GC-F-004v.05

El empleo es de todos

Mintrabajo

GESTIÓN DE RECURSOS

La Gestión de Calidad

Instructor Walter Tascon Z.
Centro de Gestión Tecnológica y de Servicios

SENA

¿Qué es exactamente un modelo de gestión de la calidad?



Es un **instrumento de autoevaluación** corporativa que busca **analizar** detenida y objetivamente la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa a fin de **detectar posibles fallos y desviaciones**

A partir de ese análisis, un modelo de gestión de la calidad bien elaborado incluirá **las medidas correctivas y/o preventivas** necesarias para corregir las desviaciones y seguir **mejorando la calidad interna a fin de mejorar su capacidad competitiva, eficacia y productividad global**.



BENEFICIOS DE CONTAR CON UN **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Incremento de la satisfacción del cliente
Contar con este tipo de sistemas de gestión te permitirá que tengas acceso a una mejor oferta y esté más satisfecho

Mayor eficiencia y reducción de costes. Debido a que el sistema de gestión de calidad establece cuál es el procedimiento óptimo para crear un producto o servicio, la organización podrá eliminar los pasos innecesarios, desarrollar una gestión del tiempo más eficiente



Incremento de la rentabilidad
Cuando atendemos la satisfacción y reducimos los costes, logramos hacer más rentable nuestro negocio

Distintos modelos de gestión de la calidad



No existe un único modelo de gestión de la calidad, sino tantos como empresas y corporaciones.

¿La razón?: cada empresa es un mundo y, como tal, tiene una personalidad propia, una cultura, unos valores, etc.

Existen **numerosos modelos** ya creados que podemos tomar como plantilla o guion básico y **adaptarlo a nuestras propias circunstancias empresariales**.

Distintos modelos de gestión de la calidad



Modelo Deming. Creado en Japón en **1951** por la JUSE –Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros-. El **principal objetivo** de este modelo de gestión de la calidad es implementar indicadores de calidad que garanticen que las políticas de control y **mejora de la calidad** de los productos de una empresa redundan en **beneficios directos para el consumidor**.

Modelo Malcom Baldrige. Creado en USA en **1987** en respuesta al aluvión de productos japoneses que saturaron el mercado nacional en aquella década. Este modelo de gestión de la calidad busca sobre todo marcar unas pautas claras en cuanto a fabricación, comercialización, distribución, etc.., unas pautas de calidad que los productos y servicios de una empresa deben cumplir para **obtener un reconocimiento público** que avale su buen hacer empresarial.

Modelo EFQM. Creado en Europa en **1988** por un grupo de empresas que decidieron formar la llamada Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. El principal objetivo de este modelo de gestión de la calidad era **impulsar el nivel de competitividad de las empresas europeas** en un mercado global liderado por países americanos y asiáticos

SISTEMA + GESTIÓN + CALIDAD



Apliquemos el viejo truco de “descomponer” frases que nos parecen muy complicadas, para hacer su comprensión más sencilla.

1. **Sistema**: Partes interconectadas, cuyo trabajo y movimiento dan sentido a algo.

2. **Gestión**: Actividades, tareas y trabajo cotidiano con un objetivo.

3. **Calidad**: Lograr la excelencia con la mínima cantidad de errores cometidos.

SISTEMA + GESTIÓN + CALIDAD



Esto quiere decir que para que tu empresa funcione con los patrones de calidad aceptables, las actividades, tareas deben orientarse a un objetivo común y para ello es necesario trabajar en equipo de manera interconectada; y en el proceso es necesario evitar la mínima cantidad de errores posibles.

Y justamente para evitar lo más posible esas eventualidades, vamos a ver nuestro paso a paso… para iniciar nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Porque una Gestión de la calidad?



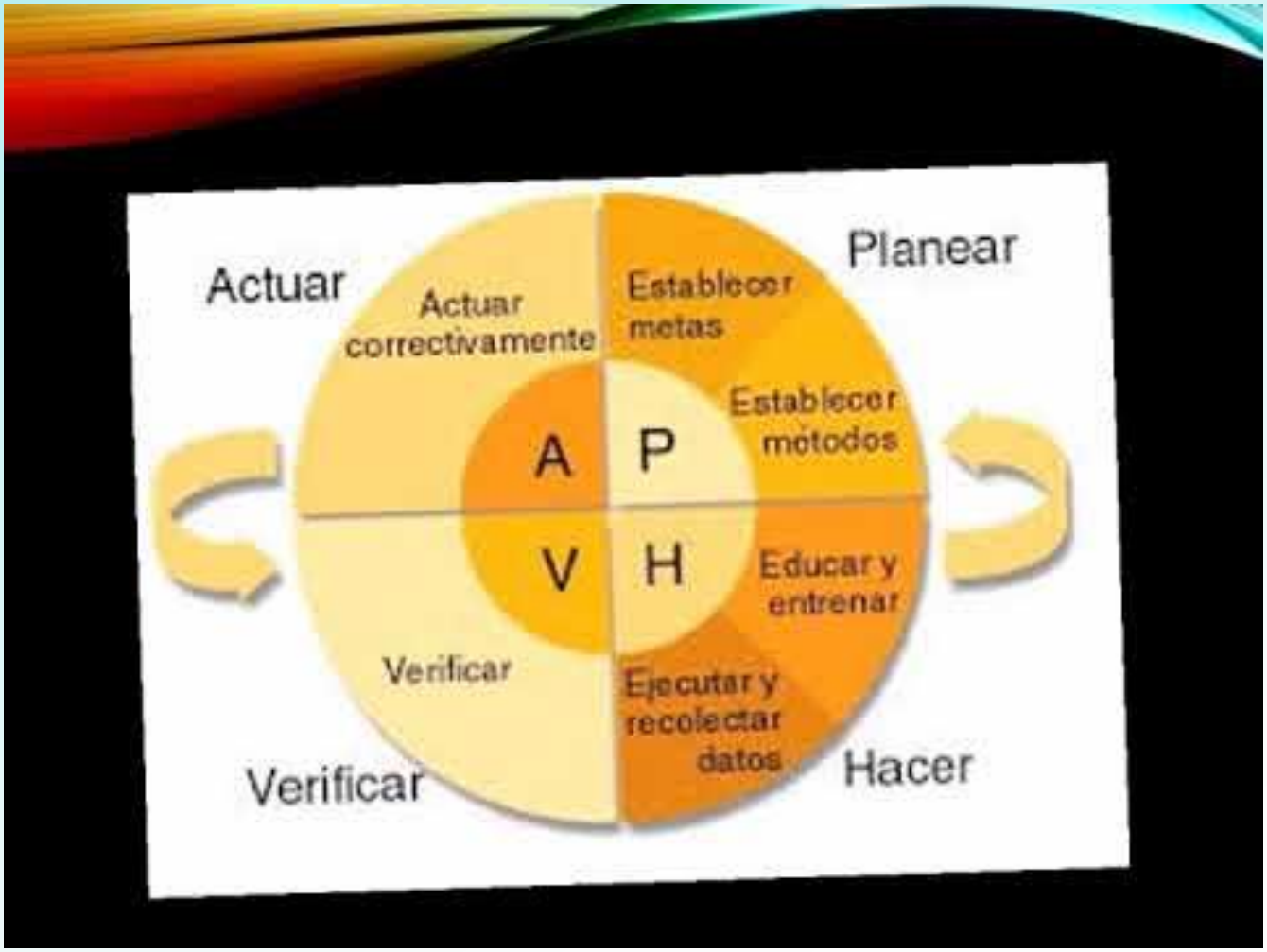
Así, **invertir en un modelo de gestión de calidad** permitirá a nuestra organización:

•Afianzar su posición en el **mercado internacional**.

•**Diferenciarse de su competencia** garantizando la experiencia final del cliente; una experiencia que se traducirá en **fidelidad hacia nuestra marca**, productos y servicios.

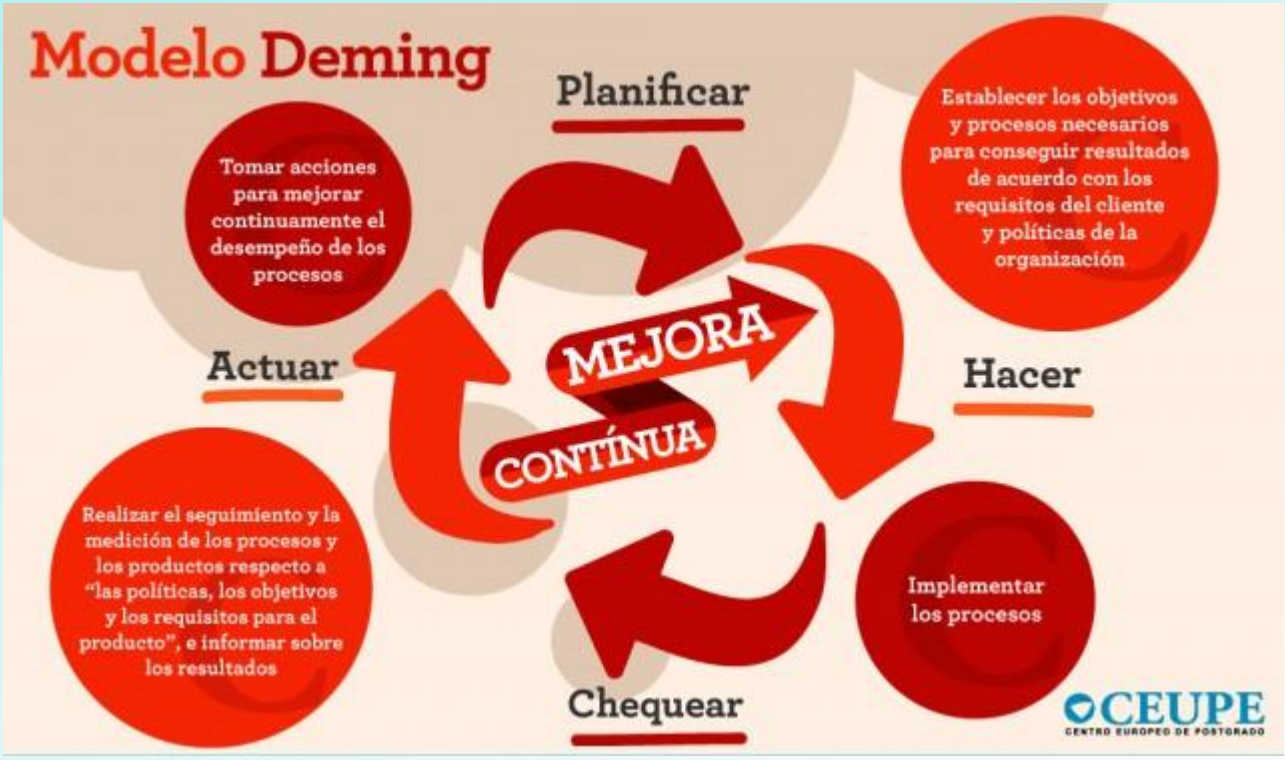
Porque una Gestión de la calidad?





Porque una Gestión de la calidad?





Porque una Gestión de la calidad?



El Ciclo de Deming

- Identificar a los clientes.
- Determinar sus necesidades y expectativas.
- Desarrollar las características del servicio.
- Diseñar los procesos.
- Trasladar el plan al nivel operativo.

Planear

- Aplicar los planeado.
- Hacer cambios.
- Recopilar datos para determinar que ha sucedido tras los cambios.

Hacer

- Evaluar los resultados obtenidos.
- Comparar los resultados con los objetivos planeados.

Verificar

- Tomar decisiones sobre los cambios.
- Estandarizar los cambios.
- Formar y entrenar.
- Vigilar el proceso.
- Repetir el ciclo.

Actuar

Esto es "Gestionar la Calidad"

Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



No. 1: Qué es lo que hacemos y sobre qué nos vamos a abocar a mejorar.

Siempre se dice que el **foco de la revisión** deben **ser los procesos esenciales**, aquellos que nos identifican y que están directamente relacionados con lo que buscan los clientes de nosotros.

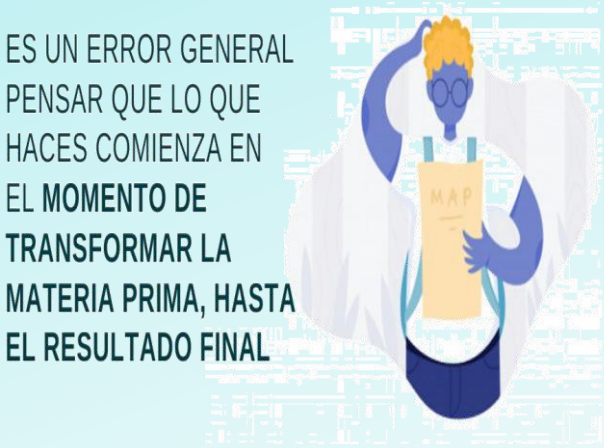
No 2: Ver siempre los procesos completos.

Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



No 2: Ver siempre los procesos completos.

¿Seguro has escuchado siempre que lo barato sale caro, ¿No?



Y estás obviando el recorrido (pequeño o grande) que lleva ese primer "insumo" hasta que llega a tus manos.

¡Eso también debes observarlo! porque también forma parte de tus procesos esenciales….

¿No sería mejor buscar más lejos, por una materia prima sea más adecuada?

Otro ejemplo, si debo hacer pan, ¿No tendría mejores resultados usar una bandeja de material especial para que no se peguen los panecillos y así gastar menos grasa?

Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



Paso a paso en la creación de tu S.G.C.



Paso a paso en la creación de tu S.G.C.

