

[illegible]



# MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL

Podemos definir el modelo de gestión de la calidad total como una filosofía de gestión cuyo objetivo es suministrar productos con un nivel de calidad que satisfaga a nuestros clientes y que simultáneamente consigan la motivación y satisfacción de los empleados, gracias a un proceso de mejora continua en los procesos de la organización y a la participación de todas las personas que forman parte de la organización o que se relacionan con la misma de forma directa





# PRINCIPIOS

- 01 Orientación al cliente
- 02 Liderazgo y compromiso de la dirección
- 03 Dirección por políticas
- 04 Orientación a los procesos
- 05 Formación
- 06 Trabajo en equipo





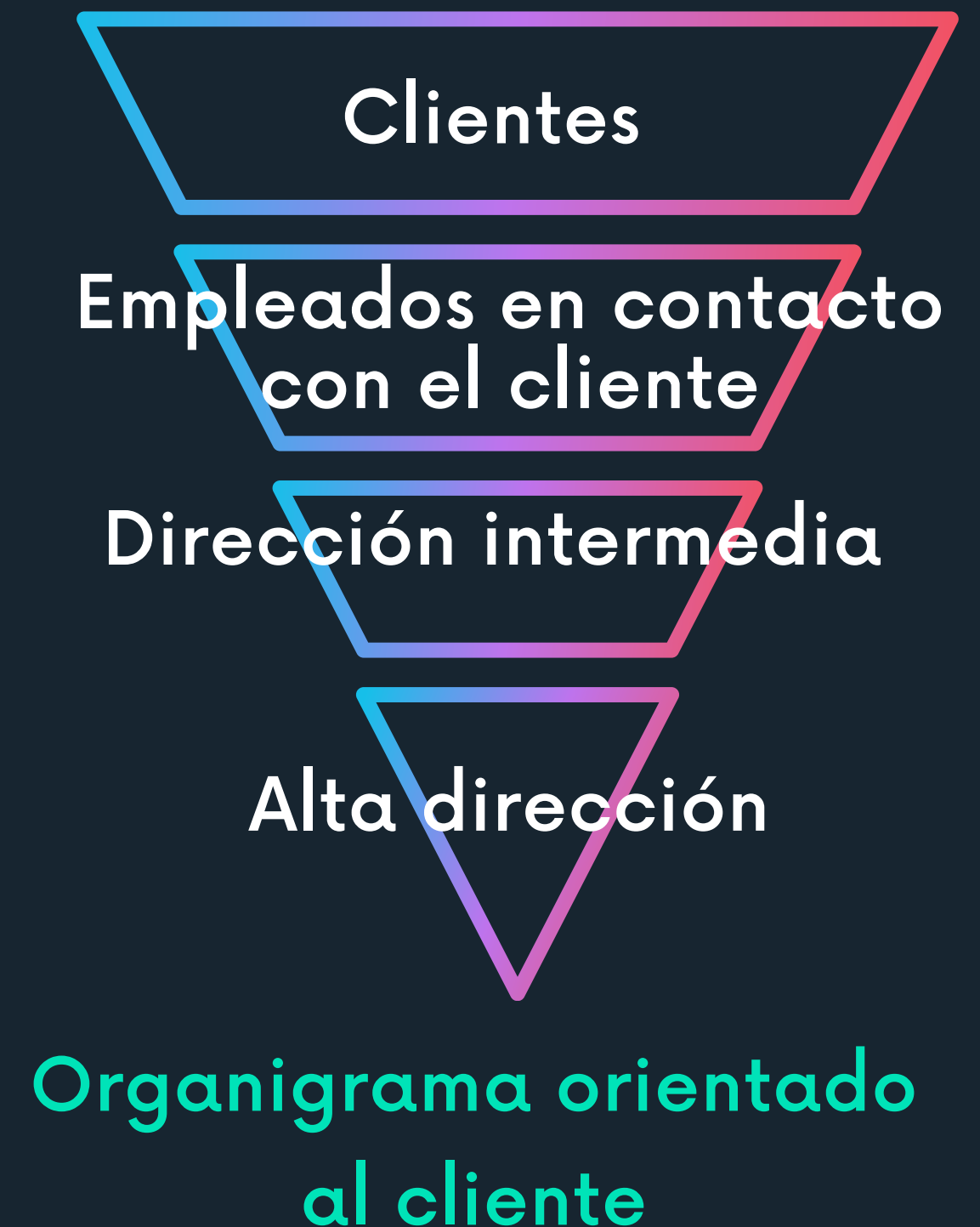
# PRINCIPIOS

- 07 **Sistemas de medición y control**
- 08 **Mejora continua y reingeniería**
- 09 **Participación total**
- 10 **Nueva estructura organizativa**
- 11 **Cooperación con proveedores y clientes**



# ORIENTACIÓN AL CLIENTE

El certificador último de la calidad será el cliente



# ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Etapas para lograr la satisfacción del cliente

• Identificación de los clientes  Segmentación

• Recolección de información sobre clientes

Contacto directo

Observación del comportamiento

Encuestas

Paneles de consumidores

Reunionres de grupo

Análisis de quejas y sugerencias

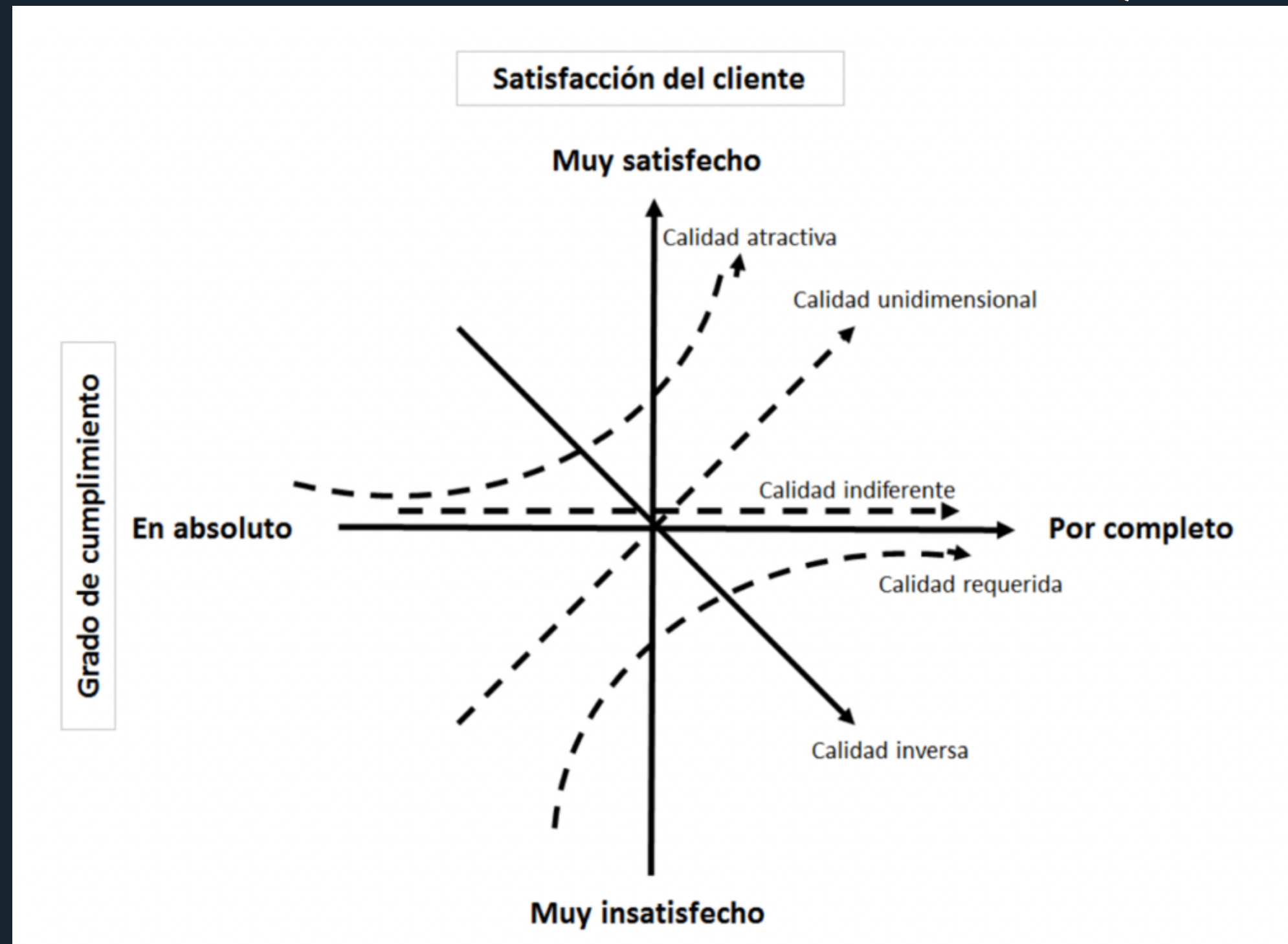
Experimentación

# ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Etapas para lograr la satisfacción del cliente

- Comprensión de las necesidades del cliente

Modelo de Kano



# ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Etapas para lograr la satisfacción del cliente

- Administrar las relaciones con el cliente



MKT de relaciones

## TRANSACCIÓN PUNTUAL

Compromiso con los clientes

Estándares de servicios enfocados al cliente

Formación y delegación de autoridad

Gestión efectiva de las quejas

## FIDELIDAD

Añadir beneficios financieros

Añadir beneficios sociales

Creación de dependencias estructurales



# LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

“Si quieres construir un barco, no empieces por buscar madera, cortar tablas o distribuir el trabajo, sino que primero has de evocar en los hombres el anhelo de mar libre y ancho.”

(Antoine de Saint-Exupéry)

# LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

- Crear una visión estratégica y valores claros de la calidad
- Fomentar un entorno flexible y escasamente burocratizado
- Establecer expectativas elevadas
- Comunicar los resultados y reconocer el mérito de los que han contribuido a la mejora
- Compromiso, participación del personal y transmisión de entusiasmo
- Integrar en las decisiones cotidianas los valores de la calidad y la responsabilidad de la empresa ante la sociedad
- Proporcionar los recursos y medios necesarios para la formación de los trabajadores en técnicas de calidad y para la fijación de incentivos adecuados



# DIRECCIÓN POR POLÍTICAS

Sistema de implantación y control para alcanzar el éxito de los planes y de sus estrategias, analizando los problemas corrientes, desplegando políticas y metas, y con acciones correctoras de todas las personas involucradas en la organización.

## ETAPAS

- Análisis de la situación
- Definición de la política
- Despliegue de la política
- Ejecución de la política
- Control periódico de resultados y diagnóstico del presidente

# ORIENTACIÓN A PROCESOS

## TIPOS DE PROCESOS

- Procesos de producción y entrega
- Procesos de diseño
- Procesos de suministros y finanzas
- Procesos de apoyo

¿Sabes lo que haces?

¿Sabes para quién lo haces?

¿Sabes cómo lo haces?

¿Conoces el proceso de cómo lo haces?

¿Cuáles son las características de calidad de tu trabajo?

¿Qué indicadores utilizas?

¿Qué haces si no alcanzas el mínimo aceptable?



# FORMACIÓN

Toda organización englobada dentro de principios de Calidad, debe de realizar y fomentar la formación necesaria de todas las personas que integran la misma.

Técnicas de calidad

Técnicas de trabajo en equipo

Planificación sistemática de la formación

Técnicas o herramientas estadísticas

# TRABAJO EN EQUIPO

Pequeños números de personas con habilidades complementarias, que están comprometidas con una finalidad común.

- Desarrollar lista de problemas
- Escoger el problema a resolver
- Reunir información
- Enfocar la atención
- Encontrar las causas
- Desarrollar soluciones
- Elegir las mejores soluciones
- Desarrollar un plan de seguimiento
- Implantar la solución y vigilar



# SISTEMAS DE CONTROL DE OBJETIVOS

Estos sistemas deben recoger datos relativos a...

- Necesidades de los clientes.
- Actuación de productos y servicios.
- Rendimiento de operaciones.
- Evaluación del mercado.
- Comparación con la competencia.
- Actuación de los proveedores.
- Actuación de los empleados.
- Rendimiento financiero.

# MEJORA CONTINUA Y REINGENIERÍA DE PROCESOS

La mejora continua es un proceso de carácter dinámico que implica la realización de cambios graduales, pero muy frecuentes, estandarizando los resultados obtenidos tras cada mejora alcanzada. Su idea básica es que siempre es posible hacer mejor las cosas.

La reingeniería de procesos es volver a concebir la idea esencial y rediseñar radicalmente los procesos a fin de conseguir mejoras significativas en calidad, coste, servicio y velocidad.



# PARTICIPACIÓN TOTAL

La dirección debe fomentar...

- La participación del trabajador en el análisis de procesos y problemas
- Participación en la búsqueda de soluciones, en la innovación y en la toma de decisiones
- Participación en los beneficios a través de una remuneración y reconocimiento adecuados
- Valores como la confianza y la honestidad
- Comunicación abierta entre todos los miembros de la organización
- Trabajo en equipo, mejorando las condiciones de trabajo y la motivación
- Formación continua a todos los niveles de la empresa

# NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizacional debe aplicarse bajo una organización del tipo funcional-transversal. Existen dos tipos de directores, los funciones y los de proceso.

En paralelo a la pirámide organizacional, debe existir una estructura forma por: comité de calidad, dirección de calidad, equipos de mejora de la calidad. Estos últimos, están conformados a su vez por círculos de calidad, grupos de mejora y grupos de intervención.

# COOPERACIÓN CON PROVEEDORES Y CLIENTES

Respecto a los proveedores...

- Intercambio de información oportuna, eficaz y transparente
- La información tiene que continuar en un proceso de realimentación constante a lo largo de todo el proceso
- Planificar de forma conjunta programas de reducción de costes
- Buscar ineficiencias cuando surgen discrepancias en el proceso de suministro y no a culpables

Respecto a los clientes...

- Intercambio de información oportuna, eficaz y transparente
- La atención de las quejas y sugerencias
- Fomentar el buen servicio para la fidelidad del cliente