

# CALIDAD TOTAL

## **Objetivo General**

El alumno analizará la importancia de brindar productos y servicios con calidad; así como estudiará los fundamentos, los autores y corrientes de la calidad para lograr la eficiencia y eficacia organizacional.

## **1. La calidad total en la organización**

### **Objetivo**

El estudiante conocerá y aprenderá el marco teórico básico sobre el origen, la importancia y los precursores de la Calidad Total, así como la existencia de las normas internacionales de calidad que son necesarias, y que toda organización debe considerarlas para ser más eficaces y eficientes en su sistema de organización y ser con ella más competitivos en este mercado de economía abierta.

## **1.3 Ventajas y desventajas de los sistemas ISO (International Organization for Standardization)**

### **¿Qué es ISO?**

Es el acrónimo de la Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization), fue fundada en 1946 con el propósito de crear y unificar un conjunto de normas orientadas a la manufactura, el comercio y las comunicaciones.

También existe la versión que la organización adopto las siglas de la palabra griega ISOS que significa igual, lo que en el fondo logra la normalización "igualar para todos los requisitos de algo"

### **¿QUE ES ISO 9001.2000?**

La norma ISO 9001:2000 es un sistema de gestión de calidad que establece los métodos para administrar eficientemente los procesos de operación, de manera que se tenga la capacidad de producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, todo ello de forma documentada que demuestre evidentemente que se cumple con estos requisitos.

Este sistema ha sido desarrollado por el comité técnico ISO/TC176 de la Organización Internacional de Normalización que es una federación mundial de organismos nacionales de normalización.

### **¿Cuál es su Objetivo?**

Desarrollar sistemas de aseguramiento de calidad con base en la norma para lograr la satisfacción de los clientes a través de los requisitos de calidad que ellos demandan, mediante la reducción en la variación de las características que afectan la calidad del producto, reduciendo el desperdicio en la fabricación para mejorar los costos y prevenir los defectos.

Asimismo los requisitos de la norma generan una manera responsable, sensible y practica de administrar a una organización, evitando las no conformidades en todas las etapas de realización de un producto.

### **¿Cuál es su Alcance?**

Aplicarse a todos los departamentos de cualquier tipo de organización, a sus proveedores y a todos los elementos que tengan impacto en la calidad.

### **Ventajas**

- La probable demanda de los futuros clientes de una acreditación ISO
- Aumentar coherencia en operaciones de la empresa
- Mantener o mejorar la proporción de mercado.
- Mejorar la calidad de servicios.
- Es un buen elemento de promoción.
- Mejorar la calidad de los productos.

### **Desventajas**

- El tiempo requerido para escribir el manual
- El intenso papeleo necesario
- Los altos costos de implantación de las normas
- El tiempo requerido para llevar a término la implantación
- Los altos costos de mantenimiento de la norma
- La falta de asesoramiento gratuito
- La falta de coherencia entre los diversos auditores
- El tiempo empleado en controlar la documentación antes de las auditorías

Las normas ISO 9001:2000 pueden utilizarse para todo tipo de organización, ya que sus requisitos están considerados como guías basadas en métodos probados para estandarizar los procesos y obtener resultados que cumplan las necesidades y expectativas de los clientes y de la propia organización que las aplica.

Las normas ISO 9000 son una familia para los sistemas de gestión de la calidad:

- ISO 9000:2000.**- fundamentos de su sistema de gestión de la calidad.
- ISO 9001:2000.**- requisitos sistemas de gestión de la calidad para cumplir los requisitos de sus clientes.
- ISO 9004:2000.**- directrices para incrementar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad. Después de contar con las normas ISO 9001:2000.
- ISO 19011.**- Auditorias de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

### **1.4 Instituciones certificadas en México**

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.

El siguiente listado muestra algunas empresas certificadas, siendo:

**SALUD:** ISSSTE, Cruz Roja Mexicana, IMSS, etc.

**FINANCIERO:** Banco de México, HSBC, IXE, etc.

**ALIMENTOS:** La Costeña, Nestle, Herdez, etc.

**CONSTRUCCIÓN:** Dica, ICA, Komatsu, etc

**TELECOMUNICACIONES:** Nextel, Televisa Networks, MCM Telecom

**TRANSPORTE** Aeroméxico, DHL,ETN

**COSMETICOS:** Roche, Avon Wella, etc.

**INDUSTRIA QUÍMICA:** Genomma Lab. Johnson SC, Nylamid,etc

**GOBIERNO:** SCT, ST, SRE

**PAPEL, IMPRESIÓN Y CARTON:** Mundo Ejecutivo, Empresas Titán

**TEXTIL:** Oggi Jeans, Oscar de la Renta, Yale de México.