TEMA 8
GESTIÓN DE LA CALIDAD

Francisco Javier Miranda González

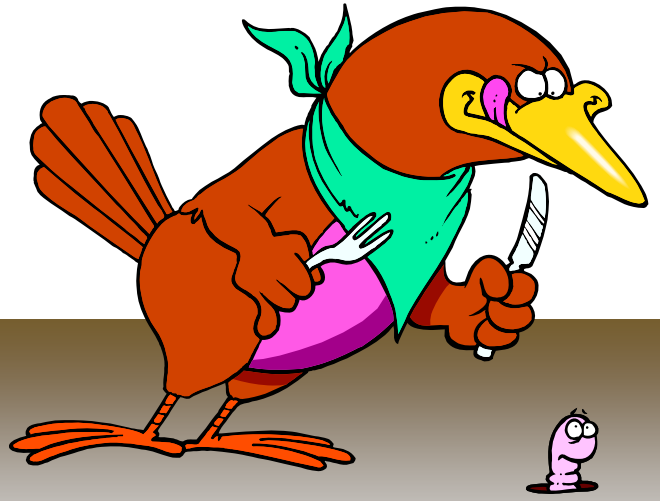
SATO SAN
RECUERDE
3 DEFECTOS
POR 10.000
ESTOY
EN ELLO
SEÑOR

CONCEPTO DE CALIDAD

A/ Calidad como conformidad.

- La calidad es la conformidad con los requerimientos, con las especificaciones de fabricación.

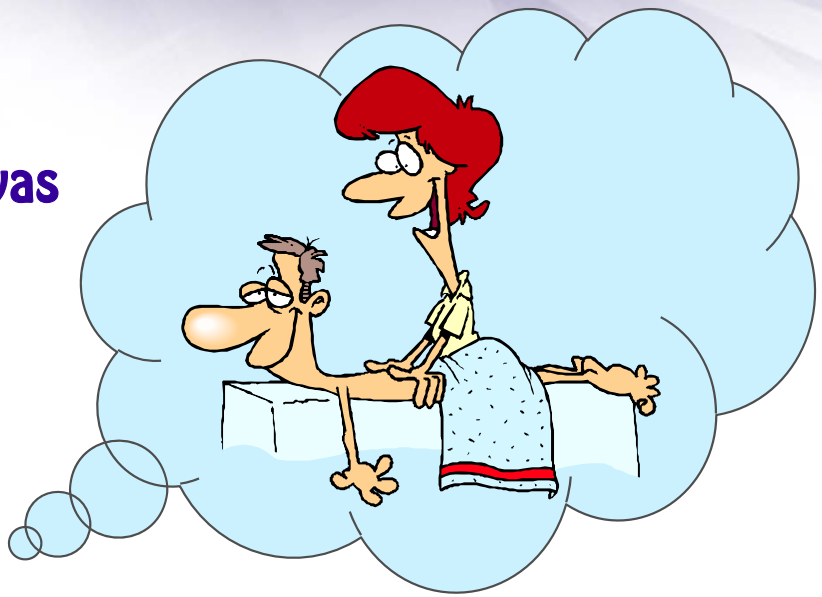
"En Estados Unidos los champiñones en paquete no pueden tener más de 20 larvas de gusano por cada 100 gramos de champiñones, mientras que 100 gramos de crema de cacahuete puede contener un promedio de 30 fragmentos de insectos y un pelo de roedor"



CONCEPTO DE CALIDAD

B/ Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.

- **Un producto será de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente**



CONCEPTO DE CALIDAD

C/ Calidad como valor en relación al precio.

La calidad de un producto no se puede deslindar de su coste y su precio.

- P. Drucker afirma que la calidad es lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora

CONCEPTO DE CALIDAD

D/ Calidad como excelencia.

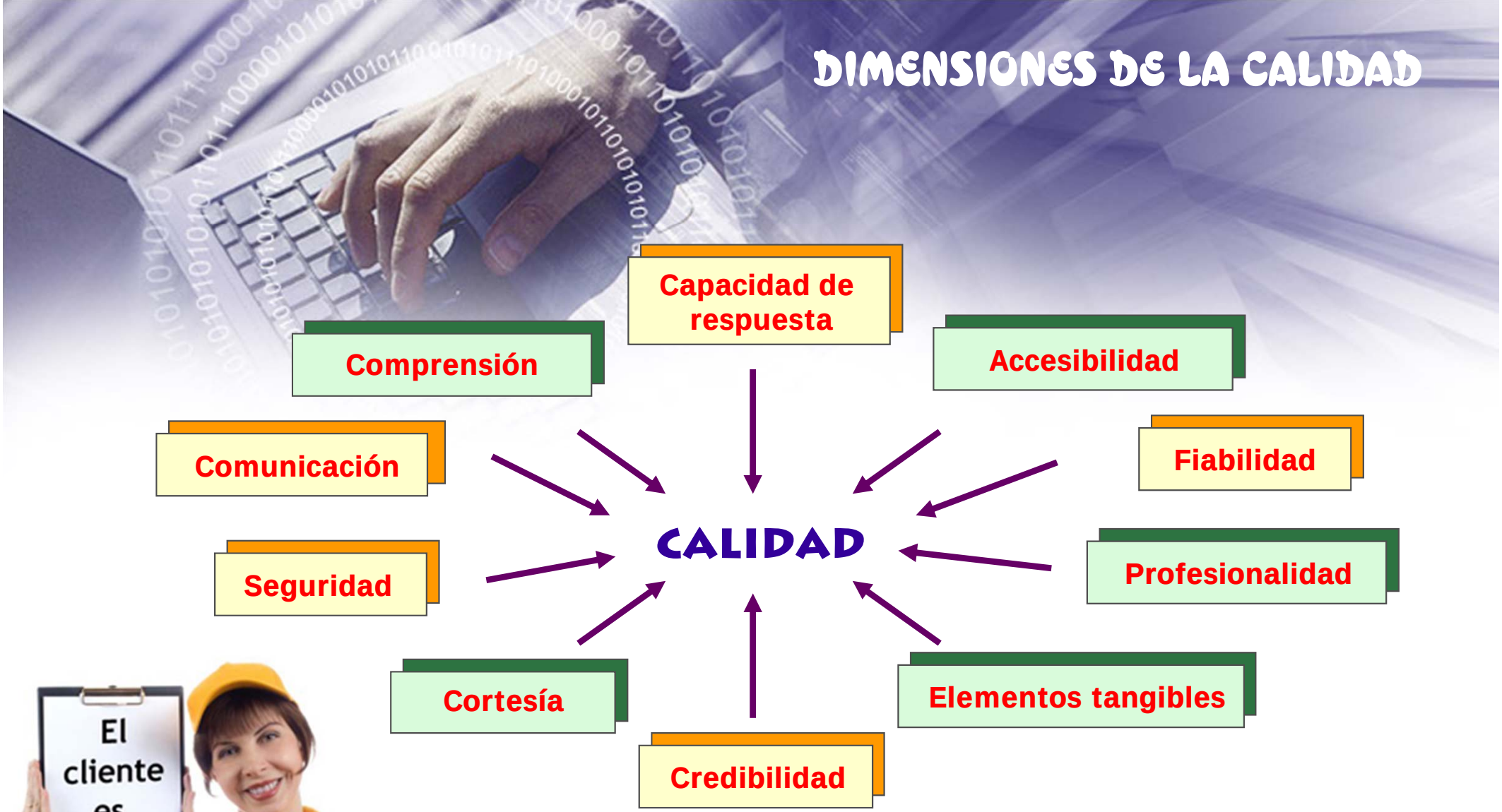
La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto y servicio lo *mejor posible*, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles

- G. Taguchi: Pérdidas mínimas para la sociedad en la vida del producto

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Calidad en los bienes

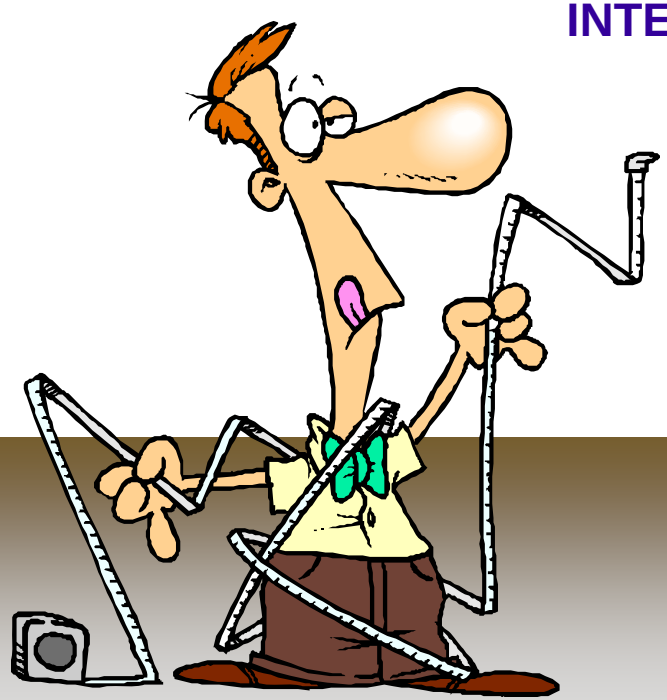
DIMENSIONES DE LA CALIDAD



COSTES DE CALIDAD

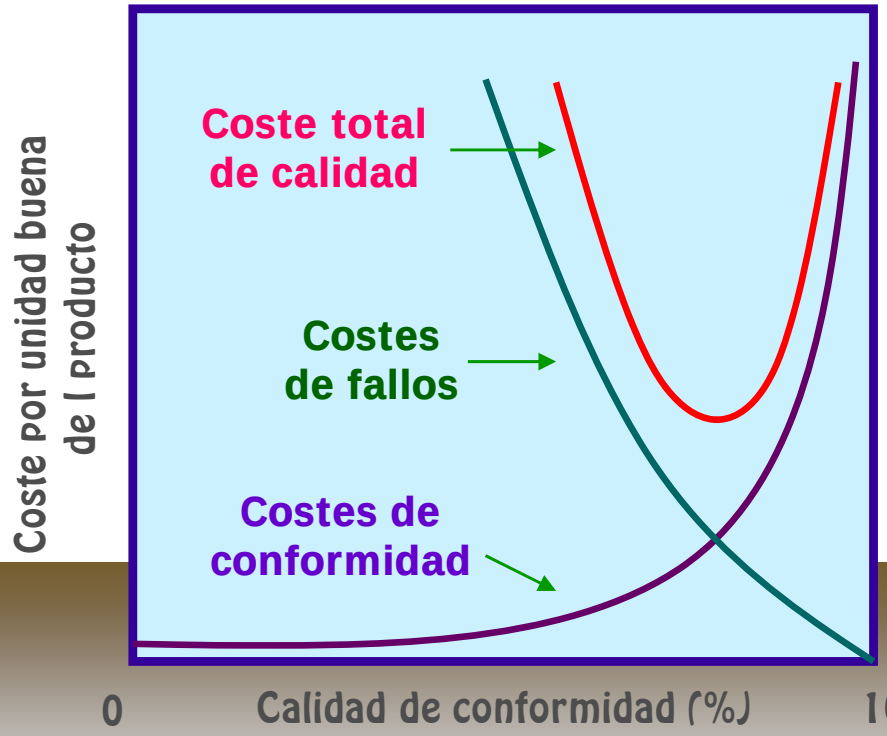
COSTES DE CALIDAD

- **COSTES DE CONFORMIDAD**
  - **COSTES DE EVALUACIÓN**
  - **COSTES DE PREVENCIÓN**
- **COSTES DE NO CONFORMIDAD**
  - **COSTES DE FALLOS INTERNOS**
  - **COSTES DE FALLOS EXTERNOS**

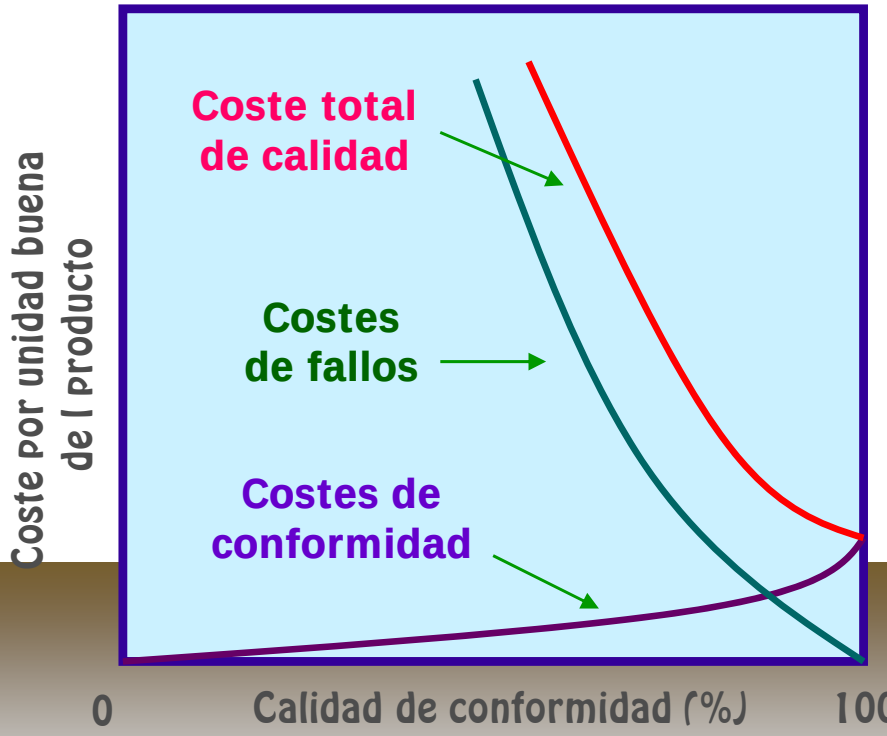


COSTES DE CALIDAD

Modelo clásico de coste óptimo de calidad



Nuevo modelo de coste óptimo de calidad



LOS GURÚS DE LA CALIDAD

- **W. E. Deming**
  - *La cadena de Deming*
  - *14 puntos*

LA CADENA DE DEMING

Mejora la calidad

Decrecen los costes porque hay menos reprocesos, menos errores y menos retrasos; se utiliza mejor el tiempo-máquina y los materiales

Mejora la productividad

Se conquista el mercado con la mejor calidad y el precio más bajo

Se permanece en el negocio

Hay más y más trabajo

LOS GURÚS DE LA CALIDAD

- **W. E. Deming**
  - *La cadena de Deming*
  - *14 puntos*
- **J. M. Juran** → *La trilogía de la calidad*
- **P. B. Crosby** → *Teoría del cero defectos*
- **K. Ishikawa**
  - *Nuevas herramientas estadísticas*
  - *Círculos de calidad*

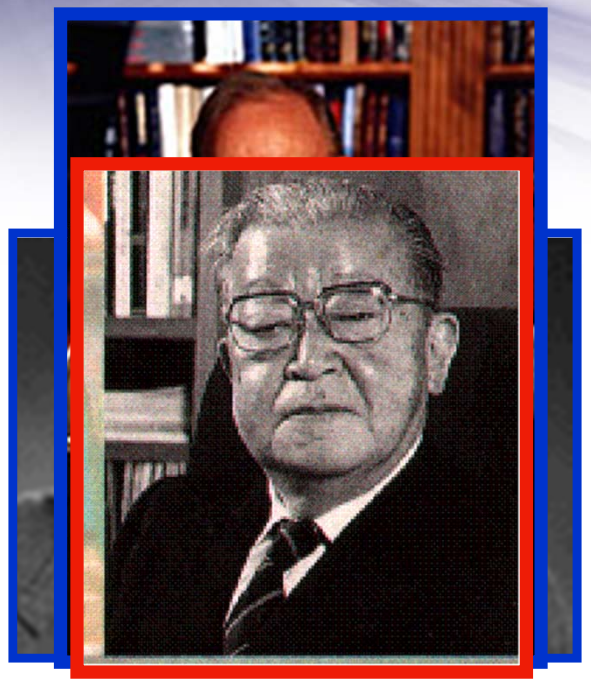


Diagrama de Ishikawa

PERSONAL

MAQUINARIA

Materiales de baja calidad

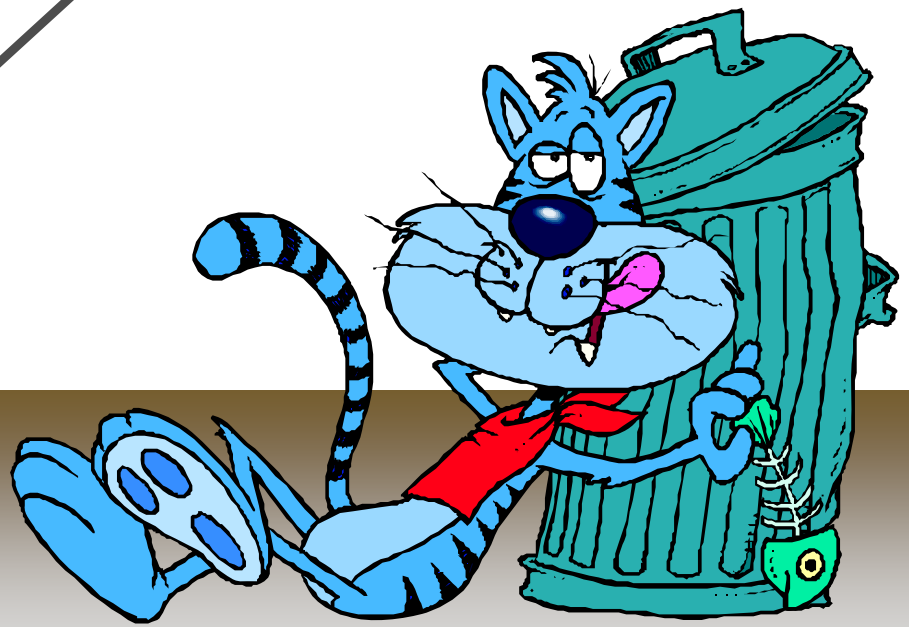
Tecnología obsoleta

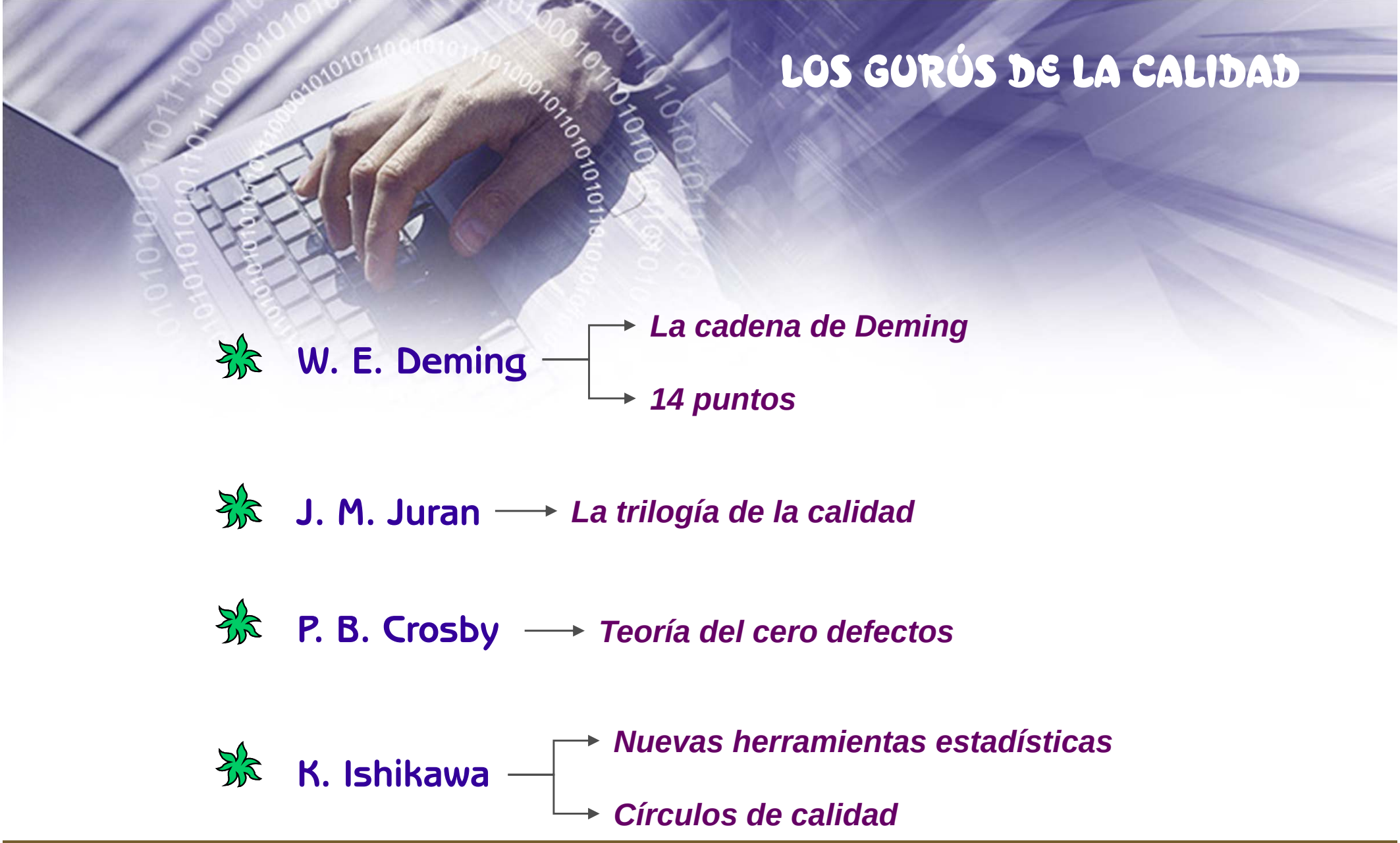
Mantenimiento incorrecto

MALA CALIDAD DEL PRODUCTO

MATERIAS PRIMAS

MÉTODOS





LOS GURÚS DE LA CALIDAD

- **W. E. Deming**
  - *La cadena de Deming*
  - *14 puntos*
- **J. M. Juran** → *La trilogía de la calidad*
- **P. B. Crosby** → *Teoría del cero defectos*
- **K. Ishikawa**
  - *Nuevas herramientas estadísticas*
  - *Círculos de calidad*
- **A. F. Feigenbaum** → *Calidad Total y fábrica fantasma*

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: NORMATIVA ISO

- En 1947 se crea la Organización Internacional de Normalización (International Standard Organization)

- En 1987, ISO integra no sólo las normas de los diferentes organismos, sino incluso las de todos los países, para establecer un sistema normalizado de gestión de calidad: Normas ISO 9000.

ISO 9000: 2000
Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

ISO 9001: 2000
Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

ISO 9004: 2000
Sistema de Gestión de la Calidad. Guía para la mejora.

ISO 9011: 2000
Directrices para las auditorías de la gestión de la calidad y del medioambiente.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: NORMATIVA ISO

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

- Contactar con un organismo certificador que enviará a la empresa un cuestionario ajustado a las normas ISO 9000.

- Autoevaluación. Se investiga, con la colaboración de la dirección, la situación de la empresa.

- Elaboración del manual de calidad y de los procedimientos.

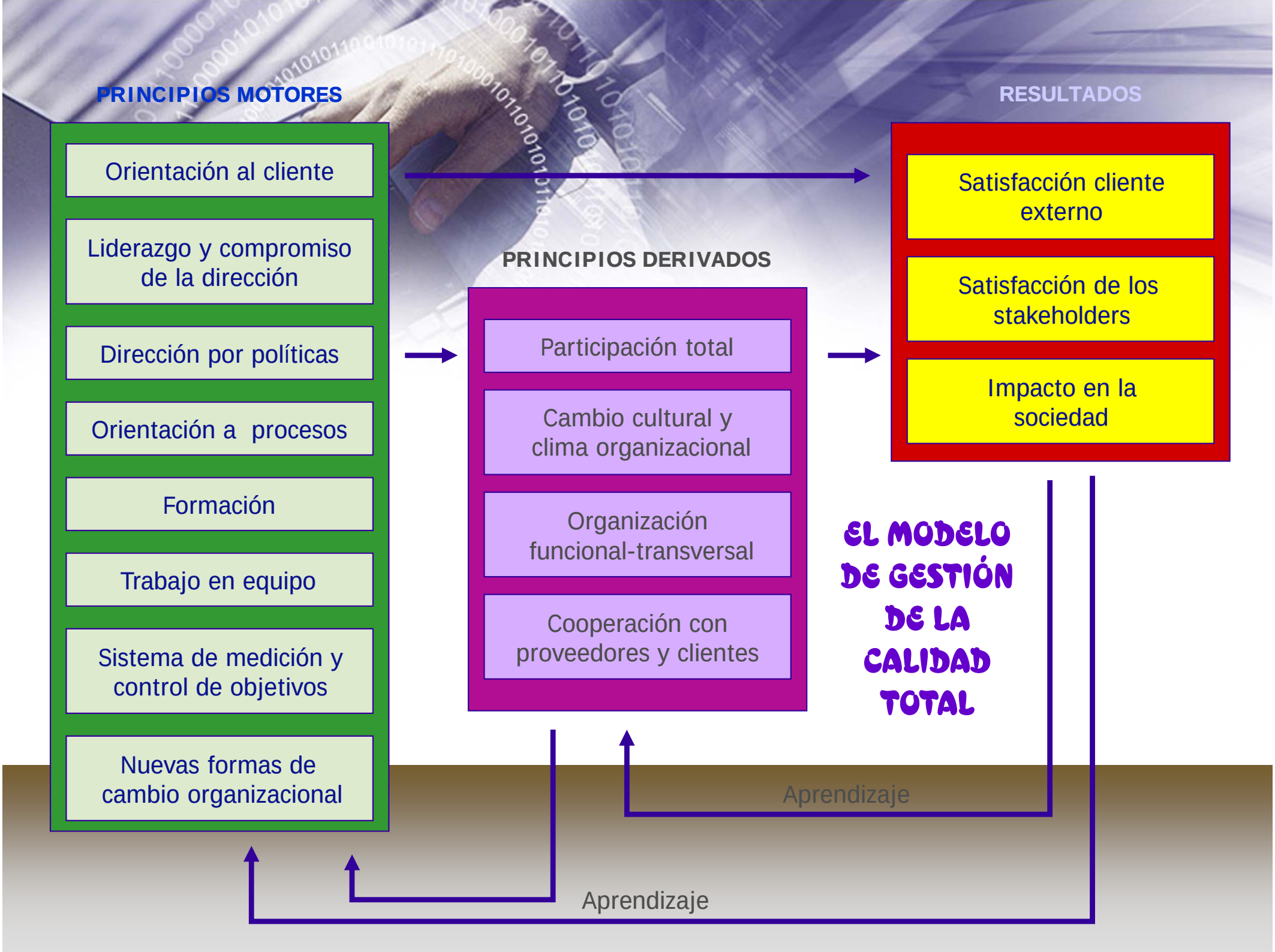
- Implantación del sistema de calidad.

- Auditoría por parte de la entidad certificadora.

- Obtención de la certificación si la auditoría es favorable.

- Auditorías anuales para evaluar si la calidad se mantiene.

- Finalizado el período de validez del certificado (3 años), la entidad certificadora realizará una nueva auditoría en profundidad para su renovación.


PRINCIPIOS MOTORES
Orientación al cliente
Liderazgo y compromiso de la dirección
Dirección por políticas
Orientación a procesos
Formación
Trabajo en equipo
Sistema de medición y control de objetivos
Nuevas formas de cambio organizacional
PRINCIPIOS DERIVADOS
Participación total
Cambio cultural y clima organizacional
Organización funcional-transversal
Cooperación con proveedores y clientes
RESULTADOS
Satisfacción cliente externo
Satisfacción de los stakeholders
Impacto en la sociedad
EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
Aprendizaje
Aprendizaje

EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

OBJETIVOS

Tácticos — **Estratégicos**

ORIENTACIÓN

Procesos — Automatización

Mejora Continua

Reingeniería de Procesos

Racionalización

Reestructuración

Funciones — Mecanización

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Normal — **Intensiva**

PARTICIPACIÓN DE LA DIRECCIÓN

Premio de Excelencia Europeo (EFQM)

AGENTES FACILITADORES → **RESULTADOS**

Liderazgo (10%)	Personas (9%)	Procesos (14%)	Resultados en las personas (9%)	Resultados Clave (15%)
	Política y Estrategia (8%)		Resultados en los clientes (20%)	
	Alianzas y Recursos (9%)		Resultados en la sociedad (6%)	

INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE

PREMIOS A LA EXCELENCIA

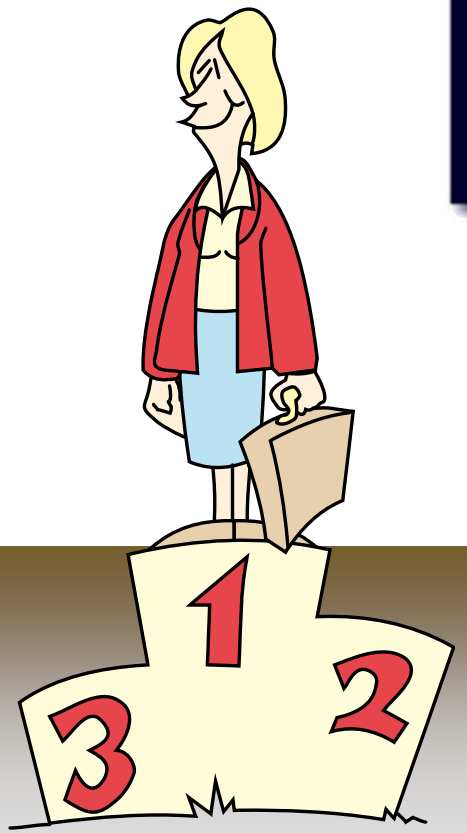
Premio Príncipe Felipe a la Calidad Industrial

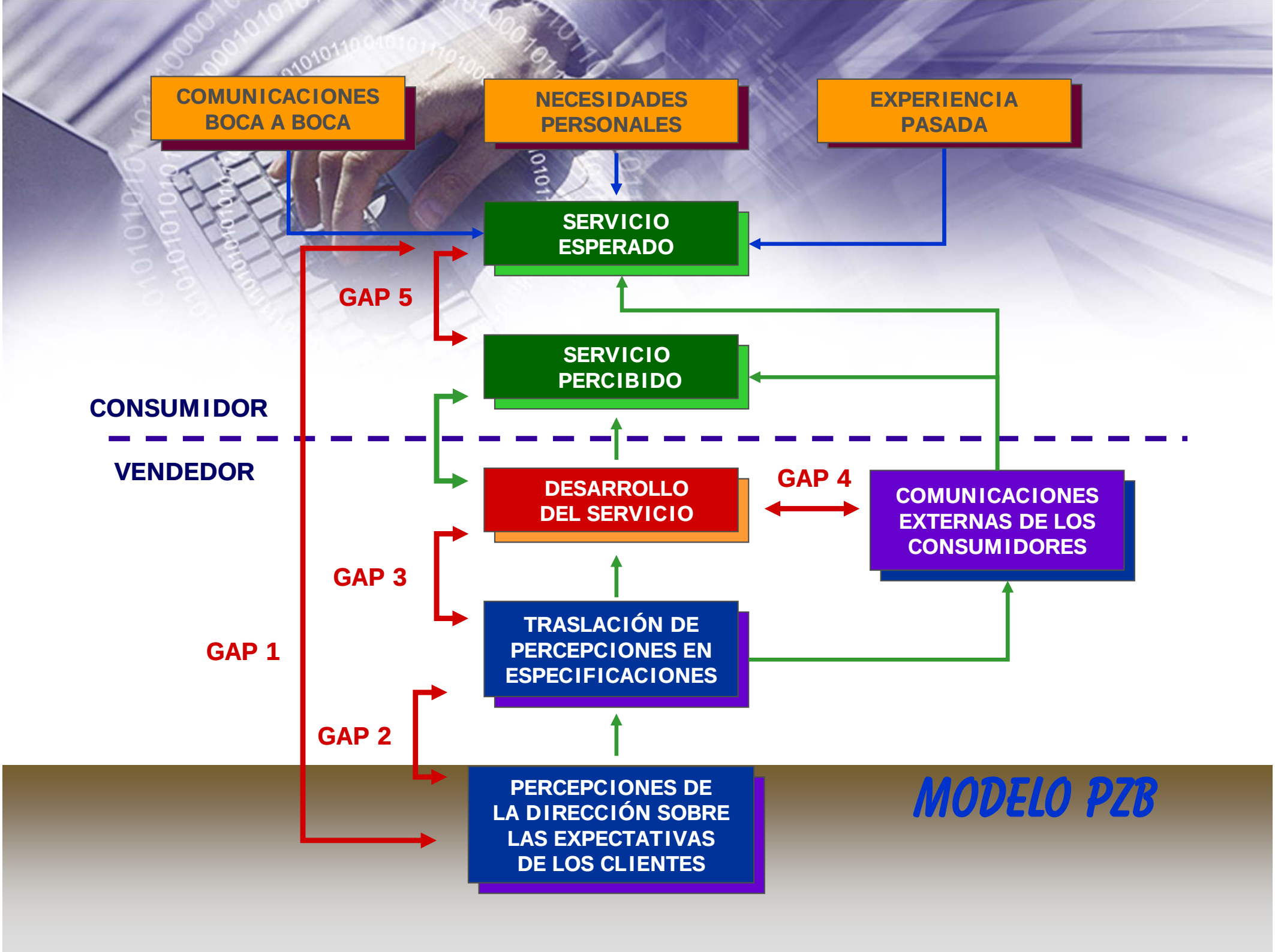
- Existen 2 categorías: el Premio Príncipe Felipe a la Empresas Turística y el Premio a la Competitividad Empresarial.

PREMIOS PRINCIPE FELIPE ALA EXCELENCIA EMPRESARIAL

Sello de Excelencia Europea

- Calidad Europea (101-350 puntos).
- Excelencia Europea (351-500 puntos).
- Excelencia Europea Nivel de Excelencia (Más de 500 puntos).




COMUNICACIONES BOCA A BOCA
NECESIDADES PERSONALES
EXPERIENCIA PASADA
SERVICIO ESPERADO
GAP 5
SERVICIO PERCIBIDO
CONSUMIDOR
VENDEDOR
DESARROLLO DEL SERVICIO
GAP 4
COMUNICACIONES EXTERNAS DE LOS CONSUMIDORES
GAP 3
TRASLACIÓN DE PERCEPCIONES EN ESPECIFICACIONES
GAP 1
GAP 2
PERCEPCIONES DE LA DIRECCIÓN SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES
MODELO PZB

TEMA 8
GESTIÓN DE LA CALIDAD

Francisco Javier Miranda González