

CALIDAD y CALIDAD TOTAL

¿Qué es la Calidad?

Edward Deming:

“Aptitud o capacidad de un producto o servicio para satisfacer necesidades”

Philip Crosby:

“Aptitud o capacidad de un producto o servicio para satisfacer necesidades”

J. Juran:

“Calidad es la aptitud al uso”

En resumen:

“Calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confiere la aptitud para satisfacer necesidades expresas o implícitas”

La calidad como valor

El concepto de valor es la relación calidad/precio de un producto, es decir, lo mejor dentro del uso al que el producto se destina vs su precio de venta.

Cuando la calidad se define como valor, la decisión de compra se tomaría comparando esta relación con otros productos.

Pero debido a la constante demanda del mercado y el interés en nuevos atributos o valor agregado, ha llevado al concepto multidimensional de calidad total como creación de valor que tiene:

- Una dimensión externa o de mercado: Calidad proporciona valor al cliente con eficacia y satisfacción del cliente.
- Una dimensión interna: Enfatizando eficiencia y productividad, poca variabilidad, como herramienta para identificar una estrategia de cultura organizativa y desempeño y como instrumento para conducir un cambio cultural y organizativo (mejora continua).
- Una dimensión global: Definir características en elementos del sistema de valor para los grupos de interés clave.

Las 8 dimensiones de la Calidad

- Dimensión 1: Desempeño
- Dimensión 2: Características
- Dimensión 3: Fiabilidad
- Dimensión 4: Conformidad al diseño
- Dimensión 5: Durabilidad
- Dimensión 6: Calidad de Servicio
- Dimensión 7: Estética
- Dimensión 8: Percepción

La definición de Calidad siempre ha sido un tema de gran discusión, lo que podría parecer para muchos un simple concepto cuando se medita con más profundidad 'Calidad' tiene una connotación difícil de homogeneizar y precisar.

La definición más básica de un producto con calidad es cuando este cumple con las expectativas del cliente, sin embargo, aún esta definición es demasiado ambigua para ser considerada como la adecuada. Y para poder desarrollar una definición más completa queremos hablar de algunas de las dimensiones de la calidad de un producto o servicio.

Dimensión 1: Desempeño

¿El producto o servicio realizan las funciones que supone deben hacer dentro de el margen de algunas tolerancias definidas?

El desempeño suele ser una fuente de discordia entre los clientes y los proveedores, en particular cuando las entregas no están adecuadamente definidas dentro de las especificaciones. El desempeño de un producto a menudo influye en la rentabilidad o reputación del usuario final. Como tal, muchos contratos o especificaciones incluyen daños relacionados con el desempeño inadecuado.

Dimensión 2: Características

¿El producto o servicio posee todas las características especificadas o requeridas para cumplir su propósito?

Aunque esta dimensión pueda parecer obvia, las especificaciones de desempeño rara vez definen las características requeridas en un producto. Por lo tanto, es importante que los proveedores que diseñan productos o servicios a partir de especificaciones de desempeño estén familiarizados con la utilización de dicho producto y mantengan estrechas relaciones con los usuarios finales.

Dimensión 3: Fiabilidad

¿El producto tiene un funcionamiento consistente acorde a las especificaciones?

La fiabilidad puede estar estrechamente relacionada con el desempeño. Por ejemplo las especificaciones de un producto pueden definir los parámetros de tiempo de actividad o la tasa aceptable de fallas.

La fiabilidad es un importante contribuidor de la imagen de la marca o la empresa y también es considerada una de las dimensiones fundamentales de la calidad por la mayoría de usuarios finales.

Dimensión 4: Conformidad al diseño

¿El producto o servicio cumple con las especificaciones?

Si se desarrolla en función de una especificación de desempeño, ¿funciona como se especifica? si se desarrolla basado en una especificación de diseño ¿posee todas las características establecidas?

Dimensión 5: Durabilidad

¿Cuánto durará el producto y bajo que condiciones?

La durabilidad está estrechamente relacionada con la garantía. Los requisitos para la durabilidad del producto se incluyen a menudo dentro de los contratos y especificaciones. Por ejemplo, los aviones de combate adquiridos para operar desde el portaaviones incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad en el entorno naval tan exigente.

Dimensión 6: Calidad de Servicio

¿Es relativamente fácil mantener y reparar el producto?

A medida que los usuarios finales se centran más en el Costo Total de Propiedad que en los simples costos de adquisición, la facilidad de servicio (así como la fiabilidad) se están convirtiendo en una dimensión cada vez más importante de la calidad y los criterios de selección de productos.

Dimensión 7: Estética

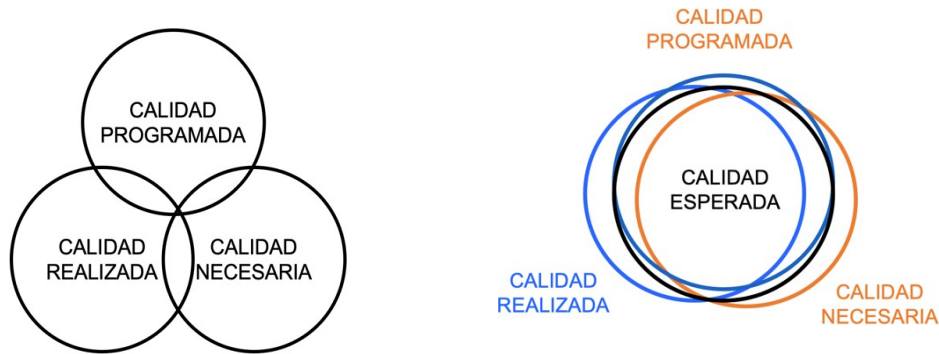
La apariencia de un producto es importante para los usuarios finales. Las propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa o marca. Las fallas o defectos que disminuyen las propiedades estéticas de un producto inclusive aquellas que no alteren otras dimensiones de la calidad, son a menudo causa de rechazo.

Dimensión 8: Percepción

Percepción es realidad. El producto o servicio puede poseer muy buenas o inclusive excelentes dimensiones de calidad pero sigue siendo víctima de las percepciones negativas del cliente o del público.

Por ejemplo, un producto de alta calidad puede obtener la reputación de ser de baja calidad basada en un servicio deficiente por parte de la instalación o los técnicos operativos. Si el producto no se instala o no se mantiene correctamente y tiene un fallo, dicho fallo suele asociarse con la calidad del producto y no con la calidad del servicio que recibe.

Trazabilidad de la Calidad



La calidad se construye en cada diseño y en cada proceso. No se puede crear a través de la inspección. (1950) Dr. Kaoru Ishikawa

El concepto de diseño cambia y evoluciona del simple diseño de productos al diseño de toda una cadena productiva incluyendo la administración de sus procesos. La participación de las áreas administrativas y de apoyo se vuelve indispensable para alcanzar una calidad adecuada, la responsabilidad es compartida e integral, lo que hace necesario un cambio en el estilo de liderazgo y dirección.

El diseño es la fase inicial en la generación de un producto, y repercute en todas las fases posteriores. Ahora ya no es permisible un diseñador lejano a la calidad, con un enfoque unicamente de "inspiración", fuera de actividades estandarizadas, organizadas y reguladas. El control de calidad tambien debe aplicarse en diseños "sobre-pedido" y no asumir la existencia de inmunidad a las relaciones y procedimientos de una organización.

Control de Calidad

- ✓ El control de calidad se basa en la inspección del producto terminado
- ✓ Se hacia énfasis en la uniformidad del producto se determinaba por comparación con estándares y mediciones
- ✓ El responsable de la calidad era el departamento o grupo de inspecciones y su tarea era inspeccionar, contar y clasificar

Ahora el control de calidad no puede tener un buen desempeño si no es apoyado por un correcto diseño.

No basta con controlar la calidad, la calidad se debe diseñar. La calidad se hace en el diseño del producto y de los servicios.

Aseguramiento de la Calidad

Siguiendo el proceso de simplificación y reducción de costes del control de calidad, los grandes compradores se dieron cuenta que para garantizar que sus proveedores les enviaran los productos cumpliendo sus especificaciones, era necesario organizar y documentar todos aquellos aspectos de su empresa que pudieran influir en la calidad del producto.

Aseguramiento de la Calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

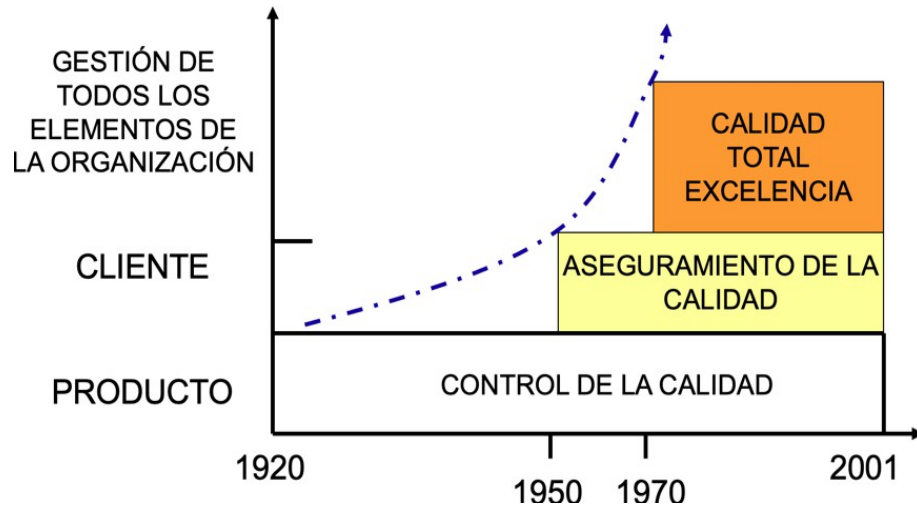
Funciones:

- Asegurar que se captan bien las necesidades de los clientes
- Estudiar y definir los métodos de control
- Certificar las operaciones de producción y aprovisionamiento
- Establecer los estándares de calidad
- Definir modos de actuación para la mejora y de reacción ante problemas
- Demostrar a los clientes que se toman todas las disposiciones que garantizan la calidad

Calidad Total (TQM)

En 1951, el Dr. Armand V. Feigenbaum habla por primera vez del control de calidad como un sistema que integra los esfuerzos de varios grupos en la organización para que todas las operaciones de la empresa desde la investigación de mercados, ingeniería, producción hasta el servicio se lleven a cabo con los niveles más económicos que permitan una satisfacción completa del consumidor. Esta visión se plasmaría en 1961 en un libro que lleva por título, usado por primera vez, de "Control de Calidad Total". Otra aportación importante fue la del Dr. Joseph M. Juran, quien visita Japón en 1954, definiendo al control de calidad con conceptos tales como la adecuación a las necesidades del cliente y la separación entre la calidad en el diseño y la calidad en la implantación o producción.

En definitiva, se desarrolla en la industria automotriz y de defensa, apunta a **procesos**. Pone principal énfasis en necesidades del cliente y para ello necesita que el responsable de la calidad sea **toda** la organización.



Definición:

Es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general.

Es una definición que describe un enfoque de gestión para el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente. En este esfuerzo, todos los miembros de una organización participan en la mejora de los procesos, productos, servicios y la cultura en la que trabajan.

Principales características:

1. **Centrado en el cliente:** El cliente determina en última instancia el nivel de calidad. No importa lo que haga una organización para fomentar la mejora de la calidad, capacitar a los empleados, integrar la calidad en el proceso de diseño o actualizar computadoras o software, el cliente determina si los esfuerzos valieron la pena.
2. **Participación total de los empleados:** Todos los empleados participan en el trabajo hacia objetivos comunes. El compromiso total de los empleados solo se puede obtener después de que el miedo haya sido eliminado del lugar de trabajo, cuando se ha producido el empoderamiento y cuando la administración ha proporcionado el entorno adecuado. Los sistemas de trabajo de alto rendimiento integran los esfuerzos de mejora continua con las operaciones comerciales normales. Los equipos de trabajo autogestionados son una forma de empoderamiento.

3. **Centrado en el proceso:** Una parte fundamental de TQM es un enfoque en el pensamiento de proceso. Un proceso es una serie de pasos que toman insumos de proveedores (internos o externos) y los transforman en productos que se entregan a los clientes (internos o externos). Se definen los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso y las medidas de rendimiento se monitorean continuamente para detectar variaciones inesperadas.
4. **Sistema integrado:** Aunque una organización puede consistir en muchas especialidades funcionales diferentes a menudo organizadas en departamentos estructurados verticalmente, son los procesos horizontales que interconectan estas funciones los que son el foco de la TQM.
5. **Enfoque estratégico y sistemático:** Una parte crítica de la gestión de la calidad es el enfoque estratégico y sistemático para lograr la visión, misión y objetivos de una organización. Este proceso, llamado planificación estratégica o gestión estratégica, incluye la formulación de un plan estratégico que integra la calidad como un componente central.
6. **Mejora continua:** Un gran aspecto de la GCT es la mejora continua del proceso. La mejora continua impulsa a una organización a ser analítica y creativa en la búsqueda de maneras de ser más competitiva y más eficaz para satisfacer las expectativas de las partes interesadas.
7. **Toma de decisiones basada en hechos:** Para saber qué tan bien se está desempeñando una organización, se necesitan datos sobre medidas de desempeño. TQM requiere que una organización recopile y analice continuamente datos para mejorar la precisión de la toma de decisiones, lograr consenso y permitir la predicción basada en la historia pasada.
8. **Comunicaciones:** En tiempos de cambio organizativo, así como parte de la operación diaria, las comunicaciones eficaces juegan un papel importante en el mantenimiento de la moral y en la motivación de los empleados en todos los niveles. Las comunicaciones implican estrategias, método y puntualidad.

Los beneficios son varios, pero todos terminan en definitiva en la satisfacción del cliente

- Aumento en la satisfacción del cliente.
- Trabajo interno de la empresa más eficaz.
- Incremento de la productividad.
- Mayores beneficios.
- Menores costos.
- Mayor calidad en los productos elaborados.

Herramientas para la mejora

Las principales son:

- Diagramas causa-efecto.
- Diagramas de flujo de procesos.
- Plantillas para recolección de datos.
- Histogramas y diagramas de Pareto.
- Control estadístico de procesos.

Una de las más usadas y que veremos más adelante en el curso es el control estadístico de procesos o CEP, donde para entender su enfoque desglosaremos la propia definición

- **Control:** mantener algún tipo de situación dentro de unas fronteras.
- **Estadístico:** con la ayuda de números o datos.
- **Proceso:** combinación de gente, equipo, materiales (documentos) método y medio ambiente.