



# **GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL**

**Evolución de la Calidad**

**PRESENTADO POR:**

**ING. AQUILES FIALLOS MGCT**



## Objetivos del tema:

- Definir calidad
- Determinar los tipos de calidad
- Comprender la evolución de la calidad
- Comprender lo que es cliente interno y externo



# EVOLUCION DE LA CALIDAD

**Calidad** es un concepto difícil de definirlo por su constante evolución y al definirlo, se va insertando en la época. Estudiar su evolución, permite entender todos los “nombres” de este “modo de vida”. Sin embargo diremos que CALIDAD es:

- La que abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o servicio para serle útil a quien se sirva de el.
- Es hacer las cosas bien desde la primera vez
- Es mejora continua
- Aquello que sirve para el propósito para el cual se invierte capital para adquirirlo.
- Pero sobre todo, **es un estilo de vida** donde lo que se busca es **la satisfacción del cliente.**





**Para dar una definición completa, se deben tomar en cuenta los siguientes elementos:**

- ¿Quiénes son nuestros clientes?
- ¿Dónde están?
- ¿Qué quieren?
- ¿Somos capaces de ofrecer los productos y servicios que los satisfagan?
- ¿Tenemos lo que ofrecemos al alcance de nuestros clientes?
- ¿Respondemos con velocidad a sus necesidades?
- ¿Nos diferenciamos de la competencia como para ser preferidos?
- ¿Qué tan eficiente somos en el uso de los recursos?



# TIPOS DE CALIDAD

- **Calidad de diseño:** es un conjunto de características que satisfacen al consumidor potencial y permite que el producto tenga viabilidad tecnológica de fabricación.
- **Calidad de conformancia:** conjunto de características dadas a un producto durante su proceso de elaboración las cuales deben ajustarse a lo especificado en el diseño.
- **Calidad al consumidor:** conjunto de características del producto que satisfacen al usuario y sus necesidades con cualidades como precio, durabilidad, seguridad, ecológico, simple, funciones operativas excelentes(velocidad, capacidad, etc).



# ETAPAS O ERAS DE LA EVOLUCION DE LA CALIDAD

La calidad ha transitado por diversas eras:

- ERA DE LA INSPECCION (Siglo XIX)
- CONTROL ESTADISTICO DE PROCESOS (30's)
- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (50's)
- ADMINISTRACION ESTRATEGICA POR CALIDAD TOTAL (90's)
- ERA DE LA INNOVACION Y TECNOLOGIA (hoy en día)





# ANTES DE LA INSPECCION

Desde antes de iniciar con la era de la inspección, siempre se dieron las 3 calidades y en general había calidad pero era un proceso mas “cara a cara”.





# ERA DE LA INSPECCION

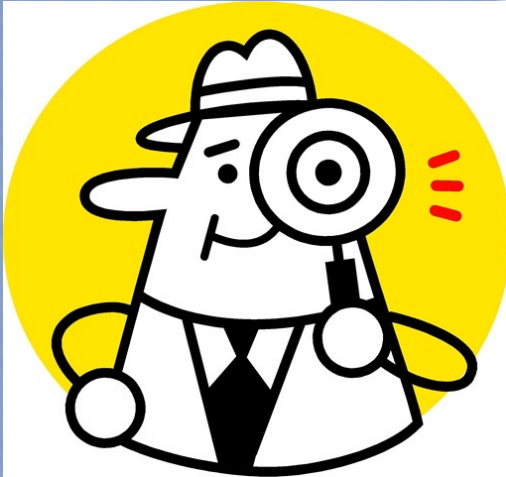
Con la revolución industrial se fueron creando las ciudades, los mercados y en general la industria y se necesitó un instrumento de medición creándose la “inspección”, en esta era surgió el comerciante o intermediario entre fabricantes y usuarios perdiéndose la atención “cara a cara”.







# ERA DE LA INSPECCION



Esta etapa se caracterizo por la detección y solución de problemas generados por la falta de uniformidad del producto. Aquí nace la figura del INSPECTOR que era el encargado de vigilar o examinar los productos. Es una era RE-ACTICA donde teníamos mayores costos, deshechos, riesgo y re-procesos.

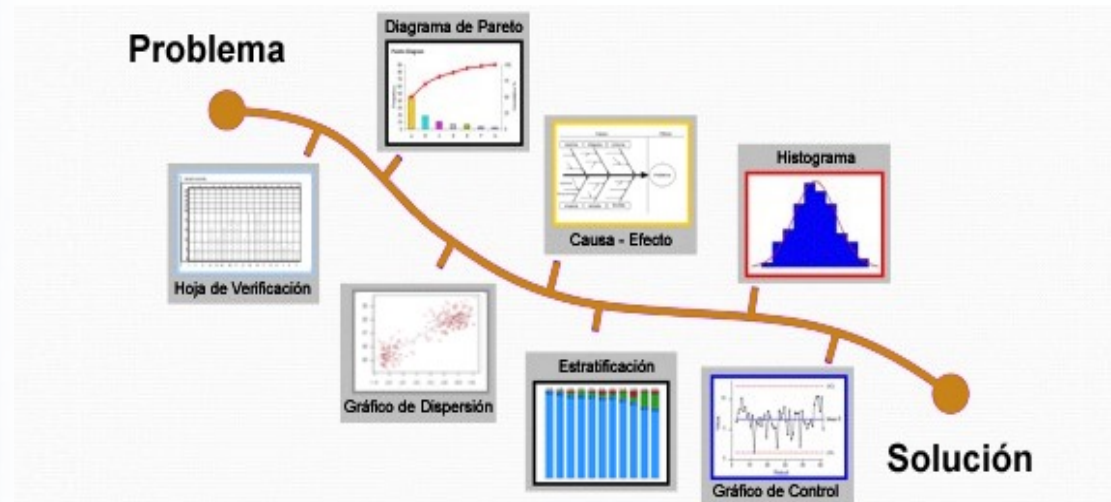


# ERA DEL CONTROL ESTADISTICO DE PROCESOS

Se enfoco en el control de los procesos, a través de métodos estadísticos para reducir la inspección.

El proceso era mas PRO-ACTIVO. La inspección se realizaba ya solo por **muestreo**.

En esta era se generaron muchos aportes al control estadístico con la creación de las cartas de control de Walter Shewhart.





# ERA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

En esta era se vio que se requería que **todos los departamentos de la organización estuvieran involucrados** en el proceso de calidad.

Se iniciaron con la documentación de diseños, planeaciones y ejecución de políticas de calidad.



En esta era J. Juran definió la calidad como adecuar las características de un producto al uso que le va a dar el consumidor.





# ERA DE LA ADMINISTRACION ESTRATEGICA POR CALIDAD TOTAL

En esta era se inicio a dar énfasis en el **mercado** y las necesidades del consumidor, reconociendo lo estratégico de la calidad en el proceso de competitividad.





# ERA DE LA ADMINISTRACION ESTRATEGICA POR CALIDAD TOTAL



**Sólo se  
puede retener  
un cliente  
sabiendo que  
quiere.**

Se definió la importancia de la satisfacción del cliente interno y externo y se inicio con definir lo que es una **“Cultura de Calidad”**, los proyectos estaban orientados a la permanencia en el mercado revisando siempre **¿Que quiere el cliente?** Y procurando un proceso con menos errores desarrollando sistemas como 6 sigma.



# CLIENTE INTERNO Y CLIENTE EXTERNO



**INTERNO:** entidad que pertenece a la misma organización y al cual se le da servicio directo. Es el que detiene sus funciones si no se satisface su necesidad.

**EXTERNO:** entidad que se satisface del producto o servicio final de la organización. No son excluyentes uno del otro.







# TIPOS DE CLIENTES

## 1. CLIENTE INTERNO (Colaboradores)

Deben sentir amor por su empresa y trabajo.

## 2. CLIENTE EXTERNO (Consumidores o usuarios)

Entenderlo mejor que la competencia y corregir a tiempo problemas en calidad y servicio.





# ERA DE LA INNOVACION Y TECNOLOGIA

Esta es una mega tendencia. En esta era hay cambios muy rápidos del mercado y todo depende que tan agiles son los negocios para responder a estos. Lo que conocemos como **COMPETITIVIDAD** y cambio constante.

Por lo que la tendencia es hacia:

- Tecnología de punta







# ERA DE LA INNOVACION Y TECNOLOGIA

- Innovación



- Bajos costos

\$\$\$

Disminución  
de Costos



dreamstime.com

Aquí se eliminan muchos paradigmas que no dejan desarrollar a las personas, empresas ni países.

**PARADIGMA:** palabra griega que viene de paradeigma y significa modelo o ejemplo a seguir.





# Puntos importantes

- Definición - elementos a evaluar -
- Tipos de calidad:
  - Diseño
  - Conformancia
  - Al consumidor
- Eras de la calidad
  - Inspección
  - Control estadístico
  - Aseguramiento
  - AECT
    - Cliente interno y externo
  - Megatendencia: Innovación y tecnología
- Paradigma