

# **LA CALIDAD EN LAS COMPRAS, EN EL DISEÑO, EN LA PRODUCCION, EN LOS PROCESOS Y EN LAS PERSONAS**

**ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**CURSO: Administración y certificación de la calidad**

**INTEGRANTES: Chacaliaza Espino Nieves**

**Lizarzaburu Vílchez Janet**

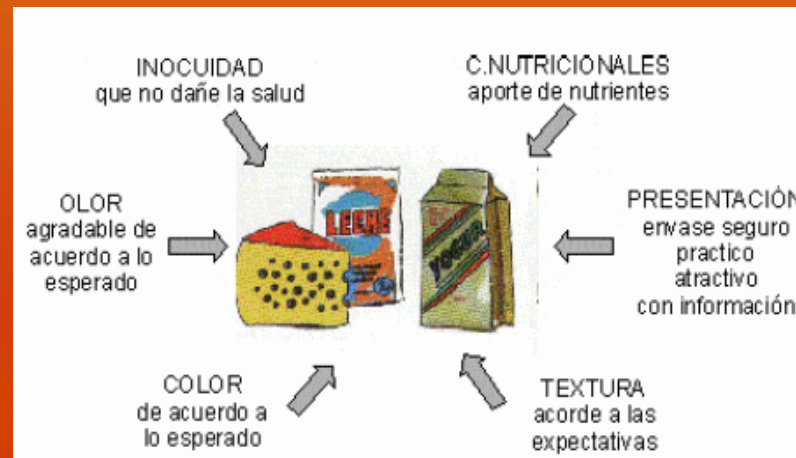
**Vásquez Sulca Nancy**

**DOCENTE: Mg. Juan Paucar Rupay**

**CICLO: X**

# ¿QUÉ ES LA CALIDAD?

- La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo.
- Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.





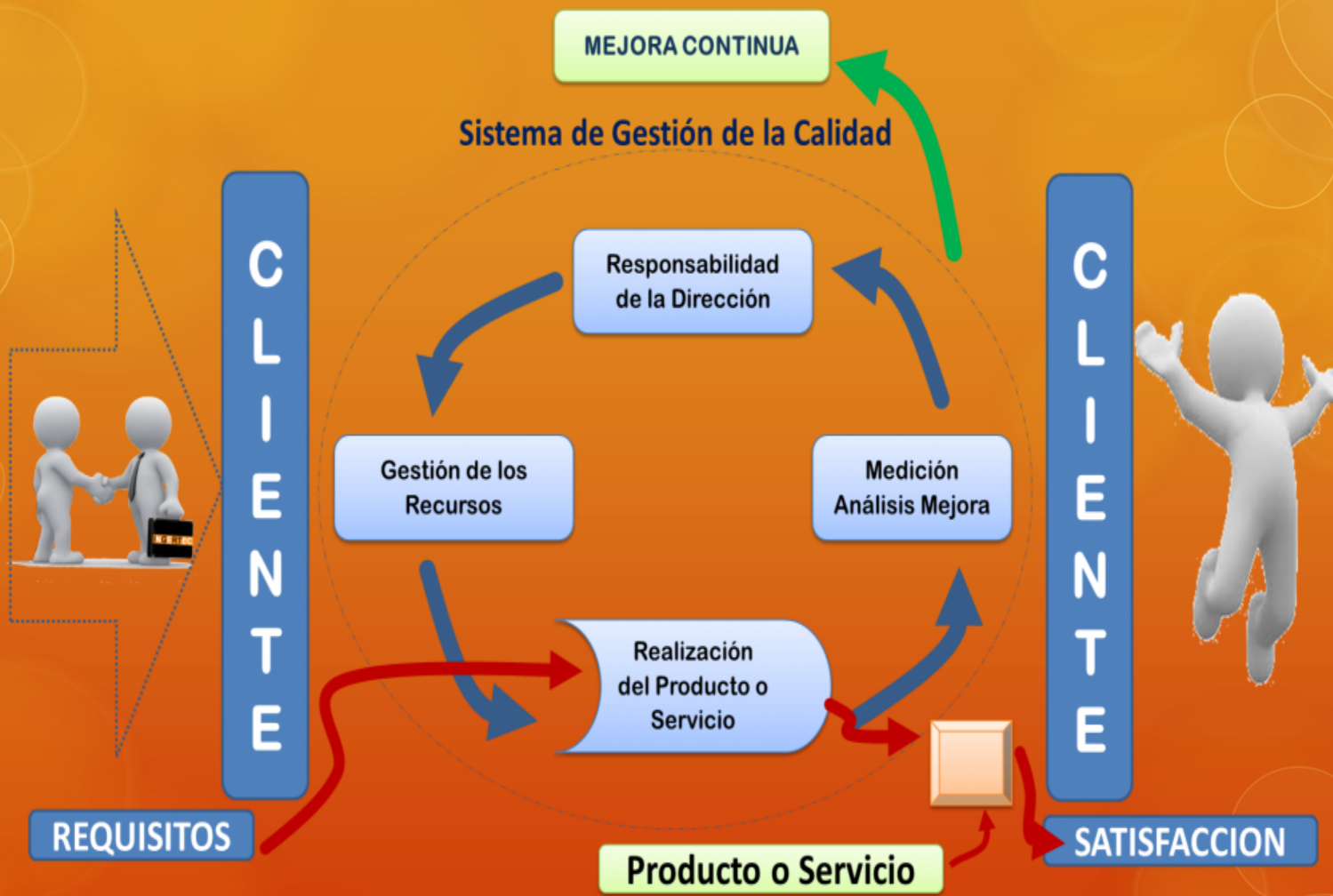
## Factores Relacionados con la calidad:

- Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):
- Dimensión técnica: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
- Dimensión humana: cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.
- Dimensión económica: intenta minimizar costos tanto para el cliente como para la empresa.
- Otros factores relacionados con la calidad son:
- Cantidad justa y deseada de producto que hay que fabricar y que se ofrece.
- Rapidez de distribución de productos o de atención al cliente.
- Precio exacto (según la oferta y la demanda del producto).



## Parámetros de la calidad:

- Calidad de diseño: es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- Calidad de conformidad: Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.
- Calidad de uso: el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.
- El cliente es el nuevo objetivo: las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.



# Pasos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad:

## ○ a) **Evaluación y planificación:**

Lo principal antes de comenzar, es contar con el apoyo de la alta gerencia y definir el sistema de gestión de calidad que se vaya a implantar. Establecer un equipo de trabajo y dotarlo de la información suficiente acerca de la implantación del sistema de gestión de calidad, con la posibilidad de contar o no con apoyo externo de un consultor. Además, nombrar a un coordinador del proyecto que sea el responsable de diseñar, desarrollar e implantar el sistema, establecer un presupuesto.

El plan debe incluir: Objetivos, tareas y un cronograma de actividades con los responsables y fechas de cumplimiento.



# Pasos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad:

## ○ b) Fase de implantación - documentación del sistema:

La normativa exige que el sistema de gestión de la calidad se encuentre documentado. Dicha documentación debe ser sencilla, eficaz y reflejar de la realidad de la empresa.

Los documentos básicos que deben contener el sistema de calidad son:

- Manual de gestión
- Procedimientos
- Instrucciones de trabajo
- Documentación externa
- Planes de calidad
- Registros
- Política de gestión

# Fases para implementar un SGC



# CALIDAD EN LAS COMPRAS

## Definición

La función primordial de compras es una de las actividades clave de la empresa. De su eficacia y buena organización depende gran parte de los resultados de la empresa.

Se debe adquirir adecuadamente materias primas y auxiliares, materiales, suministros, equipos y servicios necesarios para que la empresa desarrolle sus operaciones de forma satisfactoria.

Procesos de compra

- Principios
  - Calidad en los servicios
  - Oportunidad
  - Responsabilidad



Ing. Carlos Archila

# Una mala gestión de esta área puede ocasionar las siguientes situaciones:

- La fábrica se paraliza, porque no se recibió a tiempo la materia prima.
- Los Clientes reclaman porque no obtienen sus productos a tiempo.
- Los clientes empiezan a devolver los productos, porque hay defectos con los materiales que se utilizaron.
- El almacén acumula materiales que no es de utilidad y se vuelve inservibles, porque se compró demasiada cantidad y no se ha llegado a utilizar correctamente.
- Estos errores por la mala gestión son para las empresas unas enormes pérdidas económicas, por lo que la aplicación de los conceptos y herramientas de la calidad a las actividades de compras se convierte en una necesidad para cualquier empresa que quiera evitar situaciones como las anteriores.

# Compras

Es el plural de compra en relación a la adquisición de un producto o servicio que realiza el consumidor o cliente; definiéndose compra como el acto de adquirir un artículo o servicio que se encuentra para la venta, pagando un precio estipulado por el vendedor.



# Las funciones relacionadas con las compras en una empresa son:

- Especificaciones técnicas de los productos a comprar.
- Seleccionar bien a los proveedores.
- Llegar a una buena negociación con los proveedores sobre las condiciones de la compra.
- Aprovisionamiento, es decir, la realización del pedido al proveedor cada vez que se necesita un producto.
- Rastreo oportuno del pedido, para evitar que se produzcan retrasos.
- Recepción del producto y comprobación de que cumple las especificaciones solicitadas.
- Pago de la factura al proveedor.

- Todas estas funciones tienen que estar perfectamente definidas en la empresa, identificando quién es el responsable de ejecutar cada una de ellas y describiendo cómo hacerlo. El cuadro siguiente es un ejemplo del reparto de responsabilidades de compras en una empresa.

<b>LAS COMPRAS EN LA EMPRESA</b>				
<b>FUNCIÓN</b>	<b>COMPRAS</b>	<b>CALIDAD</b>	<b>PRODUCCION</b>	<b>ADMINISTRAC.</b>
Def. específico.	Participa	Responsable	Participa	
Selec. Proveed.	Responsable	Participa	Participa	
Negociación	Responsable			
Emis. Pedido	Responsable		Propone	
Seguimiento p.	Responsable			
Recepción		Participa	Responsable	
Pagos proveed.				Responsable

# CALIDAD EN EL DISEÑO

- Es el proceso capaz de dar como resultado un producto o servicio que cumple con las necesidades, requisitos y expectativas de todas las partes involucradas con el producto o en el servicio.
- La misma planificación del diseño condiciona el desarrollo del producto y del servicio y permite integrar la “calidad” a lo largo de todo el proceso de negocio, analizando los diferentes aspectos, plazos, factibilidad técnica y estudios económicos de lo que se precisará.
- Es, por tanto, el primer paso de la calidad, paso que deberá asegurarse sucesivamente en todos y cada uno de los procesos y subprocesos necesarios y contemplados en el diseño.





# Característica del diseño

La calidad está incorporada desde el diseño del producto y del servicio cuando cumple las expectativas y requerimientos y da una clara respuesta a las necesidades de todas las partes.

## 1. Enfoque de calidad en el diseño de producto o servicios

La Norma ISO 9001:2008 indica que

“el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno
- b) Sus necesidades cambiantes
- c) Sus objetivos particulares
- d) Los productos que proporciona
- e) Los procesos que emplea
- f) Su tamaño y la estructura de la organización”

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí” y, ello, también es objeto del diseño del producto y/o servicio.

## 2. Planificación del diseño de producto o servicios

Desde la conceptualización del diseño se ha de tener en cuenta el aspecto básico que recoge las funcionalidades, características, propiedades y restantes atributos, de forma que llegue a ser capaz de satisfacer todas y cada una de las necesidades implícitas o explícitas, de un producto o de un servicio. Asimismo, elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean los más adecuados.

Para ello, tendremos que ser conscientes de:

- A quién se dirigirá y conocer las necesidades del cliente para así poder cubrir los requisitos demandados
- Quienes intervienen, siendo externos, para la obtención del producto o la prestación del servicio
- Qué influye, quienes tienen capacidad de añadir nuevos requisitos,

# Palanca de la Calidad en el Diseño de Productos

Proyecto / Planificación Avanzada Calidad del Producto APQP — Industrialización



Los costes de cambios del diseño y producto aumentan a medida que nos acercamos a la fase final de Industrialización

# 3. Revisión del diseño de producto o servicios

El “diseño” ha de revisarse conforme a la planificación y ha de estar sujeto a la verificación, a la validación y a la revisión.

De nada valdría disponer de una planificación perfecta del diseño si no se cumple.

El asegurar esa calidad, intentando anticipar los controles de calidad desde el origen y en cada uno de las actividades que se van realizando —sin esperar a que se haya obtenido el producto final, o se haya prestado, totalmente el servicio— y, que exista coincidencia de trazabilidad con lo diseñado, colaborará de modo definitivo a minimizar costes y aumentar la satisfacción del cliente desde su propia perspectiva —que así verá cumplido, o superado, lo prometido y por él esperado-.

# CALIDAD EN LA PRODUCCION

- Es realizar las actividades necesarias para asegurar que se obtiene y mantiene la calidad requerida, desde que el diseño del producto es llevado a fábrica, hasta que el producto es entregado al cliente para su utilización. Los objetivos principales del aseguramiento de la calidad en la producción son:
  - Minimizar costos.
  - Maximizar la satisfacción de



# Planificación del control de la calidad en la producción:

- La planificación del control de la calidad en la producción es una de las actividades más importantes ya que es donde se define:
  - Los procesos y trabajos que se deben controlar para conseguir productos sin fallos.
  - Los requisitos y forma de aceptación del producto que garanticen la calidad de los mismos.
  - Los equipos de medida necesarios que garanticen la correcta comprobación de los productos.
  - La forma de hacer la recogida de datos para mantener el control y emprender acciones correctoras cuando sea necesario.
  - Las necesidades de formación y entrenamiento del personal con tareas de inspección.
  - Las pruebas y supervisiones que garanticen que estas actividades se realizan de forma correcta y que el producto está libre de fallo.

# La relación entre calidad y productividad:

- Con anterioridad a las teorías de Deming, normalmente se había considerado que la calidad y la productividad tenían una relación negativa, considerándose que al aumentar la calidad se reducía la productividad. Esta reducción de la productividad se argumentaba porque el tiempo y recursos que se dedicaban a realizar las inspecciones reducía los esfuerzos directos en producción. Sin embargo, Deming se encargó de exponer por primera vez una relación positiva y directa entre calidad y productividad, demostrando que el incremento de la calidad reduce los costos por una reducción de errores, averías a solucionar y reclamaciones de los clientes, entre otras cuestiones.

# La relación entre calidad y productividad:

- La relación entre calidad y productividad es muy directa, de ahí la necesidad de las organizaciones de contar con métodos eficaces de mejora, control, evaluación y medición de sus estrategias de mejora continua y de productividad. Para ello se utilizan indicadores objetivos de producción de unidades específicas y costos asociados de mano de obra, materiales, gastos en infraestructuras, etc.



# CALIDAD EN LOS PROCESOS

- El control del proceso consiste en aplicar la calidad al proceso de fabricación de un producto. Para ello se utilizan técnicas como el control estadístico de procesos (SPC Statistical process control) aplicadas sobre muestras tomadas del producto.
- Al controlar el proceso, se evita que el producto corra el riesgo de salir defectuoso. Esta técnica tiene la ventaja de que supone menores pérdidas, pues evita que un producto defectuoso genere mayores costes al seguir creándose en mal estado.
- El control de calidad del proceso funciona bajo la supervisión del departamento de calidad.

# La gestión de procesos como estrategia de mejora de la calidad:

- La planificación, depuración y control de los procesos de trabajo, lo que se conoce como gestión por procesos constituye una óptima estrategia de mejora de la calidad, puesto que sirve para aumentar el rendimiento y la capacidad de las organizaciones. Por otro lado, la gestión de procesos permite indagar de forma regular sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe.
- La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión, y por lo tanto de la calidad, más efectivas y válidas para todo tipo de negocios, empresas, compañías y organizaciones.

# La gestión de procesos como estrategia de mejora de la calidad:

- La adopción de la ISO 9001 supone una base metodológica de gran consistencia para la implantación de un enfoque basado en la gestión por procesos que ayude a mejorar la calidad de las organizaciones. Según dicha norma, para la consecución de mejores resultados es necesario cumplir escrupulosamente los requisitos de los clientes en cada momento, planificar los conceptos de manera que aporten valor e incidir en el control y medición objetiva de los resultados.

## Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad



# Pasos a seguir para mejorar los procesos:

Una estrategia práctica y útil para lograr una optimización de la gestión de procesos que ayude a mejorar la calidad estaría compuesta de las diversas etapas o fases:

## a) Constituir un equipo de trabajo

La misión de este grupo de profesionales es analizar objetivos y proponer actividades y medidas para alcanzarlos, por lo que debe estar formado por personas suficientemente capacitadas.

## b) Elaborar un mapa de procesos

Consiste en una representación gráfica de los procesos, tras un trabajo previo de identificación y clasificación en tres grandes grupos: procesos clave, estratégicos y de soporte. Esta tarea es especialmente útil para comprender la interrelación e interacción de los distintos procesos.

# Pasos a seguir para mejorar los procesos:

## c) Determinar los factores clave para la empresa

Una vez identificados los procesos y representados gráficamente, el siguiente paso es determinar los errores o áreas de mejora y, en general, todos aquellos factores que restan eficacia a la organización, provocan retrasos o falta de fluidez en los circuitos e incidiendo negativamente en el servicio ofrecido al cliente.

## d) Establecer un panel de indicadores

Antes de implantar las mejoras necesarias, es importante seleccionar los indicadores (aumento de las ventas, encuestas de satisfacción, tiempos de fabricación de productos...) que vamos a utilizar para corroborar y demostrar de manera objetiva los resultados obtenidos.

# Pasos a seguir para mejorar los procesos:

## e) Iniciar el ciclo de mejora

En función del análisis realizado, las representaciones gráficas, los indicadores seleccionados y los factores clave se deben determinar e implantar una serie de acciones de mejora concretas, con unas fechas determinadas y revisables cada cierto tiempo, con el fin de entrar en un circuito de mejora continua.

Con la adopción de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, las organizaciones tienen la gran oportunidad de demostrar su capacidad para proporcionar tanto productos como servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y los reglamentos aplicables.





# CALIDAD EN LAS PERSONAS

- Es aquella característica de la persona que manteniendo su autoestima, es capaz de satisfacer expectativas de las personas o clientes con las que se relaciona ,la persona con calidad personal, tendrá inteligencia de poder mantener un equilibrio en las tomas de sus decisiones, la calidad personal es la base de las demás cualidades.

- Moller Claus psicólogo economista , fue uno de los primeros en decir que no se puede tener una empresa de calidad ,sin personas de calidad y desarrollo un programa y talleres muy prácticos para desarrollar la calidad personal en las empresas y en las familias para desarrollar mejores personas. Porque no solo es importante la calidad de productos y servicios lo que es importante es la calidad en las personas que entregan productos y servicios también es esencial .

# La calidad de las personas características

- Ser honesto: las personas que venden hablan con la verdad sobre las características del producto.
- Es muy paciente
- Empático a las necesidades de los demás
- Es responsable
- Es creativo y con alto grado de creatividad
- Tiene un sentido muy claro de los valores
- Optimista y tiene una gran confianza en la vida
- Tiene metas y objetivos bien definidos
- Es fácilmente adaptable.

**“LA CALIDAD, ESTA PRESENTE  
A TODO LO LARGO DEL  
PROCESO PRODUCTIVO, DESDE  
LOS PROVEEDORES HASTA LOS  
CLIENTES O CONSUMIDORES  
FINALES”.**

Gracias por su atención