

Necesidad de modelos de referencia

Además de las diversas definiciones de calidad, también se han elaborado distintas metodologías o modelos para tratar de articular la aplicación práctica de los conceptos y su conexión con la gestión de las organizaciones. En el mapa de la calidad que encabeza este capítulo se han recogido los más frecuentemente usados o citados en la literatura técnica.

Se trata de saltos cualitativos hacia una gestión más autoexigente, que van incorporando cambios, producto de la experiencia y necesidades de las organizaciones para crear más valor y ser más competitivas. A su vez, algunos enfoques (también llamados filosofías de gestión) que han sido precedentes de los actuales modelos de calidad, (mejora continua, por ejemplo) han sido asimilados como parte de los nuevos modelos.

Los modelos más estructurados y globales vigentes actualmente pueden agruparse en dos tipos:

- **Modelos certificables**, al que pertenece la nueva norma ISO 9001:2000, el sello de excelencia europeo y el sello de servicio certificado.
- **Modelos de autoevaluación**, como el Deming (premio nacional de la calidad en Japón desde 1951), el Malcom Baldrige (premio nacional de la calidad en EEUU desde 1987), el modelo EFQM (premio europeo a la calidad desde 1991) y el modelo iberoamericano de excelencia en la gestión (premio iberoamericano de excelencia en la gestión desde 1999).