



# ELEMENTOS DE UN SISTEMA BASADO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Por Jorge Everardo Aguilar Morales



Elementos de un sistema basado en la administración de la calidad  
Aguilar-Morales, Jorge Everardo  
2010.

Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Calzada Madero 1304, Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. C.P. 68000

Tel. (951)5010653, (951) 5495923

[www.conductitlan.net](http://www.conductitlan.net)

E-mail: [jorgeever@yahoo.com.mx](mailto:jorgeever@yahoo.com.mx), [comentarios@conductitlan.net](mailto:comentarios@conductitlan.net)

OPEN ACCESS: Se promueve la reproducción parcial o total de este documento citando la fuente y sin fines de lucro.

En caso de citar este documento por favor utiliza la siguiente referencia:

Aguilar-Morales, J.E. (2010) Elementos de un sistema basado en la administración de la calidad. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

## ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN BASADO EN LA CALIDAD

La definición del concepto de calidad suele resultar ambigua y muy subjetiva en muchas ocasiones, en realidad a lo que se refiere el término calidad basándose en un criterio un poco más objetivo es:

**El cumplimiento sistemático de los requerimientos o estándares que se establecen para realizar un producto o brindar un servicio de tal manera que se satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios.**

Un **Sistema de Calidad** está compuesto principalmente de tres elementos:

- **Una explicación acerca del comportamiento del trabajador**
- **Una serie de supuestos acerca de lo que es importante en el trabajo es decir una filosofía sobre el trabajo**
- **Una serie de normas y procedimientos administrativos encaminadas a lograr una mejora constante en los productos y servicios que genera una empresa.**

### La explicación del comportamiento del trabajador

En una empresa que administra basada en los sistemas de calidad se considera que

- El comportamiento del trabajador está determinado por el ambiente
- Toda nuestra conducta es aprendida
- Todos los trabajadores se enseñan unos a otros

Se considera que nuestra conducta es aprendida por tres mecanismos

- Por la asociación de ciertos estímulos que de por sí provocan una respuesta con otros que no la provocan
- Por las consecuencias que recibe nuestra conducta
- Por lo que observamos

Son cuatro las posibles hipótesis para explicar un comportamiento. Cuando un trabajador se comporta de cierta manera, podemos considerar que:

- El ambiente de trabajo facilita dicho comportamiento
- Se ha asociado la conducta con estímulos positivos o aversivos
- Las consecuencias que recibe su conducta mantienen dicho comportamiento
- Existen modelos que muestran la conducta

Por la tal razón si en una organización se decide cambiar dicho comportamiento se deberá acudir a cuatro estrategias generales

- Modificar el ambiente
- Asociar la conducta meta con estímulos positivos o aversivos
- Otorgar consecuencias pertinentes a la conducta deseada
- Presentar modelos que ejecuten dicha conducta

### La filosofía de un sistema de calidad

En un sistema de calidad se considera que lo importante es:

- **Satisfacer las necesidades de los clientes** : Es decir encaminar la prestación de un servicio o la realización de un producto a satisfacer las necesidades de quien será el usuario final.
- **Trabajar en equipo**, de tal manera que se busquen soluciones nuevas a los problemas existentes
- **Prevenir la aparición de problemas**, a través de dos estrategias :
  - La planificación de las actividades y
  - El control de calidad en la ejecución de las mismas.
- **Medir las actividades que se realizan**, de tal manera que se cuente con datos a partir de los cuales se puedan tomar decisiones acertadas.
- **Mejorar continuamente**

### Las normas y procedimientos de un sistema de calidad

Para empezar diremos que son básicamente 4 los **pasos a seguir para desarrollar una administración de calidad**:

- **Decir lo se hace**
- **Hacer lo que se dice**
- **Registrar el haberlo hecho**
- **Mejorar continuamente**

Las normas en las que se señalan cuales son los requisitos que debe cubrir un sistema de calidad están contenidas en un documento llamado **ISO 9000**

ISO 9000: Es la norma que sirve para organizar y documentar un sistema de administración de la calidad, de esta forma una empresa puede mostrar a todos sus clientes que se ha hecho responsable de desarrollar sus productos dentro de un sistema de calidad en el cual puedan cumplir con lo que los clientes solicitan.

Esta serie de normas desarrolladas por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) aparecieron por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994, estando actualmente en su versión 2000.

Si las empresas cumplen estas normas pueden solicitar su certificación ante un comité establecido para ello, **LA CERTIFICACIÓN LE PERMITE A UNA EMPRESA:**

Competir eficazmente en los mercados mundiales y asegurarse que sus productos puedan ser aceptados en diversos mercados, sobresalen el mercado Estadounidense y el de la Comunidad Económica Europea

Los **REQUISITOS QUE SE ESTABLECEN EN LA SERIE ISO 9000** para las empresas que deseen ser certificadas son:

**RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN:** La directiva debe definir, documentar, dar a conocer, implementar y mantener las directrices y objetivos de calidad de la empresa. Así como definir las autoridades, las responsabilidades y las relaciones del personal dentro del sistema.

**SISTEMA DE CALIDAD:** Se deben preparar en la empresa los manuales del sistema de calidad, los procedimientos, las instrucciones de trabajo y los registros-formatos o pruebas que aseguren la conformidad de los productos y servicios que se ofrecen.

**REVISIÓN DE CONTRATO.** Se deben revisar todos los contratos de servicios para comprobar que la empresa pueda cumplir con los requerimientos del cliente.

**CONTROL DE DISEÑO:** Se deben establecer y mantener al día los procedimientos para controlar y verificar el diseño del producto con el fin de asegurar que se cumplan los requisitos especificados.

**CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN:** Se debe controlar la generación, distribución, y cambio de la documentación, asegurar el tener siempre el documento correcto y en el lugar correcto. En otras palabras es importante definir un sistema para controlar la emisión, verificación, distribución, y modificación de todos los documentos relacionados con la calidad de la planta.

**COMPRAS:** Se debe asegurar que los productos o insumos comprados estén conforme a los requisitos especificados y solo sean suministrados por proveedores cuya calidad haya sido evaluada.

**PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE:** Se deben proteger contra daño o pérdida los insumos que proporciona el cliente para incorporarlos al proceso de la empresa.

**IDENTIFICACIÓN Y RASTREABILIDAD DEL PRODUCTO:** Los productos deben ser identificados de tal manera que sea posible rastrearlo por productos, lotes o durante cualquier etapa del proceso.

**CONTROL DE PROCESOS.** Se deben definir y planear los procesos, llevar la producción bajo supervisión y condiciones controladas mediante procedimientos e instrucciones documentadas, vigilar y controlar los procesos especiales en forma continua y conservar los registros de los procesos apropiadamente.

**INSPECCIÓN Y PRUEBA:** Se deberán inspeccionar y verificar los materiales 1) a la entrada 2) efectuar inspección y prueba durante la fabricación, 3) realizar pruebas finales antes de liberar los productos conforme al plan de calidad o procedimientos establecidos y se deberán establecer y conservar todos los registros de estas pruebas.

**EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y PRUEBAS:** Se deberán controlar, calibrar y mantener adecuadamente los equipos de inspección, medición y prueba que son usados para demostrar la conformidad de los productos con las especificaciones. Así mismo se deberá asegurar que los equipos tengan exactitud y precisión requerida, protegerlos contra daños y suciedad y conservar los registros de calibración

**ESTADO DE INSPECCIÓN Y PRUEBA:** Se deberá identificar claramente el estado de inspección y prueba del producto mediante una identificación adecuada y mediante etiquetas, tarjetas, rótulos, marcas, etc., donde se indique la conformidad o no conformidad del producto que es liberado e instalado.

**CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES:** Se deberán establecer y mantener procedimientos para evitar que por un descuido, se usen o instalen productos no conformes con los requisitos. Se deberá identificar, evaluar, separar y disponer el destino del producto no conforme y notificar a las áreas involucradas.

**ACCIONES CORRECTIVAS:** Se deberán identificar las causas de los problemas, determinar las acciones para evitar su repetición, evaluar la efectividad de las acciones correctivas e incorporar medidas preventivas.

**MANEJO, ALMACENAMIENTO Y EMPAQUE:** Se deberá establecer y mantener al día procedimientos para el manejo, almacenamiento, empaque y envío de los productos y asegurar la conformidad de los mismos en cada una de estas etapas.

REGISTRO DE CALIDAD: Se deberán mantener registros a disposición, organizados, identificados, colectados, archivados y bien almacenados.

AUDITORIAS INTERNAS: Se deberán planear y ejecutar auditorias internas al sistema para verificar y comprobar si las actividades relativas a la calidad cumplen con las condiciones establecidas y así determinar la efectividad del sistema de calidad implantada.

CAPACITACIÓN: Se deberá otorgar la capacitación, asignar personas calificadas a tareas seleccionadas y mantener registros de capacitación

SERVICIO POST-VENTA. Se deben establecer procedimientos escritos para cumplir con los requerimientos de servicio. La responsabilidad del productor no acaba cuando realiza la venta.

TÉCNICAS ESTADÍSTICAS: se deben utilizar técnicas estadísticas para verificar si la capacidad del proceso y las características de los productos son aceptables.

Una vez que una empresa ha sido certificada deberá continuar mejorando su sistema y prepararse para la revisión que se realizará de manera periódica