



¿El Control de Calidad impacta en los procesos de la organización?



Actualmente, las empresas se encuentran en un contexto de **máxima competitividad**, es por ello que es fundamental realizar **controles de calidad periódicos y exhaustivos** con la finalidad de conseguir un servicio o producto valorado por los clientes y que nos ayuden a alcanzar las metas previstas.

Además, el concepto de **control de calidad** debe ser conocido por todas las organizaciones, ya que es un sistema adoptado para **medir la calidad de productos y servicios**. Hace que los procesos sea más unificados, y brinda un estándar y requisitos a seguir. Esto, se debe a que está relacionado con el cumplimiento de los requisitos de calidad, los cuales inciden en la satisfacción del cliente.

¿Qué es el control de calidad?

Por un lado, el **control** es un conjunto de actividades que se realizan con el fin de asegurar de que una determinada actividad se está realizando de acuerdo con **los planes establecidos** y si no, corregir para alinearla a lo esperado (Acuña, 2012). Por otro lado, la **norma ISO 9000:2015** establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) menciona que la **calidad** es el “**grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos**”, entendiéndose un requisito como una “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.



De lo mencionado anteriormente, el **control de calidad garantiza que los productos o servicios se mantenga por encima de los requisitos mínimos del cliente** y que los errores disminuyan o eliminen. Asimismo, permite verificar que

un producto o servicio sea útil, seguro y cumpla todas sus funciones de forma correcta. Además, un control de calidad es una inspección al que sometemos un producto o servicio para determinar si cumple unos estándares previamente fijados por la organización (Torres, 2020).

¿Cuál es la importancia del control de calidad?

El control de calidad garantiza que todas las actividades y acciones emprendidas para el desarrollo de un producto o servicio satisfagan las necesidades del cliente, esto impacta en los procesos de la organización, ya que se debe asumir ciertos métodos, herramientas entre otros que permiten llevarlo a cabo. En la mayoría de las organizaciones, la garantía de calidad afecta directamente a los resultados de una empresa. Asimismo, los principales objetivos del control de calidad son:



- **Satisfacer** las necesidades de los clientes.
- **Determinar** los estándares de calidad que el cliente espera.
- **Inspeccionar** los procesos involucrados en la producción de bienes y servicios.
- **Establecer** un orden en la interrelación de los procesos de la organización.

Funciones de control de calidad

Para que el control de calidad de una organización sea óptimo, se requiere de 4 funciones fundamentales:

- 1. Las pruebas:** Son controles que se realizan al principio, en la mitad y al final de los procesos para asegurarse de que los estándares de calidad se mantengan en toda la línea del proceso.
- 2. El monitoreo:** Se trata de realizar pruebas de manera regular, archivando los resultados históricos, para determinar si la calidad ha disminuido o se ha mantenido.
- 3. La auditoría:** Se trata de realizar un diagnóstico a los procesos establecidos para verificar el cumplimiento de requisitos y estándares definidos por la organización.
- 4. Reportes:** Cada acción de control de calidad debe ser reportada, para comparar los resultados obtenidos y determinar si las herramientas de calidad que se aplica tiene o no el impacto que se espera.



Métodos para el Control de Calidad

Existen diversas soluciones para gestionar el control de calidad en las organizaciones, los principales métodos son:

TQM: Gestión de la calidad total (total quality management) es una filosofía de gestión en la que los elementos operativos son la mejora continua de la calidad (kaizen), los círculos de calidad y gestión.

Six Sigma: Es una técnica de gestión empresarial que tiene como objetivo mejorar la calidad de los procesos aislando y eliminando las causas de los defectos.

Lean Manufacturing: Es una metodología cuyo objetivo es identificar y reducir o eliminar aquellas actividades que no agregan valor al producto (y al cliente).

Lean Six Sigma: Combina los métodos y herramientas de Six Sigma y la filosofía Lean Manufacturing, con el objetivo de minimizar y eliminar el desperdicio de recursos físicos, de tiempo, de esfuerzo y de talento, y al mismo tiempo asegurar la calidad de los procesos.

ISO 9000: Aborda varios aspectos de la gestión de calidad y brinda orientación y herramientas para las organizaciones que desean asegurarse de que sus productos y servicios cumplan con los requisitos del cliente, y que la calidad se mejore de manera continua. El principal estándar de este conjunto es ISO 9001:2015, que es el único que puede certificarse.

Beneficios de control de calidad

El control de calidad en una organización nos permite establecer procedimientos concretos que serán nuestra guía a la hora de afrontar cualquier imprevisto. Los **principales beneficios** son:



En conclusión, en el entorno hipercompetitivo actual, ser eficientes y conseguir productos y servicios de calidad que satisfacen las necesidades de los clientes permite contar con una gran **ventaja competitiva**. Asimismo, dentro de la organización **impacta en los procesos**, reduciendo los costes, las quejas y reclamos; logrando una mejora continua a lo largo de los años. Además, permite a las organizaciones **establecer procesos adecuados** según su tipo de actividad. Por ello, es importante contar con un control de calidad y hacer uso de los métodos y herramientas para alcanzar las metas previstas dentro de una organización.

Referencias:

Acuña, J. A. (2012). *Control de calidad. Un enfoque integral y estadístico*. Instituto Tecnológico de Costa Rica.

ISO 9001—Implementación y certificación de la norma 9001. (s. f.). *Normas ISO*. Recuperado 16 de marzo de 2023, de <https://www.-normas-iso.com/iso-9001/>

Torres, I. (2020, enero 31). *Cómo realizar un Control de Calidad a Tu Producto o Servicio*. *IVE Consultores*. <https://iveconsultores.-com/control-de-calidad/>



Lucero Arana Walde
Procesos SIG
larana@corebusinesscorp.com