

Integración entre la Gestión de la Calidad y de la Formación Empresarial



➤ BLOQUE IV: INTEGRACIÓN DE AMBOS SISTEMAS DE GESTIÓN

• **Tema 6:** GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

Josefa García Mestanza
M^a Paz Andrés Reina




**Open
Course
Ware**

Índice:



- 6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total**
- 6.2. Modelos de Gestión de la Calidad Total**
- 6.3. El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM)**

6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

Antecedentes

Los gurús americanos tempranos:

Deming

Juran

Feigenbaum



Los gurús japoneses:

Ishikawa

Imai

Taguchi



Los nuevos gurús occidentales:

Crosby

Garvin



6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

W. Edwards Deming:

Para lograr la transformación de la empresa en lo referente a calidad, se requiere:

- A. Analizar cómo mejorar la calidad mediante el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar (PDCA).



6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

PLAN:

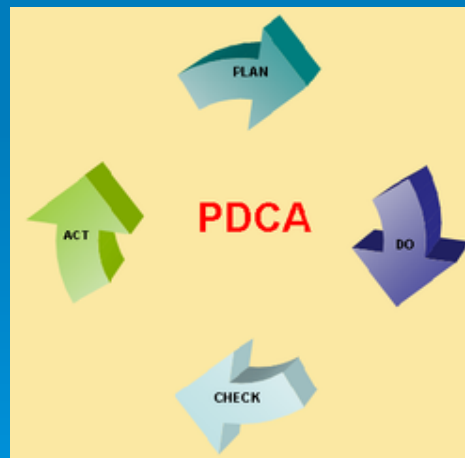
- Identificar el proceso a mejorar
- Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso
- Analizar e interpretar los datos
- Establecer los objetivos de funcionamiento del proceso
- Detallar las especificaciones a imponer a los resultados esperados
- Definir los procesos necesarios para conseguir estos objetivos, verificando las especificaciones

DO:

- Ejecutar los procesos definidos en el paso anterior
- Documentar las acciones realizadas

ACT:

- Modificar los procesos según las anteriores para alcanzar los objetivos con las especificaciones iniciales
- Si se han detectado en el paso anterior, aplicar nuevas mejoras
- Documentar el proceso



CHECK:

- Volver a recopilar datos de control y a analizarlos.
- Compararlos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si ha producido mejora
- Documentar las conclusiones

... Y volver a empezar!!!
Iteración indefinida del ciclo

6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

W. Edwards Deming:

Lograr la transformación de la empresa en lo referente a calidad, requiere:

- **Concienciar** a todos los integrantes de la O. para que proporcionen, con su trabajo, satisfacción a otros (clientes internos y/o externos).
- **Captar** la dispersión en las estadísticas, así como el control de procesos mediante el empleo de cuadros de control y su aplicación.

6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

LOS 14 PUNTOS DE DEMING

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y/o servicio
2. Adoptar la nueva filosofía de trabajo
3. Eliminar la dependencia de la inspección en masa
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio únicamente
5. Mejorar constante y continuamente todas las actividades de planificación, producción y servicio
6. Instituir la formación y la re-formación en el trabajo
7. Adoptar e implantar el liderazgo
8. Desechar el miedo
9. Derribar las barreras entre los diferentes grupos de personal
10. Suprimir los *slogans*, exhortaciones y metas para la mano de obra
11. Anular los cupos numéricos para la mano de obra y los objetos numéricos para la dirección
12. Eliminar las barreras que privan a las personas de sentirse orgullosas de su trabajo, como la calificación anual o el sistema de méritos
13. Implantar un programa vigoroso de educación y automejora para todo el mundo
14. Poner a trabajar a todas las personas de la empresa para conseguir la transformación

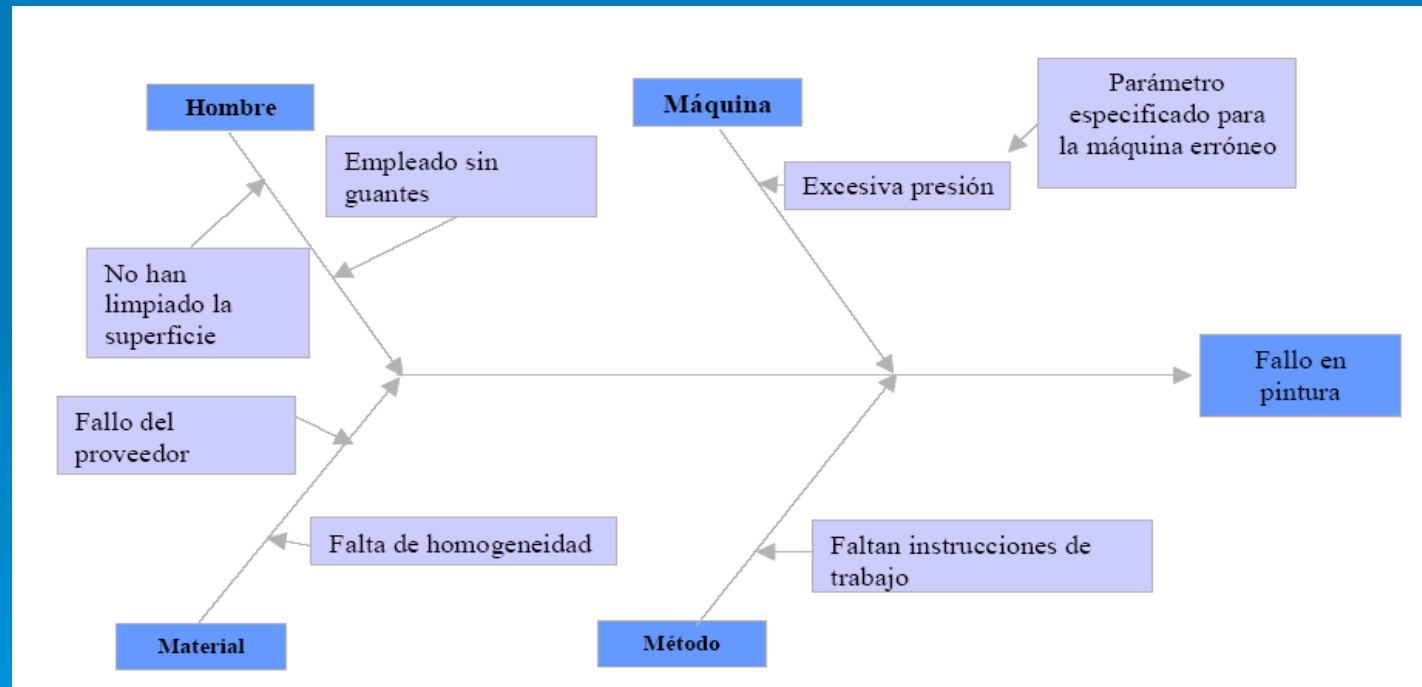
6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

Revisión de su propia filosofía:

- Apreciación por un sistema
- Conocimiento de la teoría estadística
- Teoría del conocimiento
- Conocimientos de psicología

6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

Desarrolló el diagrama de Ishikawa (de espina de pescado)



6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

Herramientas estadísticas de la calidad

7 antiguas herramientas básicas de la calidad:

1. Diagrama de causa-efecto
2. Análisis de Pareto
3. Estratificación
4. Histogramas
5. Gráficos de control del proceso
6. Diagramas de dispersión
7. Hojas de recogida de datos

Las herramientas avanzadas o de gestión:

1. Comprobación de hipótesis
2. Diseño de experimentos (método Taguchi)
3. Técnicas de investigación operativa, etc.

Combinación de las anteriores:

1. Benchmarking
2. *Just in time*
3. Reingeniería de procesos

6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

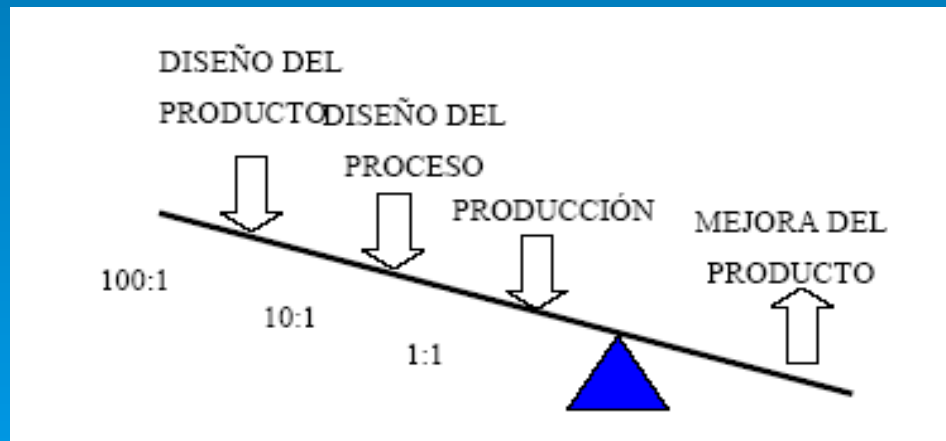
Imai:

Establece la filosofía del kaizen

Considerar que a través de marcarse y efectuar pequeñas mejoras se consiguen retos cada vez mayores.

Taguchi:

Centró los esfuerzos en el diseño de productos fuertes ante las variaciones del medio y desarrolló la función de pérdida.



6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

Philip B. Crosby:

El estándar de funcionamiento debe ser “cero defectos”.

Para ello considera dos aspectos:

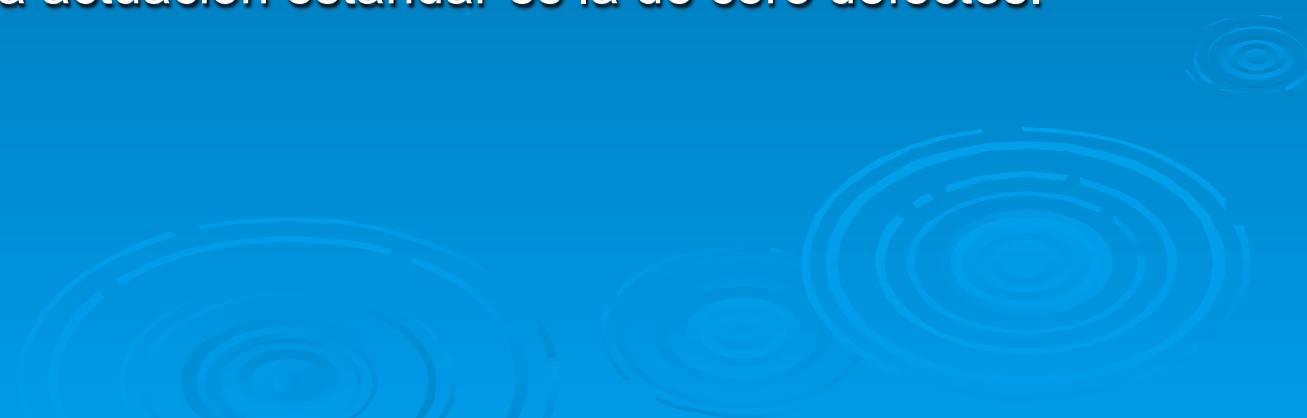
- Actitud: Hay que orientar los esfuerzos de las personas en tal sentido.
- Aptitud: Ofreciendo la formación necesaria.

Muchos de los problemas de calidad en las empresas pueden prevenirse mediante el manejo adecuado de la operación del control de calidad.



6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

DESARROLLÓ LOS CINCO ABSOLUTOS DE LA CALIDAD:

- 1) Conformidad con las necesidades.
 - 2) No existe otra cosa como un problema de calidad.
 - 3) No existe otra cosa como la economía de la calidad.
 - 4) La única medida de actuación es el coste de la calidad.
 - 5) La única actuación estándar es la de cero defectos.
- 
- A decorative graphic consisting of several sets of concentric circles, resembling ripples in water, located in the bottom right corner of the slide. The circles are light blue and have a subtle gradient.

6.1. Antecedentes, Principios e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total.

INSTRUMENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD:

- Cuadro de Madurez en la Administración de la Calidad.
- Proceso de Mejoramiento de la Calidad (14 pasos para mejorar la calidad).
- Programa para Asegurar la Calidad.
- Evaluación del Estilo Gerencial.

6.2. Modelos de Gestión de la Calidad Total.

Premio Malcom Baldrige:

- Introduce el término de liderazgo en calidad.
- Introduce el concepto de satisfacción del cliente, por lo que el papel de la recogida y análisis de datos como base para la toma de decisiones es fundamental.
- Pone gran énfasis en que los resultados deben ser cuantificables, medibles y comparados con las empresas líderes.
- Cuenta con un procedimiento para poder concursar.

6.2. Modelos de Gestión de la Calidad Total.

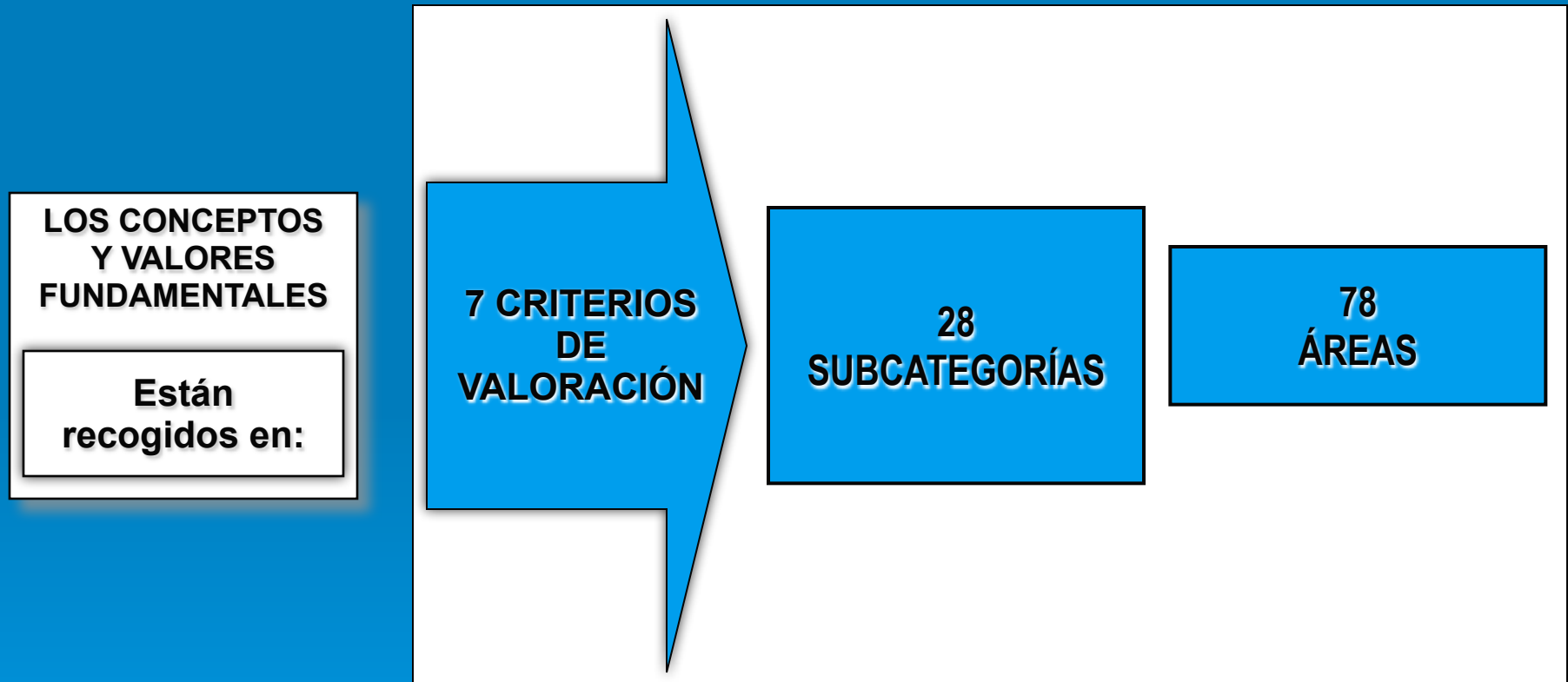
Premio Malcom Baldrige:

Los conceptos y valores fundamentales en que están basados los criterios son:

1. Calidad orientada al cliente.
2. Liderazgo de la Alta Dirección.
3. Mejora continua.
4. Participación y desarrollo de los empleados.
5. Flexibilidad/agilidad en la respuesta.
6. Diseño de la calidad y su percepción.
7. Planificación a largo plazo.
8. Planes de acción basados en hechos, datos y análisis.
9. Atributos relacionados con la satisfacción del cliente.
10. Comparaciones con la competencia.
11. Comparaciones con los líderes del mercado.
12. Cooperación.
13. Responsabilidad pública.

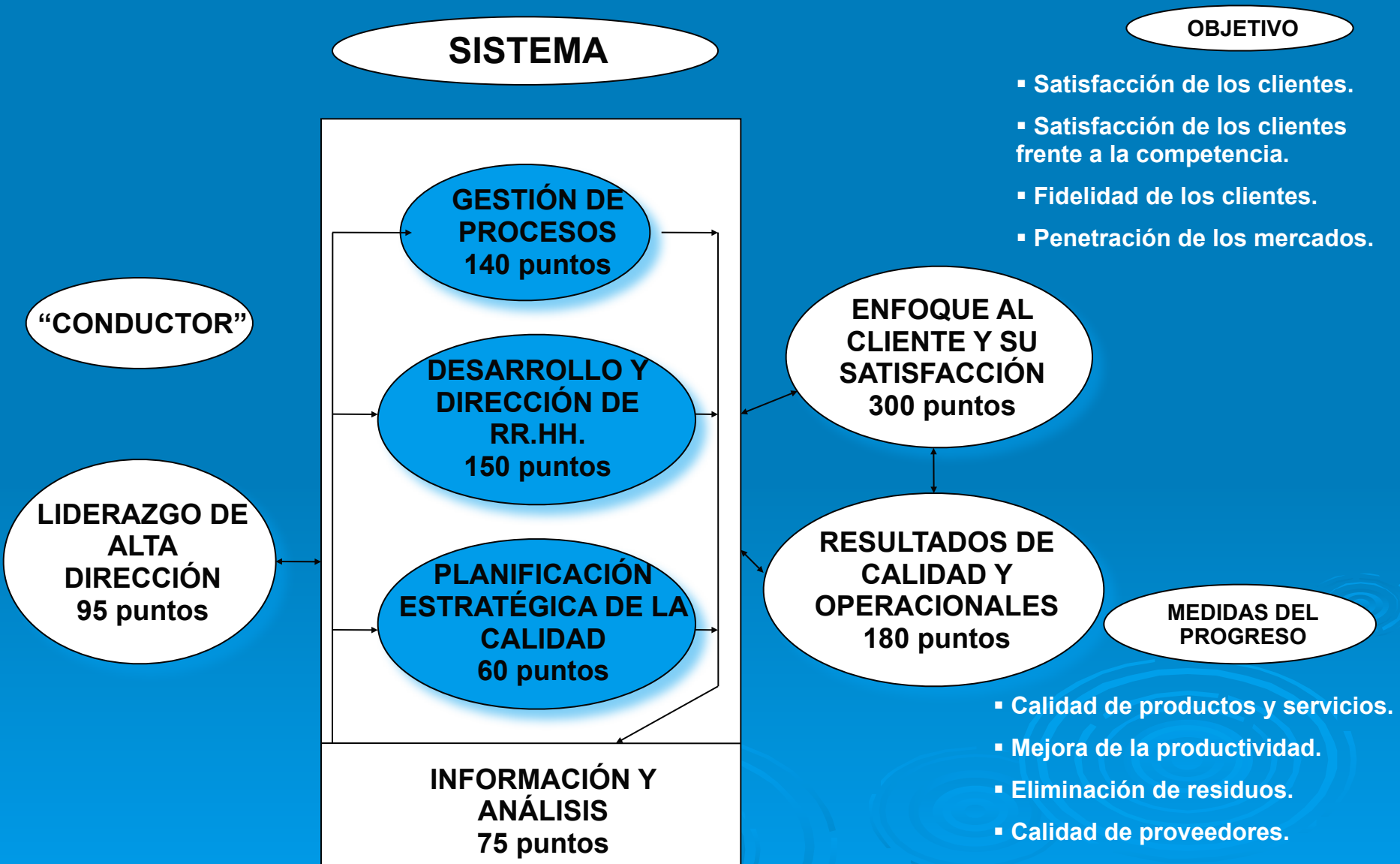
6.2. Modelos de Gestión de la Calidad Total.

Premio Malcom Baldrige:



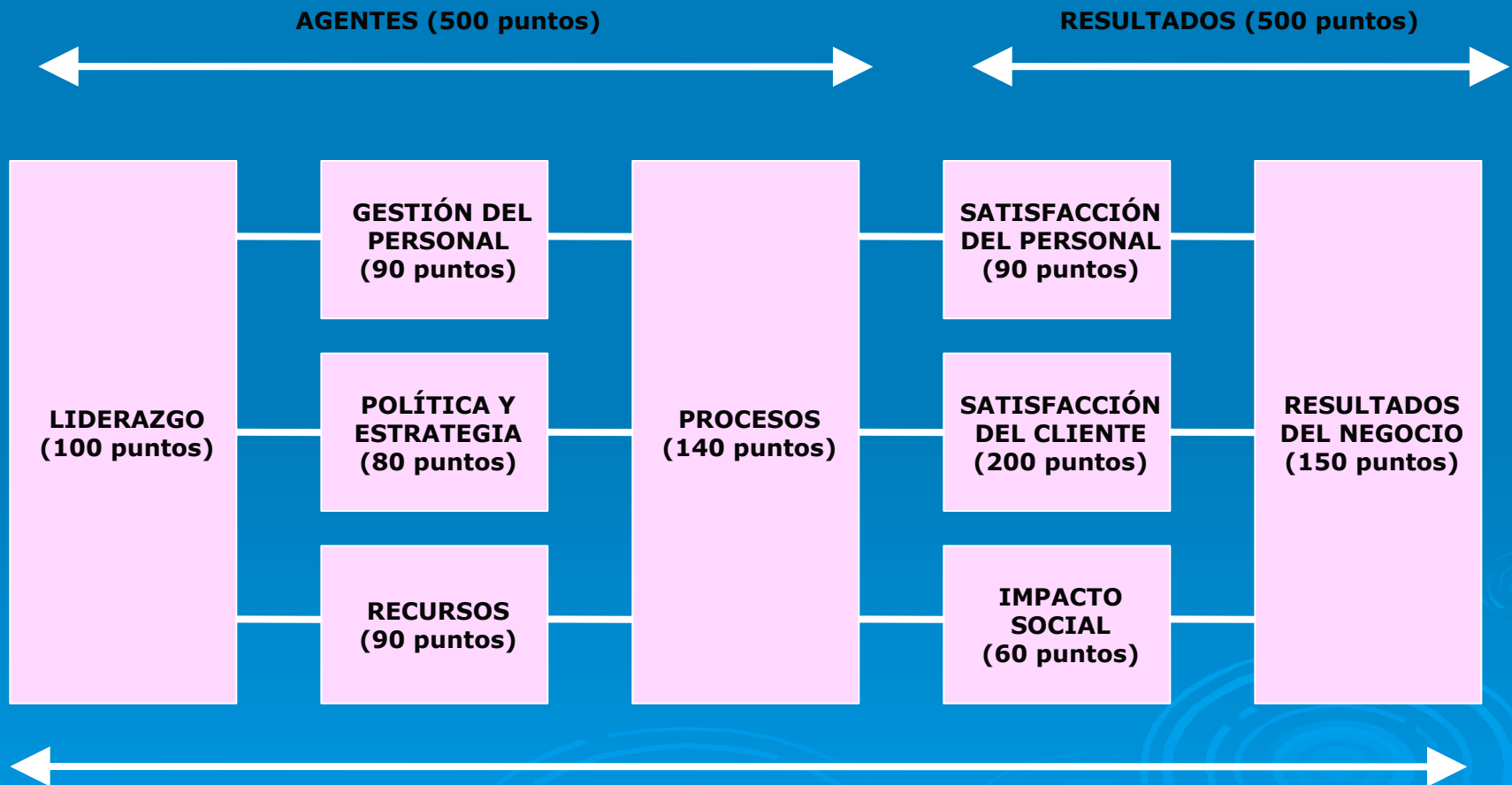
6.2. Modelos de Gestión de la Calidad Total.

CRITERIOS Y PUNTUACIÓN DEL MODELO AMERICANO:



6.3. EL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL (EFQM).

CRITERIOS Y PUNTUACIÓN DEL MODELO EUROPEO:



“Avanzar es cosa de todos”

Josefa García Mestanza
M^a Paz Andrés Reina

