

TEMA 1- INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

INTRODUCCIÓN: el término calidad viene a corresponder a un conjunto de técnicas, procedimientos, modos de enfoque que llegan a constituir una disciplina concreta, objeto de estudio independiente y específico. Esto se está consolidando como requisito indispensable para el desarrollo y comercialización de productos y servicios

1. DEFINICIONES:

- Juran:
 - o la calidad es la aptitud al uso
 - o calidad consiste en NO tener deficiencias
- VI congreso Nacional de Calidad:
 - o Nivel de satisfacción del cliente interno y externo
 - o La satisfacción que experimentan los ciudadanos cuando en los servicios recibidos perciben el cumplimiento de sus expectativas al menor coste posible
- **Normalizada:** Conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas

2. ENFOQUES que coexisten en la apreciación de la calidad:

- trascendente: mediante la experiencia -similar a la belleza o justicia-
- basado en el producto: algo inherente a las características y prestaciones
- basado en el cliente: subjetivamente, a través de las necesidades y expectativa de los clientes
- **basado en la fabricación:** una máxima aproximación del producto a las especificaciones efectuadas
- basado en el valor: el valor de mercado de un producto permite evaluar la calidad

...Y DIMENSIONES DE LA CALIDAD:

- Características principales son las prestaciones más importantes del producto o servicio
- Características secundarias: son las prestaciones adicionales que no contribuyen a satisfacer – la frontera entre secundarias y principales es muy difusa y variable- las necesidades básicas del cliente
- Conformidad con especificaciones
- Comportamiento en servicio: ausencia de fallos, disponibilidad
- Duración o caducidad
- S.A.T.
- Estética
- Percepción: la calidad debe de ser percibida por los clientes mediante la imagen de marca

3. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

Etapa Artesanal : bajo la supervisión y dirección de un maestro artesano. Éste puede apreciar, de manera directa, los requerimientos del cliente y su grado de satisfacción

Etapa Industrial: después de la Revolución Industrial (Taylor); con los cambios en la organización de la empresa, aparecen estas **fases**:

- 1) aparece el operario “inspector de calidad” pero los procedimientos son costosos –se aplican al producto finalizado- y se encuentran, en ocasiones, en conflicto con la estrategia de la empresa.
- 2) Walter aplica la calidad al proceso mediante métodos estadísticos y gráficos lineales para presentar y analizar, nace el “control de calidad” como disciplina
- 3) Calidad en diseño, es en esta fase donde se decide y compromete gran parte de la calidad final de los productos

Etapa actual y las principales filosofías:

- Control Total de la Calidad (Feigenbaum y Juran): generalizar el empleo de técnicas de control de calidad y de metodologías de calidad a las diversas fases del ciclo productivo.
- Círculos de Calidad (Juse): actividad cooperativa llevada a cabo por los operarios próximos a la actividad a analizar y sin que tuviera en el grupo una vinculación jerárquica clara, tan sólo se precisaba la existencia de un moderador
- Cero Defectos: se fundamenta en la preparación y motivación del personal de la organización para obtener productos libres de todo tipo de defectos, resultando posible conseguir una calidad excelente con criterios económicos.
- Calidad Total (Ishikawa): involucra todos –objetivos, actuaciones, información y motivación- los recursos de la empresa u organización, especialmente en los recursos humanos.
- Certificación de Calidad: constancia documental del seguimiento de una cierta norma, se encuentran muy generalizados
- Premios de Calidad: modelos de mejora de calidad y de excelencia –lo mejor- de calidad

4. GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD - *se amplían en el temario*-en el ámbito productivo. Aspectos:

- Organización y gestión: engloba la planificación de la calidad y la gestión de la información documental. Son implantados según 2 objetivos:
 - o Gestión Interno: infiere confianza sobre el producto o servicio a la propia organización
 - o Aseguramiento Externo:
- Tratamiento de los datos de productos y procesos: disciplina generalmente estadística
- Mejora de la calidad: lleva la idea de mejora –continua e incremental-