

# ADMINISTRACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Docente: Mg. Juan Alberto Paucar Rupay

1ra. y 5ta. Semana

# GESTIÓN DE LA CALIDAD

# CALIDAD

- LA PALABRA CALIDAD FIGURA CADA VEZ MÁS EN EL LENGUAJE DIARIO.
  - PRODUCTOS DE CALIDAD
  - CALIDAD EN EL SERVICIO
  - ... ..
  - CALIDAD DE DISEÑO

# ¿QUÉ ES CALIDAD?

CALIDAD = ADECUACIÓN AL USO

CALIDAD = SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE

CALIDAD = CUMPLIMIENTO DE  
ESPECIFICACIONES

# DEFINICIÓN DE CALIDAD

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

Norma ISO

# Otra definición

Trabajar en calidad significa ***diseñar***, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario.

(Kaoru Isikawa)

## ¿Por qué es ahora más necesaria la calidad?

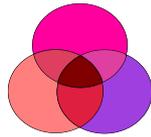
### Razones Externas

- Globalización.
- Clientes exigentes.
- Competitividad.

### Razones Internas

- Costos por mala calidad.
- Implicación del personal.
- Nuevas tecnologías.

## ¿Cómo se consigue?



Logrando la satisfacción de los clientes.



Con el apoyo incondicional de la dirección.



Con la participación y cooperación de todos.



Mejorando e innovando de forma continua.



Con la formación permanente.

## TIPOS DE CALIDAD

- CALIDAD DE **DISEÑO**
- CALIDAD DE **CONFORMIDAD**
- CALIDAD DE **DISPONIBILIDAD**
- CALIDAD DE **SERVICIO POST-VENTA**

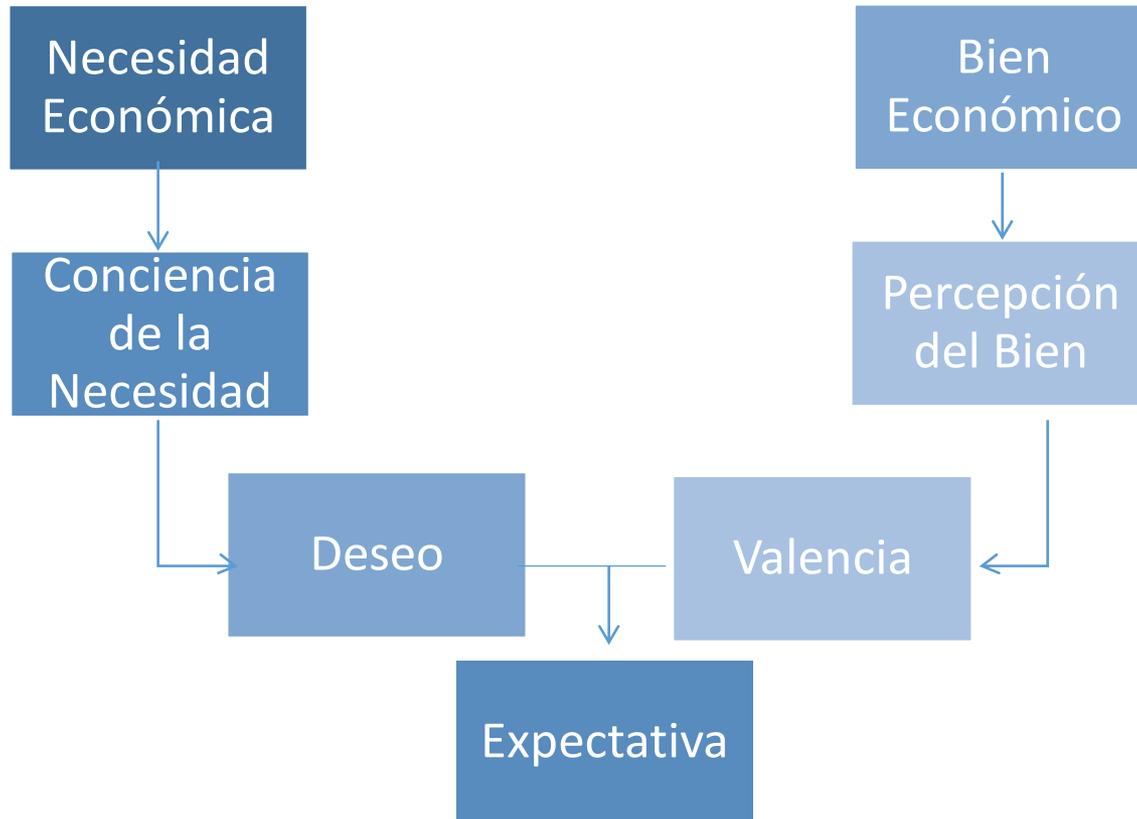
## 1. EVOLUCIÓN Y DEFINICIÓN:

ENFOQUE TRADICIONAL	CALIDAD	ENFOQUE MODERNO
Identificación con control de calidad		Identificación con calidad total
Inspección		Prevención
Afecta sólo al bien o servicio		Afecta a todas las actividades de la empresa
Responsabilidad del inspector		Responsabilidad de todos los miembros
Sólo participa en su logro el departamento de control de calidad		Participan en su consecución todos los miembros de la empresa
No existe una cultura de calidad		Se sostiene con una cultura de calidad
La alta dirección se desvincula de la calidad		El compromiso de la alta dirección es esencial
Formación sólo para los especialistas e inspectores		Formación para todo el personal, no sólo profesionales y directivos
Especialización del puesto		Enriquecimiento del puesto de trabajo

## **CALIDAD DE LOS SERVICIOS, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y FIDELIDAD**

**“Calidad de los servicios, satisfacción del cliente y  
fidelidad”**

## LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE



## LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

En definitiva, un servicio será de calidad si cumple las condiciones de encontrar las necesidades de los clientes y de satisfacer las expectativas de los mismos.

La respuesta elaborada por la empresa para atender las necesidades de los clientes sólo debe contener aquello que éstos perciban como valioso.

La mejora de la calidad de servicio se puede obtener actuando tanto sobre el desempeño del servicio como sobre las expectativas del cliente.

## DESAJUSTES O DIFERENCIAS DEL SERVICIO

1. La percepción que tiene la dirección sobre las expectativas de los clientes son diferentes de los deseos reales de los mismos.
2. Las normas que desarrolla la empresa nos trasladan la percepción que la dirección tiene sobre las expectativas de los clientes.
3. El servicio que presta el personal de la empresa es diferente de las normas establecidas por la dirección.
4. El servicio prestado por la empresa es diferente del que la organización promete a través de la información que trasmite al mercado.

## DIMENSIONES BÁSICAS PARA EVALUAR EL SERVICIO

---

Fiabilidad

---

Tangibilidad

---

Responsabilidad

---

Seguridad

---

Empatía

## COSTOS GENERADOS CUANDO UNA EMPRESA DESARROLLA UNA POBRE CALIDAD DE SERVICIO

Pérdida de participación en el mercado

Alta rotación de empleados

Altos costos de marketing y bajos precios

Costos de solucionar errores

## RELACIÓN CALIDAD DE SERVICIO, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y FIDELIDAD



## LA FIDELIDAD DE LOS CLIENTES

### Fidelidad

- Se produce cuando existe una correspondencia favorable entre la actitud del individuo frente a la organización y su comportamiento a la hora de comprar productos o servicios de ésta.

### Fidelidad Latente

- El individuo tiene una actitud muy positiva frente a la empresa, pero no mantiene una repetición de compra con la misma.

### Fidelidad Espúrea

- Los clientes de las empresas mantienen un patrón de comportamiento repetitivo en la compra, pero su actitud hacia la organización es desfavorable

### No fidelidad

- En este caso, ni la actitud ni el comportamiento de compra de los clientes es elevado.

## FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD TOTAL

**GESTIÓN DE LA CALIDAD** Sistema de gestión que comprende un conjunto de principios y métodos que se implantan en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles al menor coste posible



## PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Enfoque basado en el cliente  
Compromiso y liderazgo de la dirección  
Involucración de todos los miembros de la empresa: FORMACIÓN, EQUIPOS, ...  
Adecuado sistema de comunicación  
Gestión de procesos  
Cooperación con los proveedores  
Cultura de la calidad centrada en la mejora continua  
Sensibilidad y preocupación de la organización por el entorno social y medioambiental



## CONCEPCIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD

## BENEFICIOS TQM

### FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD TOTAL

### MAYOR RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD

Cosas correctas y eficientes desde el principio



Reducir costes

Incrementar ventas

### EFFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL



Trabajo en equipo

Mejor comunicación

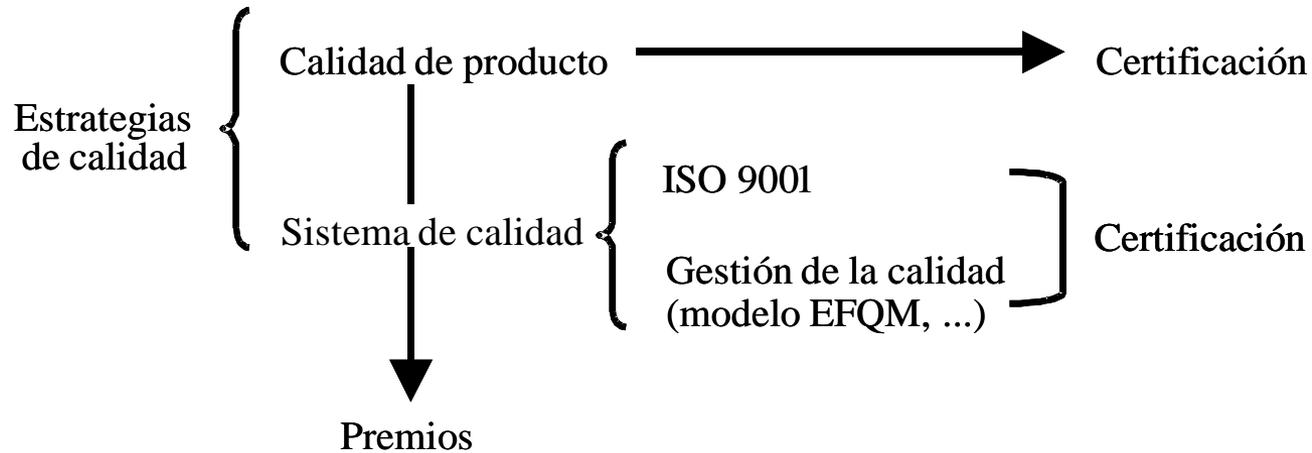
Mayor participación del empleado

Mejor conocimiento de los objetivos

Mejores relaciones dirección-empleados

### MAYOR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## ESTRATEGIAS DE LA CALIDAD



**DIFERENCIACIÓN: SATISFACCIÓN CLIENTE / IMAGEN MARCA**

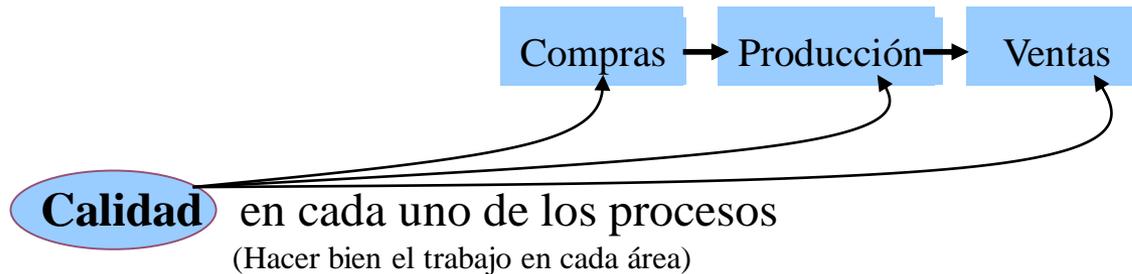
**REDUCIR COSTE: EVITAR ERRORES / PÉRDIDAS TIEMPO / MEJORA PROCESOS**

## ESTRATEGIAS DE LA CALIDAD

La calidad se puede aplicar a un producto, un proceso o un sistema

*Calidad de producto.* Características del producto o servicio

*Calidad en procesos.* Criterios de calidad en los procesos de la empresa



*Calidad en sistemas.* Sistema de calidad

# SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD

- **ISO 9000:**
  - NORMAS INTERNACIONALES QUE DEFINEN UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD 'UNIVERSAL'.
- **MODELO EFQM (Modelo EUROPEO):**
  - PROPUESTA DE MODELO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL PARA PYMES.

# Calidad y Normas ISO



# Familia Normas ISO 9000 y la Gestión por Procesos

## Principios de la Gestión de la Calidad

- La CALIDAD es definida como el grado en que un conjunto de características inherentes a un producto cumplen con unos requisitos.
- Las características inherentes son algo existente, especialmente como una característica permanente. Los requisitos son necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.

Gestión de la calidad → Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad



Definir requisitos del cliente

GESTIÓN DE LA CALIDAD



Definir procesos y mantenerlos bajo control

# Principios de la Gestión de la Calidad

## Componentes de la Gestión de la Calidad



# Principios de la Gestión de la Calidad

## LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Son 8:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque a procesos.
5. Enfoque a sistemas.
6. Mejora continua.
7. Toma de decisiones basadas en hechos.
8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

---

# Principios de la Gestión de la Calidad

## LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 1. Enfoque al Cliente

- Las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deberían:
- Comprender las demandas actuales y futuras de sus clientes.
- Satisfacer los requisitos de los clientes.
- Esforzarse en superar las expectativas de los clientes



# Principios de la Gestión de la Calidad

## LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 2. Liderazgo

- Los líderes son los que establecen la unidad en cuanto a los fines y el rumbo de la organización.
- Es conveniente que éstos desarrollen y mantengan un entorno interno que permita que las personas puedan participar de forma plena en la consecución de los objetivos de la organización.



# Principios de la Gestión de la Calidad

## LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (...)

### 3. Participación del personal

- Las personas que intervienen en todos los niveles de la organización constituyen la esencia de ésta y su plena participación es lo que permite que sus capacidades sean aprovechadas en beneficio de la organización.



# Principios de la Gestión de la Calidad

## LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (...)

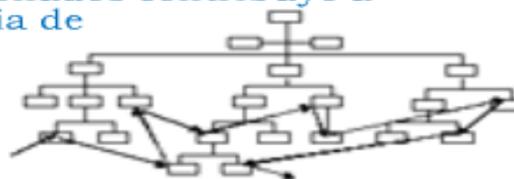
### 4. Enfoque a procesos

- El resultado esperado se consigue de forma más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.



### 5. Enfoque a sistemas

- La identificación, comprensión y gestión como un sistema de procesos interrelacionados contribuye a mejorar la eficacia y la eficiencia de la organización a la hora de conseguir sus objetivos



# Principios de la Gestión de la Calidad

## LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (...)

### 6. Mejora continua

- La mejora continua del funcionamiento global de la organización debería constituir un objetivo permanente de ésta.

### 7. Toma de Decisiones basada en Hechos

- Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.



## Principios de la Gestión de la Calidad

- **LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (...)**

### 8. Relación mutuamente beneficiosa con el Proveedor

- Una organización y sus proveedores mantienen interdependencias, y una relación mutuamente beneficiosa sirve para aumentar la capacidad de ambas partes a la hora de aportar un valor añadido.



## ¿QUÉ ES ISO?

- ISO= Organización Internacional para la Normalización
- Está conformada actualmente por los organismos de normalización de más de 150 países. Sede principal en Ginebra, Suiza. ISO desarrolla y promueve normas de uso común entre países y a nivel mundial.

## ¿QUÉ ES LA SERIE ISO 9000?

- Es un conjunto de normas genéricas que proporcionan requisitos y guías para el manejo de la calidad. Garantizan la gestión de la calidad dentro de una organización sin tener en cuenta el tipo de actividad o tamaño de la misma. Estas normas son aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial.

## ¿QUÉ ES LA SERIE ISO 9000?

- Es un conjunto de normas genéricas que proporcionan requisitos y guías para el manejo de la calidad. Garantizan la gestión de la calidad dentro de una organización sin tener en cuenta el tipo de actividad o tamaño de la misma. Estas normas son aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial.

## ¿CUÁLES SON LAS VERSIONES DE LA NORMA ISO 9001?

- Primera Edición → Publicada en 1987
- Segunda Edición → Publicada en 1994
- Tercera Edición → Publicada en 2000
- Cuarta Edición → Publicada en 2008

## ¿CUÁLES SON LAS VERSIONES DE LA NORMA ISO 9001?

- Primera Edición → Publicada en 1987
- Segunda Edición → Publicada en 1994
- Tercera Edición → Publicada en 2000
- Cuarta Edición → Publicada en 2008

# ¿QUÉ SON LAS NORMAS SERIE ISO 9000?

Familia de normas serie ISO 9000 versión actual

NORMA	CONTENIDO
ISO 9000 Conceptos y Terminología	Describe fundamentos y contiene definiciones de términos empleados para los sistemas de gestión de la calidad
ISO 9001 Requisitos para la Gestión de la Calidad	Establece los requisitos a ser cumplidos por las organizaciones que necesitan demostrar su capacidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con las necesidades de los clientes y con los requisitos regulatorios aplicables.
ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Un Enfoque trazado en la gestión de la calidad	Ayuda a las organizaciones que emplean la norma ISO 9001 a obtener beneficios a largo plazo desde la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad

## Presentación conceptual del modelo del Sistema de Gestión de la Calidad



## ¿Qué es un sistema de calidad?

CONJUNTO DE ESTRUCTURAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE RESPONSABILIDADES, DE PROCEDIMIENTOS, DE PROCESOS Y DE RECURSOS QUE SE ESTABLECEN PARA LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

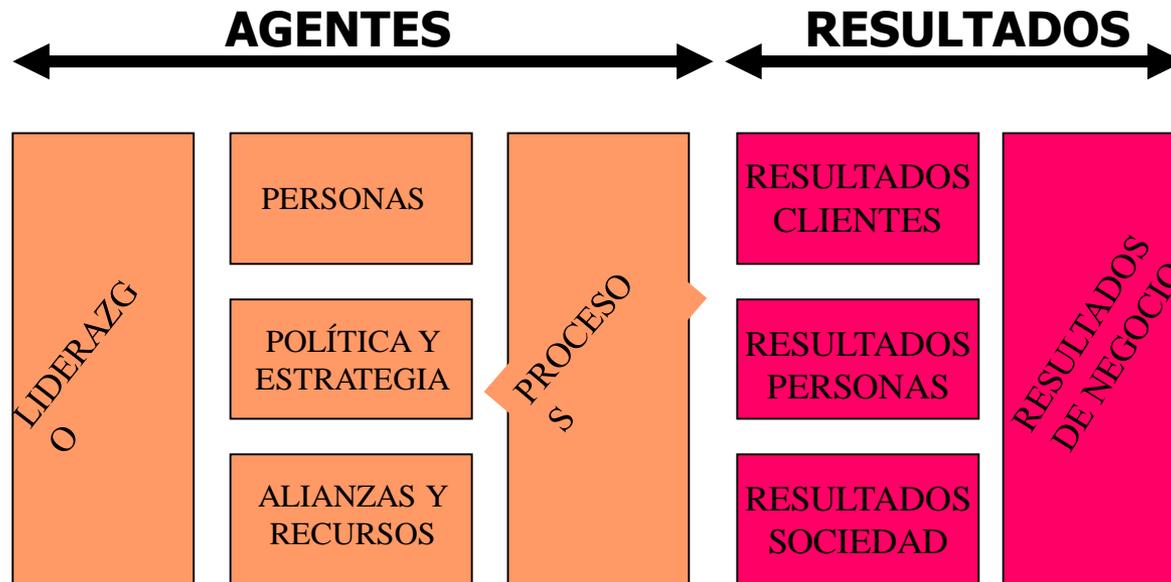
CONSISTE EN

LA **DEFINICIÓN** Y **EJECUCIÓN** DE UN **MÉTODO DE TRABAJO** QUE ASEGURE QUE EL PRODUCTO O SERVICIO CUMPLE CON UNAS **ESPECIFICACIONES** PREVIAMENTE ESTABLECIDAS PARA **SATISFACER** LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

# NORMAS ISO 9000

- RESPONSABILIDAD Y ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN.
- IDENTIFICACIÓN DE DEMANDAS Y DISEÑO.
- PROCESOS.
- CONTROLES Y ACTIVIDADES DE MEJORA.
- FORMACION, AUDITORIAS, ...

# MODELO EFQM



# MODELOS

- EL MODELO ISO 9000 PERMITE LA CERTIFICACIÓN.
- EL MODELO EFQM ES MAS COMPLETO.

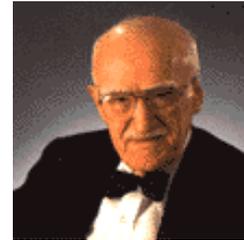
# LOS CLIENTES

EL PRIMER PROBLEMA QUE SE DEBE PLANTEAR UNA ORGANIZACIÓN AL REFERIRSE A SUS CLIENTES ES LA IDENTIDAD DE ESTOS:

**¿QUIENES SON NUESTROS CLIENTES?**

# JOSEPH M. JURAN

## RESEÑA BIOGRÁFICA



JOSEPH M. JURAN NACIÓ EL 24 DE DICIEMBRE DE 1904 EN LA CIUDAD DE BRAILA, RUMANIA, Y SE RADICÓ EN ESTADOS UNIDOS EN 1912. GRADUADO EN INGENIERÍA Y LEYES, ASCENDIÓ HASTA OCUPAR LOS PUESTOS DE GERENTE DE CALIDAD EN LA WESTERN ELECTRIC COMPANY, FUE FUNCIONARIO DEL GOBIERNO, Y PROFESOR DE INGENIERÍA EN LA UNIVERSIDAD DE NUEVA YORK ANTES DE INICIARSE EN LA CARRERA DE CONSULTOR EN 1950.

JURAN ES CONSIDERADO COMO UNO DE LOS GESTORES DE LA REVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN JAPÓN, DONDE DESDE 1954 DICTÓ CONFERENCIAS Y ASESORÓ A EMPRESAS. NO OBSTANTE, JURAN CREE QUE LOS PRINCIPALES RESPONSABLES DE LA REVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN JAPÓN HAN SIDO LOS PROPIOS GERENTES DE OPERACIONES Y LOS ESPECIALISTAS JAPONESES. EN 1979, FUNDÓ EL INSTITUTO JURAN, DONDE SE DICTAN SEMINARIOS DE CAPACITACIÓN Y SE PUBLICAN TRABAJOS SOBRE LA MATERIA.

# CLIENTES

Juran distingue entre cliente, usuario y consumidor.

Establece un concepto amplio de cliente:

“Persona o colectivo sobre el que repercuten nuestros procesos y nuestros productos o servicios”.

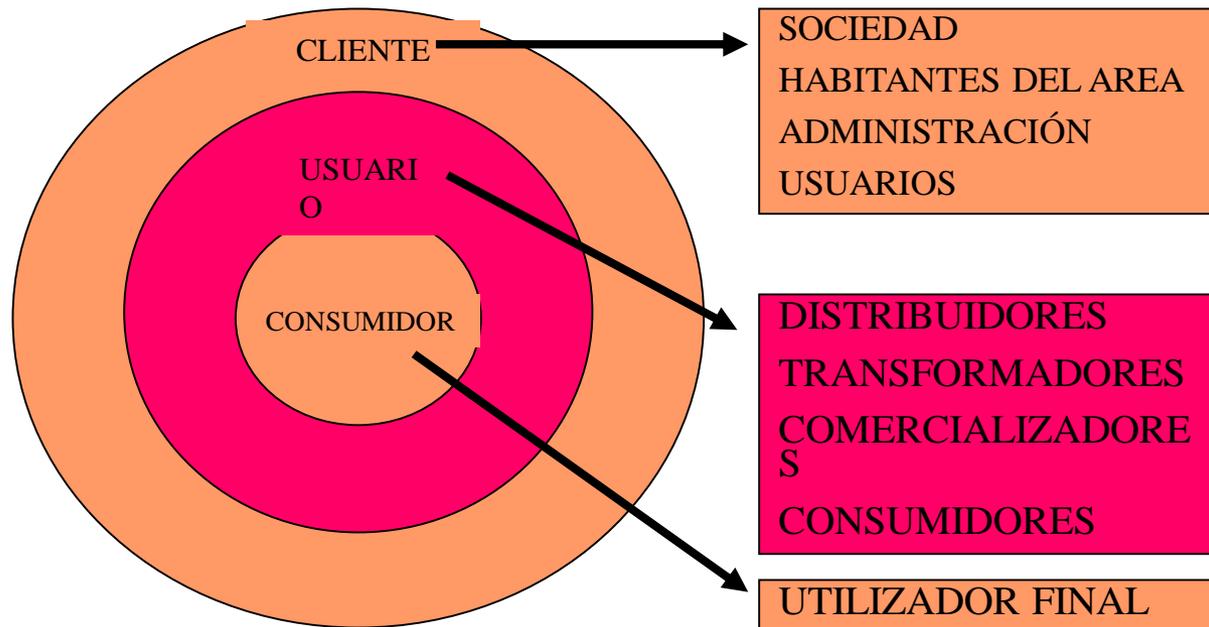
# USUARIOS Y CONSUMIDORES

**Según Juran, el usuario es:**

**“La persona que realiza acciones positivas con respecto a nuestros productos o servicios”.**

**El consumidor sería la persona que utiliza para su propio provecho el producto o servicio, es decir el utilizador o usuario último del mismo, desapareciendo el producto con ese uso.**

## CLIENTES, USUARIOS Y CONSUMIDORES



# CLIENTES

OTRO CRITERIO DE CLASIFICACIÓN DISTINGUE  
ENTRE:

- CLIENTE EXTERNO
- CLIENTE INTERNO

## **LOS CLIENTES Y SUS NECESIDADES**

UNA VEZ IDENTIFICADOS LOS DISTINTOS CLIENTES  
DEBEMOS PREGUNTARNOS POR SUS NECESIDADES:  
SATISFACER ESAS NECESIDADES SERÁ CREAR  
PRODUCTOS O SERVICIOS DE CALIDAD.

## NECESIDADES DE LOS CLIENTES

- **NECESIDADES EXPLICITAS**
  
- **NECESIDADES IMPLICITAS**
  - PORQUE SE DAN POR SUPUESTAS.
  - POR FALTA DE CONOCIMIENTOS O INFORMACIÓN.

## EJEMPLO: COMPRA DE UN ELECTRODOMÉSTICO

- NECESIDADES EXPLÍCITAS:
  - PRECIO, COLOR, TAMAÑO, FORMA, DATOS TÉCNICOS, GARANTÍA, ...
- NECESIDADES IMPLÍCITAS:
  - MATERIALES RESISTENTES, COMPONENTES FIABLES, REPUESTOS, BAJO CONSUMO, ...
  - COMPATIBILIDAD ELECTROMAGNÉTICA, CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES, ...

## EJEMPLO: DISEÑO DE UN ENVASE PARA PRODUCTO ALIMENTICIO

- NECESIDADES EXPLICITAS:
  -
- NECESIDADES IMPLICITAS:
  - 
  -

## ¿CÓMO CONOCER ESAS NECESIDADES?

- SER CLIENTE.
- COMUNICARSE CON EL CLIENTE.
- SIMULAR LAS CONDICIONES DE USO POR EL CLIENTE.

# SER CLIENTE

- CONVERTIRSE REALMENTE EN CLIENTE O USUARIO.
- COLOCARSE MENTALMENTE EN LA SITUACIÓN DEL CLIENTE.

# COMUNICAR CON EL CLIENTE

- **CON CLIENTES INTERNOS**

- RESPONSABLES DE OTRAS AREAS, ESTUDIOS DE PROCESOS, BUZONES DE SUGERENCIAS, COORDINACIÓN, ...

- **CON CLIENTES EXTERNOS (NO FINALES)**

- NUEVAS NECESIDADES, RENDIMIENTOS ESPERADOS, ...

- **CON USUARIOS FINALES**

- ESTUDIOS DE MERCADO, MUESTREOS, ANALISIS DE QUEJAS, ANÁLISIS DE COSTES DE GARANTÍA, ...

- **CON LOS “NO CLIENTES”**

- RAZONES PARA NO SERLO, QUÉ LES HARIA CAMBIAR, QUÉ VEN EN LA COMPETENCIA,

# REFLEXIONES

- **DEFINIR LA CALIDAD DESDE LA OPTICA DEL CLIENTE.**
- **PREGUNTARNOS CONSTANTEMENTE:**
  - “¿POR QUÉ NOS ELIGE A NOSOTROS?”.
- **CONSIDERAR CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE COMO CLAVES ESTRATÉGICAS.**
- **LA CALIDAD DEPENDE DE LA EVOLUCIÓN CONTINUA.**
- **LA ALTA DIRECCIÓN DEBE LIDERAR EL PROCESO.**

# ENFOQUES DE LAS ACTUACIONES EN CALIDAD

- **CONTROL DE CALIDAD**
- **GARANTIA O ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**
- **CALIDAD TOTAL (TQM)**

# ENFOQUES DE LAS ACTUACIONES EN CALIDAD

- LOS TRES ENFOQUES CORRESPONDEN A LA EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE UNA MISMA PREOCUPACIÓN:

SATISFACER AL CLIENTE

- CORRESPONDEN A NIVEL CRECIENTE DE GENERALIDAD EN LOS CONCEPTOS Y DE IMPLICACIÓN DE LA EMPRESA

# CONTROL DE CALIDAD

- HA EXPERIMENTADO TAMBIÉN UNA EVOLUCIÓN EN EL TIEMPO:
  - VERIFICACIÓN
  - CONTROL ESTADISTICO DEL PRODUCTO
  - CONTROL ESTADISTICO DEL PROCESO

# VERIFICACIÓN

- SE APLICA DESDE LA ANTIGÜEDAD
- SE REALIZA LA INSPECCIÓN SOBRE EL 100% DEL TRABAJO REALIZADO
- SE REALIZA LA INSPECCIÓN SOBRE EL TRABAJO YA TERMINADO
- SOLO SE INSPECCIONA EL PRODUCTO O EL RESULTADO DEL SERVICIO (no el diseño, ni el proceso, ...)

# VERIFICACIÓN

- Pretende ser un filtro que proteja al consumidor
- Suele ser realizada por personas distintas a quienes realizan la producción (p.e.: el Depto. de Calidad)
- Con ello se gana imparcialidad, pero se pierde la implicación de producción en la calidad

**Gracias**