

Definición de Calidad

La calidad es un concepto que ha ido variando con los años y que existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas.

Algunas definiciones:

- "Satisfaer plenamente las necesidades del cliente"
- "Cumplir las expectativas del cliente"
- "Lograr productos y servicios con cero defectos"
- "Hacer bien las cosas desde la primera vez"
- "Una categoria tendiente siempre a la excelencia"
- "Calidad no es un problema, es una solucion"

Precursores de la Calidad

Edwards Deming: (1900 - 1993): fundador de la Calidad Total. En 1950 viaja a Japón y enseña a producir calidad. En 1980 las corporaciones americanas comenzaron a prestarle atención.

Kaoru Ishikawa: (1915, Tokio): La teoría de Ishikawa era manufacturar a bajo costo. Uno de los logros más importantes de la vida de Kaoru Ishikawa fue contribuir al éxito de los círculos de calidad. Para promoverlo con la participación de todos, hay que dar educación en Control de Calidad a todo el personal, desde el presidente hasta los operarios.

Dr. Joseph M. Juran. (1904, Rumania), ha sido llamado el padre de la calidad ó "gurú" de la calidad y el hombre quien "enseñó calidad a los japoneses".

Calidad: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es " adecuación al uso".

Calidad Total:

La Calidad Total (1949, Japón) es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios.

COMO SE LOGRA???

CÍRCULOS DE CALIDAD TOTAL (CCT)

***"LA CALIDAD DE UNA ORGANIZACIÓN
DEPENDE DEL ENTUSIASMO Y HABILIDAD
DE SUS DIRIGENTES."***



COMO FUNCIONAN LOS CCT: Los CCT están constituidos por un pequeño grupo de empleados (de 5 a 15 personas) quienes se reúnen para identificar, analizar y resolver diversos problemas. Lo ideal sería que los miembros de cada círculo pertenezcan a la misma área de trabajo

Mejora Continua

"días"

El mejoramiento continuo más que un enfoque o concepto es una estrategia, y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos, pues el proceso debe ser progresivo. No es posible pasar de la oscuridad a la luz de un solo paso.

En el caso de las empresa, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO / IRAM / COPC / VMO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir el objetivo de la calidad.

Proceso de mejoramiento continuo.

"Proceso" implica una secuencia relacionada de acciones, de pasos, y no tan solo un conjunto de ideas;

"Mejoramiento" significa que este conjunto de acciones incrementa los resultados de rentabilidad de la empresa, basándose en variables que son apreciadas por el mercado (calidad, servicio, etc) y que den una ventaja diferencial a la empresa en relación a sus competidores;

"Continuo" implica que dado el medio ambiente de competencia en donde los competidores hacen movimientos para ganar una posición en el mercado, la generación de ventajas debe ser algo constante.

CICLO DE LA CALIDAD

Tomar acciones de forma tal de mejorar continuamente la performance del proceso.

Establecer los objetivos y los procesos necesarios de forma tal de obtener resultados de acuerdo a los requerimientos del cliente y a políticas del organismo.



Medir y monitorear los procesos según los objetivos establecidos, las políticas y requerimientos del cliente y de la organización.

Implementar los procesos.

Excelencia

Ha de alcanzarse mediante un proceso de Mejora Continua, aumentando las capacidades del personal, la eficiencia de las maquinas, de las relaciones con el publico, entre los miembros de la organización, con la sociedad.

Peters y Waterman, en 1970 aprox: "8 claves para obtener la excelencia y el éxito":

1. **Alta predisposición a la acción:** firme oposición a la conformidad. Puertas abiertas IBM.
2. **Identificación y alto compromiso con el consumidor:** las empresas privilegian el compromiso con los consumidores o usuarios y la confianza. Obtienen ideas de los consumidores para mejorar.

3. **Dar autonomía y decisión empresaria a los gerentes:** lograr leones que se comporten en cada puesto como si fueran verdaderos empresarios.
4. **Buscar metas de productividad fundamentalmente a través de las personas:** en el personal esta la fuente de incremento de la productividad.
5. **Tener un sistema de valores compartido:** objetivos claros para poder poner manos a la obra.
6. **Tender a un criterio de diversificación dentro de lo conocido:** búsqueda de una administración estratégica que impulse el crecimiento y disminuya los riesgos.
7. **Tener una estructura simple y No burocrática.**
8. **Otorgar libertad para crear dentro de un marco controlado.**

Resumiendo que es la Calidad....

<https://youtu.be/J7QRduVQg-k>

<https://youtu.be/uQqwwUvSFCI>

<https://youtu.be/je-fJCOS0fk>