

**¿QUE ES CALIDAD?**

**Bla**



**Bla**



**Bla**



CALIDAD ES EL CONJUNTO DE PROPIEDADES Y CARACTERÍSTICAS DE UN PRODUCTO O SERVICIO QUE LE CONFIEREN SU APTITUD PARA SATISFACER UNAS NECESIDADES EXPRESADAS O IMPLÍCITAS.



**¡ SATISFACE  
NUESTRAS  
EXPECTATIVAS!**



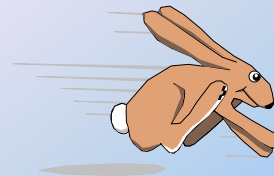
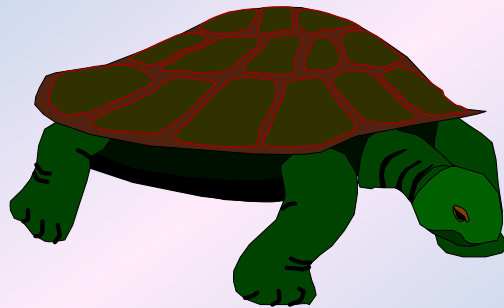
# *ISO 9000-2007*

**CALIDAD**: GRADO EN EL QUE UN CONJUNTO DE *CARACTERÍSTICAS* INHERENTES CUMPLE CON LOS *REQUISITOS*

**CARACTERÍSTICAS**: RASGO DIFERENCIADOR

**REQUISITO**: NECESIDAD O EXPECTATIVA ESTABLECIDA, GENERALMENTE IMPLÍCITA U OBLIGATORIA

¿EXPECTATIVAS...?





# CALIDAD

## UNA NUEVA FILOSOFÍA EN LA EMPRESA

- **El hombre siempre se ha preocupado de cumplir las normas y del trabajo bien hecho.**
- **Desde la prehistoria existen las jerarquías y unas normas para trabajar.**
- **El concepto de calidad actual surge en el siglo XX.**
- **Los periodos entre guerras se caracterizan por mano de obra poco cualificada e incremento de los defectos en los productos.**
- **En este periodo se establecen las INSPECCIONES del 100% de la fabricación.**
- **En los años 50 con el boom de la producción se establece la inspección mediante métodos estadísticos.**

# *LA REVOLUCIÓN DE LA CALIDAD*

## • **LA CAÍDA DE LOS TITANES**

- **El caso americano demostró que muchas compañías americanas mostraban una gran debilidad debida al modelo predominante en el siglo XX: el sistema de TAYLOR.**
- **EL SISTEMA DE TAYLOR**

⇒ **Frederick Taylor era un ingeniero mecánico que trabajó de maquinista, encargado y director de planta a finales del siglo XIX. Su sistema se basa en que los supervisores y trabajadores de su época no tenían los conocimientos necesarios para la toma de decisiones sobre la producción, que en aquellos días ellos tomaban, basándose en datos empíricos, por lo que transfirió la planificación de la producción a los ingenieros y especialistas, dejando a los supervisores y trabajadores la responsabilidad de la ejecución de la producción planificada**

# *LA REVOLUCIÓN DE LA CALIDAD*

- **EL SISTEMA DE TAYLOR**

- ⇒ Este sistema de gestión, más científico, proporcionó un enorme incremento de la productividad, y ayudó a convertir a los EEUU en los líderes mundiales.
- ⇒ Este sistema debido a la incipiente publicidad se extendió e implantó rápidamente en los EEUU, Canadá y el Reino Unido.
- ⇒ Por el contrario este sistema producía una enorme alienación de los trabajadores debido al trabajo repetitivo.
- ⇒ Los sindicatos llamaron a este sistema de forma despectiva el TAYLORISMO.



# *LA REVOLUCIÓN DE LA CALIDAD*

- **LOS FALLOS DEL SISTEMA TAYLORIANO**

- ⇒ **La rígida división del trabajo del sistema tayloriano hace que la calidad sea prácticamente imposible dado que los trabajadores para producir con calidad precisan de la siguiente información**
- ⇒ **Los objetivos de la calidad**
  - **La calidad actual de la que se parte en la producción**
  - **Los medios de ajuste del proceso en el caso de no conformidad con los objetivos**
- ⇒ **Para controlar el problema los directivos de las fábricas crearon los departamentos centrales de inspección cuya misión era evitar la salida a los clientes de productos defectuosos.**
- ⇒ **La idea que presidió esa época, y que se extendió rápidamente, fue:**
  - **La calidad es responsabilidad del departamento de Control de Calidad**

# *CALIDAD*

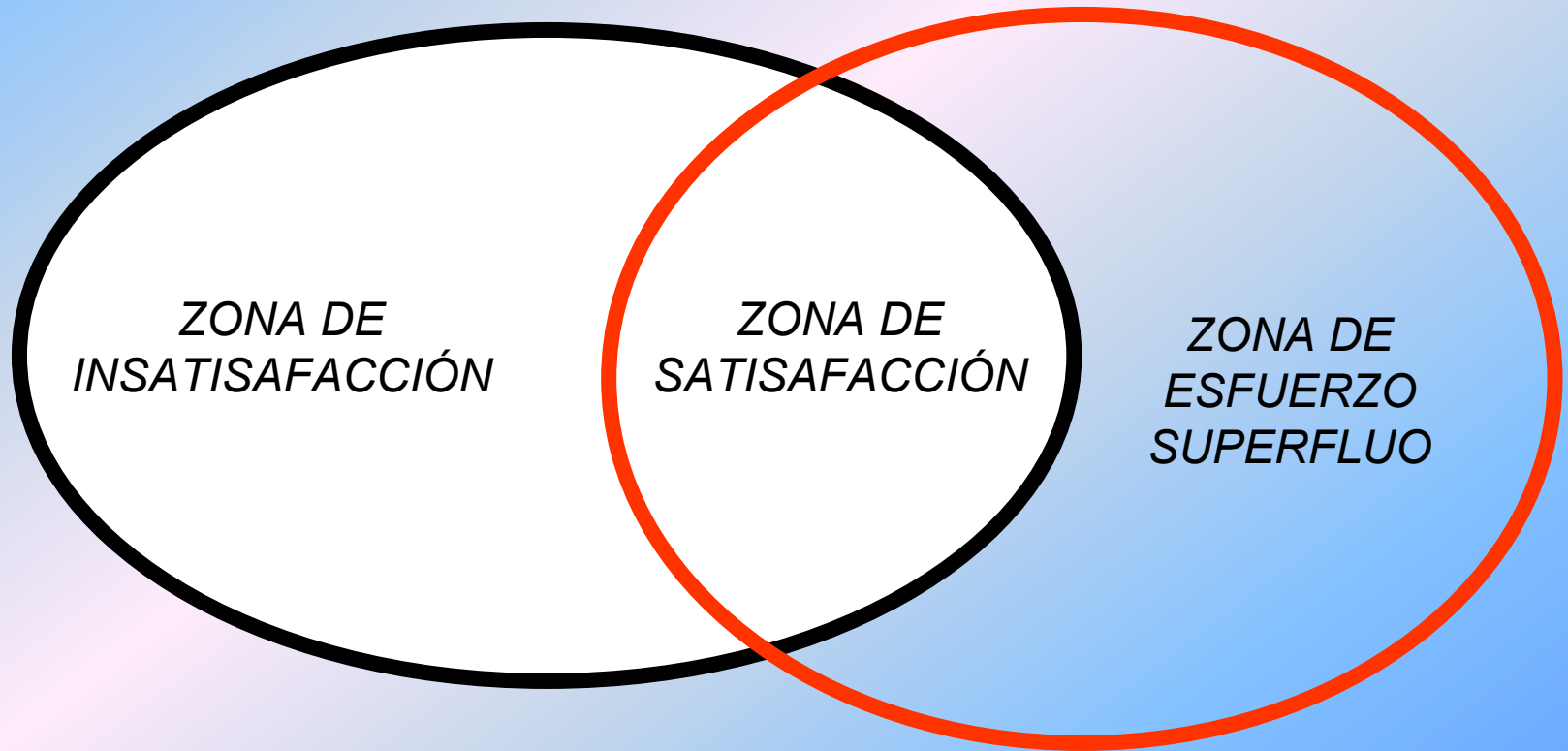
## *UNA NUEVA FILOSOFÍA EN LA EMPRESA*

- EL CLIENTE ES EL REY
- Sin él la empresa no vende y deja de existir
- Hay que conocer qué es lo que quiere, cómo lo quiere y cuándo lo quiere
- hay que ofrecérselo a mejor precio que nuestros competidores
- Esta nueva filosofía ha dado origen a la CALIDAD

# *Calidad deseada vs especificada*

CALIDAD DESEADA

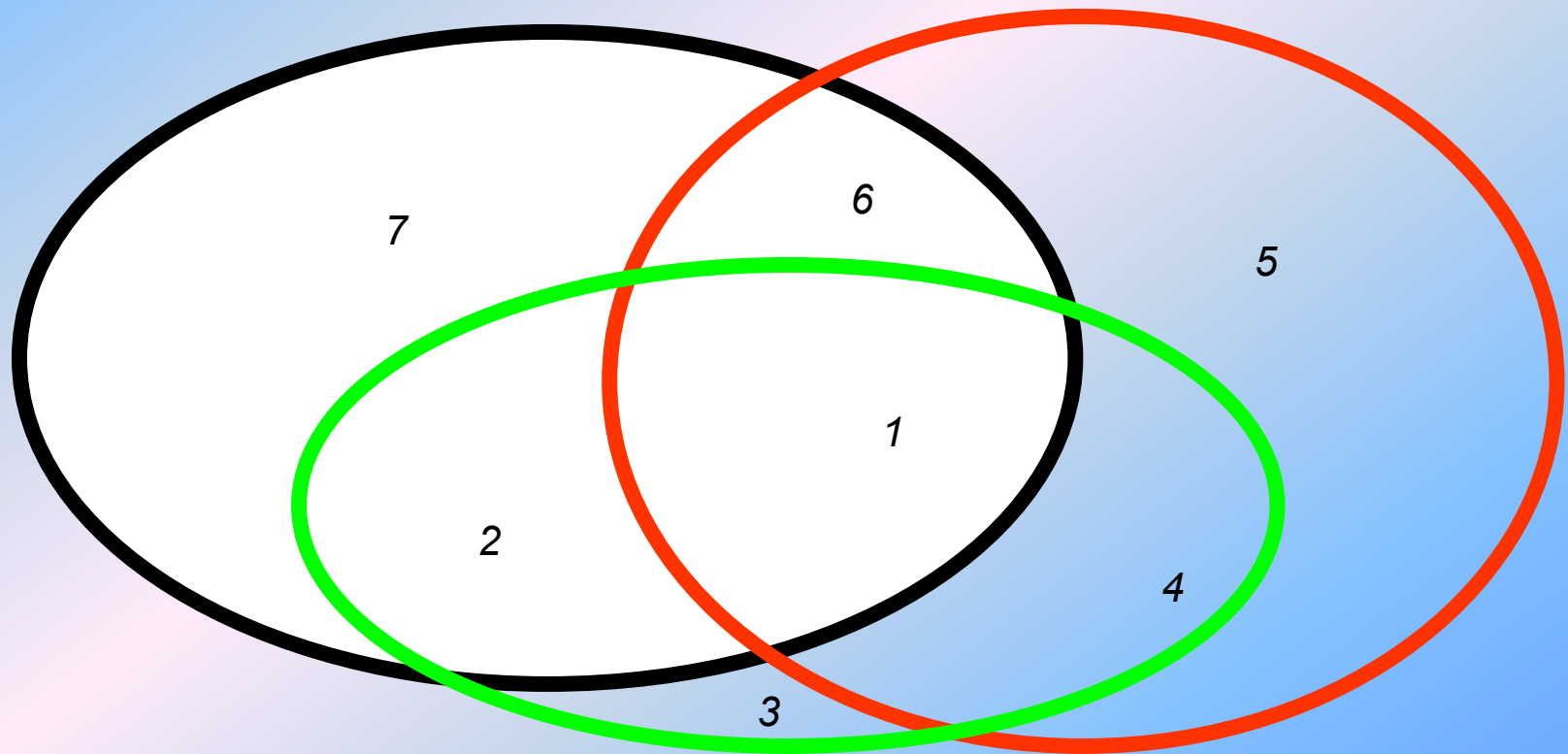
CALIDAD ESPECIFICADA



# *Calidad deseada vs especificada* *vs producida*

CALIDAD DESEADA

CALIDAD ESPECIFICADA



CALIDAD PRODUCIDA

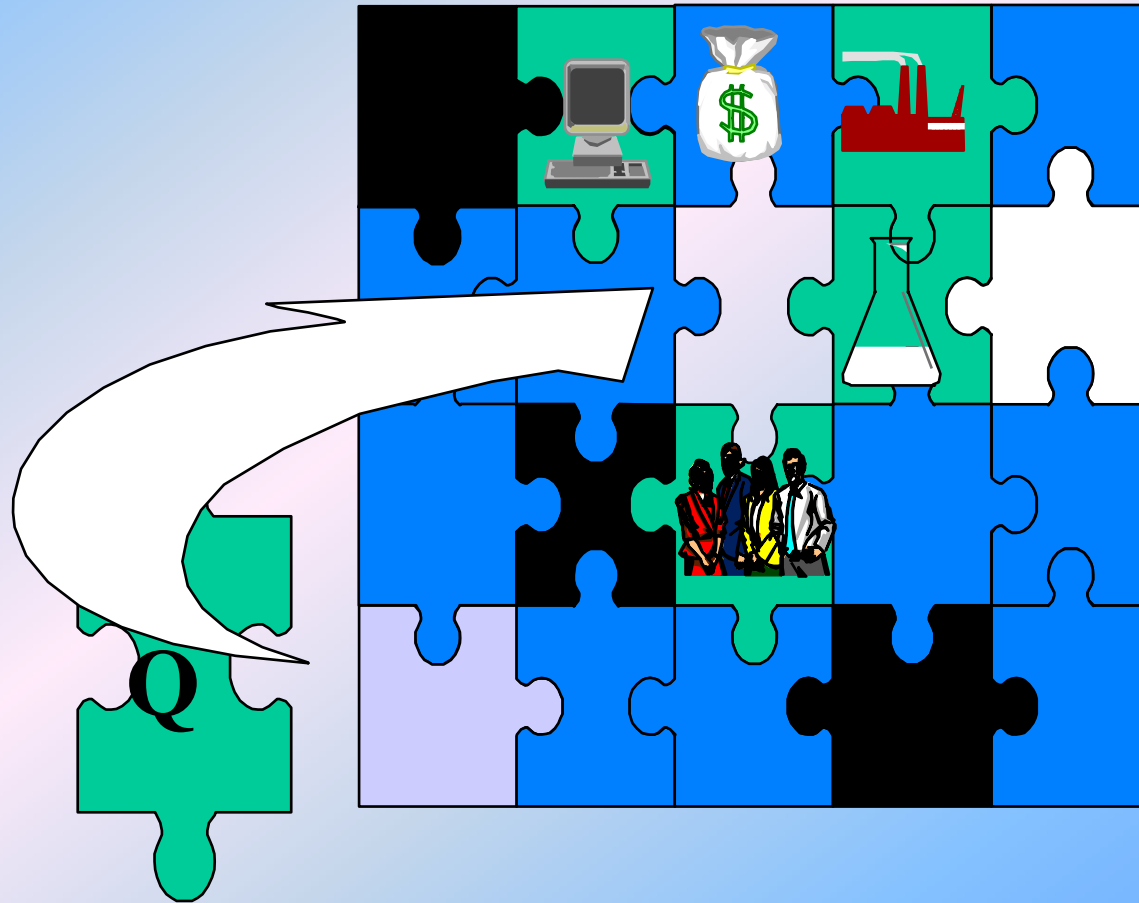
# *ISO 9000-2000*

**POLÍTICA DE CALIDAD**: INTENCIONES GLOBALES Y ORIENTACIÓN DE UNA *ORGANIZACIÓN* RELATIVAS A LA *CALIDAD* TAL COMO SE EXPRESAN FORMALMENTE POR LA *ALTA DIRECCIÓN*

**ORGANIZACIÓN**: CONJUNTO DE PERSONAS E INSTALACIONES CON UNA DISPOSICIÓN DE RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES Y RELACIONES

**ALTA DIRECCIÓN**: PERSONA O GRUPO DE PERSONAS QUE CONTROLAN EL MÁS ALTO NIVEL DE UNA ORGANIZACIÓN

# *Necesidad de coherencia con las políticas en otras áreas*



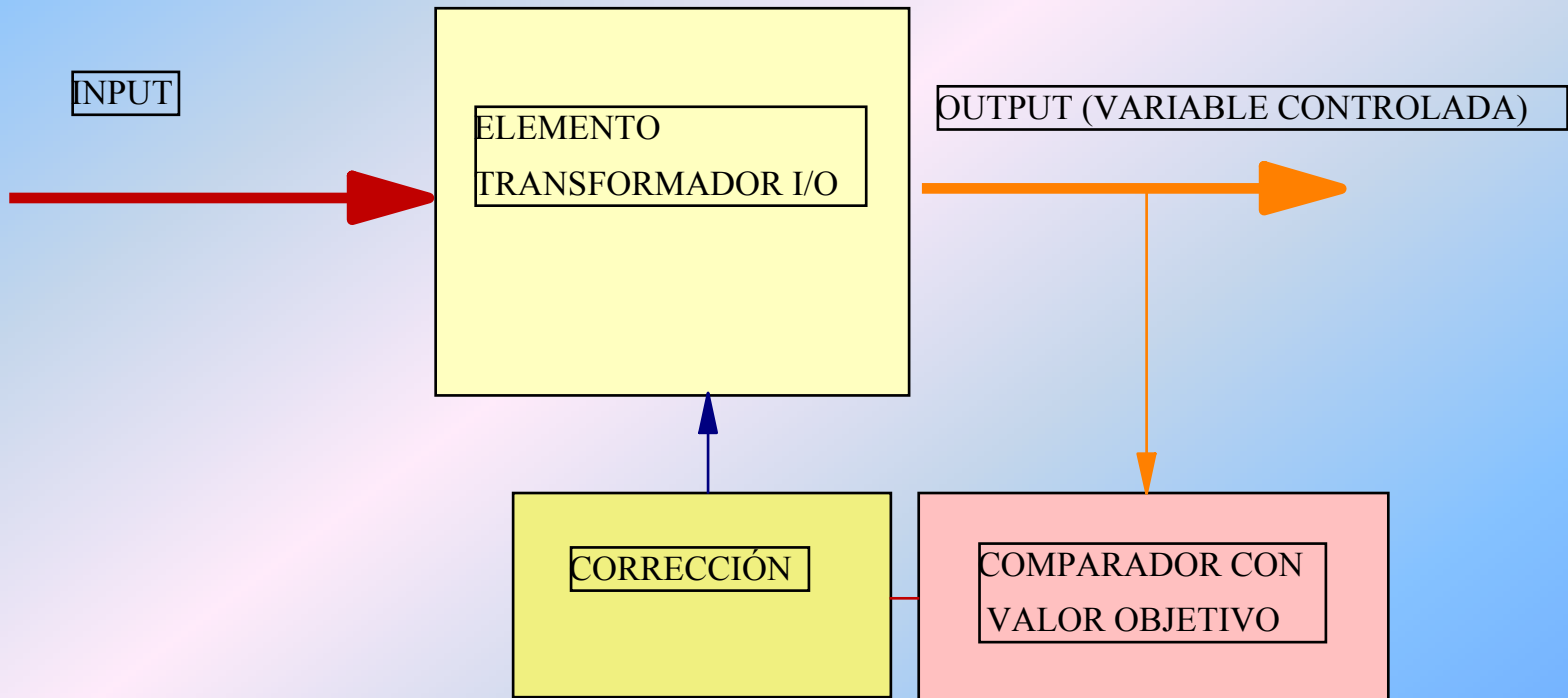
# *ISO 9000-2000*

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

*SISTEMA DE GESTIÓN PARA DIRIGIR Y CONTROLAR UNA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO A LA CALIDAD*

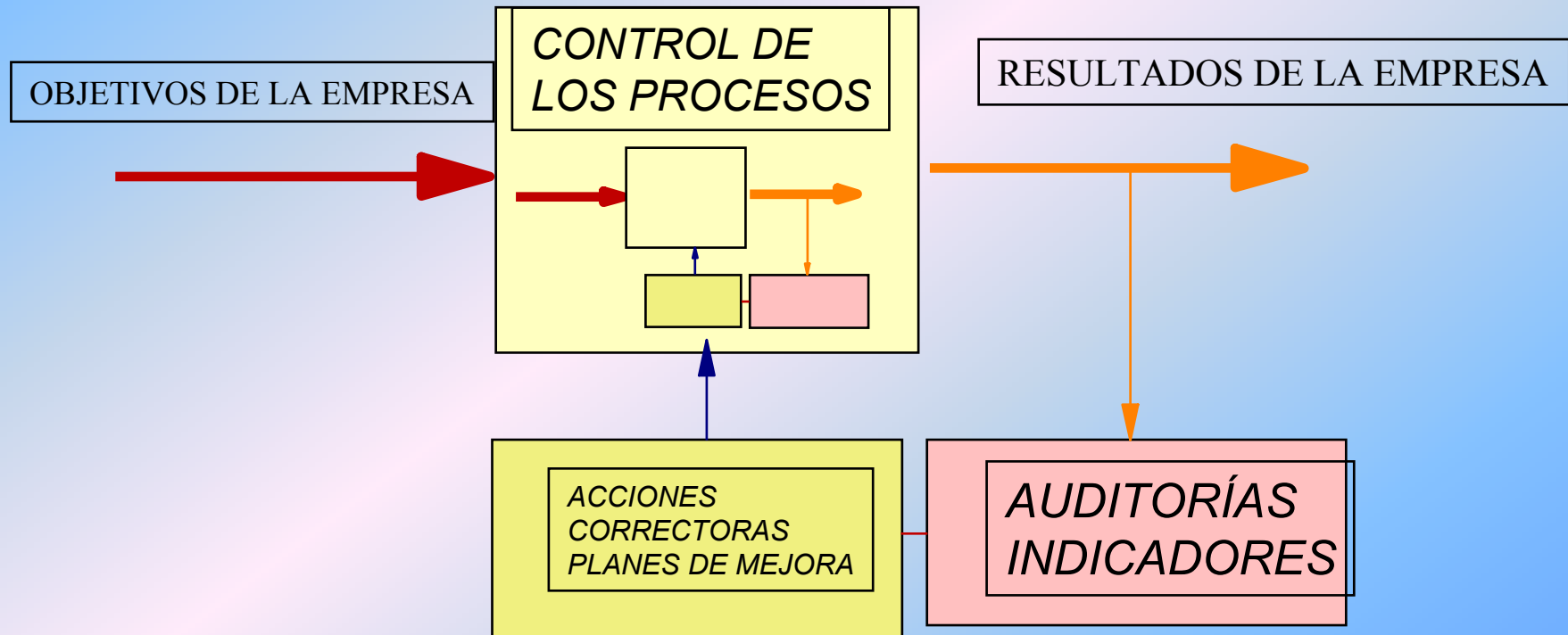
**SISTEMA DE GESTIÓN :** SISTEMA PARA ESTABLECER LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS Y PARA LOGRAR DICHOS OBJETIVOS

# ESQUEMA DE UN SISTEMA DE CONTROL

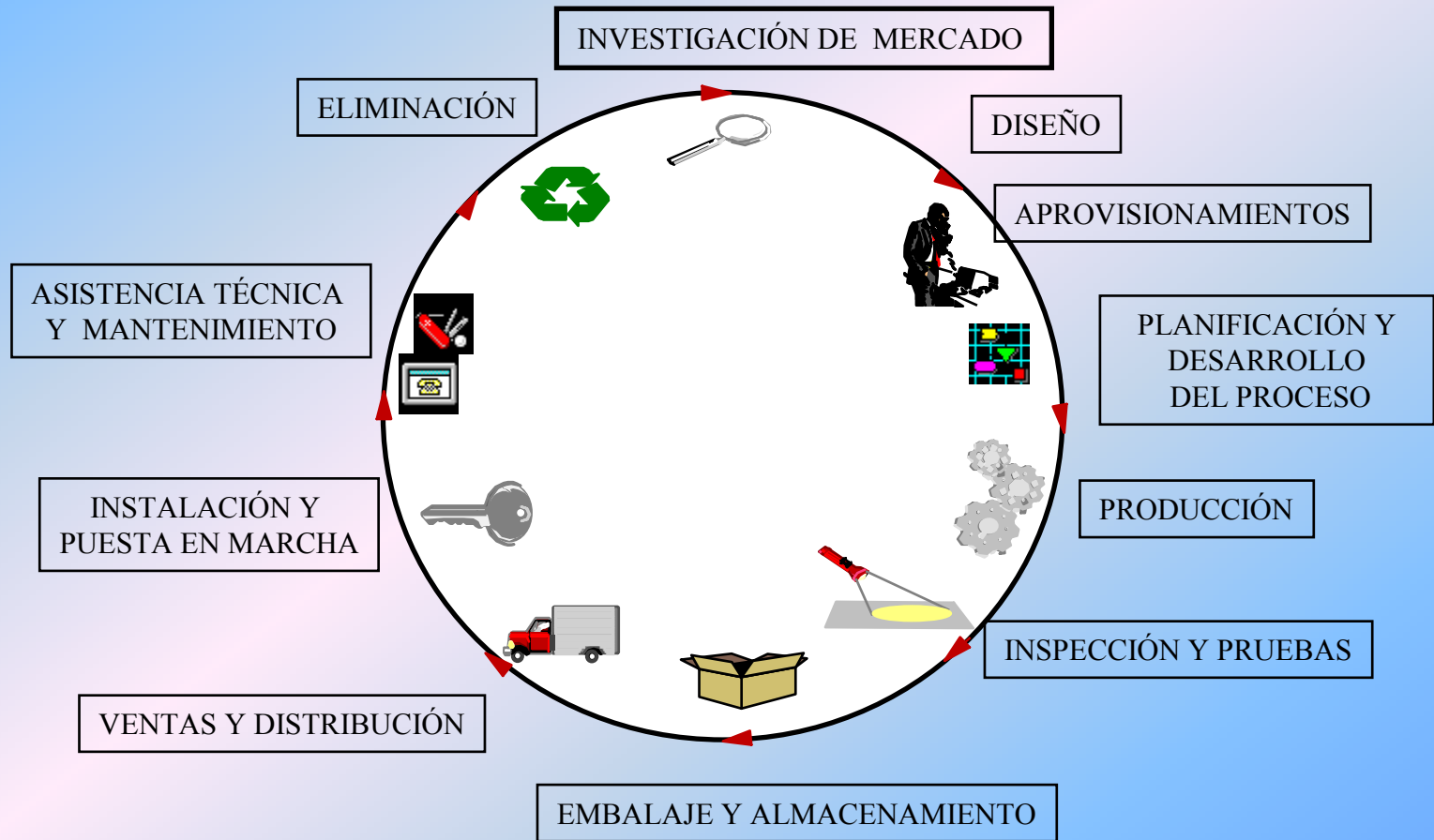




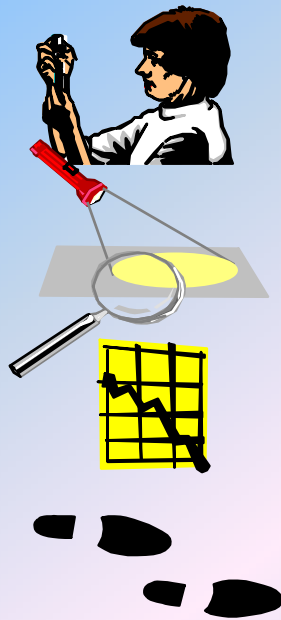
# UN SISTEMA DE CALIDAD CONSTA DE DOS SISTEMAS DE CONTROL SUPERPUESTOS:



# EL BUCLE DE LA CALIDAD



# Objetivos de un sistema de calidad:



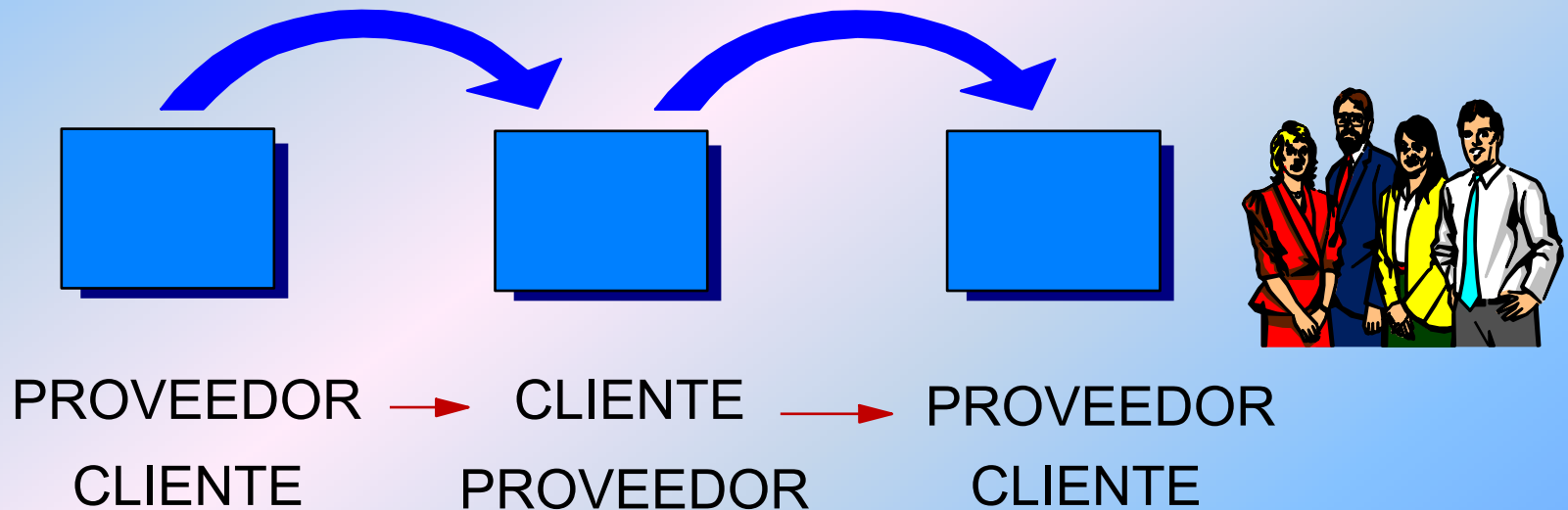
**PREVENCIÓN:** Evitar que se produzcan elementos no conformes

**DETECCIÓN:** Segregar elementos no conformes

**CORRECCIÓN Y MEJORA:** Eliminar las causas de no conformidades y mejora de los procesos

**DEMOSTRACIÓN:** Evidenciar objetivamente que se han cumplido todos los requisitos

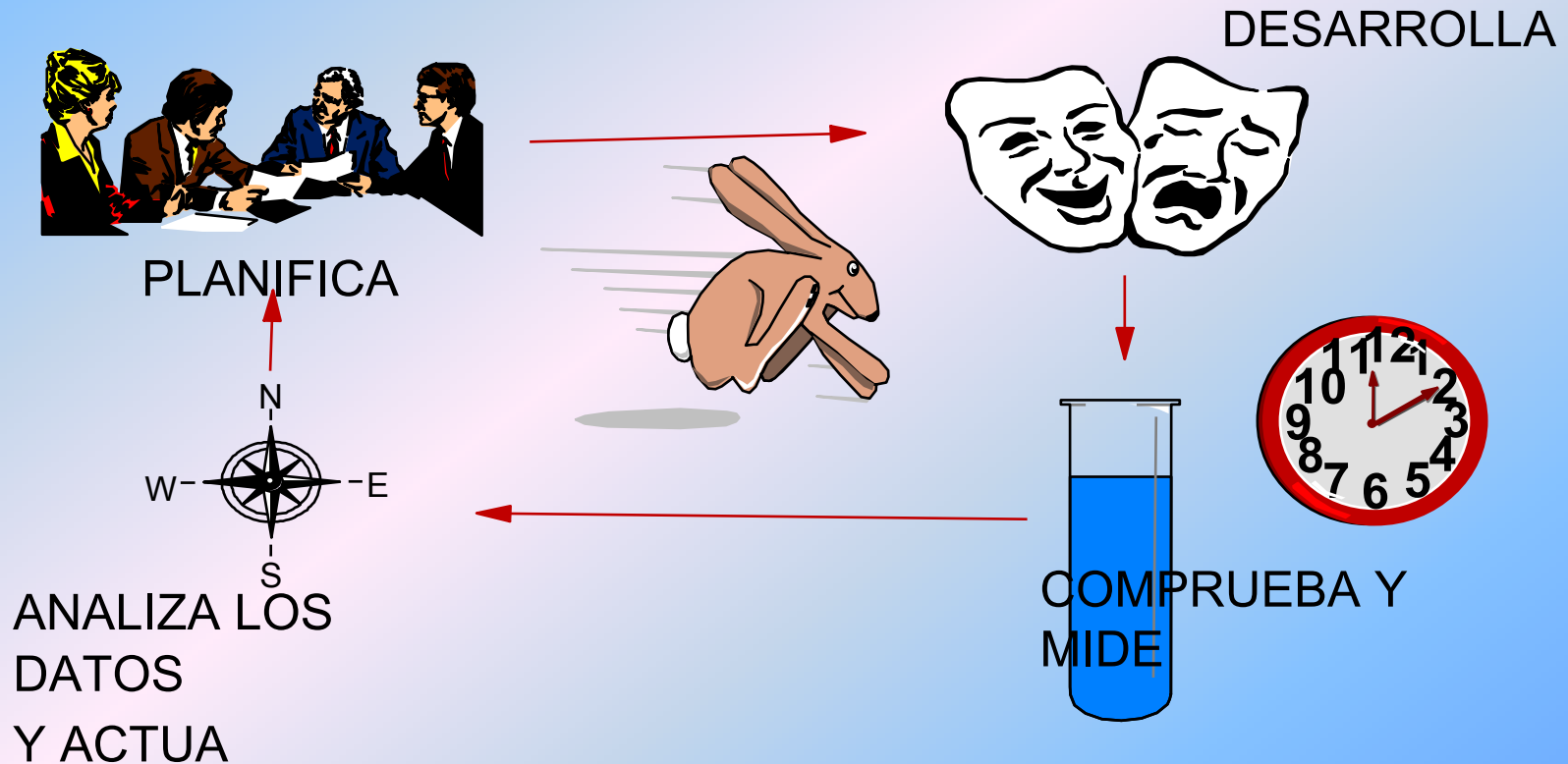
# *La cadena de la calidad*



# *Exigencia de la cadena de la calidad*

- **QUE LA CADENA ESTE REALMENTE DEFINIDA**
- **QUE ESTEN DEFINIDOS INPUTS Y OUTPUTS PARA CADA UNO DE LOS ESLABONES**
- **QUE ESTEN ESTABLECIDAS LAS RESPONSABILIDADES DE GESTION DE CADA UNO DE LOS ESLABONES**

# *Espíritu de mejora continua*



# ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE



# REACCIÓN EN CADENA DE DEMING

MEJORA  
LA  
CALIDAD



DECRECEN  
LOS  
COSTES



MEJORA LA

SE  
CREA  
EMPLEO



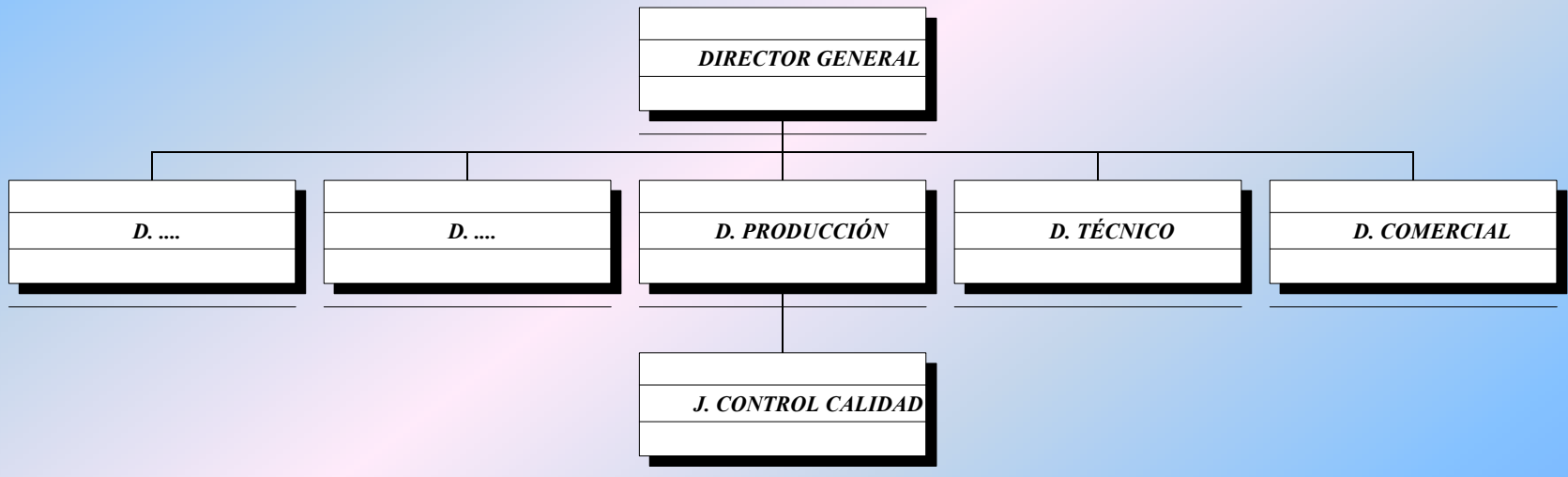
SE  
PERMANECE  
EN EL  
NEGOCIO

COMPETITIVIDAD  
SE  
CONQUISTA  
MERCADO

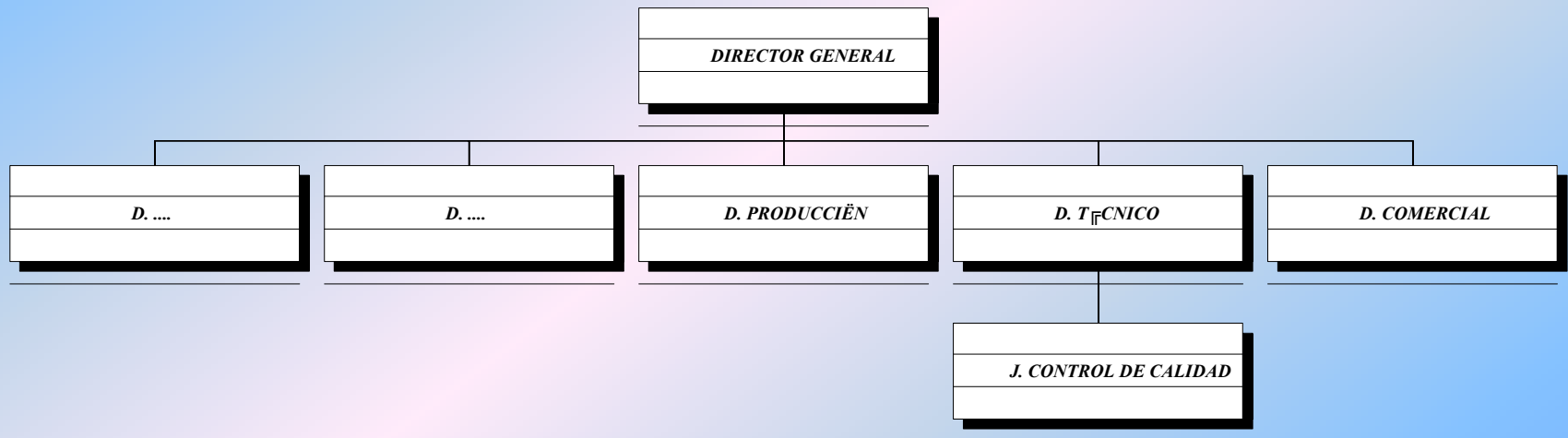




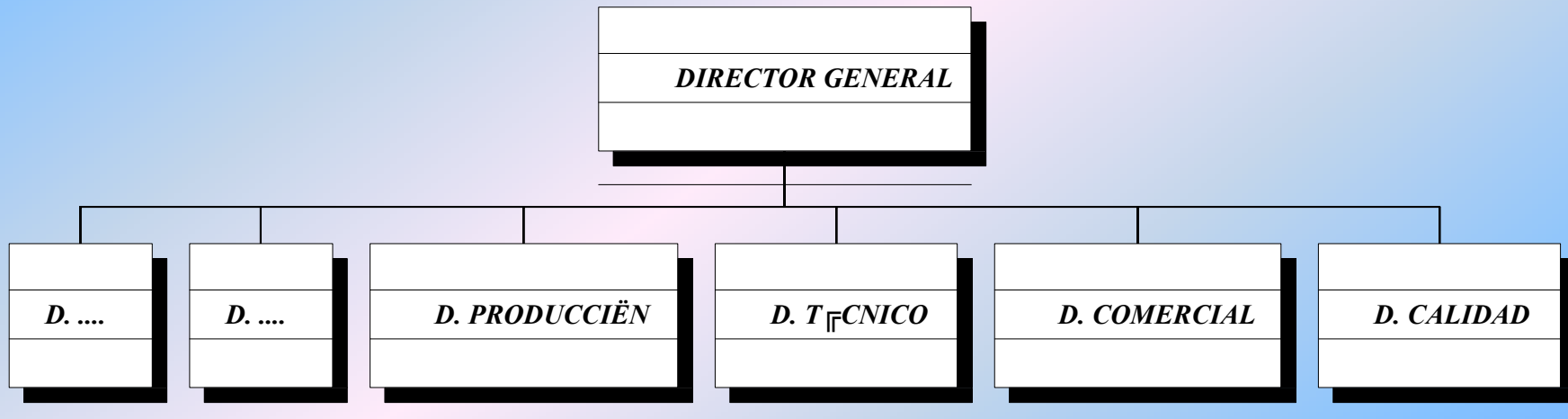
# *Calidad como un Dpto de verificación subordinado a Producción*



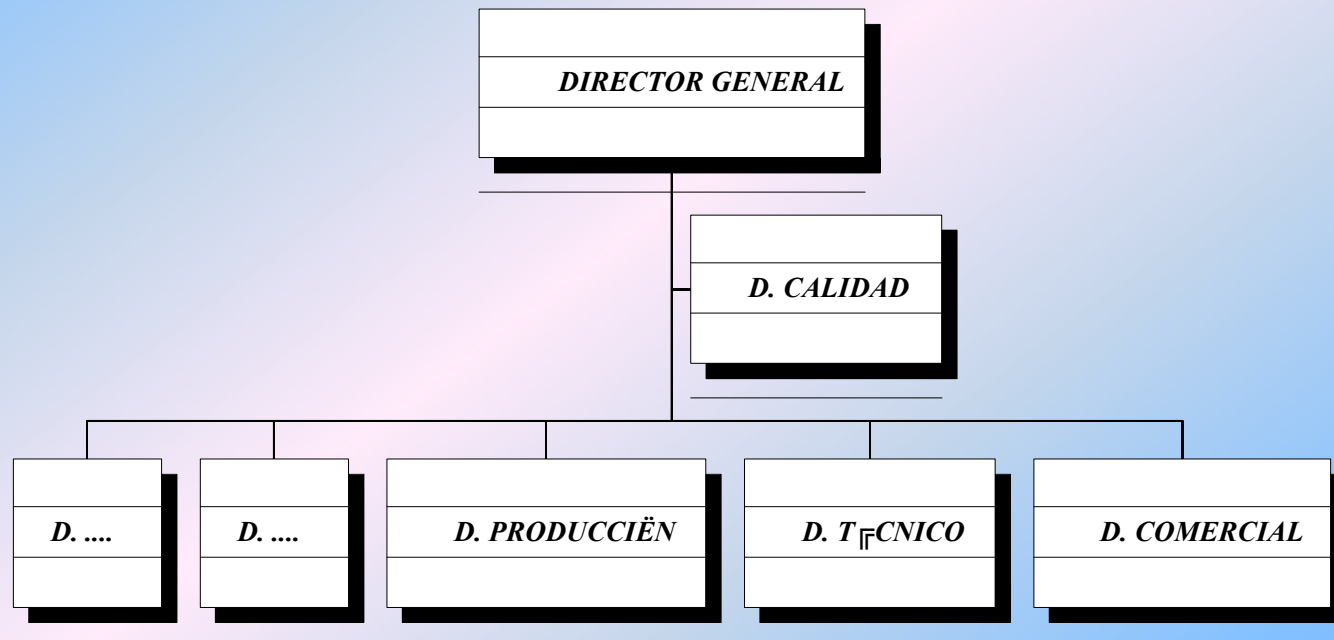
# *Calidad como un Dpto encargado de verificación subordinado al Dpto Técnico*



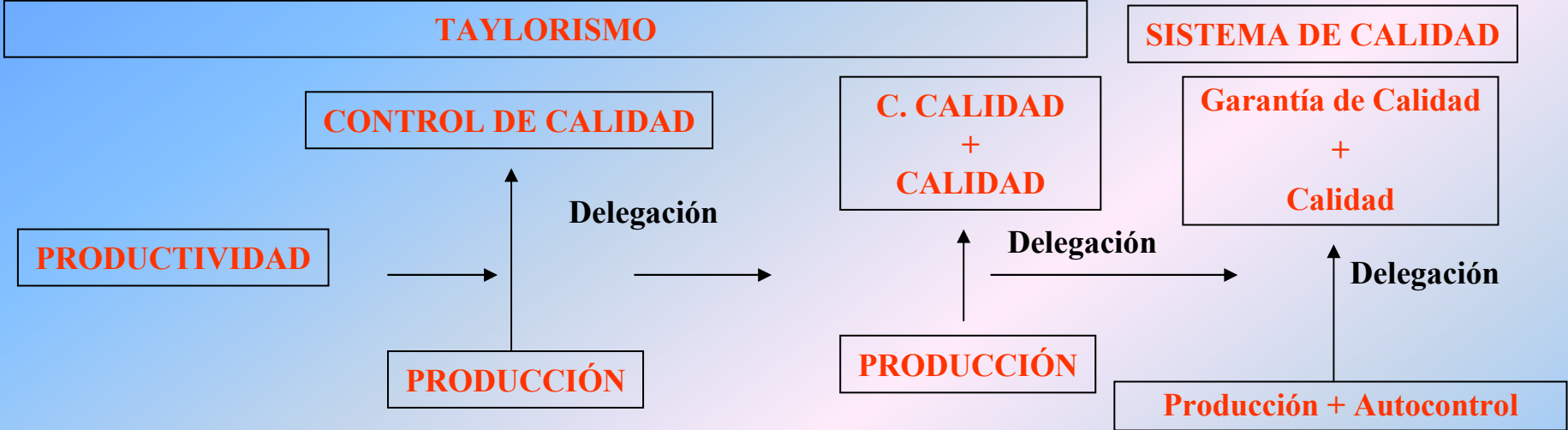
# *Calidad en equilibrio teórico*



# *Calidad como apoyo para solucionar un problema de todos*

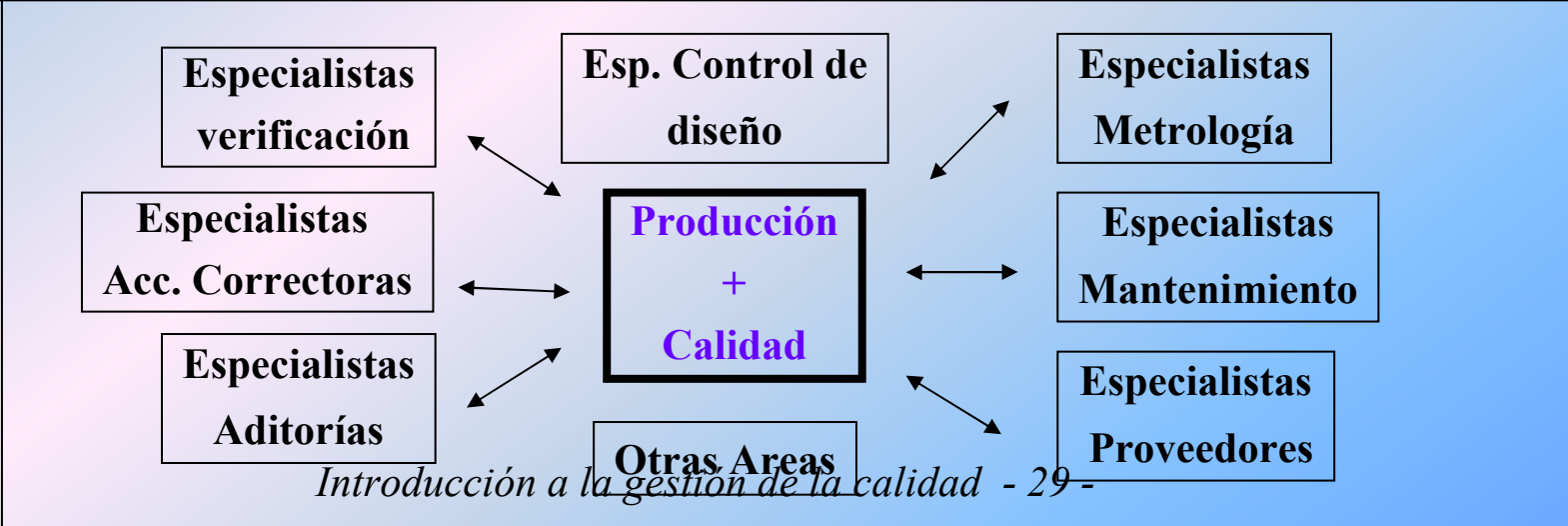


# EVOLUCIÓN CALIDAD + PRODUCTIVIDAD



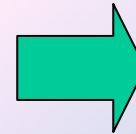
## CALIDAD + PRODUCTIVIDAD + ORGANIZACIÓN + SERVICIO AL CLIENTE

### GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL



## **COMPONENTES CLAVES DEL ENTORNO COMPETITIVO EN LOS AÑOS 2000**

- **Competencia global intensa**
- **Bloques económicos emergentes**
- **Tecnología con cambios rápidos**
- **Enfoque en calidad**
- **Enfoque en satisfacción al cliente**
- **Turbulencia constante**
- **incertidumbre continua**
- **Crecimiento de movimiento verde**
- **Demografía cambiante**  
(Ej. Sociedad multicultural)



- ✓ **Necesita respuesta rápida**  
(Ej. Ciclos cortos)
- ✓ **Inhabilidad de pronósticos precisos**
- ✓ **Incremento en riesgo**

# ***ESTABLECIENDO UNA VENTAJA COMPETITIVA***

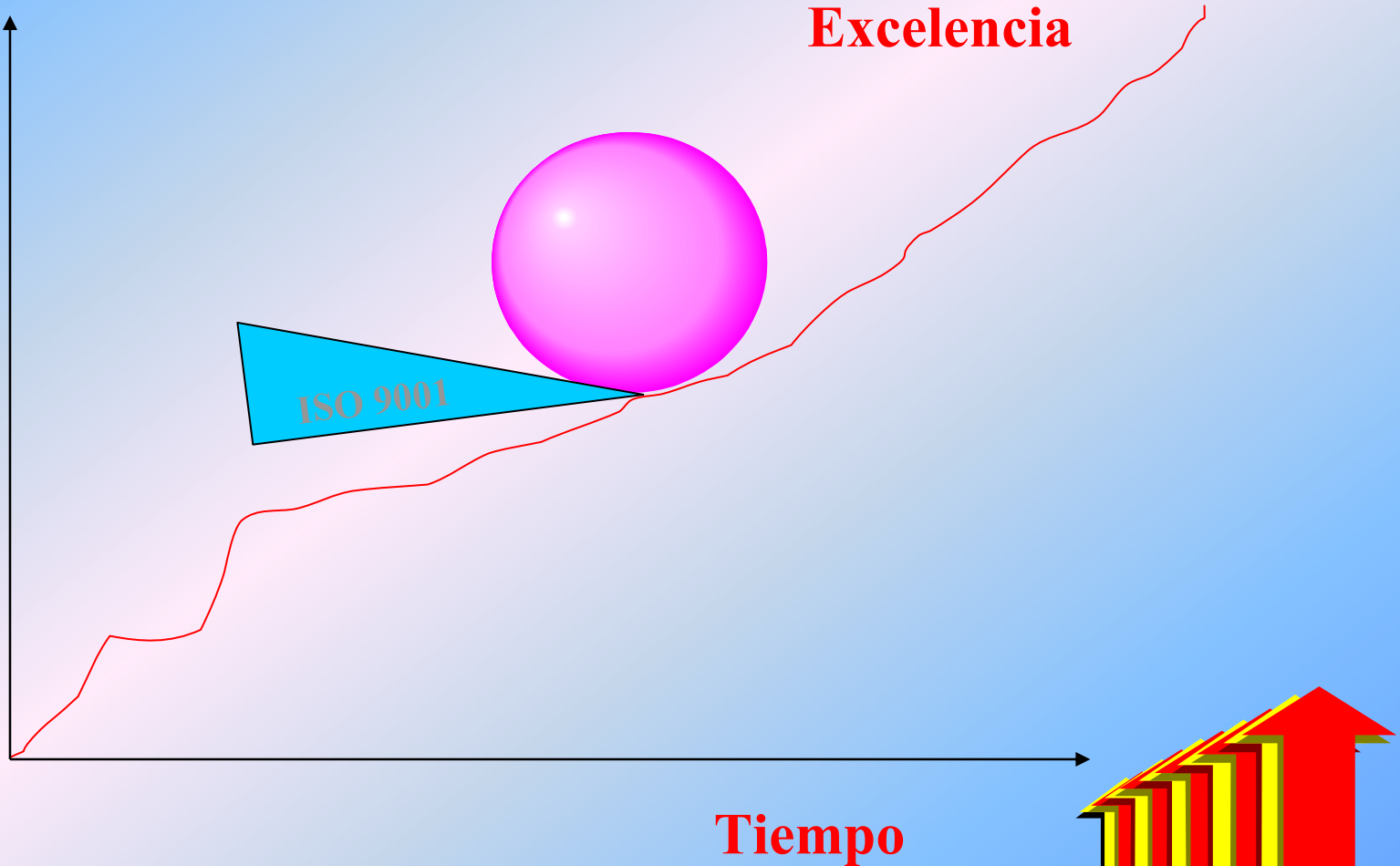


# CALIDAD TOTAL

Satisfacción de todas las partes interesadas

Mejora

Excelencia

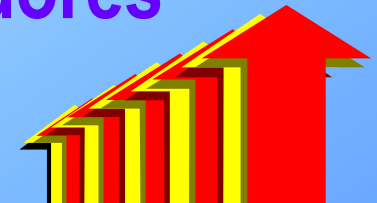


Tiempo



# **CALIDAD TOTAL**

**Satisfacción de todas las partes  
interesadas**

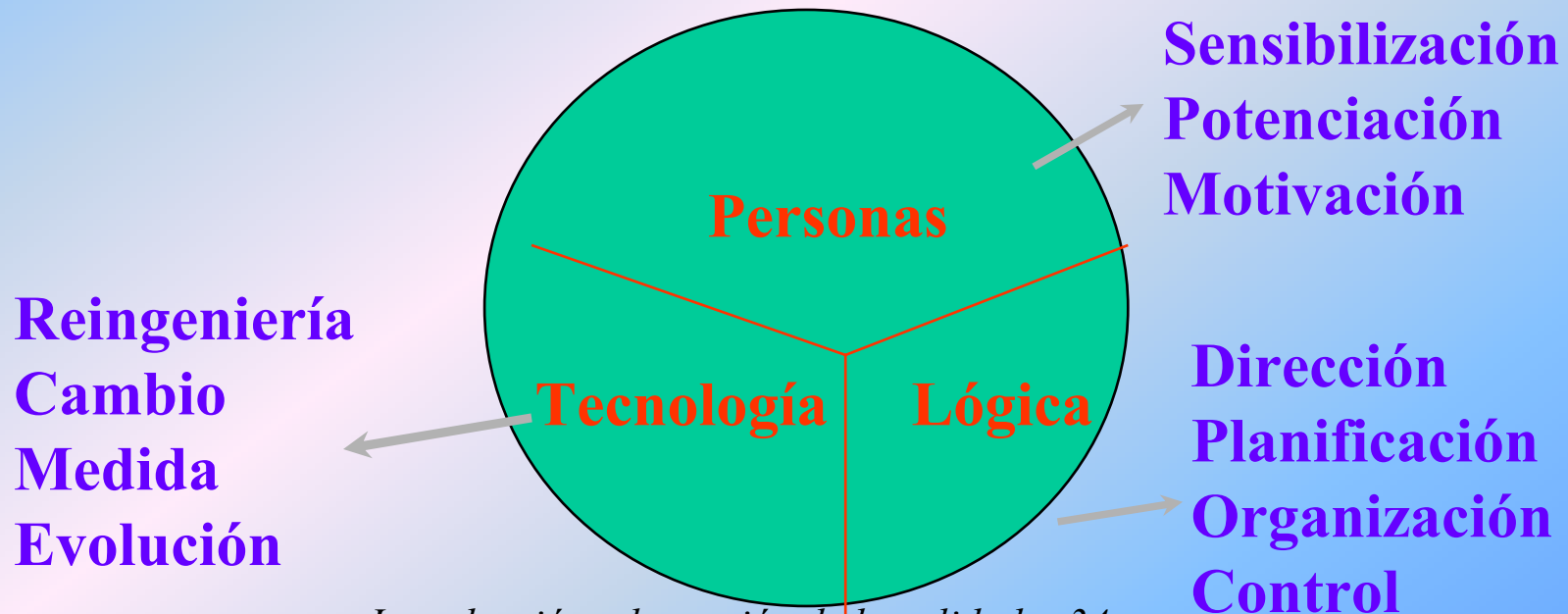
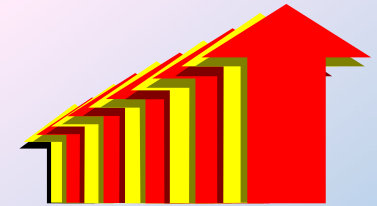


# CALIDAD TOTAL

Satisfacción de todas las partes interesadas

## FILOSOFIA:

- ◆Orientación a los resultados.
- ◆Orientación a los clientes.
- ◆Fundamento en los empleados.
- ◆Apoyo y asistencia en los partners.
- ◆Respeto por la seguridad y el medio ambiente.



**CAMBIO**

**ENFOCADO EN PRODUCTIVIDAD Y  
SERVICIO AL CLIENTE**

**CLIENTE**

**EXPECTATIVAS Y NECESIDADES  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

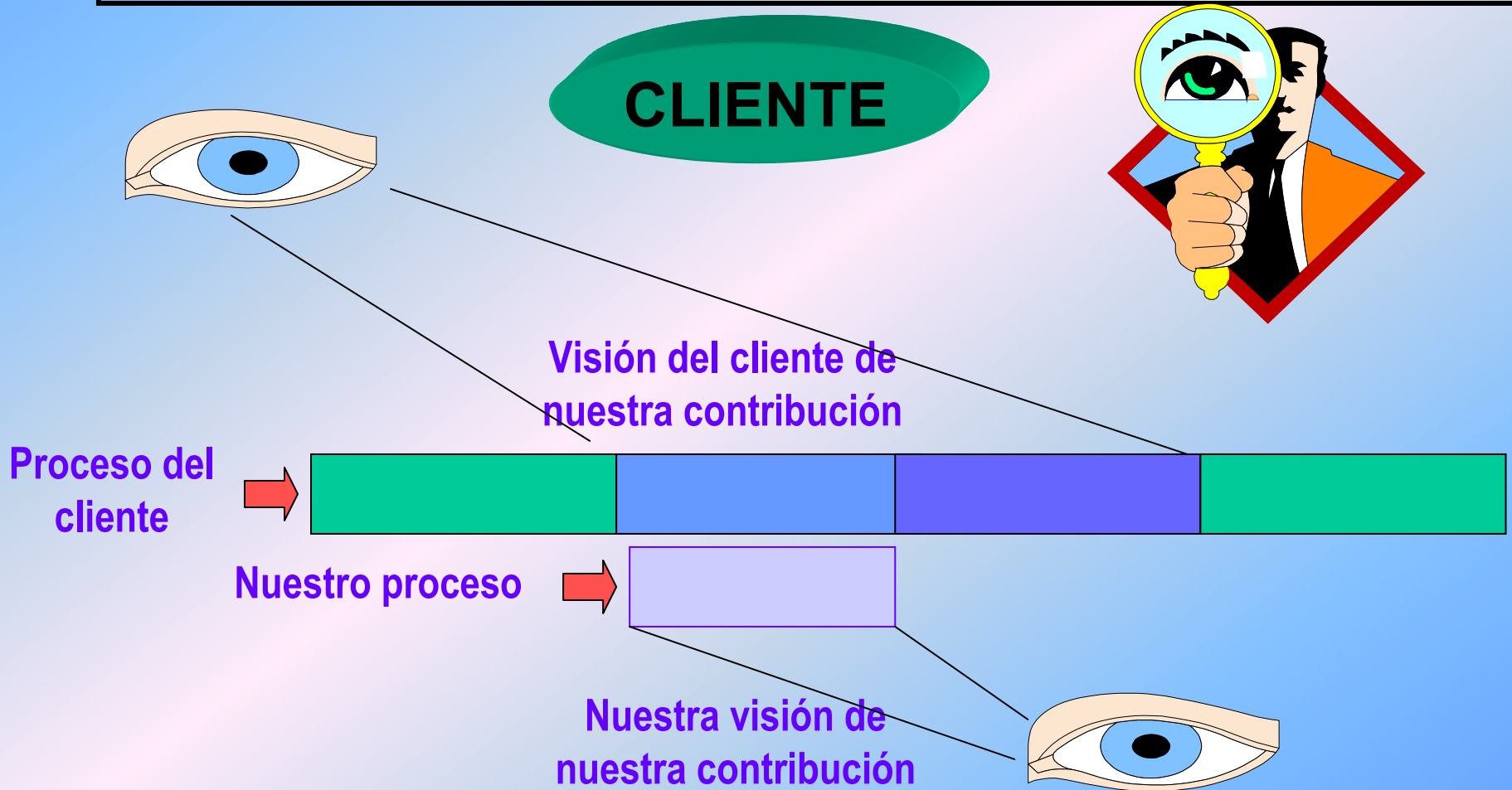
**PRODUCTIVIDAD**

**REDUCCIÓN DE COSTES  
ELIMINACIÓN DE DESPILFARROS**

**ELIMINACIÓN DE BARRERAS  
SISTEMA DE MEJORAS**

**CAMBIO**

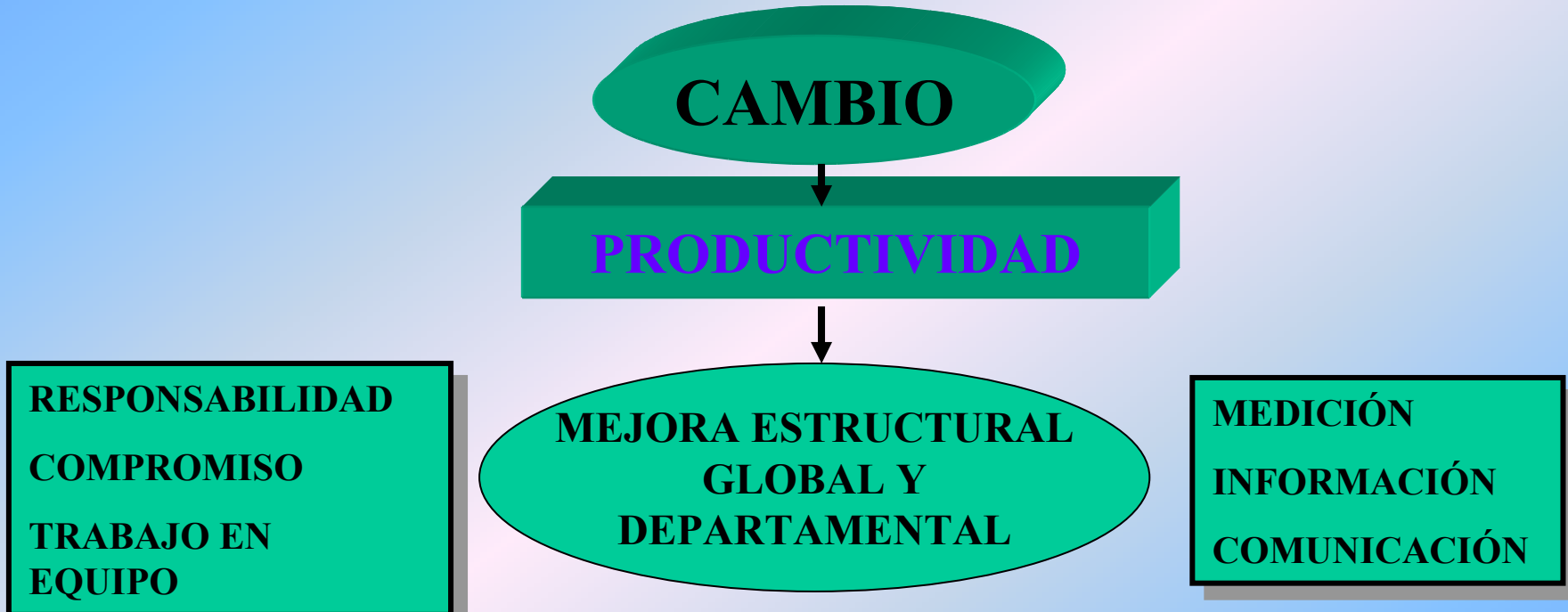
**ENFOCADO AL PROCESO DEL  
CLIENTE**



**CAMBIO**

**ENFOCADO**

**EN CALIDAD = PRODUCTIVIDAD**



**“Una empresa puede impulsar la productividad por medio de la reestructuración, la eliminación de la burocracia, y la reducción de tamaño, pero no puede sostener un alto crecimiento de la productividad sin un cambio cultural” Jack Welch**

*Introducción a la gestión de la calidad - 37 -*

# ***INTRODUCCION***

## **HISTORIA:**

- 1951** PREMIO NACIONAL DE CALIDAD DE JAPON “DEMING”
- 1986** PREMIO NACIONAL LA CALIDAD EN ESTADOS UNIDOS “MALCOM BALDRIGE”
- 1988** FUNDACION DE LA E.F.Q.M.
- 1991** SE LANZA EL PREMIO EUROPEO A LA CALIDAD
- 1992** EL REY JUAN CARLOS I PRESENTA LOS PREMIOS EN MADRID
- 1994** SE ADAPTA EL MODELO A LAS EMPRESA PUBLICAS Y PYMES
- 1995** SE PRESENTA EL PREMIO EUROPEO A LA CALIDAD PARA ORGANISMOS PUBLICOS
- 1996** SE PRESENTA EL PREMIO EUROPEO A LA CALIDAD PARA PYMES
- 1997** SE MEJORA EL MODELO DE FORMA SIGNIFICATIVA
- 2000** MODELO EUROPEO 2000

# ***CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA***

## **ORIENTACION HACIA LOS RESULTADOS**

LA EXCELENCIA DEPENDE DEL EQUILIBRIO Y LA SATISFACCION DE NECESIDADES DE TODOS LOS GRUPOS DE INTERES:

- PERSONAL QUE TRABAJA
- CLIENTES
- PROVEEDORES
- SOCIEDAD
- GRUPOS CON INTERES ECONOMICO

# ***CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA***

## **ORIENTACION AL CLIENTE**

**EL CLIENTE ES EL ARBITRO FINAL DE LA CALIDAD  
DEL PRODUCTO/SERVICIO**

**LA FIDELIZACION, RETENCION E INCREMENTO DE  
CUOTA DEL MERCADO SE CONSIGUE MEDIANTE  
UNA ORIENTACION CLARA HACIA LAS  
NECESIDADES ACTUALES Y POTENCIALES DE LOS  
CLIENTES**



# ***CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA***

## **LIDERAZGO Y CONSTANCIA EN LOS OBJETIVOS**

EL COMPORTAMIENTO DE LOS LÍDERES SUSCITA:

- \* CLARIDAD Y UNIDAD EN LOS OBJETIVOS**
- \* ENTORNO QUE PERMITE A LA ORGANIZACIÓN Y LAS PERSONAS ALCANZAR LA EXCELENCIA**

# ***CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA***

## **GESTION POR PROCESOS Y HECHOS**

SE ACTUA DE MANERA MÁS EFECTIVA CUANDO:

★ TODAS LAS ACTIVIDADES INTERRELACIONADAS SE COMPRENDEN Y GESTIONAN DE FORMA SISTEMÁTICA

★ LAS OPERACIONES EN VIGOR Y LAS MEJORAS PLANIFICADAS SE ADOPTAN A PARTIR DE INFORMACIÓN FIABLE CON LAS PERCEPCIONES DE TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS

# ***CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA***

## **DESARROLLO E IMPLICACION DE LAS PERSONAS**

EL POTENCIAL DE LAS PERSONAS AFLORA MEJOR  
PORQUE:

- \* EXISTEN VALORES COMPARTIDOS**
- \* CULTURA DE CONFIANZA**
- \* ASUNCION DE RESPONSABILIDADES**
- \* FOMENTO DE LA IMPLICACION DE TODOS**

# ***CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA***

## **APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA CONTINUOS**

LA ORGANIZACIÓN ALCANZA SU MAXIMO RENDIMIENTO CUANDO GESTIONA Y COMPARTE SU CONOCIMIENTO DENTRO DE UNA CULTURA DE:

- \* APRENDIZAJE**
- \* INNOVACION**
- \* MEJORA CONTINUA**

# ***CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA***

## **DESARROLLO DE ALIANZAS**

LA ORGANIZACIÓN ES MÁS EFECTIVA CUANDO ESTABLECE CON SUS PARTENERS UNAS RELACIONES BASADAS EN:

- \* LA CONFIANZA**
- \* COMPARTIR EL CONOCIMIENTO**
- \* LA INTEGRACION**

# ***CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA***

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

LA MEJOR MANERA DE SERVIR A LOS INTERESE A LARGO PLAZO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE LAS PERSONAS QUE LA INTEGRAN ES:

SUPERANDO LAS EXPECTATIVAS Y NORMATIVA DE LA COMUNIDAD EN SU CONJUNTO

# ***MODELO EFQM DE EXCELENCIA***

## **INTRODUCCION**

- \* MARCO DE TRABAJO NO PRESCRIPTIVO CON 9 CRITERIOS**
- \* 5 CRITERIOS SON AGENTES FACILITADORES**
- \* 4 CRITERIOS SON RESULTADOS**

# MODELO E.F.Q.M.

