde el punto de vista de la utilidad o servicio que le reporte, como desde el punto de vista del desembolso monetario que por sí demanda.
- Es anticiparse y prever diferentes alternativas y soluciones en la elaboración de un producto o en la prestación de un servicio.

- Grado de calidad; es la medida de satisfacción de las necesidades del usuario.

### OTROS SIGNIFICADOS DE LA PALABRA CALIDAD

- Aptitud para el uso; grado en que un producto satisface las necesidades o expectativas de un usuario determinado.
- Calidad de diseño; es el cuánto un producto posee satisfacciones para la generalidad de las personas, (grado).
- Calidad de conformidad; es el grado en que un producto determinado se amolda a un diseño o especificación.
- Característica de calidad; cualquier aspecto distintivo de un producto, (aparencia, tamaño, rendimiento, etc.).
- Función de calidad; área de responsabilidad por medio de la cual se consigue la aptitud para el uso.
- Calidad absoluta o intrínseca; es la medida en que las propiedades de un determinado producto responden al uso que pretende darle determinado usuario, es fundamentalmente intuitiva, depende de la ponderación de sus atributos y de la apariencia que muestre el producto.
- Calidad económica; es la que indica la adecuación correlativa, que se da entre el precio de un producto en el mercado y la suma de sus atributos.
- Calidad y vínculo producto-usuario; la fabricación de determinado producto desde su planeamiento debe tener su objetivo hacia quién va dirigido. No todos los productos están destinados técnicamente o desde el punto de vista económico para ser adquiridos por todos los usuarios. Un buen producto si llega equivocadamente a otro usuario, puede convertirse en "mal producto".

**"En la década de los años 60 se consolida el concepto del control total de calidad, con el fin de hacer posible la fabricación y servicios a satisfacción completa del consumidor y al nivel más económico".**

## POLITICAS DE CALIDAD

Para establecer las políticas de calidad en una empresa es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos fundamentales:

- Que posicionamiento desea la empresa en el mercado en cuanto a nivel de calidad.
- Relación real que va a establecer con la clientela, en aspectos tales como veracidad en el cumplimiento de garantías del producto; políticas de compensación de reclamaciones por defectos hechas por los clientes.
- Capacidad tecnológica respecto al grado de adaptación a las necesidades cambiantes de la clientela.
- Procesos de supervisión tanto personales como impersonales con que cuenta la empresa.

### OBJETIVOS DE LA CALIDAD INDUSTRIAL

#### Objetivo

Es un determinado propósito, resultado o meta que pueda alcanzarse y definirse de modo que sirva de base a un plan de acción.

#### Clases de objetivos

- Objetivos para lograr un cambio; implican mejoramiento en los actuales niveles de actuación, es decir, cambio del status quo.
- Objetivos para impedir un cambio; mediante la conservación de los actuales niveles de actuación, es decir, mantenimiento del status quo.

Ambos grupos de objetivos son necesarios, sin embargo, la planeación, la forma de organizarlos, y el método de ejecución difieren según el caso.

Para lograr los objetivos de mantenimiento es necesario incurrir en las siguientes acciones:

- Controlar y limitar los niveles de defectos de todas y cada una de las etapas de producción, (control del proceso).
- Controlar y limitar los niveles de defectos de los productos terminados.
- Controlar y limitar los niveles de defectos en las etapas de almacenamiento y transporte.

**“Cuando se consideran problemas de calidad, los altos directivos dan gran importancia al aspecto comercial de la calidad, es decir en qué grado la calidad contribuye a la comercialización del producto”.**

Para los objetivos que propenden por el cambio es necesario considerar muchos aspectos pero principalmente aquellos que tienen que ver con:

- El mejoramiento de los ingresos de la empresa haciendo al producto más apetecible por parte de los clientes, mediante mayor duración, mayor utilidad, ausencia de fallas, etc.
- Reducción de los costos de la empresa mediante minimización de las pérdidas debidas a defectos.

### ACTIVIDADES DIRECTIVAS Y TECNICAS EN LA CALIDAD

La función de la calidad involucra indistintamente dos tipos de actividades sea cual fuere la organización, tipo de empresa y clase de proceso utilizado en la obtención de un bien y/o servicio, éstas las podemos clasificar así:

- Actividades directivas, incluyen tareas tales como: elección de políticas, establecimiento de objetivos, planeación, selección y adiestramiento de personal, motivación, medición de resultados con fines de control, etc.
- Actividades tecnológicas; involucran estas actividades tareas tales como: diseño del producto, procesos de fabricación acabados, control y verificación de procesos, etc.

### ASPECTOS ECONOMICOS DE LA CALIDAD

La compañía manufacturera en un mercado basado en el consumidor es muy vulnerable a la ley de supervivencia del más apto.

Cuando se consideran problemas de calidad, los altos directivos dan, gran importancia al aspecto comercial de la calidad, es decir en qué grado la calidad contribuye a la comercialización del producto.

Las empresas compiten por la capacidad de compra del cliente ofreciendo mejor calidad, mejor precio, mejores plazos; estos están todos en mutua relación mediante la economía que las afecta a todas.

## COSTOS DE LA CALIDAD

Por recomendación de la American Society for Quality Control, (A.S.Q.C.), los gastos y costos que demanda la calidad se dividen en 4 categorías:

- Costos de prevención:
  - . Planificación de la calidad
  - . Control de calidad del proceso
  - . Administración de la calidad
  - . Adiestramiento de la calidad
  - . Selección y asesoría de los proveedores
- Costos de verificación o evaluación de la calidad:
  - . Inspección de entrada de materiales
  - . Verificación durante el proceso
  - . Verificación del producto final
  - . Aseguramiento de la calidad: confiabilidad, garantías, y servicios de post-venta
- Costos de fallas internas:
  - . Causados por materiales defectuosos que producen reprocesos y nuevas inspecciones
- Costos de fallas externas:
  - . Generados por defectos que han quedado durante la obra y el usuario es quien reclama

Para disminuir el porcentaje de defectuosos se deben aumentar los costos de prevención, aumentando temporalmente los costos de verificación, pero luego bajan. Paralelamente deben bajar los costos de fallas.

Los costos de prevención se entrelazan estrechamente con la organización de la empresa que promueve y realiza el proyecto. Así pues, la pla-

**“Los costos de fallas internas y externas se catalogan como parte de los costos de calidad si existe el control de calidad programado; la razón es porque existiendo tal control programado, consecuentemente están controlados pero no completamente eliminados los costos de fallas internas y externas”.**

nificación de la calidad está implícita en quienes intervienen en la elaboración del proyecto.

La administración y el adiestramiento de la calidad, lo mismo que el control de calidad del proceso, generan un lugar muy especial dentro del organigrama de una empresa, distinto a todas las ramas convencionales y responde directamente a la gerencia.

Tales costos obedecen básicamente al manejo de la calidad, tanto del diseño como del proceso de fabricación.

Los costos de verificación o evaluación obedecen directamente a la aplicación misma de los procedimientos establecidos para ejercer el control de calidad.

Los costos de fallas internas son causados por materiales defectuosos pero también involucran una mano de obra deficiente que haya hecho mal uso de los materiales.

Los costos de fallas externas son los producidos por fallas que trascienden más allá de post-venta y que de acuerdo a la organización de la empresa no están dentro de los servicios de post-venta.

Dadas las 4 categorías de los costos de la calidad, claramente se observa que las dos primeras; costos de prevención y costos de verificación, corresponden al costo del control de calidad programado y definida por la empresa interesada.

Los costos de fallas internas y externas se catalogan como parte de los costos de calidad si existe el control de calidad programado; la razón es porque existiendo tal control programado, consecuentemente están controlados pero no completamente eliminados los costos de fallas internas y externas.

---

En caso de ausencia del control de calidad programado, las categorías 3 y 4 pasan de ser "costos" a ser "sobrecostos" pues se torna imposible predecir cuánto va a terminar costando una obra, dada la gran cantidad de imprevistos adicionales.

Son tantos los intangibles que se pueden presentar en la realización de un proyecto, que es necesario mencionar algunos parámetros para poder evaluar cualitativamente las causas del sobrecosto.

En la etapa inicial de un proyecto se establecen las políticas y estrategias emanadas de un conocimiento amplio respecto de lo que se va a realizar, cómo, con qué facilidades en la obtención de materiales según especificaciones, con qué nivel de competencia y con qué facilidad de mercado.

En cuanto a la parte técnica, requiere el acierto de todos los aspectos del diseño y de las especificaciones.

### CONCLUSIONES

Con la anterior información, se despierta la inquietud respecto a si realmente vale la pena profundizar en el estudio del control de calidad con miras a implementar programas en las organizaciones productoras de bienes y/o servicios.

### BIBLIOGRAFIA

DUHNE REINERT, Carlos. Técnicas estadísticas y administrativas para el aumento de la calidad y la productividad.

JURAN, J.M. Manual del control de calidad.

THOMPSON, Philip. Círculos de calidad.