

El Concepto de Gestión de la Calidad y su Evolución

Como señalan los profesores Camisón, Cruz y González (2006), la Gestión de la Calidad es un constructo multidimensional sobre el cual no existe aún una definición comúnmente aceptada, por lo que se trata de uno de esos términos que se utilizan para denominar cuestiones diferentes

En efecto, las definiciones de este término varían mucho en cuanto a su alcance: desde definiciones puramente pragmáticas que la entienden como un conjunto de principios, prácticas y técnicas, hasta definiciones de mayor calado teórico que la definen como un nuevo paradigma de dirección y gestión de empresas.

Al problema habitual de la traducción de términos anglosajones se le añade, además, la problemática de los procesos de reforma de los modelos existentes, por ejemplo, las normas ISO 9000, que pujan por cambios terminológicos muy propios de los procesos de generación de conocimiento en la gestión de empresas. Como afirma Camisón (2006), cabe preguntarse si tanta actividad refleja las necesidades de los usuarios de los conceptos y de los modelos, o bien son un mero reflejo de la necesidad de diferenciación de los emprendedores de los distintos modelos en una arena marcada igualmente por una competencia creciente.

Sin entrar en definiciones más complejas y matizaciones excesivas, definiremos aquí el concepto de Gestión de la Calidad (Quality Management) como el conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general.

Se puede entender la Gestión de la Calidad como una actividad funcional específica de la empresa (de hecho, en muchas ocasiones esta actividad funcional suele reflejarse en la estructura organizativa funcional de las empresas, y se crean departamentos de calidad), o entenderla como una función transversal dentro de las funciones básicas de la empresa (dirección general, financiación, comercialización, producción y dirección de personas).

El Concepto de Gestión de la Calidad y su Evolución

Tampoco existe un excesivo consenso a la hora de especificar cuáles son las formas genéricas de llevar a cabo actividades de Gestión de la Calidad en la empresa. De hecho, tal y como señalaba Desmarets (1995), el auge sin precedentes de la Gestión de la Calidad Total como filosofía y práctica de gestión empresarial, que supone, a nuestro entender, una de las formas de aplicar la Gestión de la Calidad en la empresa, generó no pocos malentendidos terminológicos en torno a la Gestión de la Calidad.

En síntesis, señalaremos que podemos definir tres grandes modalidades de Gestión de la Calidad en la empresa: la Inspección o Control de la Calidad, el Aseguramiento de la Calidad y la Gestión de la Calidad Total. Se trata de tres modalidades cuyo ámbito de aplicación y trascendencia difieren radicalmente y que, de alguna forma, recogen también la evolución de la Gestión de la Calidad a lo largo de los años.

En los primeros años de la producción en serie (años veinte y treinta en los EE.UU.), la calidad industrial era sinónimo de inspección final o inspección realizada una vez finalizada la producción, lo que garantizaba que los productos servidos al cliente cumplieran con los requisitos establecidos en el pedido. Se trataba del control de calidad tradicional. Incluía, en su vertiente más desarrollada, los muestreos, las curvas características de la operación y las tablas con niveles de aceptación de la calidad. La característica dominante se podría resumir en este caso como defecto-corrección-mejora.

Más adelante, hacia los años cuarenta, la Gestión de la Calidad se extiende del ámbito de la inspección final a la inspección durante el proceso de producción, donde no solo se inspecciona el producto terminado, sino que se tratan de detectar los errores cuanto antes, de forma que se evite dar valor añadido a un producto defectuoso desde su origen. Asimismo, siendo conscientes de que la mayoría de los defectos surge en el proceso de fabricación, se empiezan a aplicar técnicas capaces de detectarlos cuando se producen; entre otras herramientas se utiliza, por ejemplo, el Control Estadístico de Procesos. Estas técnicas, como otras muchas del ámbito del management, se desarrollan y mejoran en el ámbito militar; las guerras se comenzaban a ganar o a perder en el propio proceso de fabricación de las armas, y, lamentablemente, en la Segunda Guerra Mundial la necesidad de incrementar la producción de material bélico se disparó.

El Concepto de Gestión de la Calidad y su Evolución

En una posterior etapa, a partir de los años cincuenta, la calidad comienza a extenderse de la inspección final y de proceso a la prevención de defectos. En plena crisis económica en la que la empresa tiene que realizar continuos ajustes y las inspecciones y los productos defectuosos suponen un importante coste, se constata que las inspecciones a las que se dedicaba tanto tiempo en realidad no mejoran nada. Para lo único que sirven es para constatar el número de defectuosos que se fabrican y para que estos no lleguen al cliente. Debido a ello, se llega a la conclusión de que hay que invertir menos dinero en inspecciones y más en actividades de prevención de los defectos.

Comienzan a extenderse los sistemas de Aseguramiento de la Calidad, que establecen un mayor énfasis en el sistema de calidad de la empresa para mejorar la calidad de sus productos o servicios. El aseguramiento, como se analiza más adelante en profundidad, tiene por objeto sistematizar y formalizar los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa para tratar de asegurar que la calidad se halla incorporada al producto o al servicio. Se audita el sistema y no el producto; dicho de otra forma, lo importante es la calidad de los procesos y no su resultado.

En este sentido, se ha de destacar la labor de algunas organizaciones, empresariales y de otro tipo, que durante los años sesenta y setenta influyeron de forma notable en el desarrollo de normativas para el Aseguramiento de la Calidad. Así, entre sus normas pioneras de destaca una normativa de la OTAN relativa al Aseguramiento de la Calidad llamada Allied Quality Assurance Publication, y en la industria del automóvil el programa de valoración de proveedores Q101 de Ford.

Lo que se podría denominar “revolución de la calidad” se produce en los años setenta y ochenta del siglo XX, aunque mucho antes (como era de esperar en una situación de evolución tan heterogénea) ya había empresas y personas que propugnaban las teorías modernas de la Gestión de la Calidad (resulta destacable, en este sentido, la enorme pujanza de las empresas japonesas en el desarrollo de filosofías y herramientas para la mejora de la calidad). La calidad empieza a dejar de centrarse tanto en el producto, en el servicio o el proceso, y pasa a formar parte de las personas y de las actividades que éstas realizan.

El Concepto de Gestión de la Calidad y su Evolución

La Gestión de la Calidad termina por extenderse a todos los ámbitos de la empresa, y se convierte en un factor estratégico. No se puede responsabilizar tan solo a una persona o un departamento de la calidad del producto o el servicio final, ya que todos intervienen en el resultado final, aunque algunos lo hagan más directamente que otros. Surge, en definitiva, la Gestión de la Calidad Total como filosofía de gestión centrada en la calidad, basada en la participación de todos los miembros de la empresa, y que trata de aumentar la satisfacción de los clientes (incluyendo en este término a los clientes externos e internos; es decir, también a los empleados), a la vez que se mejora la eficiencia organizativa y se obtienen beneficios para todos los miembros de la organización y el resto de la sociedad.

Referencia:

Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. México: Pearson, Prentice Hall.

Desmarets, G. (1995). Relación existente entre el Aseguramiento de la Calidad y la Gestión del Calidad Total. Madrid: Club Gestión de Calidad.

Robayo, J. (2014). Administración por procesos. Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/JuanRovayo/administracion-por-procesos-33174540>