

# Estándar de Cualificación

# Gestión de Calidad

Código 0788-30-02-1-01

Versión 01



Enero, 2021

**EMPEZAR**

# Índice

I. Identificación de la cualificación	5
II. Descripción de las competencias específicas	8
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas	17
IV. Contexto laboral	18
V. Emisión de diploma	20
VI. Glosario de términos	21

**EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA****Aprobación**

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37- 2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016 y actualizado en el acuerdo N° 04-60-2019, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2019), en su Capítulo III, establece:

- Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral (p.51).

- Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. Además, asocia las cualificaciones con campos de la educación establecidos en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013) y la normativa salarial (p.50).

- Componentes

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación (p.52).

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros.

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)<sup>1</sup> con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional.

## El Campo Detallado

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013) – Descripción de los campos detallados, el campo detallado 0788 Programas interdisciplinarios y certificaciones que involucran ingeniería, industria y construcción.

Los programas y certificaciones interdisciplinarios o amplios en los cuales se destina el mayor tiempo de aprendizaje previsto a la ingeniería, la fabricación y la construcción, se clasifican aquí.

---

<sup>1</sup> Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013)

0788-30-02-1-01

**Créditos**

## Elaboración

- Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la elaboración del Estándar de Cualificación<sup>2</sup>

Ana Rodríguez Zamora. Ministerio de Educación Pública.  
Bernardo Gamboa Arroyo. Proquinal Costa Rica S.A.  
Collette Pierre Headly. Creganna Medical.  
Daniela Brenes Bustamante. Ministerio de Educación Pública.  
Diego Armando Palma Castro.  
Ericka Gómez Retana. Ministerio de Educación Pública.  
Hannia Víquez Rojas. Nutriquim S.A.  
Hazel Rojas García. Universidad Técnica Nacional.  
Hugo Moraga Salas. Ministerio de Educación Pública.  
Jaime Aguilar.  
Jenorie Mendez Contreras. Ministerio de Educación Pública.  
Jorge Eduardo Pereira Calvo. Ministerio de Educación Pública.  
Jose Nelson Rodríguez Hernández. Ministerio de Educación Pública.  
Karina Rodríguez Araya. Hermanos Rodríguez.  
Kattia Patricia González Alvarado. Merrills Paqueking S.R.L.  
Kevin Alberto Valverde Castro. Merrills Paqueking S.R.L.  
Liss Salas Cerdas. Tecnológico de Costa Rica.  
Lohana González.  
Lorenzo Salazar Valverde. Merrills Paqueking S.R.L.  
Luigi Longhi. Universidad Técnica Nacional.  
Manuel Enrique Alí Esquivel. Ministerio de Educación Pública.  
María Ibel Herrera Cordero. Purdy Motor S.A.  
Natalia Villalobos León. Programa de Calidad, Ambiente y Metrología.  
Pablo Rojas Mata. Ministerio de Educación Pública.  
Rodrigo Díaz León. Instituto Nacional de Aprendizaje.  
Zianne Ramírez Arias. Universidad Técnica Nacional.

- Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la validación del Estándar de Cualificación:

---

<sup>2</sup> Se anexa el listado de organizaciones, instituciones y empresas, informante clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación.

Alvaro Sánchez Boschini. CARTONESA.  
David Barquero López. Grupo Vargas GVSA.  
Fabián Sanabria Calderón.  
Leticia Oreamuno. Relaxtech Internacional.  
Loretta Sánchez Herrera.  
Manuel Monge López.  
Marco Vinicio Alvarado Peña. Instituto Tecnológico de Costa Rica.  
Marianela Fernández Villalobos. Grupo Vargas GVSA.  
Mario Antonio Aragón Coulson.  
Mercedes Córdoba Valenzuela. Innovaciones Estratégicas JN S.A.  
Raquel Lafuente Chryssopoulos. Instituto Tecnológico de Costa Rica.  
Ricardo Sequeira Gutiérrez. Precision Coating S.R.L.  
Shirley Pérez Solano. Creganna Medical.

- Personas que representan la Instancia de Gestión y Registro de Estándares de Cualificación que asesoraron durante el proceso:

Ginnette Rojas Arias.  
Wendy Rodríguez Rodríguez.  
Laura Vargas Jiménez.

#### Acuerdo de aprobación oficial

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el Acuerdo N° 03-01-2021, el día **veintiocho** del mes **enero** el año **dos mil veintiuno**.

## Gestión de la Calidad

0788-30-02-1-01

5

## I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 0788-30-02-1-01

2

Cualificación (Nombre): Gestión de la Calidad

3

Nivel de cualificación: Técnico 1

4

Campo Amplio: 0788 Ingeniería, industria y construcción

5

Campo Específico: 078 Programas interdisciplinarios y certificaciones que involucran ingeniería, industria y construcción

6

Campo Detallado: 0788 Programas interdisciplinarios y certificaciones que involucran ingeniería, industria y construcción

7

Campo Profesión: 30 Gestión de suministros

8

Campo Cualificación: 02 Gestión de Calidad

9

Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación: 5 años

10

Fecha de actualización: enero 2026

11

Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: III Ciclo Educación General Básica

12

Nivel de escolaridad requerido para titulación: III Ciclo de Educación General Básica

13

**Competencia general:** Realizar acciones que velen por el aseguramiento de calidad de los procesos y productos en la organización, según lo establecido en el sistema de gestión calidad, las prácticas de gestión de procesos, normativa y reglamentación vigente, atendiendo y cumpliendo las instrucciones brindadas por su superior inmediato, para el cumplimiento de la labor asignada y comunicándose de forma respetuosa.

14

Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para titulación de este:

- No aplica.

## Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

0788-30-02-1-  
01  
Gestión de  
Calidad

Realizar acciones que velen por el aseguramiento de calidad de los procesos y productos en la organización, según lo establecido en el sistema de gestión calidad, las prácticas de gestión de procesos, normativa y reglamentación vigente, atendiendo y cumpliendo las instrucciones brindadas por su superior inmediato, para el cumplimiento de la labor asignada y comunicándose de forma respetuosa.

CE1

1

Inspeccionar insumos y productos de conformidad con las especificaciones técnicas y procedimientos establecidos por la organización.

CE2

2

Verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad en procesos productivos, según procedimientos establecidos por la organización.

CE3

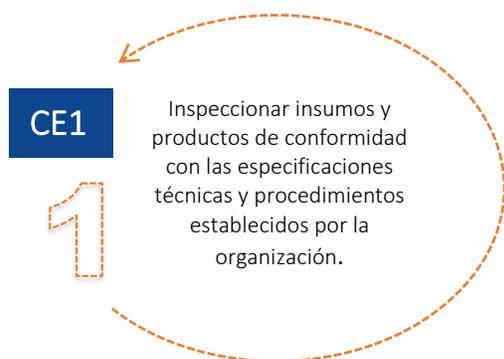
3

Implementar actividades operativas de un sistema de gestión de la calidad acorde con los requisitos y la estructura interna de la organización.

## II. Descripción de las competencias específicas

### Competencias específicas (CE)

### Resultados de aprendizaje<sup>3</sup>



La persona es competente cuando:

1. Identifica la normativa de calidad y laboratorios de análisis de productos, según procesos productivos de la organización.
2. Interpreta planes y métodos de muestreo en la inspección de calidad, según la naturaleza de insumos y productos.
3. Identifica los equipos, instrumentos y utensilios requeridos en el muestreo de insumos y productos, según especificaciones del fabricante.
4. Realiza el muestreo de insumos y productos, según procedimientos establecidos por la organización.
5. Realiza la toma de muestras de insumos y productos, según plan de muestreo.
6. Emplea formularios en la toma de datos y registra la información de forma consistente.
7. Interpreta especificaciones técnicas de calidad de insumos y productos, establecidas por la organización.
8. Realiza conversiones de unidades del sistema métrico internacional.
9. Determina fundamentos de metrología en el uso de equipos e instrumentos de medición de parámetros de calidad.
10. Emplea equipos e instrumentos de medición de parámetros de calidad en insumos y productos, según especificaciones técnicas del fabricante.
11. Aplica métodos de aceptación y descarte en procesos de inspección de acuerdo con la normativa vigente.

<sup>3</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.

12. Determina mejoras al proceso de inspección de calidad en materias primas, insumos y productos, según requerimientos de la organización.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°1

### Evidencias CE1

#### Conocimientos:

- Normativa de calidad.
- Normativa de laboratorios.
- Planes y métodos de muestreo.
- Equipos, instrumentos y utensilios requeridos en el muestreo de insumos y productos.
- Formularios en la toma de datos y registro la información.
- Especificaciones técnicas de calidad de insumos y productos.
- Conversiones de unidades del sistema métrico internacional.
- Fundamentos de metrología.
- Instrumentos de medición de parámetros.
- Métodos de aceptación y descarte en procesos de inspección.
- Proceso de inspección de calidad en materias primas, insumos y productos.

## Gestión de la Calidad

0788-30-02-1-01

10

Desempeño: →

- Realiza el muestreo de insumos y productos.
- Realiza la toma de muestras de insumos y productos.
- Emplea equipos e instrumentos de medición de parámetros de calidad en insumos y productos.

**Nota:** Los desempeños los realiza, según lo establecido en el sistema de gestión calidad, las prácticas de gestión de procesos, normativa y reglamentación vigente, atendiendo y cumpliendo las instrucciones brindadas por su superior inmediato, para el cumplimiento de la labor asignada y comunicándose de forma respetuosa.

Producto: →

No aplica

CE2

2

Verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad en procesos productivos, según procedimientos establecidos por la organización.

La persona es competente cuando:

1. Identifica fundamentos de estadística descriptiva y su aplicación en la inspección de calidad.
2. Identifica la trazabilidad de productos, según procedimientos establecidos por la organización.
3. Describe requerimientos de normativa de gestión de calidad en el control de los procesos productivos.
4. Aplica técnicas de inspección y seguimiento en procesos productivos, según procedimientos establecidos por la organización.
5. Emplea equipos e instrumentos de medición de parámetros de calidad en el monitoreo de procesos productivos, según especificaciones del fabricante.
6. Interpreta los resultados derivados de la aplicación de las herramientas básicas de calidad, según requerimientos del proceso.
7. Aplica herramientas básicas de calidad, según requerimientos y procedimientos establecidos por la organización.
8. Identifica las desviaciones de los parámetros de calidad en procesos productivos, según especificaciones establecidas por la organización.
9. Identifica causas potenciales de las desviaciones, según la interpretación de los parámetros de calidad de procesos productivos.
10. Inspecciona la efectividad de las acciones correctivas establecidas, según procedimientos
11. Registra la información del control de calidad, utilizando herramientas tecnológicas.
12. Elabora reportes de los resultados de la inspección de insumos y productos, utilizando herramientas tecnológicas y procedimientos establecidos por la organización.

**Evaluación del logro de la competencia específica N°2**

## Evidencias CE2

Conocimientos: →

- Fundamentos de estadística descriptiva y su aplicación.
- Trazabilidad de productos.
- Requerimientos de normativa de gestión de calidad.
- Las siete herramientas básicas de calidad.
- Desviaciones de los parámetros de calidad.
- Causas potenciales de las desviaciones de calidad.
- Herramientas básicas de calidad.
- Acciones correctivas.

Desempeño: →

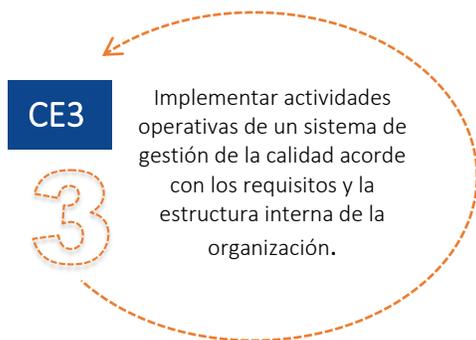
- Aplica técnicas de inspección y seguimiento en procesos productivos.
- Emplea equipos e instrumentos de medición de parámetros de calidad.

**Nota:** Los desempeños los realiza, según lo establecido en el sistema de gestión calidad, las prácticas de gestión de procesos, normativa y reglamentación vigente, atendiendo y cumpliendo las instrucciones brindadas por su superior inmediato, para el cumplimiento de la labor asignada y comunicándose de forma respetuosa.

Producto:

- Registro de información del control de calidad.
- Reportes de los resultados de la inspección de insumos y productos.

**Nota:** Los productos los realiza, según procedimientos establecidos por la organización.



La persona es competente cuando:

1. Identifica los requisitos de la norma o modelo de sistema de gestión de calidad definido por la organización.
2. Identifica fundamentos de la mejora continua de la calidad en procesos productivos.
3. Determina la significancia de los aspectos de calidad para la organización a partir de los criterios técnicos definidos.
4. Registra los indicadores del sistema de gestión de calidad de la organización mediante instrumentos de seguimiento y evaluación establecidos.
5. Resguarda la documentación de manera responsable con orden y confidencialidad.
6. Describe el proceso de auditoría, según requerimientos de la organización y normativa vigente.
7. Redacta no conformidades del sistema y procesos de gestión de calidad, según documentación y protocolos establecidos.
8. Determina mejoras al sistema de gestión de calidad, según resultados de la auditoría.
9. Elabora reportes del cumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de calidad, mediante herramientas tecnológicas y según normativa vigente.
10. Aplica técnicas de comunicación asertiva con pares y personal de nivel operativo en la identificación de soluciones a los problemas de calidad.

### Evaluación del logro de la competencia específica N°3

#### Evidencias CE3

##### Conocimientos:

- Requisitos de la norma o modelo de sistema de gestión de calidad.
- Fundamentos de la mejora continua de la calidad.
- Significancia de los aspectos de calidad.
- Proceso de auditoría.
- Sistema de gestión de calidad.

##### Desempeño:

- Resguarda la documentación.
- Registra los indicadores del sistema de gestión de calidad de la organización mediante instrumentos de seguimiento y evaluación establecidos.

**Nota:** Los desempeños los realiza, según lo establecido en el sistema de gestión calidad, las prácticas de gestión de procesos, normativa y reglamentación vigente, atendiendo y cumpliendo las instrucciones brindadas por su superior inmediato, para el cumplimiento de la labor asignada y comunicándose de forma respetuosa.

Producto:

- No conformidades del sistema y procesos de gestión de calidad redactadas.
- Reporte del cumplimiento de los requerimientos del sistema de gestión de calidad.

**Nota:** Los productos los realiza, acorde con los requisitos y la estructura interna de la organización.

### III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas<sup>4</sup>

#### Trabajo en equipo

- Muestra disponibilidad para colaborar con sus colegas de trabajo en aquellos casos en que es requerido.
- Establece un trato cordial y respetuoso con sus colegas de trabajo.
- Reconoce la diversidad y evita realizar cualquier comentario o conducta discriminatoria.
- Trabaja en equipo de manera responsable y ordenada.
- Apoya a otras personas para el logro del desempeño de sus funciones.
- Atiende los lineamientos y acuerdos establecidos por el equipo de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales.
- Actúa y se desempeña bien individualmente.
- Es abierto al debate.
- Decide cuando hay poca posibilidad de herir a los demás.
- Se siente a gusto en situaciones poco complejas.

#### Comunicación asertiva

- Entrega y solicita información básica, en un lenguaje simple y comprensible.
- Reconoce al interlocutor y/o mensaje central, comprendiendo la información general en contextos conocidos.
- Identifica las situaciones y contextos en los que no es adecuado expresar sus opiniones y/o emociones.
- Utiliza el lenguaje no verbal como herramienta para expresar y comprender mensajes asociados a su función.
- Redacta informes técnicos atendiendo las normas de redacción y ortografía de idioma español
- Establece una comunicación asertiva con los pares y superiores.

#### Liderazgo

- Orienta a los pares en el logro de objetivos comunes.

---

<sup>4</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunos de los siguientes: salud ocupacional, sostenibilidad ambiental, servicio a la clientela, calidad, emprendedurismo, innovación, entre otros. En este apartado se incluyen los resultados de aprendizaje de una lengua extranjera. Para efectos del diseño curricular, los resultados de aprendizaje transversales deben integrarse y evaluarse en cada competencia específica.

- Emplea canales de comunicación efectivos con sus pares y superiores.
- Propone acciones en pro de la mejora continua y el alcance de los objetivos organizacionales.

## IV. Contexto laboral

### 16

#### Condiciones del contexto laboral:

- Trabajar manipulando cargas pesadas.
- Trabajar de pie durante muchas horas o sentada.
- Trabajar realizando fuerza física con la utilización de herramientas y equipos manuales y eléctricos.
- Trabajar en condiciones de contaminación ambiental.
- Trabajar en ambientes con poca o mucha iluminación, variable entre natural y artificial.
- Trabajar con reflejos lumínicos producto de la operación de herramientas y equipos.
- Trabajar con exigencias visuales altas.
- Trabajar en ambientes climatológicos variados (naturales, artificiales, secos y húmedos).
- Trabajar en temperaturas variadas y choques térmicos.
- Trabajar con exposición a diferentes tipos de radiaciones (ionizantes y no ionizantes).
- Trabajar con equipos pesados y que producen vibraciones en el cuerpo.
- Trabajar manipulando y en contacto con sustancias químicas (orgánicas e inorgánicas).
- Trabajar con disponibilidad de horarios y desplazamiento a varias zonas geográficas.
- Trabajar en el cumplimiento de cronogramas o planes de producción propuestos.
- Trabajar en el cumplimiento de normativa.
- Trabajar custodiando los recursos asignados.
- Trabajar utilizando equipo de protección personal acordes con el tipo de actividad.

17

Ámbito de aplicación de la cualificación:

- Industria Biomédica.
- Industria de la vida.
- Industria aeronáutica.
- Industria alimentaria.
- Metalmecánica.
- Industria de servicios.
- Industria manufacturera.

18

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR):

- COCR-2011/7543 Clasificadores y probadores de productos.

19

Estándares de Cualificación vinculados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- 0788-30-02-3-01 Gestión de Calidad.
- 0788-30-02-4-01 Gestión de Calidad.
- 0788-30-02-5-01 Gestión de Calidad.

20

Estándares de Cualificación Internacionales relacionados:

No aplica.

## Gestión de la Calidad

0788-30-02-1-01

20

**V. Emisión de diploma**

La persona que apruebe un Programa educativo que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:

Gestión de Calidad 0788-30-02-1-01	TÉCNICO 1
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Realizar acciones que velen por el aseguramiento de calidad de los procesos y productos en la organización, según lo establecido en el sistema de gestión calidad, las prácticas de gestión de procesos, normativa y reglamentación vigente, atendiendo y cumpliendo las instrucciones brindadas por su superior inmediato, para el cumplimiento de la labor asignada y comunicándose de forma respetuosa.

## VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- Acciones correctivas:** De acuerdo con la norma ISO 9000:2005, una acción correctiva es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a “Corrección” mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.  
Fuente: ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Pola Maseda, Á. (2009). Gestión de la calidad. Marcombo. <https://elibro.net/es/lc/biblioutn/titulos/45847>
- Aseguramiento de calidad:** De acuerdo la norma ISO 8402: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad.  
Fuente: ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Jáuregui Huerta, M. A. (1996). Manual de aseguramiento de calidad ISO-9000. McGraw-Hill Interamericana. <https://elibro.net/es/lc/biblioutn/titulos/73547>
- Auditoría:** Según la definición ISO 19011:2018, es un “proceso sistemático, independiente y documentado, mediante el cual se obtiene evidencia – registros, declaraciones, información verificable -, que permite verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados por una determinada norma, o algún documento como la política o la estrategia impuestos por la alta dirección de una organización”.  
Fuente: ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
- Causas potenciales de las desviaciones:** Procedimientos, proceso, actividades, tareas, acciones, equipos, herramientas, medio ambiente, personal, materiales, recursos o elementos; que de forma explícita o no, podrían en un momento dado provocar una No conformidad en la calidad del producto o del servicio en cuestión. Estas requieren acciones correctivas y preventivas para evitar su ocurrencia.
- Control de calidad:** Conjunto de acciones y procedimientos tendientes a la verificación y medición de aquellos procedimientos, proceso, actividades, tareas, acciones, recursos o elementos; para que sus resultados sean comparados y analizados, según una metodología establecida, contra un requisito o especificación ya sea dado por el cliente, la ley, la norma o la propia organización; y de esta forma determinar su comportamiento.
- Desviaciones de los parámetros de calidad:** Aquellos resultados de cualquier tipo proceso o acción que provoque el incumplimiento de un requisito ya sea especificado por el cliente, la ley, la norma o la propia organización, se constituye en no conformidad. Afecta directamente la calidad del

producto o resultado y por lo tanto afecta directamente la satisfacción del cliente interno o externo.

- **Estadística descriptiva:** Rama de la matemática que ayuda en la construcción de cuadros, gráficos, distribuciones de frecuencia, cálculo de promedios entre otros, que da valor práctico para la descripción y análisis de los conjuntos de datos.
- **Fundamentos de la mejora continua:** Forma de administrar los procesos de una forma ordenada, con el fin de identificar mejoras y corregirlas, en base al estudio de los resultados (datos) obtenidos de los procesos cotidianos y así estandarizarlos para lograr un nuevo nivel de desempeño establecido como óptimos según el proceso y la organización.
- **Instrumentos de medición de parámetros:** Permiten medir y control los parámetros como materiales, mano de obra, maquinas, medio ambiente, métodos, entre otros; previamente establecidos en los procesos y evitar las variables que puedan afectar a los mismos.
- **Instrumentos de medición:** Los instrumentos de medición se pueden clasificar según el área o disciplina en que se usan. Algunas de estas áreas son: Mecánica, Electricidad, Física, Metalurgia, Química, Biología y Botánica (Brito, 1993)  
 En el área de Mecánica, por ejemplo, los instrumentos se clasifican en instrumentos para medidas de longitud, instrumentos para medidas angulares, instrumentos de verificación de atributos e instrumentos de medida y verificación en el laboratorio.  
 Los instrumentos para medidas de longitud permiten medir entre otras dimensiones ancho, largo, profundidad y diámetro. Ejemplos de estos instrumentos son el pie de rey y el micrómetro. Los instrumentos para medidas angulares como su nombre lo indica permiten medir magnitudes angulares. Ejemplos de ellos son el goniómetro y la regla de senos. Los instrumentos de verificación de atributos permiten comprobar si una característica cumple con un patrón fijado sin efectuar medición alguna. Ejemplos de éstos son los calibres pasa-no pasa, las ruedas dentadas, escuadras, compases y palpadores de carátula. Los instrumentos de verificación en laboratorio cumplen la misma función de los anteriores y generalmente ocupan un espacio importante. Ejemplos de ellos son la mesa de control de excentricidades y el comparador óptico.  
 Acuña, Jorge. (2002). Control de Calidad Un enfoque integral y estadístico. Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- **Métodos de aceptación y descarte:** En los procesos productivos, en ocasiones es necesario inspeccionar el nivel de calidad de algunas características clave de los productos, estas características se derivan de los requerimientos del cliente y se establecen como parámetros para la aceptación o el descarte. En este proceso se utilizan muestreos de aceptación, tomando en cuenta que existen diferentes métodos: inspección 100% e inspección por muestreo.  
 Acuña, Jorge. (2002). Control de Calidad Un enfoque integral y estadístico. Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica.

- **Monitoreo de procesos productivos:** Revisión continua del avance del proceso o proyecto, en los niveles de actividad y de productos/resultados. Identificar la acción correctiva si es necesaria. Realizar verificaciones constantes para comprobar que la implementación avanza como se planificó, visualizar el proceso, acceder a operar, modificar o solamente monitorear la planta.
- **No conformidades:** Incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no. Se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria. "Un error o fallo dentro del Sistema de Gestión, que supone no cumplir alguno de los compromisos a los que la organización está suscrita".
- **Parámetros de calidad:** Requisitos y necesidades de los clientes para garantizar sus demandas. Miden de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad u objetivo que la empresa espera y lo que desea alcanzar.
- **Sistema de gestión calidad:** Herramienta que le facilita a cualquier organización planear, ejecutar y controlar aquellas actividades indispensables para el desarrollo de la misión por medio de la prestación de servicios con estándares de calidad superiores, los cuales son evaluados utilizando indicadores de satisfacción de los usuarios.

Para más información  
haga clic aquí 

[www.cualificaciones.cr](http://www.cualificaciones.cr)

Volver al  
INICIO

 Retrocede

Volver al ÍNDICE