

ETOA - 7º AÑO 2º DIVISIÓN - CICLO ORIENTADO QUÍMICA- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

ESCUELA: Escuela Técnica Obrero Argentino

DOCENTE: Rojas, Carolina Beatriz

CURSO: 7º 2º - CICLO: ORIENTADO QUÍMICA

TURNO: Mañana

ÁREA CURRICULAR: Organización y Gestión de la Producción

TÍTULO DE LA PROPUESTA:

Sistema de Gestión de Calidad

CONTENIDO:

Gestión de Calidad – Normas ISO 9000 – Normas ISO 9001

HORAS DE CLASE: 3Hs semanales

GUÍA PEDAGÓGICA N°11

Actividad N°1: Lea el siguiente texto

¿Qué es calidad?

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

Algunos consumidores podrían preferir algunas propiedades o características, mientras que otros podrían preferir otras, pero en ocasiones existen ciertas propiedades o características que siempre deben ser satisfechas para que un producto o servicio pueda ser considerado de calidad. Por ejemplo, en un restaurante, por más exquisita que sea la comida, si la atención es mala o lenta, difícilmente habrá algún consumidor que considere al restaurante como de calidad.

En general, podríamos decir que un producto o servicio es de calidad cuando cuenta con insumos de primera, cuenta con un diseño atractivo, cuenta con una buena presentación, es durable en el tiempo, y está acompañado de un buen servicio al cliente, a tal grado que satisface necesidades, gustos y preferencias, y cumple o sobrepasa expectativas en el consumidor.

Diferentes conceptos a los que se refiere el término calidad

Estos son los más habituales:

- La calidad de vida. Se refiere al hecho de percibir unos valores subjetivos y objetivos que entrañan que el individuo pueda conseguir un bienestar total en todos los ámbitos sociales, y que pueda acceder a los bienes que necesita y suplir sus necesidades vitales. Por ejemplo, para algunos la calidad de vida sería vivir en el campo, disfrutar de la naturaleza y desconectar de la gran ciudad. Para otros sería lo contrario. Algunos pueden encontrar la calidad de vida viviendo en un pequeño apartamento, abrazando el minimalismo, sin la necesidad de tener demasiadas cosas, pero dando valor a lo que poseen. Para otros sería vivir en una gran casa con numerosas estancias y disponer de cualquier objetivo novedoso del mercado. Lo deseable es poder permitirse vivir del modo en que se desea.
- La calidad en la atención al cliente. Este aspecto depende de la percepción que tiene el cliente sobre el trato recibido cuando se dirige a una marca. Pueden ser múltiples causas las que lleven a un usuario a contactar con una determinada marca: quejas, dudas, incluso felicitaciones por el producto o servicio. Pero lo importante, y para que el cliente tenga una percepción de calidad óptima, es ofrecerle un trato personalizado, comunicación y solución a sus cuestiones lo antes posible. De esa manera, un cliente podrá asociar la palabra calidad al trato recibido.
- La calidad de un producto. Se trata de los rasgos que tiene un artículo, su funcionalidad, cumplir lo que promete, y que las expectativas que se han generado a la hora de hacer uso de él se cumplan totalmente.
- La calidad en la producción. Se trata de llevar a cabo una serie de planificación, ejecución y acciones para conseguir que el proceso desde que se origina el producto, se gestiona en fábrica, se distribuye y llega al cliente, sea óptimo en todos los aspectos consiguiendo la calidad necesaria para suplir las necesidades del cliente.

¿Qué es la gestión de calidad?

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

La gestión de calidad varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios “estándares”, es decir, modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización.

Sistema de gestión de calidad (SGC)

La planificación de estrategias es el conjunto de actividades que permite alcanzar las metas.

El sistema de gestión de calidad de una organización está determinado por todos los elementos que la conforman a fin de garantizar un desempeño constante y estable, y evitar cambios inesperados. El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario.

Algunos ejemplos de elementos que conforman el sistema de gestión de calidad son:

- La estructura de la institución. Es la distribución del personal según sus funciones y sus tareas, y se denomina organigrama.
- La planificación de estrategias. Es el conjunto de actividades que permite alcanzar los objetivos y las metas de la organización.
- Los recursos. Son todo aquello que necesita la organización para funcionar, por ejemplo, el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento.
- Los procedimientos. Son los detalles, paso a paso, de cómo realizar cada actividad o tarea. Según la complejidad de la estructura, los procedimientos pueden estar asentados por escrito.

Principios de la gestión de calidad

Los principios de la gestión de calidad tienen como finalidad dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa. Se destacan ocho principios o cuestiones a tener en cuenta:

- El cliente. Comprender sus necesidades y cumplir con sus expectativas es la clave para satisfacer las exigencias de los consumidores y mantener su fidelidad.
- El liderazgo. El clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección o de mando establecida. El líder principal puede delegar tareas en otros responsables designados, según el tipo de estructura.

ETOA - 7º AÑO 2º DIVISIÓN - CICLO ORIENTADO QUÍMICA- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

- La participación del personal. La motivación de los integrantes de la organización genera un mayor compromiso, un mejor desempeño de sus tareas y reduce la incertidumbre en momentos de crisis.
- El enfoque basado en procesos. Guiar a cada área de la organización es parte del desarrollo global de la institución para alcanzar los objetivos de manera eficiente.
- El enfoque de sistema para la gestión. Llevar a la acción o a la práctica los procedimientos establecidos por la organización generan interacción entre cada elemento del sistema de gestión de calidad.
- La mejora continua. La evaluación del sistema de gestión de calidad (según estándares adecuados para cada rubro) es útil para obtener mejoras en los procedimientos.
- El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. El análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el desempeño de la organización.
- La relación con los proveedores. Es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y los proveedores como alianzas, descuentos, planes de pago, etc.

Gestión de calidad total

La gestión de calidad total es una estrategia originada en Japón en la década de 1950, impulsada por las prácticas de control de calidad de William Edwards Deming, también denominadas “círculos de Deming” (espiral de mejora continua).

La gestión de calidad total está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales, no solo a seguir los procedimientos. Contempla a la organización de manera global, junto con las personas que trabajan en ella.

El concepto de “calidad total” hace alusión a una “mejora continua” con el objetivo de alcanzar una calidad óptima en todas las áreas de la institución: desde la filosofía, la cultura, la estrategia y el estilo de la organización, todas las personas estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua.

En la cultura japonesa, la mejora continua se denomina Kaizen (kai significa “cambio” y zen significa “bueno”). La gestión de calidad total implementa el método Kaizen para generar mejoras:

- En pequeñas acciones.
- Sin requerir de grandes inversiones.

ETOA - 7º AÑO 2º DIVISIÓN - CICLO ORIENTADO QUÍMICA- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

- Con la participación de todos los miembros de la organización.
- Para actuar e implementar respuestas de manera rápida.

Además, la filosofía Kaizen evita los desperdicios, despilfarros o ineficiencias que puedan surgir en el sistema de producción, como:

- Excesos de producción. Produce a pedido.
- Defectos. Refuerza el control de calidad de pre-venta.
- Inventarios. Organiza, de manera detallada, cada recurso de la organización.
- Transportes. Optimiza los viajes y realiza varias encomiendas en un mismo envío.
- Demoras. Respeta de manera estricta los procesos internos a fin de evitar errores o demoras en la producción.
- Procesos innecesarios. Si no hay un objetivo o una razón clara, no se invierte en ellos.

Normas ISO 9000

Conjunto de normas y estándares internacionales que ayudan a una organización con la gestión, el aseguramiento y el control de la calidad. La familia ISO 9000 se compone básicamente de tres normas: la norma ISO 9000 que es como un diccionario de calidad que define términos del vocabulario ISO, la norma ISO 9001 que se encarga de certificar la calidad de los productos, servicios y procesos de una empresa, y la norma ISO 9004 que brinda a las empresas una serie de directrices de calidad para la mejora de sus procesos.

Norma de calidad ISO 9001

La norma de calidad ISO 9001 es la más utilizada del mundo.

La norma de calidad ISO 9001 es una pauta internacional que toma en cuenta las actividades de una institución sin hacer distinción de su rubro porque se centra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias establecidas.

Es la norma más utilizada en el mundo y se actualiza regularmente porque contempla los cambios en las prácticas de las organizaciones y en las tecnologías aplicadas, que obligan a una revisión sistemática de la norma.

La ISO es la Organización Internacional de Normalización (del inglés "International Organization for Standardization"), independiente y no gubernamental, que surgió en 1946 con el consenso de veinticinco países y hoy cuenta con ciento sesenta y cuatro naciones. El

objetivo de la organización es homogeneizar, mediante normas establecidas, aspectos como la seguridad, la salud y el entorno, en el sistema de producción a nivel mundial.

Gestión de calidad en salud

La gestión de calidad en salud es regulada por la norma ISO 13485 para fabricantes de equipos médicos y para prestadores de servicios relacionados. Se basa en la norma ISO 9001, por los requisitos de satisfacción del cliente y por la mejora continua, pero contiene modificaciones más apropiadas para el rubro de la salud. Pueden certificarse organizaciones que:

- Fabrican productos sanitarios
- Distribuyen productos sanitarios
- Brindan servicios de asistencia técnica de productos sanitarios
- Brindan servicios de electromedicina y de ingeniería clínica en hospitales
- Centrales de esterilización en hospitales

Actividad N°2: Responda el siguiente cuestionario

1. De acuerdo a lo leído en el apartado anterior, ¿Por qué es necesaria la calidad? ¿traería algún perjuicio no tenerla en cuenta?
2. Siguiendo la continuidad de las guías anteriores; ¿Su empresa debería cumplir las normas de calidad? Justifique su respuesta.
3. ¿Qué normativas debería cumplir? ¿Por qué?

RECUERDE QUE EL TRABAJO ES INDIVIDUAL.

La presente guía, tanto las dudas y/o consultas que surjan deben ser enviadas a: rojascarolinasj@gmail.com

Para tener en cuenta:

De acuerdo a lo expresado desde la primera clase, se considera oportuno comenzar la redacción del informe tipo tesina. Para ello, deberá tener presente las distintas guías realizadas hasta el momento.

Director de la escuela ETOA: Grosso, Jorge