

# FUNDAMENTOS DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

## GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCCIÓN

Gilma Uquillas

**CALIDAD**  
**PRODUCTIVIDAD**  
**COMPETITIVIDAD**

# CONOCIMIENTO Y EXPECTATIVAS

- QUIENES SOMOS
- QUE CONOCEMOS
- QUE HACEMOS
  
- MIS EXPECTATIVAS
  - PERSONALES
  - PROFESIONALES
  - SOCIALES

# OBJETIVOS

- Brindar a los participantes el conocimiento para la utilización de modernas herramientas de calidad, productividad y competitividad que impulsen a la optimización de los recursos en las empresas e instituciones del sector privado y público
  - Conocer los conceptos y elementos básicos de calidad, productividad y competitividad
  - Estudiar modelos para medir la productividad de las empresas
  - Analizar y comparar los factores que ayudan y restringen el incremento de la productividad
  - Conocer y aplicar los indicadores como una estrategia para incrementar la productividad y competitividad



# PRIMERAS IDEAS

- ¿Qué se entiende por un producto o servicio de calidad?
- ¿A quién va dirigida la calidad?
- ¿Qué influencia tiene la calidad en una empresa?

# La calidad en la antigüedad

- Babilonia (2150 a.c)–Calidad de la construcción de casas regida por Código de Hammurabi–Regla 229: “si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado”
- Fenicios–Acción correctiva–Evitar repetición de errores cortaban la mano de persona responsable de calidad insatisfactoria

# Concepto y ciclo generador

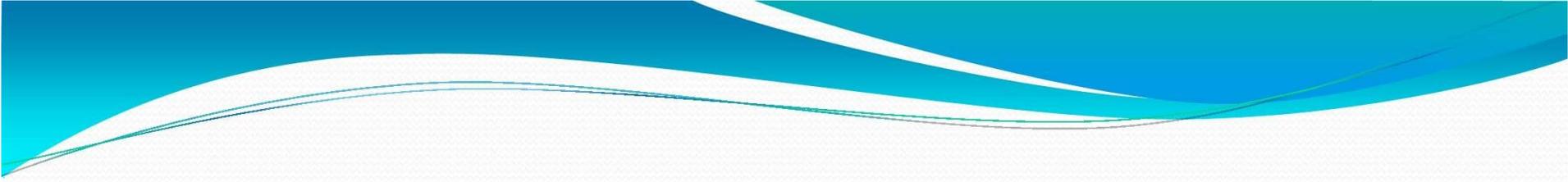
- Dificultad de definición
  - Abstracta e intangible
  - Afectada por factores de carácter subjetivo
- Calidad:
  - “Habilidad para satisfacer los requisitos de los clientes eficaz y eficientemente”
  - Generando su confianza en producto o servicio prestado
- Ciclo generador de la calidad
  - Analizar los distintos tipos de calidad

# Costes de la calidad

- – Necesidad de optimizar la relación entre los costes y ventajas de la calidad
  - Tipología de costes de calidad
- – Costes de conformidad
  - Aquellos en los que incurre la empresa para evitar defectos
- – Costes de no conformidad
  - Aquellos producidos a consecuencia de los defectos o fallos

## Prácticas habituales de CALIDAD

- Círculos de calidad
- Control de calidad
- TQM (Total Quality Management)



# Círculos de Calidad

- Pequeño grupo de empleados que realiza un trabajo igual o similar en área de trabajo común y que trabajan para mismo supervisor
- Se reúnen voluntaria y periódicamente y son entrenados para
  - Identificar, seleccionar y analizar problemas y posibilidades de mejora relacionados con trabajo
  - Recomendar soluciones y presentar alta dirección para en caso de aprobarlas
  - Implantarlas



# Control de Calidad

- Conjunto de técnicas y actividades operativas que son utilizadas para satisfacer los requisitos de calidad
- Enfásis
  - Producto, procedimientos y servicios que se entregan al cliente
  - Procesos inherentes a la función de producción y distribución
- Ausencia total de
  - Trabajo creativo y sistemático
  - Descuido de planificación y mejora

# Dirección de Calidad Total TQM

- Integración de las funciones y procesos dentro de la organización
  - Con el objetivo de lograr mejora continua de la calidad de bienes y servicios que suministra
  - Para garantizar la satisfacción de los clientes
  - Fundamento de su Eficacia: Suma de todo > Suma de partes

# LA PRODUCTIVIDAD

- •Concepto de productividad
  - Relación que existe entre el volumen de producción y el consumo de recursos utilizados para obtener dicho nivel de producción
  - Importante indicador del nivel de eficiencia en la empresa
- Medición de productividad
  - Indicadores básicos
  - Productividad total
  - Productividad parcial
  - Productividad marginal

# Calidad, productividad y competitividad

- Mejora calidad
- Mejora productividad
  - Reducción costes ( -defectuosos)
  - Aumento del número de unidades producidas (horas malgastadas a producción de calidad)
- Mejora en la productividad permite elegir
  - Mismo precio con output mayor calidad
  - Reducir precio de venta y aumentar cuota de mercado
- Empresa más competitiva

# Calidad, productividad y competitividad

Mejora de la calidad



Disminuyen costes al haber menos reprocesos



Mejora productividad



Conquista del mercado con más calidad a mejores precios



Empresa permanece en negocio y es más competitiva