

Calidad y normalización

La gestión de la calidad busca la normalización de los procesos de producción de los servicios.

Por otra parte, las mismas normas sobre calidad suponen un esfuerzo de normalización. Sin embargo, no conviene perder de vista que la calidad total y la mejora continua deben combinar esta tendencia hacia la normalización con los cambios (innovación en productos o procesos) necesarios para mejorar la posición de la organización en el mercado. En consecuencia, la normalización de las prácticas de mejora del negocio y de la calidad debe estar ligada a la mejora continua y a la permanente adaptación a las necesidades del cliente.