



ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Segundo Cuatrimestre

MARZO-ABRIL

D. Ed. JOSÉ MANUEL ORTIZ SÁNCHEZ

Marco Estratégico de Referencia

Antecedentes históricos

Nuestra Universidad tiene sus antecedentes de formación en el año de 1978 con el inicio de actividades de la normal de educadoras “Edgar Robledo Santiago”, que en su momento marcó un nuevo rumbo para la educación de Comitán y del estado de Chiapas. Nuestra escuela fue fundada por el Profesor Manuel Albores Salazar con la idea de traer educación a Comitán, ya que esto representaba una forma de apoyar a muchas familias de la región para que siguieran estudiando.

En el año 1984 inicia actividades el CBTiS Moctezuma Ilhuicamina, que fue el primer bachillerato tecnológico particular del estado de Chiapas, manteniendo con esto la visión en grande de traer educación a nuestro municipio, esta institución fue creada para que la gente que trabajaba por la mañana tuviera la opción de estudiar por las tardes.

La Maestra Martha Ruth Alcázar Mellanes es la madre de los tres integrantes de la familia Albores Alcázar que se fueron integrando poco a poco a la escuela formada por su padre, el Profesor Manuel Albores Salazar; Víctor Manuel Albores Alcázar en julio de 1996 como chofer de transporte escolar, Karla Fabiola Albores Alcázar se integró en la docencia en 1998, Martha Patricia Albores Alcázar en el departamento de cobranza en 1999.

En el año 2002, Víctor Manuel Albores Alcázar formó el Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. para darle un nuevo rumbo y sentido empresarial al negocio familiar y en el año 2004 funda la Universidad Del Sureste.

La formación de nuestra Universidad se da principalmente porque en Comitán y en toda la región no existía una verdadera oferta educativa, por lo que se veía urgente la creación de una institución de educación superior, pero que estuviera a la altura de las exigencias de los jóvenes

que tenían intención de seguir estudiando o de los profesionistas para seguir preparándose a través de estudios de posgrado.

Nuestra universidad inició sus actividades el 19 de agosto del 2004 en las instalaciones de la 4ª avenida oriente sur no. 24, con la licenciatura en puericultura, contando con dos grupos de cuarenta alumnos cada uno. En el año 2005 nos trasladamos a las instalaciones de carretera Comitán – Tzimol km. 57 donde actualmente se encuentra el campus Comitán y el corporativo UDS, este último, es el encargado de estandarizar y controlar todos los procesos operativos y educativos de los diferentes campus, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca.

Misión

Satisfacer la necesidad de educación que promueva el espíritu emprendedor, basados en Altos Estándares de calidad Académica, que propicie el desarrollo de estudiantes, profesores, colaboradores y la sociedad.

Visión

Ser la mejor Universidad en cada región de influencia, generando crecimiento sostenible y ofertas académicas innovadoras con pertinencia para la sociedad.

Valores

- Disciplina
- Honestidad
- Equidad
- Libertad

Escudo



El escudo del Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. está constituido por tres líneas curvas que nacen de izquierda a derecha formando los escalones al éxito. En la parte superior está situado un cuadro motivo de la abstracción de la forma de un libro abierto.

Eslogan

“Pasión por Educar”

Balam



Es nuestra mascota, su nombre proviene de la lengua maya cuyo significado es jaguar. Su piel es negra y se distingue por ser líder, trabaja en equipo y obtiene lo que desea. El ímpetu, extremo valor y fortaleza son los rasgos que distinguen a los integrantes de la comunidad UDS.

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Objetivo de la materia:

El alumno conocerá y gestionará la implementación, las técnicas y herramientas de la calidad para lograr una administración más eficiente de los recursos en las organizaciones, estará preparado para las exigencias de calidad en la economía globalizante.

SEMANA 1

Unidad I

Conceptos básicos y filosofías de la calidad

- 1.1. Conceptos y definiciones básicas
- 1.2. Funciones de la gestión de calidad
- 1.3. Sistemas de gestión de la calidad
- 1.4. Componentes y principios de la calidad total
- 1.5 Normas de calidad

Unidad II

Elementos del sistema de la calidad

- 2.1 Enfoque al cliente
- 2.2 Liderazgo y compromiso de la alta dirección
- 2.3 Sistema de aseguramiento de la calidad

2.4 Costos de la calidad

2.5 Relación con proveedores

Criterios de evaluación:

No	Concepto	Porcentaje
1	Trabajos	40%
2	Foros	30%
3	Examen	30%
Total de Criterios de evaluación		100%

DISTRIBUCIÓN DE LAS SEMANAS DE TRABAJO	
SEMANA 1	DEL 22 AL 27 DE MARZO DE 2021
VACACIONES DE SEMANA SANTA	DEL 29 DE MARZO AL 04 DE ABRIL DE 2021
SEMANA 2	DEL 05 AL 10 DE ABRIL DE 2021
SEMANA 3	DEL 12 AL 16 DE ABRIL DE 2021

SEMANA 1

UNIDAD I

CONCEPTOS BASICOS Y FILOSOFIAS DE LA CALIDAD

1.1. Conceptos y definiciones básicas.

Si empezamos por la raíz etimológica de la palabra calidad, está tiene sus inicios en el término griego kalos, que significa “lo bueno, lo apto”, y también en la palabra latina qualitatem, que significa “cualidad” o “propiedad”. De esta manera, la calidad constituye

el conjunto de cualidades que presentan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda del perfeccionamiento.

Desde el inicio de la industria, la calidad se planteó como forma de medir las características del producto en relación con las funciones para las que fue fabricado; de esta forma evolucionaron su concepción y su definición y fue adoptada como punto central de un modelo de administración. Edwards Deming, definió la calidad de los productos como un grado predecible de uniformidad que proporciona fiabilidad a bajo costo en el mercado, lo que resumió en la frase "Hacer las cosas bien, a la primera y siempre". Para Joseph Juran, la calidad tiene que ver con la función que cumple el producto, pues calidad representa la adecuación del producto al uso requerido.

Kaoru Ishikawa, señala que la calidad constituye una función integral de toda la organización, es el resultado de un control de todo individuo y de cada decisión que conforma la empresa. Philip Crosby definió la calidad como "cumplir con los requerimientos del cliente". Por otro lado, la International Organization for Standardization (ISO) señaló en su norma ISO 9001:1994 definió a la calidad como un conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. Sin embargo, una revisión en el 2000 arrojó la versión ISO 9000:2000 Fundamentos y vocabulario, que señala que la calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

1.2. Funciones de la gestión de calidad

La Política de Calidad de una organización no funciona ni se implementa por sí sola. En realidad, es el resultado de un conjunto de esfuerzos coordinados y orientados a un fin específico, que en este caso es la mejora continua de los procesos. Quienes llevan a cabo tales acciones son los integrantes de las empresas, cada uno en su papel y nivel jerárquico, aunque sin duda orientados e impulsados por la alta dirección y los jefes de departamento. Sin embargo, sobre todo si se trata de multinacionales o grandes empresas, este trabajo requiere de mayor coordinación y acciones de seguimiento. Nos

referimos a compañías cuyas estructuras resultan especialmente complejas o que cuentan con un elevado número de miembros en cada uno de sus niveles. El Departamento de Calidad es aquella área que se ocupa de asegurar el cumplimiento de la política de la empresa en este campo. Es decir, verifica que los objetivos que se han planteado en las etapas previas se cumplan dentro de los plazos previstos y con los recursos que han sido asignados. No todas las empresas tienen un departamento de este tipo. Sin embargo, más allá de esto, lo importante es que exista un responsable del área, que por lo general se llama gestor de calidad o asesor interno de calidad. En él y su equipo recaen las labores de seguimiento y control descritas anteriormente.

Como todo proceso, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad necesita una autoridad o figura visible dentro del mapa corporativo. No obstante, en aquellos casos en que los procesos son más complejos, esta persona debe estar acompañada de uno o varios grupos de colaboradores.

Estos colaboradores son los que conforman el Departamento de Calidad, al que se le delegan funciones como las que mencionamos a continuación:

Armonizar la Política de Calidad con los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, como por ejemplo el que establece la norma ISO 9001. O dicho de modo, adaptarse a los marcos propuestos.

Liderar proyectos para asegurar la calidad en la empresa. Esto incluye elementos como análisis de riesgos, acciones de verificación, elaboración de reseñas de diseño y auditorías. Adicionalmente, este departamento se encarga de direccionar las distintas iniciativas de mejora continua que puedan surgir en los niveles de la organización.

Impulsar la interacción entre los equipos que participan de una manera u otra en los procesos de mejora continua. Es importante que cada integrante sea consciente del papel que juega en el conjunto de la empresa y que, además, conozca el del resto de colaboradores. En esto también consiste la ejecución estratégica de la Política de Calidad de una organización.

Administrar la documentación relacionada con los procesos de calidad y los marcos legales y jurídicos que los sustentan.

Velar por el adecuado entrenamiento y la formación del personal de la empresa. Antes de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario asegurarse de que los trabajadores están bien capacitados para la elaboración de las tareas que se les delegan.

Participar activamente en los procesos de diseño y elaboración y en el lanzamiento de nuevos productos. Esto ayudará a que el Sistema de Gestión evolucione a partir de soluciones y nuevas prácticas.

1.3 Sistemas de gestión de la calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Otra manera de definir un Sistema de Gestión de la Calidad, es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

Sistema: Conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos (Real Academia Española, 2001).

Gestión: Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (Real Academia Española, 2001).

De estas dos definiciones podemos concluir que un Sistema de Gestión de la Calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

Estructura Organizacional, Planificación (Estrategia), Recursos, Procesos y Procedimientos.

El objetivo de los sistemas de gestión de calidad para la pequeña y mediana empresa se orienta a asegurar la eficiencia, a incrementar la confianza de los clientes que, cada vez más, requieren certificaciones, y a competir con las grandes empresas. Así, el control de la calidad en las empresas, se hace necesario para poder conseguir llegar al consumidor y que repita.

Sus objetivos son promover la estandarización, el intercambio de productos y servicios y la cooperación. Las normas ISO constituyen una gran familia que va desde la descripción de términos fundamentales (ISO 9000:2005) hasta la metodología para auditorías (ISO 19011: 2002). Pasando por el cumplimiento de requisitos del cliente (ISO 9001:2008) y la mejora continua (ISO 9005:2009).

Sin perjuicio de las anteriores, existen estándares específicos para determinadas materias, como la gestión ambiental (ISO 14001:2004), la seguridad industrial (OHSAS 18001:2007) o la seguridad informática (ISO/IEC 27001:2005), entre otros.

1.4 Componentes y principios de la calidad total

La calidad aparece como principio de una organización en el siglo XXI y está vinculado a aquella empresa moderna que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de organización son las grandes premisas a transmitir por la alta dirección de la empresa.

Estos principios no deben ser cerrados, para que cuando se implante la norma ISO 9001 la organización no se resienta. Para que dicha norma le pueda ser útil a la empresa tiene que tomarse no como un sistema a implantar sino como un sistema de referencia. Lo deseable es que sea un proceso de mejora continuo en el cual la norma ISO-9001 actúe como parte del principio de organización de la calidad y la empresa se vaya autoorganizando con referencia a esa normativa.

Los ocho principios de gestión de la calidad son los siguientes:

Principio 1: Enfoque al Cliente

“Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.

La empresa debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informado. Por ello, la empresa no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerles soluciones a través de sus productos y servicios, y gestionarlas e intentar superar esas expectativas día a día.

Principio 2: Liderazgo

“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización.

Principio 3: Participación del personal

“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”.

La motivación del personal es clave, así como que una organización disponga de un plan de incentivos y de reconocimientos. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización podrá conseguir el compromiso del personal.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

El cambio reside en la concepción de “organización”. Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos para poder crear valor a los clientes.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

“Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”.

El fin último que se persigue es el logro de los objetivos marcados. Para ello será necesario que la organización detecte y gestione de manera correcta todos los procesos interrelacionados.

Principio 6: Mejora continua

“La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta”.

Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PCDA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

“Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información”.

Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se puede olvidar.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

“Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. En las alianzas, gana tanto la organización como los proveedores.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad (y de sus principios) debería ser una decisión estratégica que tome la dirección de cada organización. El diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad de una organización está influenciado por la naturaleza de cada organización, por sus necesidades, por sus objetivos particulares, por los servicios que proporciona, por los procesos que emplea y por el tamaño y la estructura de la misma. El éxito de una organización se logra mediante la implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad diseñado para mejorarlo continuamente.

La aplicación de los principios de la gestión de la calidad no sólo proporciona beneficios directos, sino que también hace una importante contribución a la gestión de costos y riesgos.

1.5 Normas de calidad

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Comités miembros de la ISO). Los comités técnicos de la ISO se encargan por lo general de la elaboración de normas internacionales. Los comités miembros nacionales interesados por un tema particular tienen el derecho de formar parte del comité técnico creado para este efecto. Las organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, relacionadas con la ISO participan igualmente en estos trabajos. La ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en lo relativo a la normalización electrotécnica.

La publicación en 1987 de las Normas Internacionales de la serie ISO 9000 obedeció a exigencias básicas de los programas genéricos de gestión de calidad.

Las normas de la serie ISO 9000 están redactadas en términos genéricos y son igualmente aplicables a empresas de servicios tales como bancos, hospitales, hoteles y restaurantes. Se desarrollaron principalmente para ser usadas dentro de las empresas y en las relaciones entre comprador y vendedor. Esta última aplicación implicaba para las empresas la posibilidad de evaluaciones múltiples y, en cierto número de países, la

práctica de confiar la evaluación de sistemas de calidad de proveedores a organismos terceros, lo cual se ha desarrollado rápidamente.

UNIDAD II

2. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

2.1 Enfoque al cliente.

El enfoque al cliente es el primer principio de los Sistemas de Gestión de calidad. La Norma ISO 9001 ha reservado el primer lugar para este principio puesto que la política de objetivos y calidad de la organización se basan en dicho principio. El enfoque consiste en satisfacer las necesidades de los clientes, incluyendo también las expectativas.

Cada vez que interactuamos con un cliente existe la posibilidad de crear más valor para éste. Comprender las necesidades presentes y futuras, tanto de los clientes como de otras partes interesadas como por ejemplo proveedores, garantiza el continuo éxito de una organización.

Teniendo claro que nuestro objetivo principal es satisfacer a nuestros clientes, debemos seguir unos pasos en nuestro Sistema de Gestión (SG):

Conocer con exactitud quiénes son nuestros clientes: Generalmente, conocemos a nuestros clientes externos puesto que son los que pagan por nuestros productos y servicios. Sin embargo, varios informes muestran que no conocemos realmente bien las necesidades y expectativas de los clientes internos.

Verificar que conocemos con claridad lo que el cliente necesita y desea: Como empresarios podemos pensar que realmente sabemos lo que nuestro cliente necesita y desea, sin embargo, varios análisis de ciertas empresas muestran descontento por parte de los clientes al no resolver correctamente sus necesidades.

Comprobar la satisfacción del cliente: Aunque en ocasiones es complicado, hay herramientas e indicadores que permiten medir la satisfacción del cliente. Esto nos permitirá analizar nuestra posición y tomar acciones adecuadas a tiempo. Con esto pretendemos detectar problemas con el grado de satisfacción del cliente antes de que

éste muestre su descontento. Hay varios tipos de herramientas, muchas de ellas son muy efectivas y no requieren una gran cantidad de recursos. Entre ellas encontramos las encuestas de opinión. Llevar a cabo alguna de estas iniciativas podría agradar a nuestros clientes.

Conseguir que toda la organización conozca las necesidades y requerimientos del cliente: En muchas ocasiones, esto queda relevado a un aspecto secundario, ya que no toda la organización conoce o sabe cómo es el cliente o lo que pide. A pesar de que esto parezca irrelevante, no lo es. Una buena relación de confianza con el cliente se forma interesándose en conocer la situación diaria del cliente. Es conveniente que los distintos sectores de la empresa conozcan tanto las características como la situación o aspectos sensibles de nuestros clientes. En este aspecto, es recomendable utilizar las herramientas diseñadas para optimizar tanto los canales de comunicación internos como los externos. Debido a esto, debemos prescindir de la letra pequeña y utilizar en lugar de eso mensajes cortos y concretos, capaces de permanecer en la cabeza de las personas a largo plazo. También debemos crear el hábito de preguntar cuando surjan dudas, antes de que nuestro producto llegue al cliente, teniendo así la oportunidad de solucionarlo más fácilmente.

2.2. Liderazgo y compromiso de alta dirección

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;

- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

NOTA En esta Norma Internacional se puede interpretar el término “negocio” en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización; tanto si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Podemos hablar de liderazgo y compromiso según el Sistema de Gestión de la Calidad con respecto al cliente.

La norma quiere que la dirección se encuentre implicada con el SGC, demostrando el liderazgo, conociendo mucho a sus clientes y determinando los riesgos y las oportunidades que afecten a la conformidad de todos los servicios y productos que ofrece.

2.3 Sistemas de aseguramiento de la calidad

El primer paso para que una empresa decida optimizar sus procesos y la calidad de sus productos es la voluntad de mejora. No existe un solo proceso que esté exento de fallos, irregularidades e inconvenientes. Por el contrario, se presentan casi a diario y es deber de la empresa aplicar soluciones adecuadas.

Sin embargo, los Sistemas de Gestión de Calidad no bastan por sí solos. Es decir, no son una fórmula mágica que elimine los fallos de la noche a la mañana. Si la idea es obtener resultados óptimos, es necesario complementarlos con otras medidas. En un mercado cada vez más competitivo, es lógico que la calidad sea un concepto en permanente evolución. Las medidas requieren adaptación constante y por eso resulta necesario actualizarlas y complementarlas. De hecho, en la actualidad se habla de que el gran objetivo de estos procesos es la Calidad Total.

La familia normativa ISO 9000, que promueve prácticas idóneas en este campo desde el año 1987, hace una distinción necesaria a la hora de hablar de este tema:

Gestión de Calidad: son sistemas orientados a la mejora de los procesos y de la calidad de los productos de una empresa.

Aseguramiento de Calidad: son prácticas planificadas y sistemáticas que se incluyen dentro de la Gestión de Calidad. Su objetivo no es otro que garantizar la permanencia en el tiempo de los logros obtenidos.

Al ser un complemento del Sistema de Gestión de Calidad, el proceso de Aseguramiento de la Calidad puede definirse como un análisis elaborado sobre los resultados que han arrojado las primeras medidas del mejoramiento de la calidad. De hecho, en algunos casos ni siquiera pueda hablarse de un proceso independiente de implementación, pues el sistema de aseguramiento trabaja en el mismo sentido que el de la Gestión de Calidad.

Actúa, por tanto, como un refuerzo. Esto es especialmente útil para las empresas cuya actividad requiera una evaluación permanente de la calidad de sus productos, como por ejemplo aquellas que pertenezcan a sectores como la alimentación, el farmacéutico o el nuclear.

2.4 Costos de la calidad

Se entiende por Costos de Calidad al dinero destinado para obtener la Calidad requerida en un bien, producto o servicio, que este posea las características necesarias dadas por el cliente (evitando, previniendo o detectando los errores, inspeccionando los procesos, etc.), y también lo que cuestan los errores producidos.

El concepto de costos de calidad implica la utilización de técnicas administrativas, encaminadas a cuantificar los esfuerzos de la organización y las áreas de oportunidad, en la misma para obtener niveles óptimos de calidad, utilizando los recursos disponibles de la forma más rentable.

Los costos de calidad, en términos sencillos son la suma de los costos operativos de la calidad y los costos del aseguramiento de la calidad, que se relacionan específicamente con el logro o no del producto o con la calidad del servicio. Otra definición es que los costos de calidad son aquellos costos necesarios para alcanzar la calidad, surgen por la baja calidad existente o que pudiera existir. Incluyen los costos directos por baja calidad para la empresa y los costos de calidad ocultos especificados por las funciones de pérdida de calidad, por lo que los costos de calidad están asociados con la creación, identificación, reparación y prevención de defectos.

Desde el punto vista pesimista se puede considerar a los costos de calidad como las ineficiencias o incumplimientos, los cuales son evitables, como, por ejemplo: reproceso, desperdicios, devoluciones, reparaciones, reemplazos, gastos por atención de quejas y exigencias de cumplimiento de garantías, entre otros.

DEFINICION DE COSTOS DE LA NO CALIDAD O CALIDAD NEGATIVA

Es el valor económico que representa una actividad no deseada a una organización o núcleo. En palabras coloquiales quiere decir que es lo que nos cuesta regarla, ya sea en decisión o en acción

IMPORTANCIA DE LOS COSTOS DE CALIDAD

Alrededor del 95% de los costos de calidad (Entre el 5% y el 25% de los costos anuales de la empresa) se desembolsan para cuantificar la calidad, así como para estimar el costo de las fallas. Estos gastos se suman a valor de los productos o servicios que paga el consumidor, y aunque este último sólo los percibe en el precio, llegan a ser importantes para él, cuando a partir de la información que se obtiene, se corrigen las fallas o se disminuyen los incumplimientos y reproceso, y a consecuencia de estos ahorros se disminuyen los precios. Por el contrario, cuando no hay quien se preocupe por los costos, simplemente se repercuten al que sigue en la cadena (proveedor-productor-distribuidor-intermediario-consumidor), hasta que surge un competidor que ofrece costos inferiores.

2.5 Relación con proveedores

Nuestros proveedores son un componente básico para el éxito de nuestra empresa. Por ello, crear una buena relación, nos acerca al éxito empresarial y al buen funcionamiento de nuestra empresa. Es un hecho que un buen entendimiento entre proveedores y clientes mejora la calidad final del producto o servicio.

La elección de un proveedor debe ser meditada y decidida a través de un análisis previo. Es necesario conocer al futuro proveedor: antecedentes, clientes, responsabilidad... y definir claramente nuestras necesidades.

Los 3 pilares para una relación proveedor-cliente

Existen 3 pilares fundamentales en los que se basa la relación proveedor-cliente:

Compatibilidad

Es el punto de partida de cualquier relación integrada. Existen diferentes niveles de compatibilidad: la corporativa (la compatibilidad entre las dos empresas), la interpersonal (la compatibilidad entre los equipos responsables)

Confianza

La confianza es el factor crítico más importante en esta relación. Las relaciones, ya sean personales o de negocios, deben generar beneficios a las dos partes. La estrategia win-win es esencial para una buena relación con tu proveedor. La empatía, el respeto y la honestidad son claves en este enfoque. La confianza es algo que no se obtiene de la noche a la mañana, requiere tiempo y esfuerzo por ambas partes. Cumplir con los acuerdos pactados, mostrar una buena imagen y mantener una buena comunicación ayudan a afianzar la confianza con tu partner.

Transparencia

Este factor proporciona, a la relación, orientación (hacia dónde queremos ir) y visibilidad (objetivos, motivaciones, limitaciones...)

Las nuevas tecnologías nos proporcionan una gran ayuda a la hora de relacionarnos con nuestros proveedores y mejoran en gran medida dicha relación. Como cliente, puedes utilizarlas para conocer el estado de los pedidos, el tiempo de llegada, posibles incidentes, qué soluciones se han tomado... en definitiva, controlar y gestionar los posibles riesgos a los que te puedas enfrentar.

2.6 Auditorías de calidad.

Las auditorías de calidad son aquellas en las que se evalúa la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización. Normalmente, se auditan sistemas de gestión de la calidad conformes a la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 puesto que esta es la norma mundial que describe los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, no obstante, también existen otros estándares propios de sectores particulares (por ejemplo ISO/TS 16949:2009 para el sector de la automoción) o de determinadas actividades (por ejemplo UNE 13816 de calidad en el transporte público de pasajeros).

La norma UNE-EN ISO 19011 proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y ambiental, así como sobre la competencia de los auditores. Las auditorías de calidad ofrecen a las organizaciones confianza sobre la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y su capacidad para cumplir los requisitos del cliente.

Igualmente, las organizaciones pueden acceder a la obtención de certificados de gestión de la calidad a través de un proceso de auditoría de calidad que lleva a cabo una entidad certificadora.

Bibliografía básica y complementaria:

Domínguez Machuca José Antonio, Dirección de Operaciones: Aspectos estratégicos en la producción y los servicios. México Edit. Mc Graw Hill, 1995 503 p.

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. Catálogo de Normas Mexicanas, México 2007.

Gilles Legault, Alcanzar la Calidad Total en una Empresa de Servicios, México. Edit. Trillas, 2000.

Mercado Ramírez Ernesto, Implantación y Auditoría de un Programa de Administración de la Calidad Total e ISO 9000, Instituto Politécnico Nacional, México, 1999.

Müller de la Lama Enrique, Cultura de Calidad de Servicio, México, Edit. Trillas, 2004.

Palacios Blanco José Luis, Administración de la Calidad, México, Edit. Trillas, 2006.

Reza Trosino Jesús Carlos, Administración Total para las Organizaciones del Tercer Milenio, México Edit. Pac, 2001.