

QUÉ ES LA CALIDAD?



m a r e s a e n s a m b l a d o r a

Objetivos



Al término del módulo
los participantes deben:

- Conocer los principales conceptos relacionados con la Calidad.

Qué representa la calidad para usted?



¿Qué palabras asocia usted inmediatamente con la calidad? Anote estas palabras en el espacio inferior.

Cómo definiría usted la calidad?



Escriba su definición en el espacio inferior.

Calidad



Calidad como valor



La calidad es un concepto complejo:

- **Es un valor cuya apreciación se hace por los clientes.**
- **Es un valor compuesto.**
- **Es un valor que cambia con el tiempo.**



La calidad depende de la situación



La calidad “alta” o “baja” depende de muchas cosas:

- **Cuál es la situación?**
- **Quién la está juzgando?**
- **Qué criterio está siendo usado?**
- **Qué demandas y expectativas deben satisfacerse?**



Calidad



Tangible

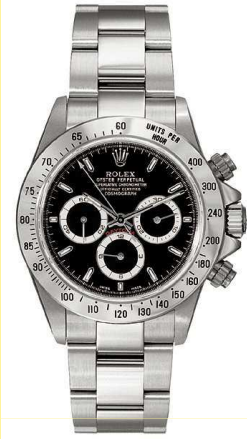
- **Demandas y expectativas concretas:**
 - tiempo
 - cantidad
 - defectos
 - durabilidad



Intangible

- **Expectativas y deseos emocionales:**
 - actitudes
 - compromiso
 - atención
 - lealtad

Historia de los 2 relojes



- Exactitud 1 seg/año
- Cronómetro
- Despertador
- Costo: 2000 USD.
- Status



- Exactitud 1 min/año
- Cronómetro
- Despertador
- Costo: 250 USD.
- Uso deportivo

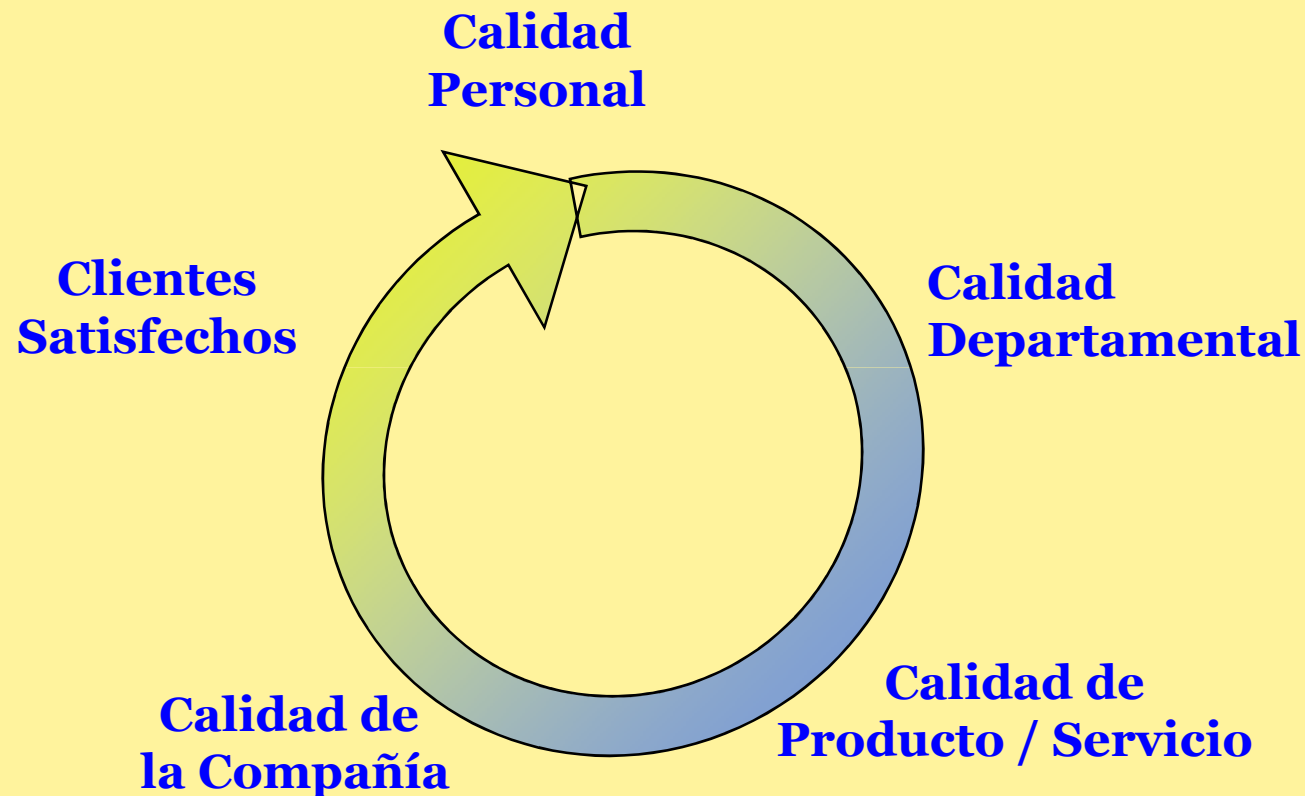
Concepto de Calidad



“Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o procesos para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas”




Rueda de Calidad



Los clientes están dispuestos a pagar más por una mejor calidad



Producto	¿Cuanto más está dispuesto a pagar el cliente por un producto de calidad?	Porcentaje de consumidores no dispuestos a pagar más por una mejor calidad?
	36 %	10 %
Cocinas	55 %	4 %
Calzado	135 %	3 %
Televisor	66 %	6 %
Muebles	74 %	4 %

Términos

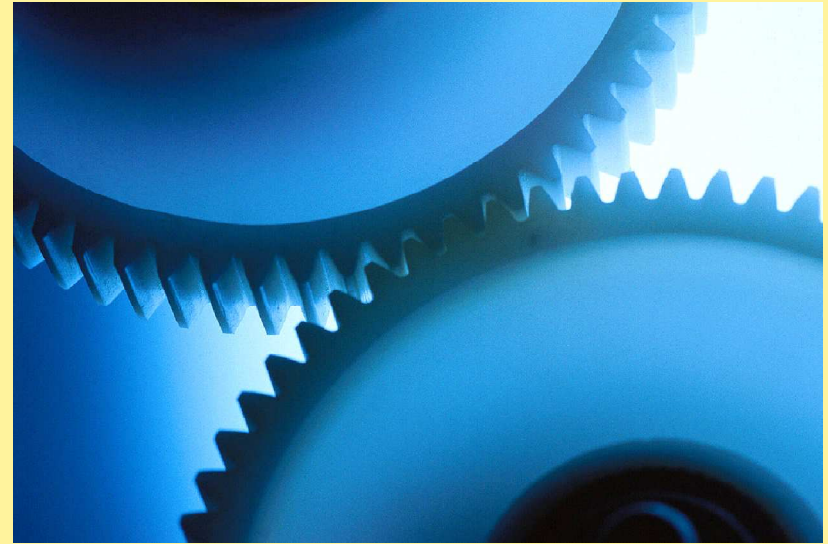


- Administración de calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (2.3.1) con respecto a calidad (2.1.1).
- Control de calidad: parte de la administración de calidad (2.2.8) enfocada al cumplimiento de los requerimientos de calidad (2.1.3).

Términos



- Aseguramiento de calidad: parte de la administración de calidad enfocada a proveer confianza de que los requerimientos de calidad son satisfechos.



¿Qué define una unidad como defectuosa?

A una unidad se la llama defectuosa el momento en el que después de haber pasado por el proceso de control de calidad, se encuentra diferencias entre lo encontrado y lo establecido.

ESTABLECIDO



ENCONTRADO



¿Qué causan las unidades defectuosas?

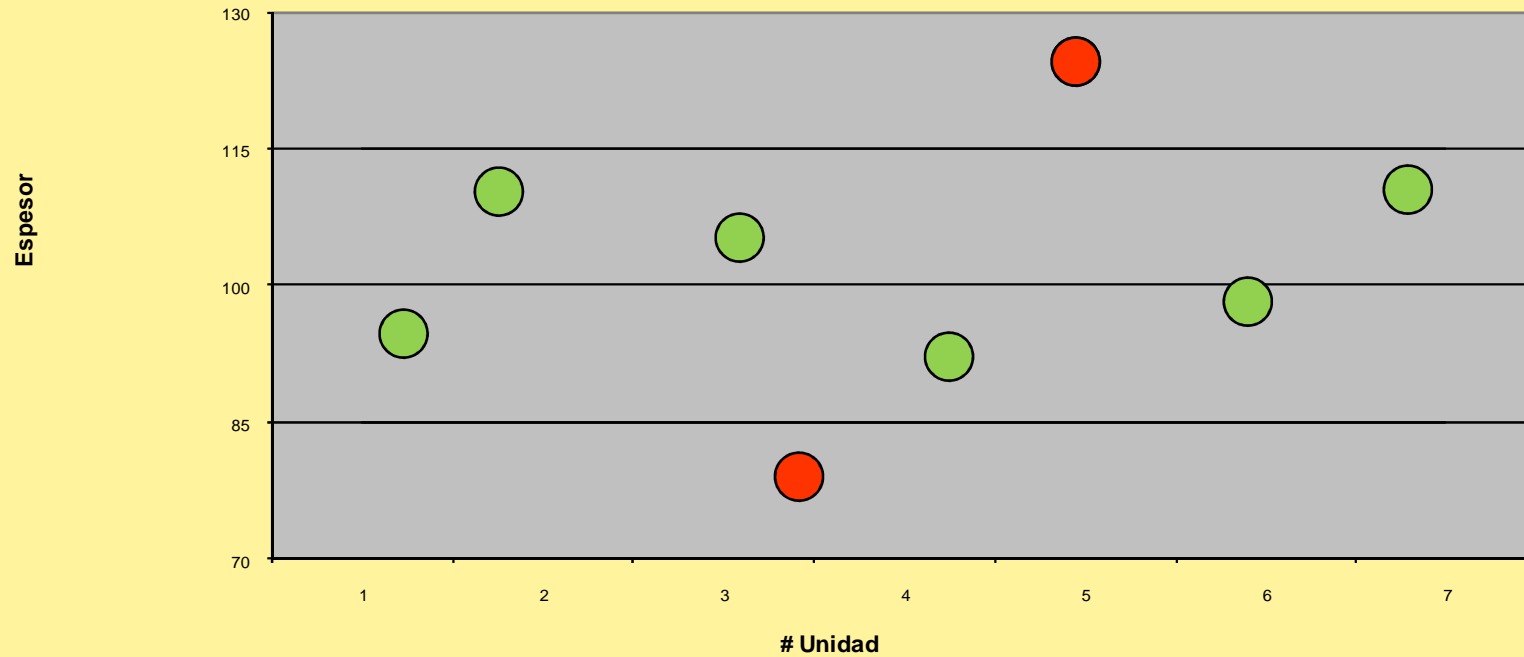


- Según un autor japonés, la causa de los defectos es la *variación*.

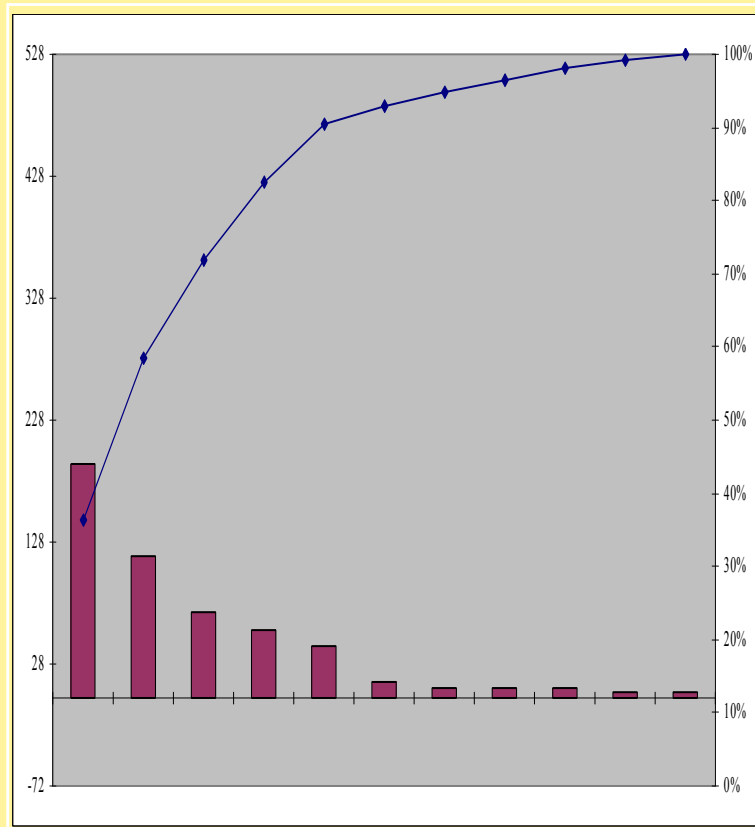
Causas de Variación

- En los materiales
- En las condiciones de las máquinas
- En métodos de trabajo
- En mano de obra

Rango de Aceptación Espesor de Pintura



Muchos triviales, pocos vitales



- La mayoría de pérdidas se deben pocos defectos que se atribuyen a un número reducido de causas.
- Si se identifican las causas de estos *pocos defectos vitales*, se podrán eliminar casi todas las pérdidas, dejando de lado otros muchos defectos triviales.

Ruta de la Calidad

