

# Tema 3

## Gestión de la calidad: concepto y aportaciones clásicas

- 3.1.- ¿Porqué es importante gestionar la calidad? Calidad, productividad y competitividad
- 3.2.- Concepto de gestión de la calidad
- 3.3.- Control por inspección
- 3.4.- Control de calidad
- 3.5.- Limitaciones de estos enfoques
- 3.6.- La dimensión económica de la calidad: costes de calidad y de no calidad

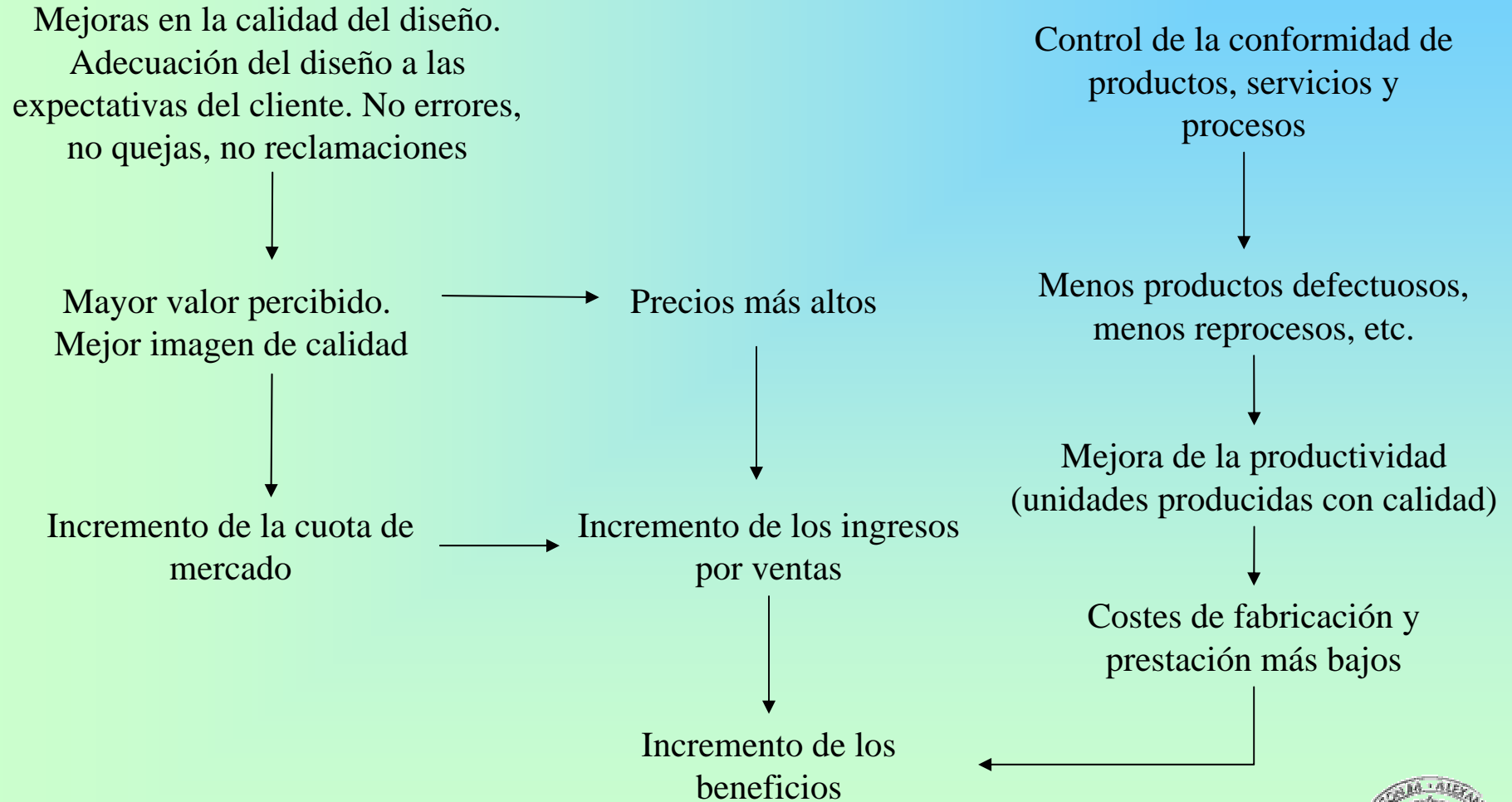
### **Bibliografía recomendada:**

Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. y González, T. (2001): *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos*, Prentice-Hall. Ap. 2.1 y 2.2



# 3.1.- ¿Porqué es importante gestionar la calidad?

## Calidad, productividad y competitividad



## 3.2.- Concepto de gestión de la calidad

- **¿Qué es gestionar la calidad?**



Es el modo en que la dirección planifica, implanta programas y sistemas, y controla los resultados con el objetivo de conseguir calidad

- **¿Existe una única forma de gestionar la calidad?**



Las distintas perspectivas y formas de establecer, poner en marcha y controlar las acciones relativas a la variable calidad dan lugar a diferentes enfoques de gestión de la calidad. Cada enfoque está fundamentado en unos principios específicos

• **¿Por qué hay distintos enfoques?**

- ☞ Factores internos
  - Objetivos de la organización
  - Cultura
  - Tipo de producto
  - Tipo de trabajo
  - Capacidades
  - Información
- ☞ Factores externos
  - Clientes
  - Competidores
  - Legislación
  - Facilidades institucionales

Concepto de  
calidad

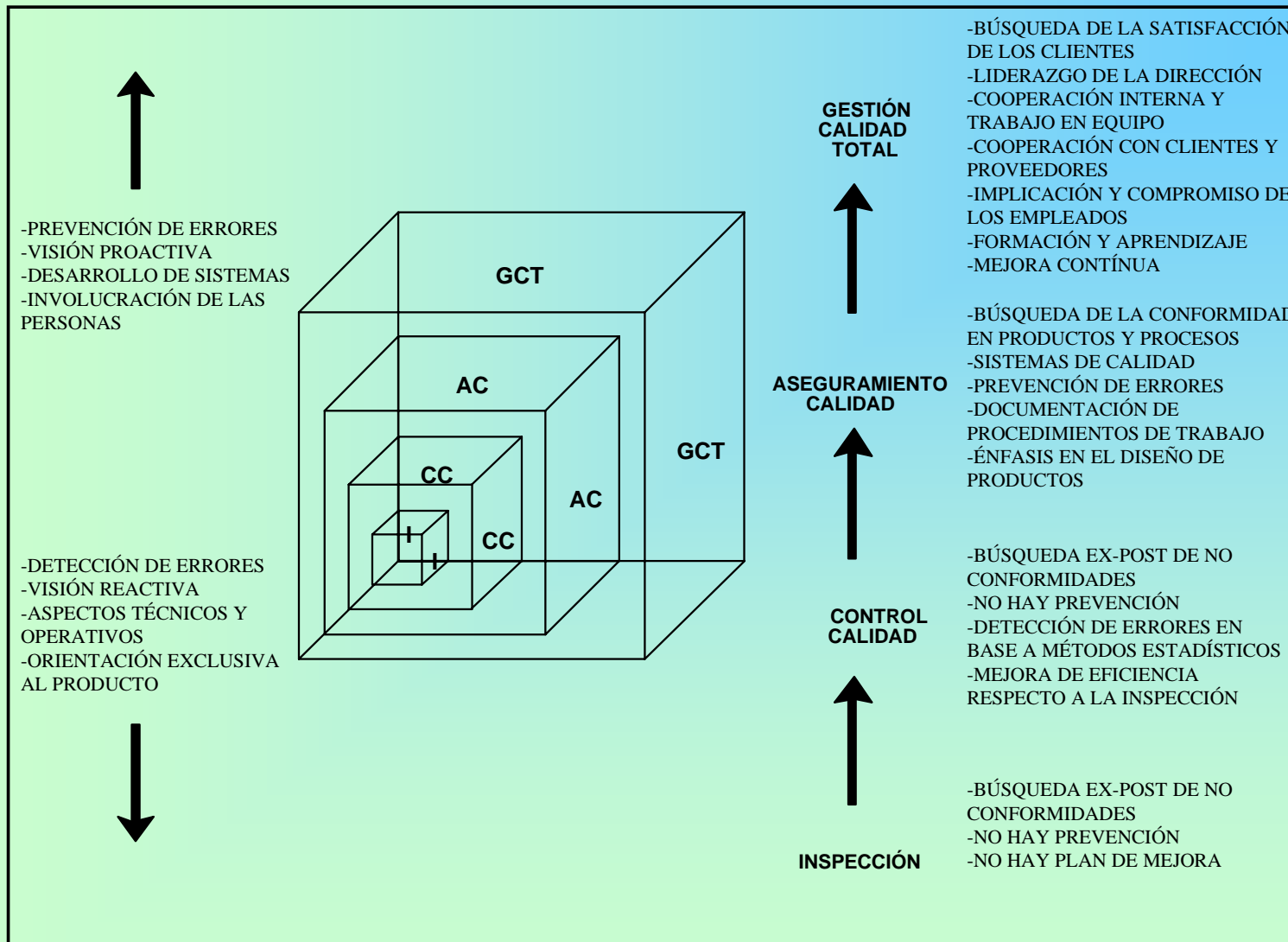


Enfoque de  
gestión de la  
calidad

• **Los enfoques siguen un proceso evolutivo y acumulativo**



• **Enfoques de gestión de la calidad**



- **Enfoques de gestión de calidad**

- ☞ Control por inspección
  - ☞ Control de calidad
- } ¿Enfoques de gestión de calidad?



- están orientados a la resolución de problemas de carácter operativo
- tienen escasa influencia sobre la dirección

- ☞ Aseguramiento de la calidad
- ☞ Gestión de la calidad total

## 3.3.- Control por inspección

- **Orígenes:** talleres de finales del XIX y principios del XX
- **Concepto:** la inspección supone llevar a cabo actividades como la medición, el examen o la comprobación, de una o más características de un producto o servicio y compararlas con un conjunto de requisitos específicos para determinar su conformidad a los mismos

- **¿Concepto de calidad subyacente?**

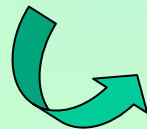
- **La calidad es responsabilidad de ...**

- **La inspección se realiza sobre el 100% de la producción final**



**¿Implicaciones?**

- **Producción en masa**



**¿Qué hacer?**



## 3.4.- Control de calidad

- **Orígenes:** 1931. Grupo de ingenieros de la Bell Telephone Laboratories encabezado por W. Shewhart

- **¿En qué se basa el control de calidad?**



Estudio de la **variabilidad**  
(diferencia entre piezas o productos idénticos)

- **Grupo de Shewhart:**

☞ Desarrollo de **técnicas estadísticas simples**

☞ Métodos de representación gráfica

} Ver cuándo las variaciones superan el rango aceptable

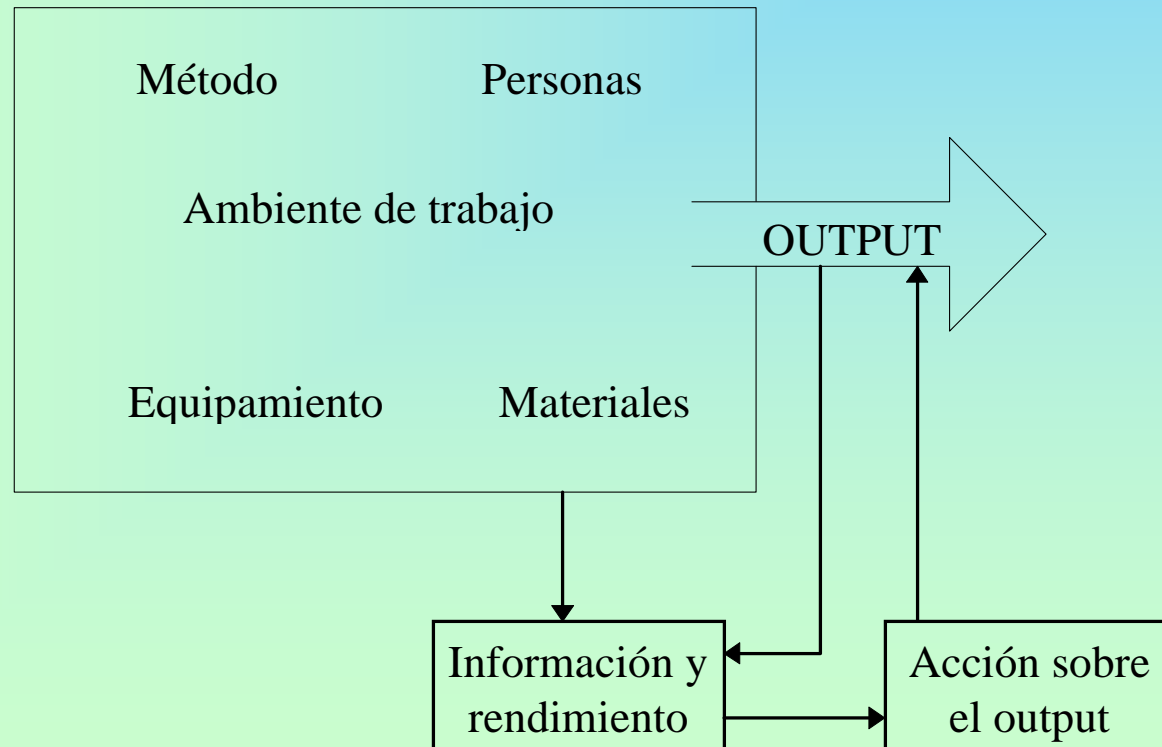
- **Otros investigadores:** Desarrollo de la técnica del muestreo
- **¿Concepto de calidad subyacente?**
- **La calidad es responsabilidad de ...**
- **¿Ventajas sobre la inspección?**



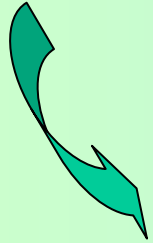


## 3.5.- Limitaciones de estos enfoques

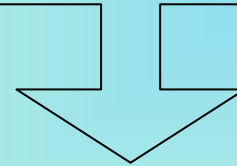
- La calidad es **responsabilidad de las funciones productivas**
- Son **enfoques reactivos**
  - ☞ Detección de los errores
  - ☞ No hay actividades de prevención



- **Implicaciones** de estos enfoques



- ☞ Se puede impedir que el producto defectuoso sea entregado al cliente, pero no que sea producido con defectos una primera vez
- ☞ La fatiga física y mental de los trabajadores disminuye la efectividad de la inspección → no se garantiza que al cliente no le lleguen productos defectuosos



**Elevados costes de no calidad.** ¿Qué hacer?

Evolución de los enfoques:

- ☞ Aseguramiento de la calidad
- ☞ Gestión de la calidad total



## 3.6.- La dimensión económica de la calidad: costes de calidad y de no calidad

- **Quality is free!!** (P. Crosby)



- **En resumen:**

- ☞ Costes de la **no calidad**: asociados a la idea de **hacer las cosas incorrectamente**
- ☞ Costes de **evaluación**: asociados a la idea de **comprobar que las cosas están bien**
- ☞ Costes de **prevención**: asociados a la idea de **hacer las cosas bien la primera vez**
- ☞ Costes de la no calidad: inversamente proporcionales a costes de la calidad
- ☞ El coste de los errores aumenta considerablemente cada vez que un producto avanza un paso en la cadena de valor → importancia de la prevención, del diseño y de la detección en las fases iniciales

