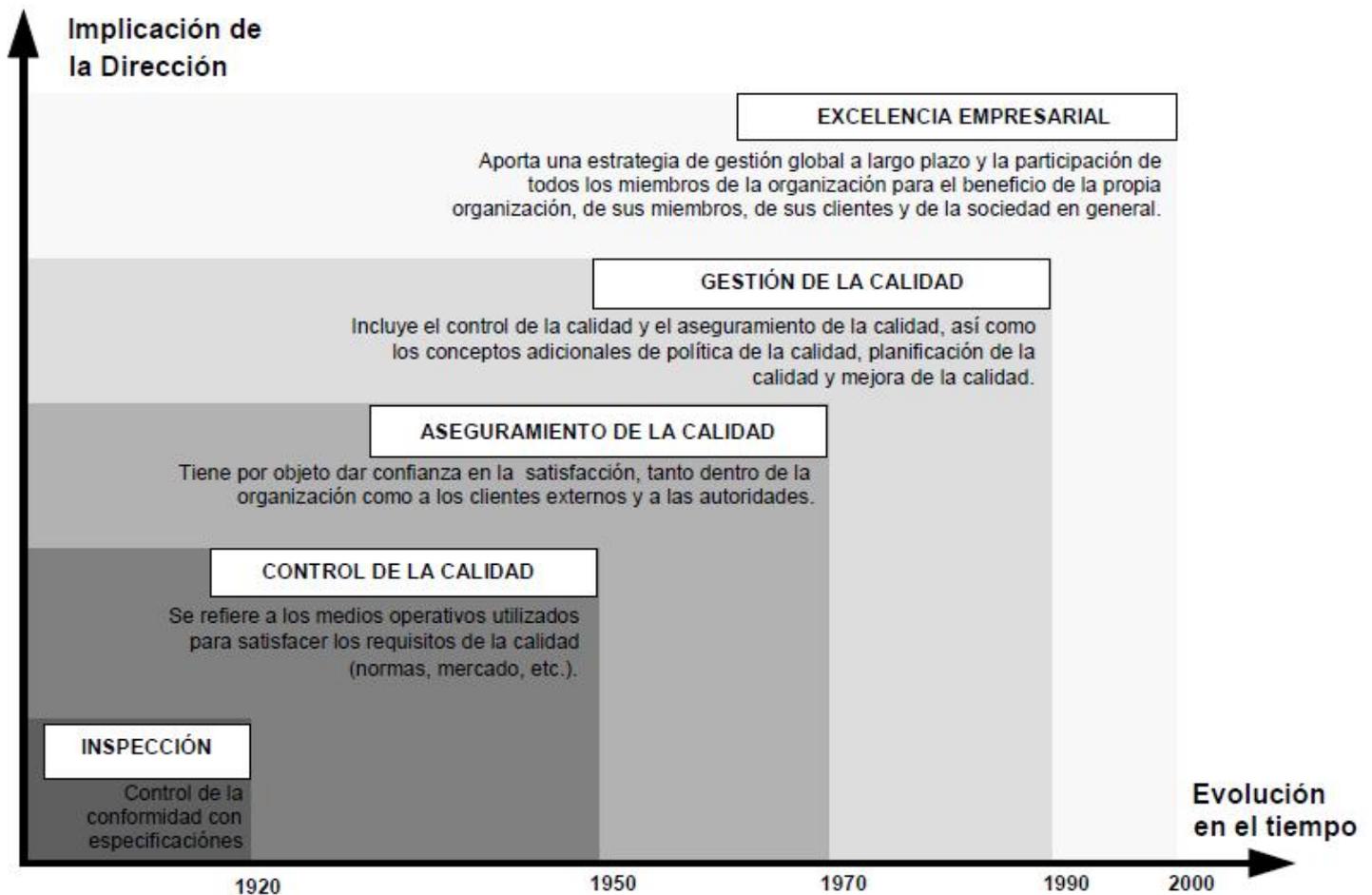


Gestión de calidad.

El concepto de calidad ha evolucionado a través del tiempo desde planteamientos de inspección del producto final, control de procesos, pasando por el aseguramiento de la calidad (cuyo paradigma era la anterior norma ISO 9002:1994), hasta la moderna idea de la excelencia empresarial. El siguiente gráfico relaciona esta evolución temporal con la creciente implicación de la Dirección.



En la década de los 80 Europa empezó a consolidar el aseguramiento de la calidad, mediante el apoyo de los estados a la certificación según normas ISO 9000, mientras en Japón existía el premio Deming a la calidad total (1951) y en Estados Unidos se empezaba a hablar del premio Malcon Baldrige (1987). En la última década Europa también ha comenzado a asimilar los conceptos de calidad total y se ha creado un premio europeo según el llamado modelo EFQM (1991).

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), ha definido el **concepto de calidad** como: "todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general".

La **satisfacción del cliente** queda determinada por la diferencia entre la percepción y las expectativas que éste tiene del producto o servicio. Al incorporar las expectativas del cliente, la calidad adquiere un carácter dinámico y personalizado, ya que éstas pueden ser muy diferentes en unos y otros clientes y, además, cambiantes en el tiempo.

La nueva ISO 9000:2000 define **gestión de la calidad** como "el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad". Dicho planteamiento, aunque es menos ambicioso que el de la excelencia empresarial, supera ampliamente el de **aseguramiento de la calidad**. Éste, enfocado fundamentalmente al sistema productivo de la organización, consideraba que calidad consistía en la "adecuación, o aptitud, para el uso", lo cual es insuficiente puesto que muchos productos y servicios son adecuados (cubren las prestaciones previstas) y, sin embargo, los clientes o usuarios a los que va destinado no lo perciben de igual modo.

La siguiente tabla establece una comparación entre los distintos planteamientos de la calidad.

Gestión de la Calidad:

LA CALIDAD ▶	CONTROL	ASEGURAMIENTO	GESTIÓN
Orientada a ▶	La producción		Al cliente (externo e interno)
Responsable ▶	Técnico o departamento de control de la calidad		Todo el personal
Se actúa porque ▶	Se ha detectado algún error o no conformidad		Existen objetivos planificados
Se aplica a ▶	Productos/servicios	Procesos productivos	Todos los procesos
Se actúa para ▶	Controlar errores	Modificar procedimiento	Eliminar causas
Actitud ▶	Reactiva	Reactiva	Proactiva
Participación ▶	No se espera	No es indispensable	Es imprescindible
Mejora continua ▶	No se descarta	Es deseable	Constituye un requisito
Materialización ▶	Plan de inspección	Manual de la calidad	Sistema de gestión
Normalización ▶	Modelos internos	Modelo ISO 9002	ISO 9001:2000, EFQM,...