

República Bolivariana de Venezuela
Universidad de Los Andes
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración y Contaduría Pública

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Integrantes:
Karen Gavidia
Adriana Peña

Junio, 2011

CALIDAD

Según la Sociedad Americana de Calidad, se puede definir como la **capacidad** que tiene un producto o un servicio de **satisfacer las necesidades de un cliente**



CATEGORÍAS

Usuario

- Difieren que la calidad reside en el ojo del usuario, implica mejores acabados más prestaciones y otras mejoras

Fabricación

- Creen que la calidad significa conformidad con las especificaciones y hacer las cosas bien en un primer momento

Producto

- Consideran la calidad como una variable precisa

IMPLICACIONES DE LA CALIDAD

Reputación de la compañía

Responsabilidad por el producto

Implicaciones globales

COSTOS DE LA CALIDAD

- ❑ **Costos de prevención:** costos ligados a la reducción de posibles piezas o servicios defectuosos
- ❑ **Fallas internas:** costos resultantes de la producción de componentes o servicios defectuosos antes de la entrega al cliente
- ❑ **Costos externos:** surge después de entregar componentes o servicios defectuosos
- ❑ **Costos de evaluación:** relacionados con la evaluación de productos y procesos.

AUMENTO DE VENTAS

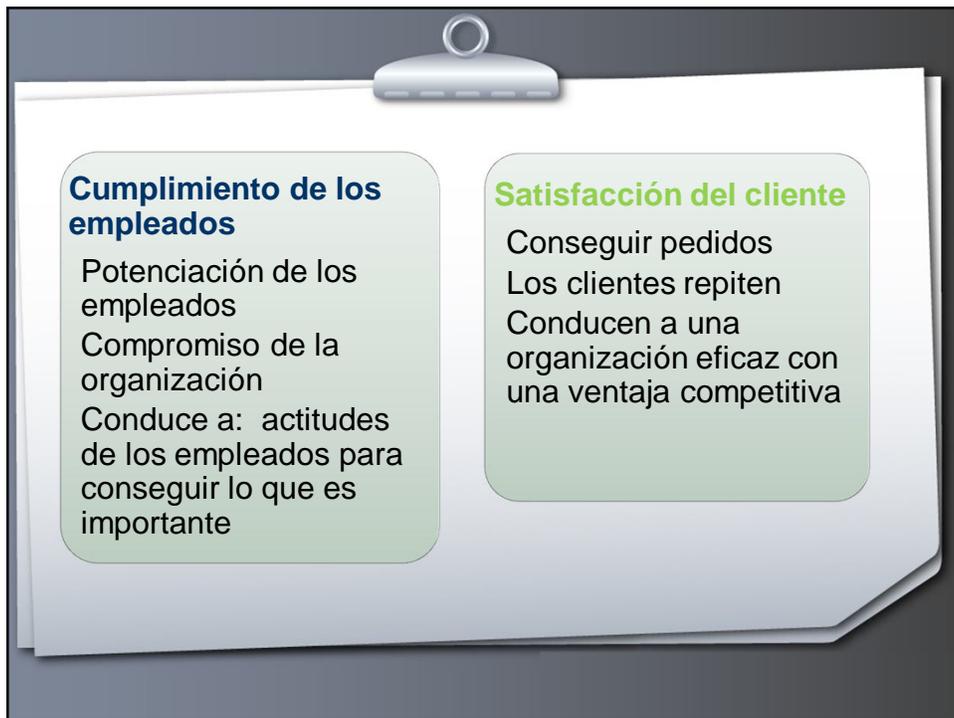
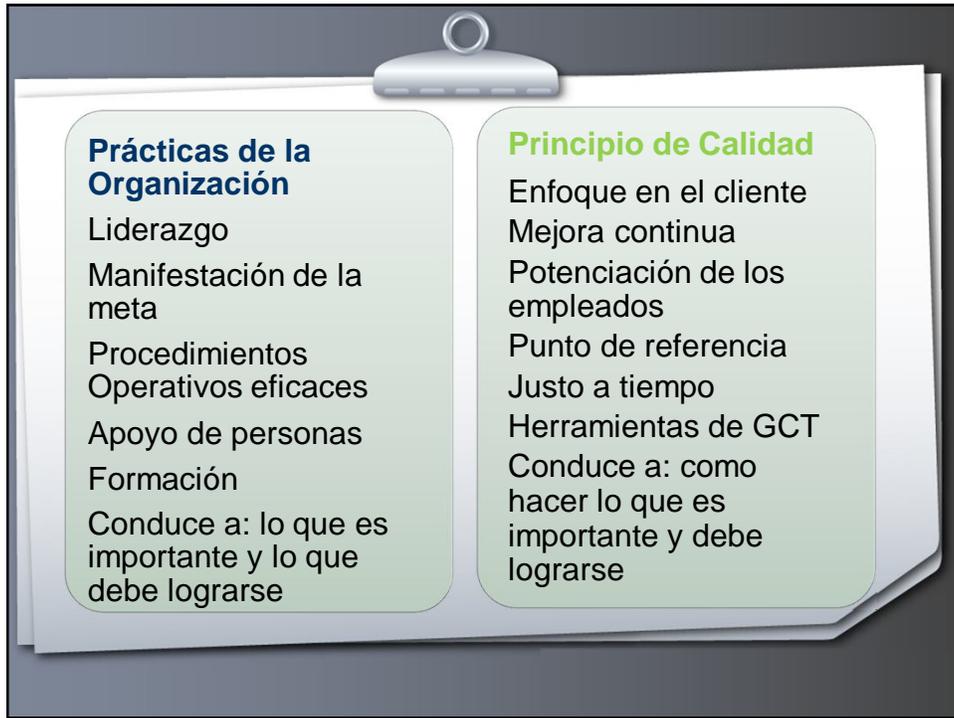
- ❑ Mejores respuestas
- ❑ Precios mas elevados
- ❑ Mejor reputación

MEJOR CALIDAD

PRECIOS MAS BAJOS

- ❑ Mayor productividad
- ❑ Menores costos de reelaboración y por piezas desechadas
- ❑ Menores costes de garantía

AUMENTO DE LOS BENEFICIOS



ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE CALIDAD

Su objetivo es establecer procedimientos de gestión de calidad con ayuda de una documentación detallada, instrucciones de trabajo y mantenimiento de registro



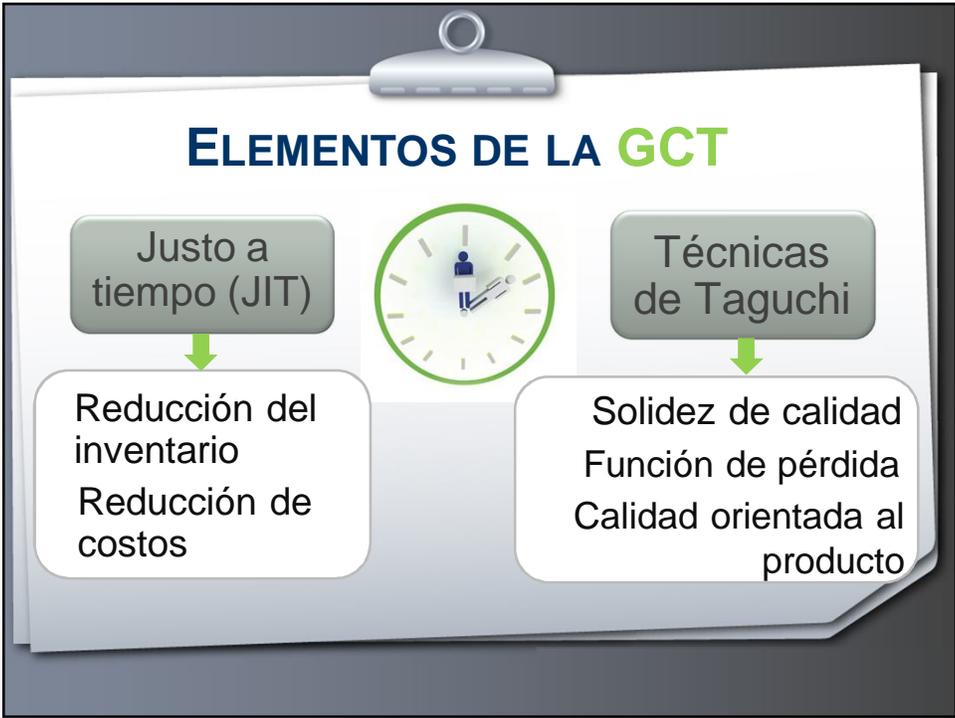
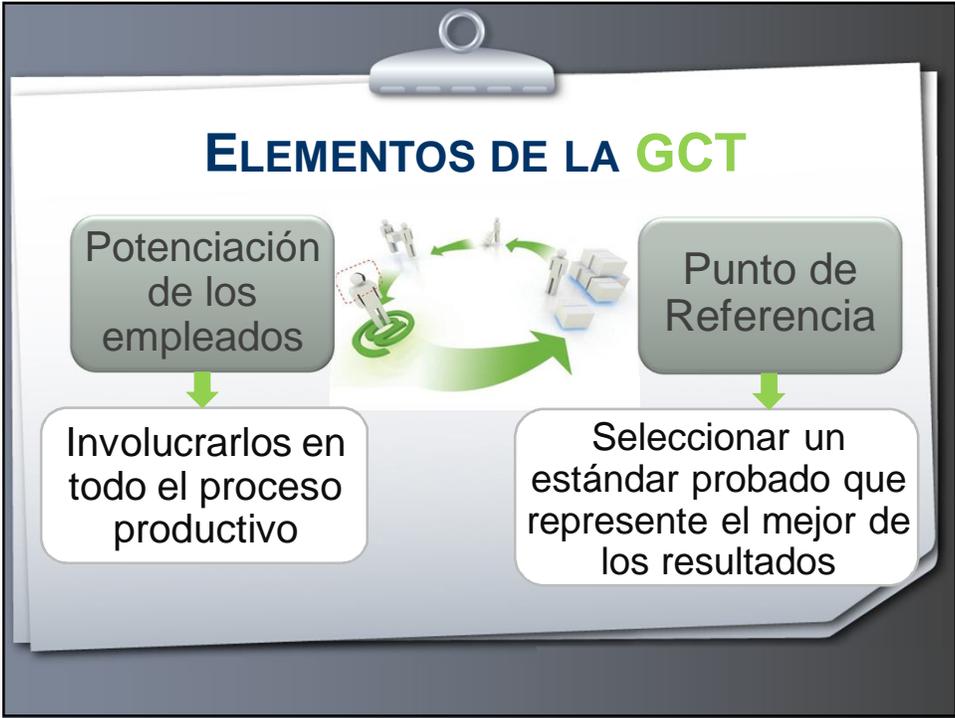
GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL

Estretega orientada a crear conciencia de calidad en **todos** los procesos organizacionales



MEJORA CONTINUA

↓
Involucra a los protagonistas de la cultura organizacional



HERRAMIENTAS GCT

	Hora			
Fallo	II	II	I	I
A	I	I		
B	III	I		

Hoja de Control

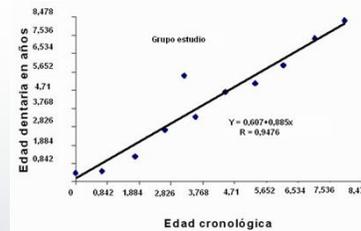


Diagrama de Dispersión

Herramientas para generar ideas

HERRAMIENTAS GCT

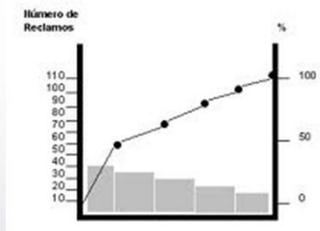


Diagrama de Pareto

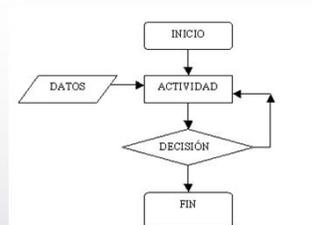
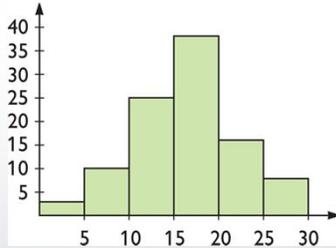


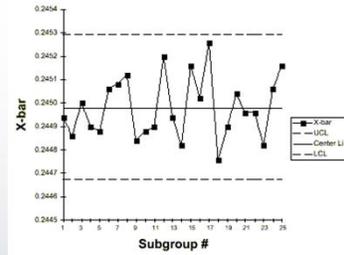
Diagrama de Flujo

Herramientas para organizar información

HERRAMIENTAS GCT



Histograma



Control de Proceso Estadístico

Herramientas para identificar problemas

GCT EN SERVICIOS

La calidad de los servicios es más difícil de medir que la calidad de los productos

Componente tangible ↔ **Marketing**



