

SISTEMA DE CALIDAD



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA SUR
CAMPUS LORETO
LICENCIATURA EN TURISMO ALTERNATIVO



TEMA: SISTEMA DE CALIDAD

ALUMNA: ROMINA GALEOTE MURILLO

Correo: info@grupokaizen.com

MAESTRO: JAVIER MERCADO

¿QUE ES UN SISTEMA DE CALIDAD?

Es el conjunto de actividades y funciones encaminadas a conseguir la Calidad.

Por lo tanto el único que se conoce y esta estructurado como sistema es el **Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000**, el cual lleva tres versiones y esta por salir la cuarta.

ISO es la única norma que está internacionalmente consensuada (adj. aceptada, aprobado por consenso), aunque es importante mencionar que algunas personas podrían considerar a los programas como sistemas (más adelante se explicaran los programas).

La información a continuación de ISO 9000 esta muy bien explicada e interesante ya que deja una idea más clara de lo que estamos hablando.

¿QUE ES ISO?



o Kaizen no se hace responsable de los gráficos y símbolos utilizados por sus colaboradores

Cuando se brinda una capacitación en ISO, se aclara desde el inicio el significado de esta palabra de origen griego, la cual significa "igual", pues, indiferentemente del idioma, país o cultura, hablamos de lo mismo, calidad ISO (Igual). Sin embargo se dice que ISO representa las siglas de la International Organization for Standardization, lo cual no es correcto, tal y como originalmente se estableció, hoy día la palabra ISO, se acepta como un acróstico de la organización.



El sistema ISO 9000 se refiere a un grupo de Norma sobre el Sistema de Calidad de cualquier tipo de empresa, sea esta una industria, un banco o una oficina del gobierno, pequeña o grande. ISO, en otros términos significa hacer las cosas de una misma manera indiferentemente

de la persona encargada de ejecutar el proceso, pues ésta debe hacerlo tal y como se establece en los documentos de trabajo establecidos o en la capacitación brindada.

Pero además ISO significa para las empresas el ordenarse de una manera lógica, siguiendo las diferentes etapas desde el diseño del producto o servicio, su venta, la compra de materiales, la ejecución del proceso, el almacenaje y la entrega al cliente.

Adicionalmente las empresas documentan la forma de hacer las cosas, para siempre hacerlas de una manera idéntica, lo cual significa entregar productos y servicios idénticos, indiferentemente del lugar en donde se ubiquen las diferentes plantas o de las personas encargadas de elaborarlos, tal

como podemos observarlo en las cadenas de comidas rápidas internacionales. Hay que aclarar que el hacer las cosas de manera idéntica no implica que se estén haciendo correctamente las cosas correctas.

ISO sustenta las técnicas desarrolladas durante bastante tiempo por el "Mejoramiento Continuo, Kaizen" o bien la "Reingeniería" pues obliga a documentar los cambios en los procesos de manera de no perder el aporte tan valioso brindado por los colaboradores de la empresa.

Otro punto que refuerza el que realmente se hagan las cosas tal y como se escribe, se logra por medio de las Auditorias Internas, en donde el mismo personal debidamente capacitado y con conocimientos sobre los procesos, verifica de una forma objetiva e independiente si realmente lo que se establece en la documentación es lo que se realiza. Un proceso puede estar documentado, y no necesariamente escrito. Si esto no es así se emiten no conformidades detectadas en el sistema.

Cada gerencia como responsable de su área, da seguimiento a todas las no conformidades por medio de acciones correctivas o preventivas verificando tanto su implementación como la efectividad de los cambios realizados y si éstos realmente han logrado el resultado esperado.

PROGRAMAS O FORMAS PARA ADMINISTRAR O MEJORAR LA CALIDAD

Existen muchos programas para administrar, mejorar así como colaborar en el desarrollo de una calidad, algunos de los programas son los siguientes:



- ✚ Calidad Total.
- ✚ Mejora Continua Kaizen.
- ✚ Lean Manufacturing (Sistema de Producción Toyota).
- ✚ Aseguramiento de la Calidad.
- ✚ Las 5´S.
- ✚ 6 Sigma.
- ✚ EFQM.

✚ Y el ya mencionado Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000.

Es importante mencionar que algunas personas podrían considerar a los programas como sistemas.

A continuación se desarrollará cada uno de los programas mencionados anteriormente.

CALIDAD TOTAL

El enfoque de la calidad total se orienta por ello a definir y poner en práctica la "configuración" interna capaz de hacer triunfar a la empresa en su mercado, es decir, la orientación de toda la empresa hacia la satisfacción del cliente.



=



El cliente decide

FINALIDA

- Satisfacer tanto al cliente externo como interno.
- Ser altamente competitivo.
- Mejora Continua

ESTRATEGIA: Busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada, responde a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos estructuras y cultura de las empresas, para asegurar su futuro.

MEJORA CONTINUA KAIZEN



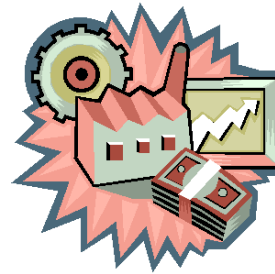
El Kaizen es un sistema de mejora continua e integral que comprende todos los elementos, componentes, procesos, actividades, productos e individuos de una organización. No importa a que actividad se

dedique la organización, si es privada o pública, y si persigue o no beneficios económicos, siempre debe mejorar su performance (desempeño, rendimiento) a los efectos de hacer un mejor y más eficiente uso de los escasos recursos, logrando de tal forma satisfacer la mayor cantidad de objetivos posibles. Mucho más es necesaria la mejora continua cuando se trata de actividades plenamente competitivas, se trate de lo económico, en lo deportivo, o en cualquier otro orden.

La mejora continua es no sólo necesaria, sino además una obligación permanente del ser humano para consigo mismo y la sociedad. La mejora continua hace a la cultura, ética y disciplina de toda sociedad que piense avanzar y participar en los avances y adelantos de la humanidad.

LEAN MANUFACTURING

(Sistema de Producción Toyota)



Lean es una palabra inglesa que se puede traducir como magro o esbelto. Aplicado a un sistema productivo significa ágil, flexible, es decir, la capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente. El concepto Lean también se aplica a otros campos, donde ha recibido los nombres de "Lean Production",

"Lean Management" o "Lean Logistics".

El sistema de producción Toyota es un sistema integral de producción y gestión surgido en la empresa japonesa de automoción del mismo nombre. En origen, el sistema se diseñó para fábricas de automóviles y sus relaciones con suministradores y consumidores, si bien se ha extendido a otros ámbitos.

El desarrollo del sistema se atribuye fundamentalmente a tres personas: el fundador de Toyota, Sakichi Toyoda, su hijo Kiichiro y el ingeniero Taiichi Ohno.

La meta del sistema es eliminar los "desperdicios". El sistema distingue siete tipos de posible desperdicio:

- Defectos
- Exceso de producción
- Transporte
- Esperas
- Inventarios
- Movimiento
- Procesos innecesarios

El sistema de producción Toyota es un ejemplo clásico de la filosofía Kaizen (o mejora continua) de mejora de la productividad. Muchos de sus métodos han sido copiados por otras empresas, y ahora el sistema se conoce también como lean manufacturing (fabricación adelgazada, esbelta o magra).

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



En la década de los años veinte los empleados del departamento de inspección de WESTERN ELECTRIC fueron transferidos a BELL TELEPHONE LABORATORIES. Las acciones de este grupo comprendían la formulación de nuevas teorías y métodos de inspección para mejorar y mantener la calidad.

Los pioneros del aseguramiento de calidad, Walter Shewhart, Harold Dodge y George Edwards fueron miembros de este grupo. Fue allí donde se acuñó el término aseguramiento de la calidad. La elaboración de gráficas de control por parte de Shewhart, de técnicas de muestreo por Dodge y de técnicas

de análisis económicos para resolver problemas fueron la base del moderno aseguramiento de la calidad.

El aseguramiento de la calidad, se puede definir como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser.

5'S

El objetivo central de las 5'S es lograr el funcionamiento más eficiente y uniforme de las personas en los centros de trabajo.



El movimiento de las 5'S es una concepción ligada a la orientación hacia la calidad total que se originó en el Japón bajo la orientación de W.E. Deming hace más de cuarenta años y que está incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo o gemba kaizen. Este concepto se refiere a la creación y mantenimiento de áreas de trabajo más limpias, más organizadas y más

seguras, es decir, se trata de imprimirle mayor "calidad de vida" al trabajo

Las 5'S provienen de términos japoneses que diariamente ponemos en práctica en nuestras vidas cotidianas y no son parte exclusiva de una "cultura japonesa" ajena a nosotros, es más, todos los seres humanos, o casi todos, tenemos tendencia a practicar o hemos practicado las 5'S, aunque no nos demos cuenta.

Las 5'S son:

Seiri: clasificar, organizar, arreglar apropiadamente= **DESECHAR LO QUE NO SE NECESITA.**

Seiton: orden= **UN LUGAR PARA CADA COSA Y CADA COSA EN SU LUGAR.**

Seiso: limpieza= **LIMPIAR EL SITIO DE TRABAJO, LOS EQUIPOS Y PREVENIR LA SUCIEDAD Y EL DESORDEN.**

Seiketsu: limpieza estandarizada= **PRESERVAR ALTOS NIVELES DE ORGANIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA.**

Shitsuke: disciplina= **CREAR HÁBITOS BASADOS EN LAS 4'S ANTERIORES.**

La poca aplicación de estos conceptos, principalmente en empresas manufactureras y de producción en general, en las que pocas veces (más bien nunca) se recibe al cliente final en sus instalaciones, es generalizada, lo cual no deja de ser preocupante, no solo en términos del desempeño empresarial sino humanos, ya que resulta degradante, para cualquier trabajador, desempeñar su labor bajo condiciones insanas.

6 SIGMA



Es un parámetro basado en la desviación estándar también conocida como "sigma".

El propósito es reducir la variación (defectos) en todo lo que hacemos.

Busca hacer las cosas de una manera fácil, con procesos que permitan reducir las fallas.

Es un conjunto de pasos, utilizando herramientas probadas para la solución de problemas.

Seis Sigma ayuda a conocer y comprender los procesos, de tal manera que puedan ser modificados al punto de reducir el desperdicio generado en ellos. Esto se verá reflejado en la reducción de los costos de hacer las cosas, a la vez que permite asegurar que el precio de los productos o servicios sean competitivos, no mediante la reducción de ganancias o reducción de los costos de hacer bien las cosas, sino de la

eliminación de los costos asociados con los errores o desperdicios.



En el proceso de introducción del Seis Sigma, uno de los conceptos que más se aplica, son una serie de pasos conocidos por sus siglas DMAIC, con lo cual se busca establecer la fuente u origen de la variación. La D, significa Definir, la M es Medir, la A es Analizar, la I

corresponde a la palabra en inglés Improve, que equivale a Mejorar y la C es Controlar. Podríamos considerarlo como una modificación del Ciclo de Deming para la Mejora Continua de Planear, Hacer, Verificar y Actuar.



EFQM

En 1989, 14 empresas crean la EFQM, Fundación Europea de Gestión de Calidad, con el fin específico de que las empresas incorporen la Calidad Total como estrategia competitiva en un mercado global.

Desarrollan un modelo europeo de gestión empresarial basado en los principios de Calidad Total, que puede ser utilizado:

- Para autoevaluarse y conocer sus puntos fuertes y débiles, elaborar planes de mejora, visualizar la evolución de la empresa, etc.
- Como base para la concesión de un premio.

El modelo europeo propone que la satisfacción del cliente y del personal, así como el impacto social positivo, se consigue mediante el liderazgo en la estrategia, y la gestión del personal, de los recursos y de los procesos, que conduzcan a unos excelentes resultados empresariales.

