

PANORAMICA DEL CONTROL DE LA CALIDAD INTEGRAL

*Nora Luque de Gutiérrez**

Conviene, en este momento, que definamos la palabra **CALIDAD**, ya que por lo general cada persona tiene un concepto diferente sobre ella. Cada producto tiene un propósito específico, y está dirigido a un consumidor específico.

Este consumidor no es un individuo en particular sino un grupo homogéneo de consumidores, un sector del mercado, al cual se propone llegar el producto para satisfacer una necesidad existente, la cual solo es detectada mediante investigación de ese mercado.

En ocasiones los productos cumplen, además de un propósito específico fundamental, otros propósitos secundarios, y esto obedece al hecho, de que los consumidores fuera del deseo de satisfacer necesidades específicas, tienen gustos y preferencias que también desean satisfacer.

Para definir la calidad debemos por lo tanto tener en cuenta, por una parte el propósito, función, o servicio que prestará el producto, y por otra, la utilización que le dará el consumidor.

Dentro de las definiciones aplicables a **CALIDAD** se pueden mencionar las siguientes.

* **“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que los restantes de**

su especie”.

* **“En sentido absoluto, buena calidad o excelencia”.**

* **“Un medicamento debe poseer un conjunto de propiedades que constituyen excelencia”.**

* **“Calidad es también idoneidad para el uso previsto”.**

Calidad:

“Es el grado en que un producto satisface la necesidad de un consumidor específico, de tal manera que el producto cumpla la función que el consumidor espera de él”.

La calidad es una condición de todos que cubre lógicamente a la Industria Farmacéutica y a cada uno de los productos que se pueden elaborar y expender; pero como nosotros somos profesionales del medicamento es necesario definir que es un medicamento de calidad:

“Es aquel que posee un conjunto de propiedades que le dan excelencia y por lo cual se produce el efecto esperado cuando se administra de acuerdo a la prescripción del médico y a las recomendaciones del fabricante”.

Pero para poder alcanzar con este objetivo del medicamento de **calidad**, es necesario que tengamos en cuenta que:

* Departamento de Farmacia. Facultad de Ciencias. Universidad Nacional de Colombia. Apartado Aéreo 14490. Bogotá

La calidad no es el resultado de la casualidad.

“Es el resultado del esfuerzo planificado y coordinado de todos los sectores de la compañía fabricante y de todos los que en ella trabajan, para hacer que cada unidad producida posea el conjunto de propiedades que hacen al medicamento idóneo para el uso previsto”.

Por lo tanto es necesario tener en cuenta que la **CALIDAD:**

Se diseña, se planifica, se crea, se controla, se asegura y se vigila. Nuestra industria de hoy es una industria de producción masiva, de fabricación en serie, con tendencia a la automatización, donde la producción en gran escala es causa y consecuencia a la vez del crecimiento de los mercados nacionales y mundiales, donde intervienen también factores de crecimiento de población y de un aumento de la prosperidad. En la medida en que los sistemas de producción progresan, desde la situación de fabricación artesanal, a la de pequeña industria y luego a la de mediana y por último a la de gran industria, se hace inevitable el paso de los sistemas empíricos e intuitivos de dirección y control, a los de dirección científica moderna, haciendo uso de las distintas técnicas que el avance las ciencias ponen a disposición de quienes dirigen esas industrias.

Pero el enfoque de la calidad y su valoración han evolucionado rápidamente en los últimos años.

En el pasado, el concepto de la calidad ha estado asociado exclusivamente al área productiva, actuando como elemento corrector a través del control a posteriori del bien producido.

Se puede decir que el concepto de **calidad** ha pasado de ser:

		AÑOS
Un lujo	→	50-60
↓		
Un costo	→	60-70
↓		
Un argumento de beneficio	→	80

En definitiva, la introducción de esta nueva “forma de pensar” supone un cambio de mentalidad-cultura en todos los niveles de la empresa, introduciendo la idea de servicio como objetivo principal, que el consumidor espera poder satisfacer al adquirir un determinado producto en el mercado.

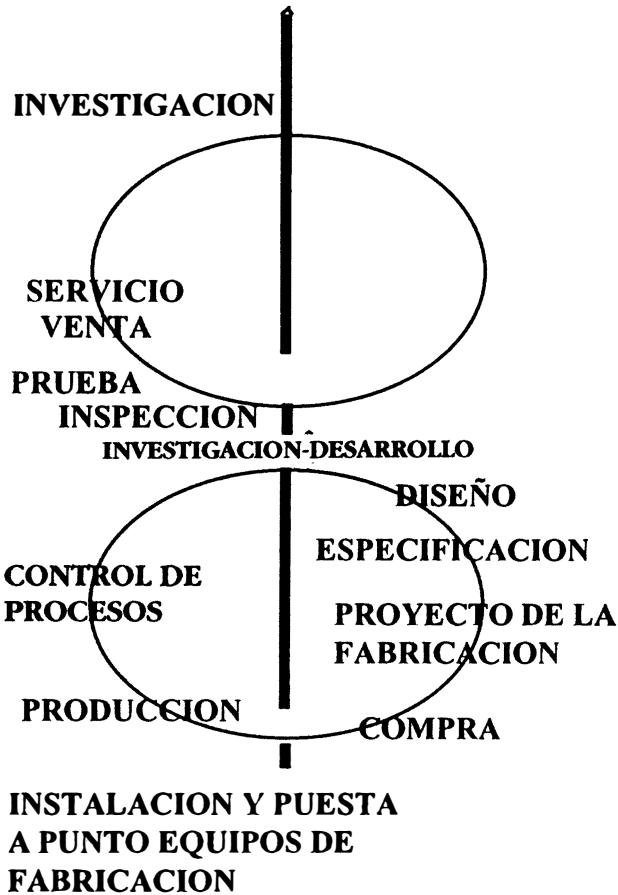
Y es aquí cuando aparece el **Control de Calidad Total o Control de Calidad Integral**, dos expresiones que se usan para designar la nueva filosofía desarrollada acerca del Control de la Calidad en los últimos años.

Anteriormente, el Control de la Calidad hacía énfasis en el control de las discrepancias existentes entre las especificaciones del producto y las características que resultaban del proceso de fabricación. Para ésto se hacía uso intensivo tanto de la inspección como de las técnicas estadísticas y de las cartas de Control. El Control de la Calidad era por lo tanto, sinónimo de Control de Calidad de la fabricación.

El nuevo concepto de Control de Calidad Integral realza la importancia de los demás aspectos relativos a la Calidad, tales como diseño, confiabilidad, distribución y servicio, presentándolos como inseparables de todo concepto relacionado con la Calidad.

La función de la Calidad se lleva a cabo a través de un amplio conjunto de actividades de la empresa, que podemos visualizar en la espiral de desarrollo de Calidad, donde se muestra cómo estas actividades se relacionan entre sí.

ESPIRAL DE DESARROLLO DE CALIDAD



De tal manera que ningún departamento es “responsable aisladamente” de la amplia función de la Calidad. Todos los departamentos tienen que desempeñar su función.

Situándonos dentro de esta espiral, llegamos a la definición del “Sistema Integral del Control de Calidad”:

* “Es un conjunto de esfuerzos efectivos de los diferentes grupos de una organización para la integración del desarrollo, del mantenimiento y de la superación de la calidad de un producto, con el fin de hacer posibles fabricación y servicio, a satisfacción completa del consumidor y al nivel más económico”.

BIBLIOGRAFIA

1. El Control de Calidad. Maurizio Garbin. Gregorio Invrea. Artes Gráficas Grijelmo, S.A. 1979.
2. Actualidad Gerencial: Quality Management In Japan Versus The United States: an Overview Robert Hanfield. 1989 How to Apply Companywide Quality Control in Forcing Countries. Kaoru Ishikawa. Septiembre 1989.
3. What is Total Quality Control? Kaoru Ishikawa. 1986.
4. Quality is Free, Philip B. Crosby. Mc Graw Hill Book Company, 1987.
5. Planificación y Análisis de la Calidad, J.M. Juran. Editorial Reverté S.A.