

1. La calidad en la empresa

LA EMPRESA:

- Organización de Recursos
(humanos, materiales y financieros)
- que ofrece Bienes *(productos o servicios)*
- a un mercado de Clientes *(consumidores o usuarios)*
- para obtener Beneficios económicos



1. La calidad en la empresa

LOS BIENES DE CONSUMO

- La empresa ofrece bienes de consumo al mercado.
- Estos Bienes pueden ser:
 - ❖ Productos.
 - ❖ Servicios.



1. La calidad en la empresa

LOS BIENES DE CONSUMO

Producto \Rightarrow **SE VENDE**

Bien tangible

lo definen sus características

Servicio \Rightarrow **SE PRESTA**

Bien intangible

lo definen sus funciones

- En la práctica existen pocos productos o servicios puros.
- Normalmente cada producto lleva asociado un servicio



1. La calidad en la empresa

LOS BIENES DE CONSUMO

Los Bienes se definen por sus *atributos*.

Estos atributos pueden ser de dos tipos:

- **Características (*del producto*):**

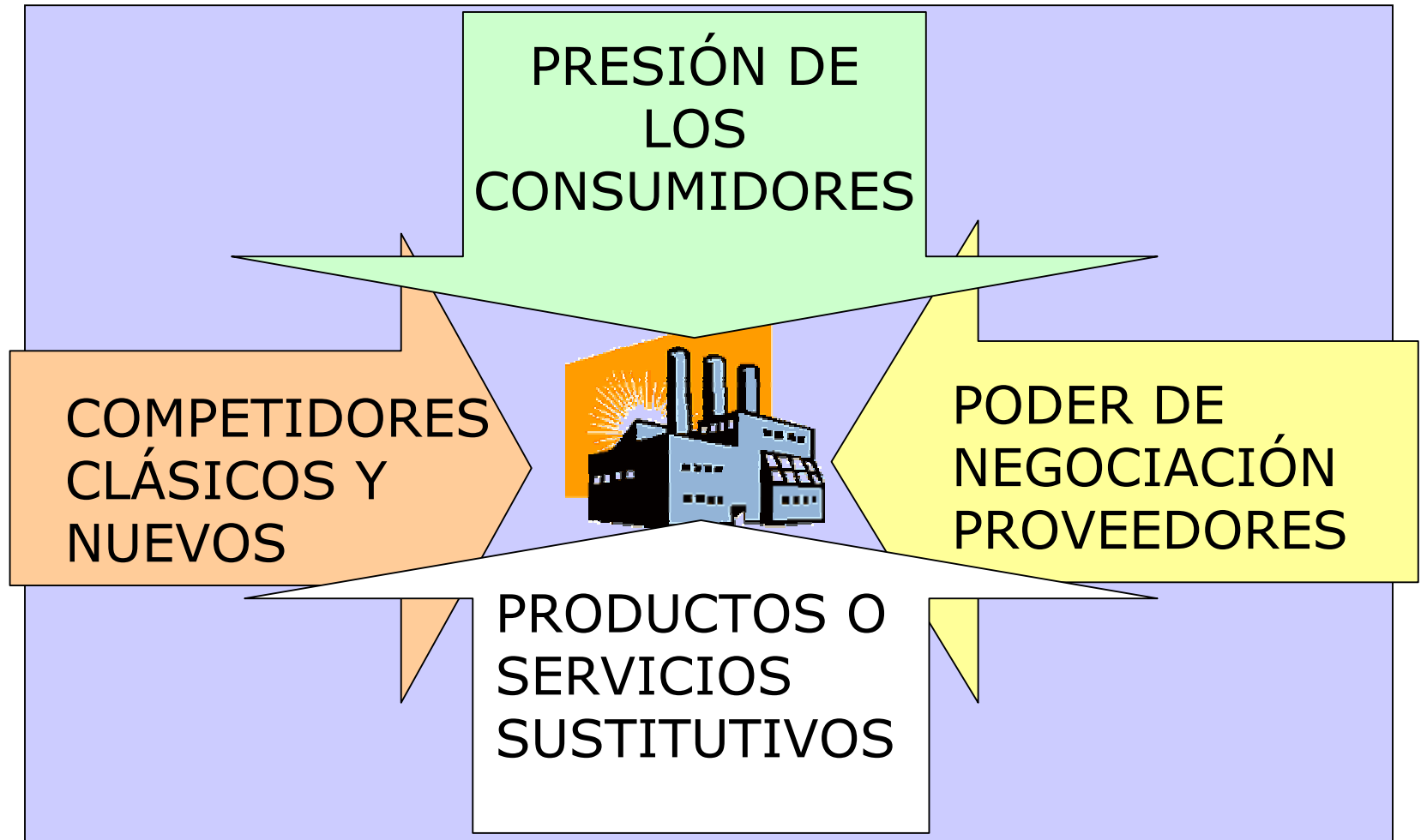
Es un atributo objetivo tangible y mensurable,
Forman parte de las especificaciones técnicas que se entregan al cliente.

- **Funciones (*del servicio*):**

Es un atributo subjetivo intangible y no mensurable,
Se percibe de diferente manera por cada usuario.



1. La calidad en la empresa



AMENAZAS DE LA EMPRESA ACTUAL



1. La calidad en la empresa

LA CALIDAD ES LA CLAVE DE LA COMPETITIVIDAD:

La calidad adquiere gran importancia en la gestión de las empresas de los países con “ECONOMÍA DE MERCADO” debido a :

1. El exceso de oferta
2. La liberalización de los aranceles
3. La globalización de la economía
4. El culto al consumo
5. La madurez de los mercados



1. La calidad en la empresa

FACTORES PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD

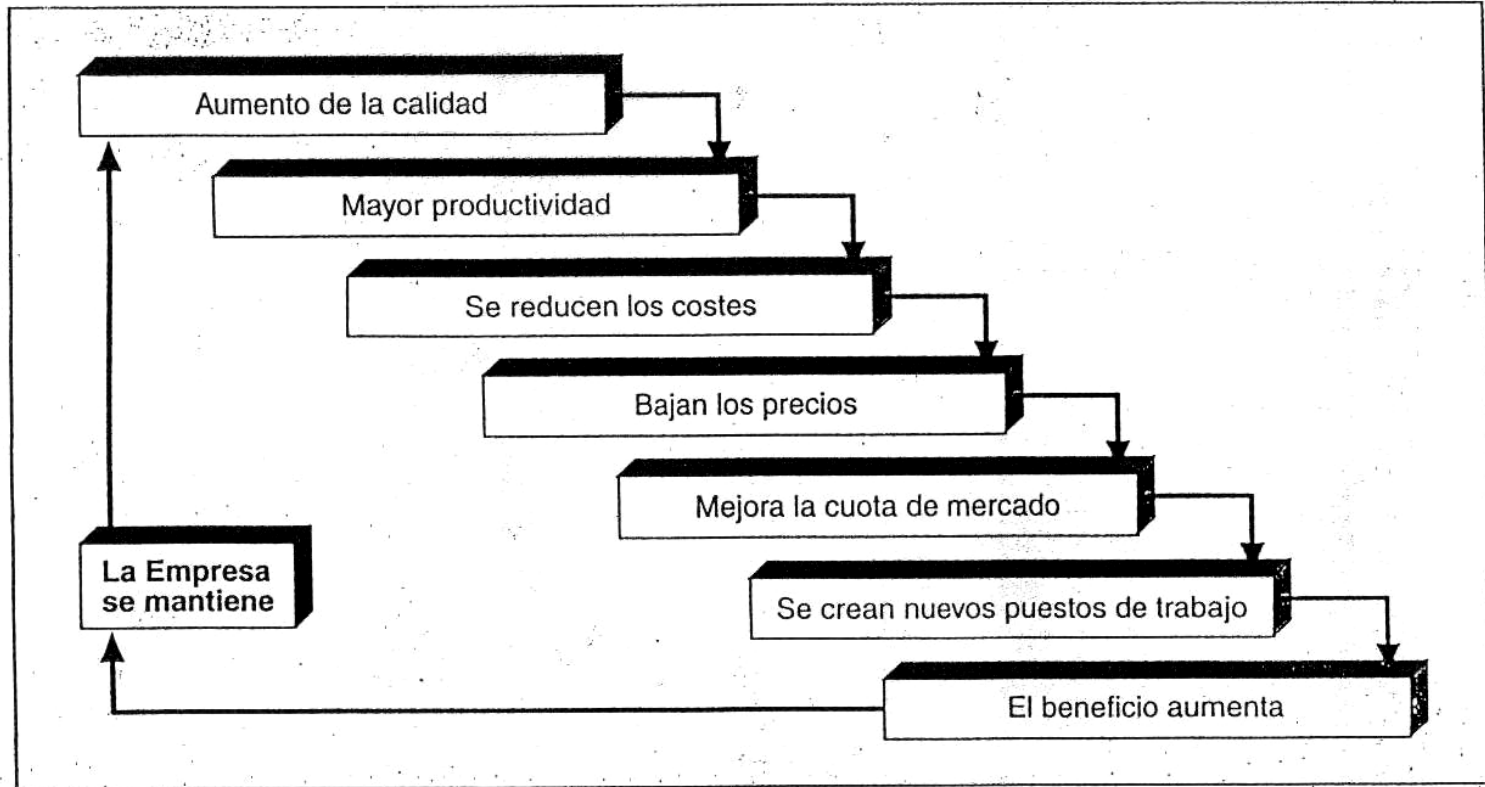
Innovación ⇒ Inversión realizada para crear nuevos bienes y/o para mejorar sus atributos.

Costes ⇒ La reducción de los costes de todo tipo puede permitir a la empresa disminuir sus precios y aumentar sus beneficios.

Calidad ⇒ La capacidad para identificar y satisfacer las necesidades de los clientes al menor coste posible y cumpliendo permanentemente los requerimientos del bien ofrecido



1. La calidad en la empresa



Reacción en cadena de Deming.



1. La calidad en la empresa

ACLARACIONES DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- **calidad \neq lujo**
- **calidad \neq niveles superiores de atributos**
- **calidad = la obtención regular y permanente del bien (producto o servicio) ofrecido a los clientes**



1. La calidad en la empresa

ACLARACIONES DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Si
el atributo de un tren de cercanías es realizar su recorrido en 8 horas y
el 100% de los trenes cumplen con el horario,

Entonces
estaremos con una excelente calidad,
porque estamos cumpliendo las especificaciones.



1. La calidad en la empresa

ACLARACIONES DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Si

el tren de alta velocidad debe realizar el mismo recorrido en 2 horas y
el 10% de los trenes tarda 3 horas,

Entonces

estaremos ante una pésima calidad,
porque no cumplimos las especificaciones.



1. La calidad en la empresa

ACLARACIONES DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Si

El cliente busca un coche económico para uso diario en entorno urbano y trayectos cortos,

Entonces

Un vehículo de lujo, de grandes dimensiones y de alto consumo no cumple las expectativas, por lo tanto no es un producto de calidad para ese cliente.



1. La calidad en la empresa

INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA CALIDAD:

- 1 Identificación de las necesidades de los clientes =>
=> CONOCER AL CLIENTE
- 2 Satisfacción de una manera regular de esas necesidades =>
=> CUMPLIR SIEMPRE ESPECIFICACIONES
- 3 Obtención de los productos, o servicios, al mínimo coste =>
=> HACER LAS COSAS BIEN A LA PRIMERA



1. La calidad en la empresa

1.- Identificar las necesidades de los clientes

- Dpto. de Publicidad y Marketing.
- Dpto. Comercial y Ventas.
- Dpto. de I+D+I

(Investigación+Desarrollo+Innovación)



1. La calidad en la empresa

2.- Satisfacer las necesidades de los clientes de una manera regular y constante

- Dpto. de Diseño.
- Dpto. de Ingeniería de Procesos.
- Dpto. de Fabricación.



1. La calidad en la empresa

3.- Obtener bienes al mínimo coste

- Dpto. de Compras.
- Dpto. de Administración y Contabilidad.
- Dpto. de Dirección



1. La calidad en la empresa

Algunas definiciones de CALIDAD:

- ➔ Capacidad para identificar y satisfacer regularmente las necesidades de los clientes al mínimo coste posible.
- ➔ Producir con cero defectos.
- ➔ Hacer las cosas bien a la primera.



1. La calidad en la empresa

Algunas definiciones de CALIDAD:

➔ Conjunto de propiedades de una cosa que permiten apreciarla como mejor que las restantes (*R.A.E.*).

➔ Conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas (*UNE-EN-ISO 8402*).



1. La calidad en la empresa

Algunas definiciones de CALIDAD:

- ➔ Satisfacción del cliente (*Deming*)
- ➔ Satisfacción de las expectativas del cliente (*Feigenbam*)
- ➔ Adecuación al uso previsto (*Juran*)
- ➔ Cumplir especificaciones (*Crosby*)
- ➔ Resultado de la interacción de dos dimensiones:
 - la objetiva -lo que se ofrece al cliente- y
 - la subjetiva -lo que el cliente quiere- (*Shewart*)
- ➔ Diseñar, desarrollar, manufacturar y mantener un producto de la manera más económica, más útil y más satisfactoria para el cliente (*Ishikawa*)
- ➔ Pérdidas mínimas ocasionadas a la sociedad durante la vida útil de un producto (*Taguchi*)



1. La calidad en la empresa

Ciclo de vida de un producto:

