

## ***9. La organización de la calidad***

### **LA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN**

- Dpto. Administración y Finanzas
- Dpto. Personal (RR.HH.)
- Dpto. Marketing
- Dpto. Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I)
- Dpto. Ingeniería de Procesos
- Dpto. Compras
- Dpto. Fabricación
- Dpto. Logística (almacenamiento, transporte y distribución)
- Dpto. Comercial
- Dpto. Postventa ó Servicio de Asistencia Técnica (S.A.T.)
- Dpto. Calidad...



## *9. La organización de la calidad*

### **LA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN**

➤ Los **PUESTOS DE TRABAJO** se caracterizan por una serie de tareas o funciones a realizar por cada uno de los trabajadores de la empresa.

Los puestos de trabajo se relacionan entre sí por medio de **DEPENDENCIAS JERARQUICAS**.

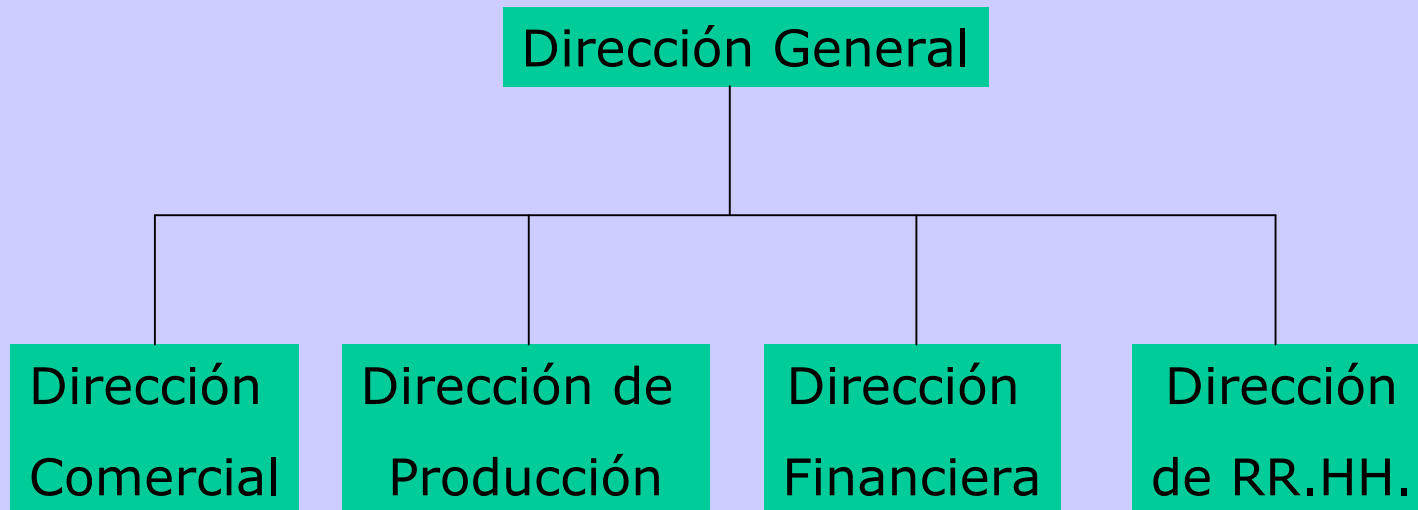
➤ Los puestos de trabajo unidos por sus dependencias jerárquicas forman una **ESTRUCTURA PIRAMIDAL** de la empresa...

que se representa por el **ORGANIGRAMA** empresarial.



## *9. La organización de la calidad*

### **ORGANIGRAMA EMPRESARIAL**



## ***9. La organización de la calidad***

### **LA FUNCIÓN CALIDAD EN LA EMPRESA**

- Marketing debe identificar las necesidades de los clientes
- Producción debe hacer las cosas bien a la primera
- etcétera...
- La calidad es una función transversal, dado que afecta a todas los departamentos de la empresa

***\* Es necesario crear nuevos puestos de trabajo cuya función sea la mejora continua de la calidad en la empresa***



## *9. La organización de la calidad*

### **LA CALIDAD COMO FUNCION TRANSVERSAL**

➤calidad del proceso:

Vela por la capacidad y la estabilidad del proceso.

➤calidad de las compras:

Vela por la selección de proveedores.

➤calidad de producto:

Vela por conseguir cero defectos.

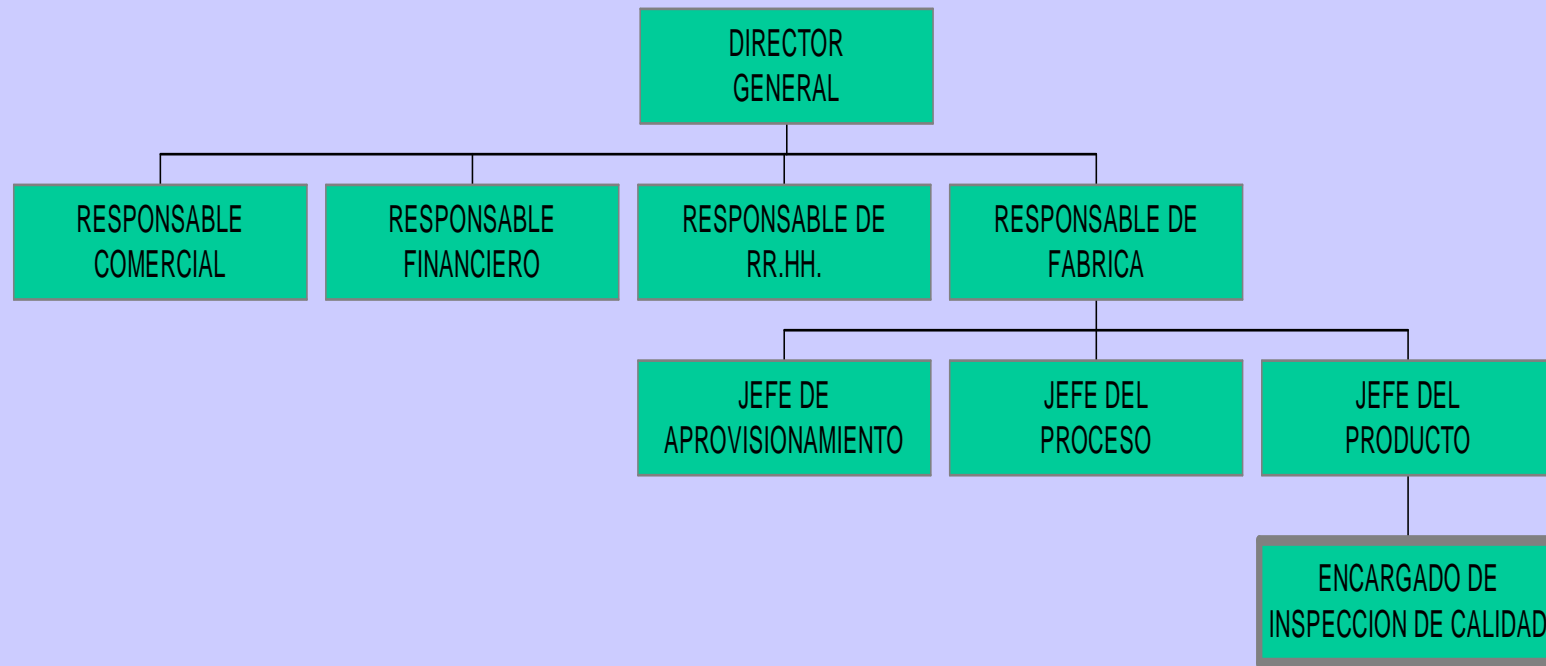
➤calidad del servicio:

Vela por la satisfacción del cliente.



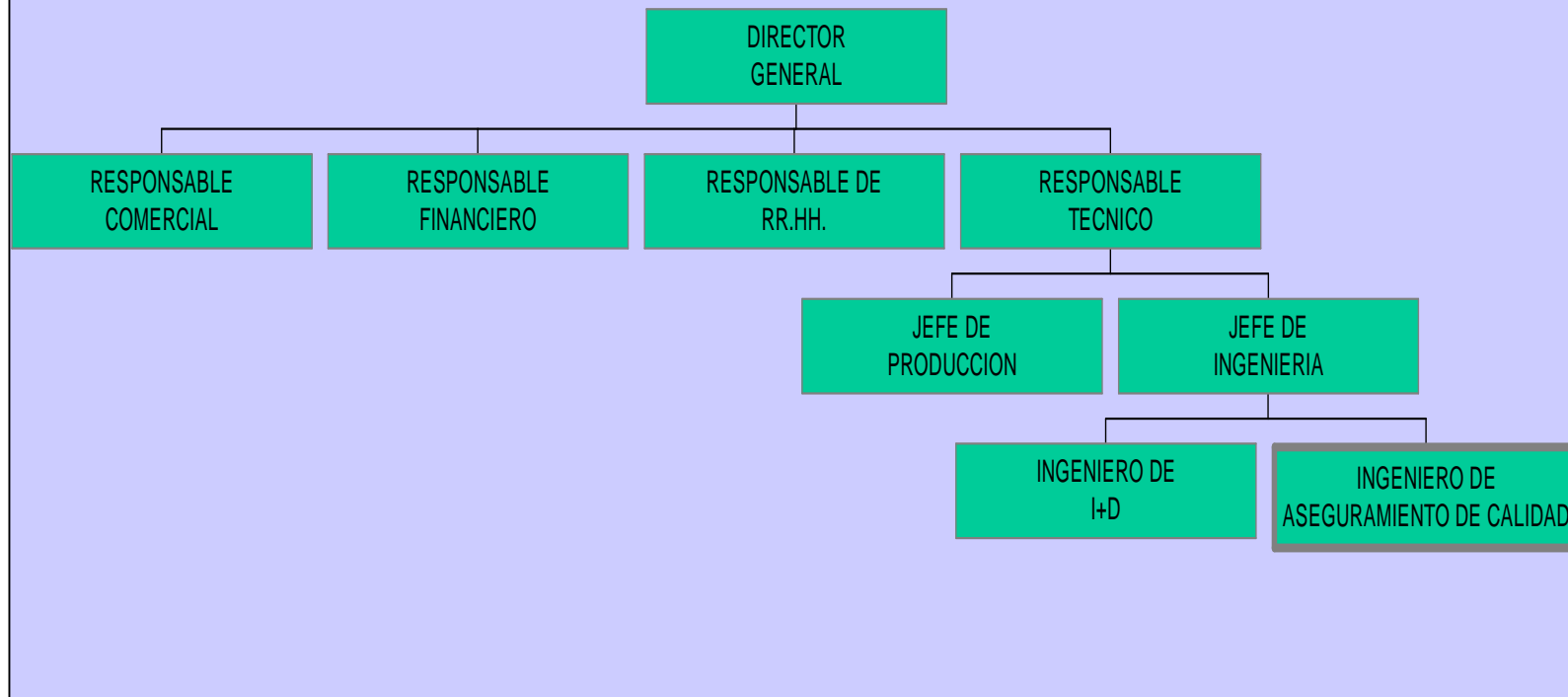
## *9. La organización de la calidad*

### **LA CALIDAD EN SECTOR INDUSTRIAL (1 de 3)**



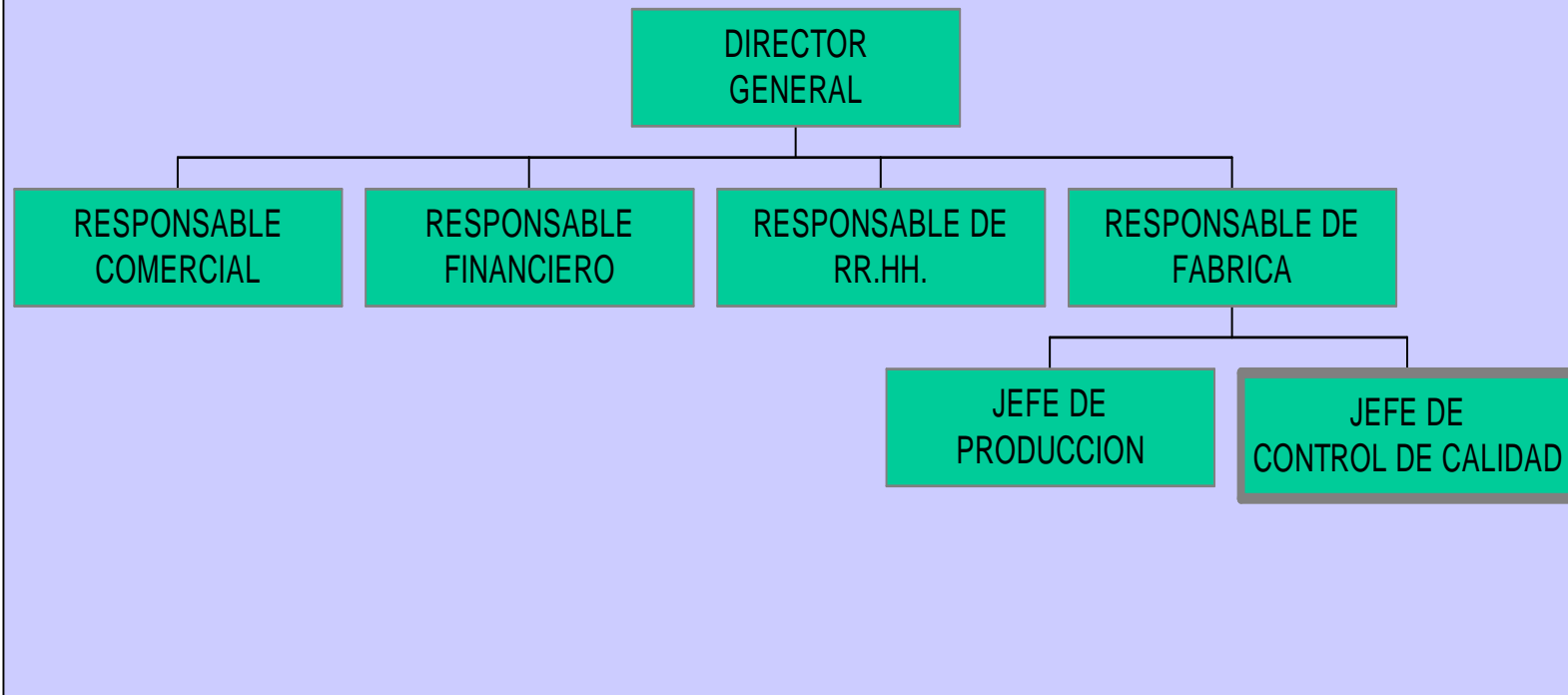
## *9. La organización de la calidad*

### **LA CALIDAD EN SECTOR INDUSTRIAL (2 de 3)**



## *9. La organización de la calidad*

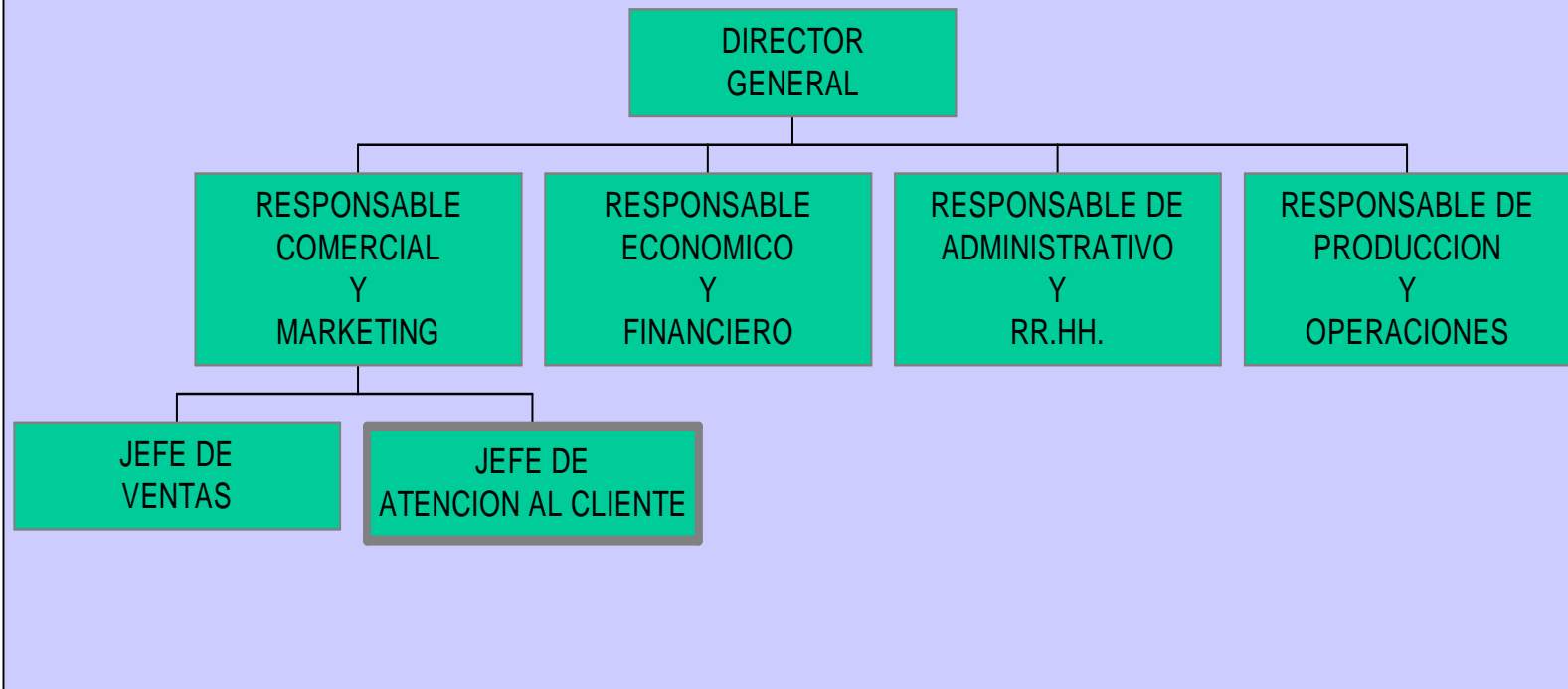
### **LA CALIDAD EN SECTOR INDUSTRIAL (3 de 3)**





## *9. La organización de la calidad*

### **LA CALIDAD EN SECTOR SERVICIOS**



## ***9. La organización de la calidad***

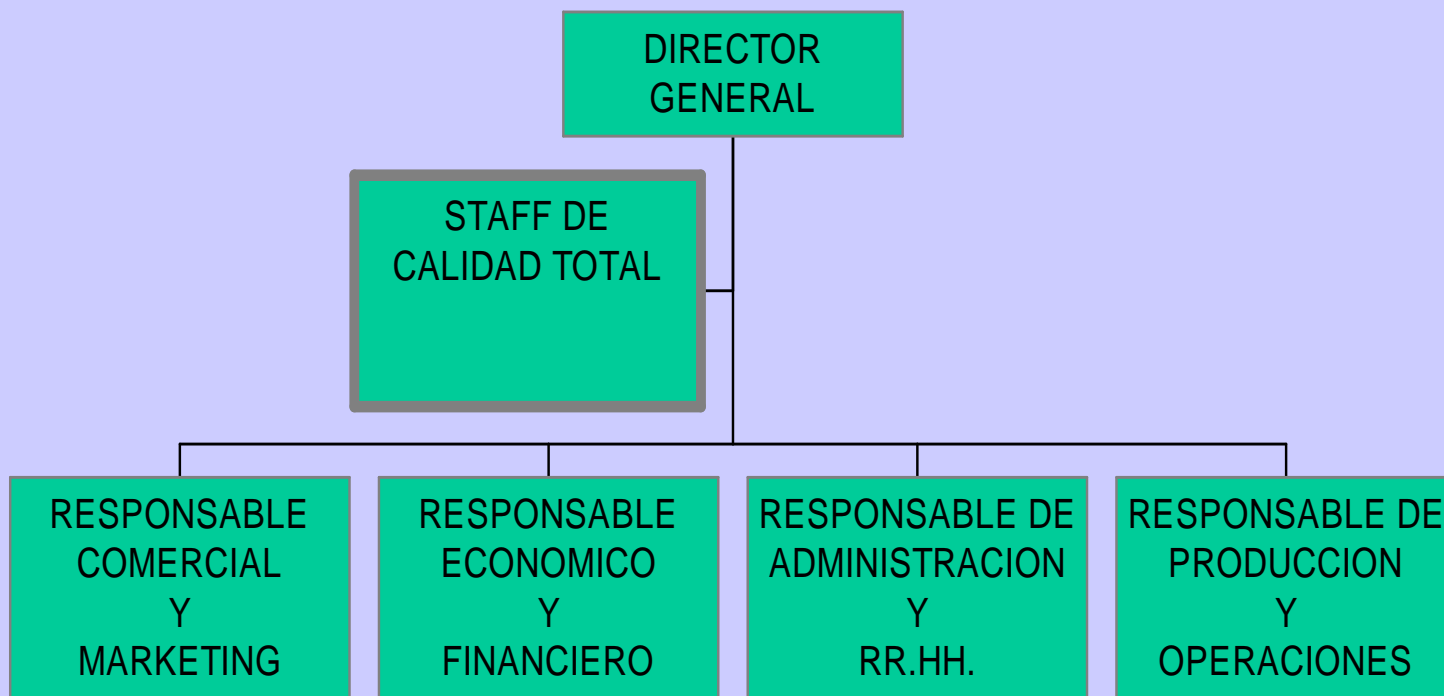
### **LA CALIDAD TOTAL (TQM)**

- Es el enfoque más ambicioso de la calidad
- Se implanta en empresas donde:
  - La satisfacción del cliente es muy importante,
  - El proceso productivo es muy dependiente de la tecnología, ó
  - El producto es muy complejo, o muy caro.



## *9. La organización de la calidad*

### **LA CALIDAD TOTAL (TQM)**



## 9. La organización de la calidad

### ORGANIGRAMA DEL DPTO. DE CALIDAD



## ***9. La organización de la calidad***

### **ALGUNOS INDICADORES DE CALIDAD**

- Número de piezas defectuosas de un lote:
  - ⇒ indicador de calidad del proceso
- Número de reclamaciones:
  - ⇒ indicador de calidad del servicio
- Retardo medio de entrega de mercancía:
  - ⇒ indicador de calidad de compras
- % de facturas devueltas:
  - ⇒ indicador de calidad en admón.



## *9. La organización de la calidad*

### **CUADROS DE MANDO DE CALIDAD**

- Los indicadores de calidad no tienen importancia por su valor absoluto,
- Pero sí tienen importancia por comparación respecto al valor fijado como objetivo.
- Los indicadores de calidad se organizan en documentos, llamados “cuadros de mando de calidad”.

