

0. JUSTIFICACION DE LA *CALIDAD*

C.F.G.S. DESARROLLO DE PRODUCTOS ELECTRONICOS

CURSO 2008 / 2009

IES “MARIA MOLINER”

I.E.S. María Moliner Desarrollo de Productos Electrónicos

Profesor: Javier Salgado Benito.

ANTECEDENTES

- ✓ El módulo de Calidad forma parte de los planes de estudio para los CCFF de la nueva FP implantada con la LOGSE .
- ✓ El módulo de calidad cumple con los primeros Planes nacionales de Calidad de 1986 para que la “Cultura de la Calidad” se adquiera desde la enseñanza.

¿Porqué estudiar Calidad?

- ✓ Adquirir la Cultura de la calidad.
- ✓ Para ser consciente de la importancia del trabajo bien hecho para el propio trabajador, la empresa, e incluso la imagen de la empresa y de un país.
- ✓ Para aprender técnicas de mejora y control de la calidad de lo que se produce.
- ✓ Para saber como se gestiona la calidad en una empresa y como certificarla.

¿Porqué exigirnos la calidad ?

- ✓ Clientes más exigentes y saben lo que quieren, tienen más donde elegir y están protegidos por las leyes.
- ✓ Las empresas son más competitivas para productos/servicios similares.
- ✓ Desaparición de los monopolios.
- ✓ Globalización de la economía a nivel mundial, necesidad de diferenciarse a través de diseños exclusivos y de calidad.
- ✓ **Para ser más competitivos:** Productos o servicios mejor hechos y a buen precio.
La competitividad aumenta con:
 - ✓ La Calidad: Mayor confianza en el cliente y los mercados.
 - ✓ Los Costes: Menores costes: de producción, y los de falta de calidad.
 - ✓ La innovación: Mejora o creación de nuevos productos/servicios diferenciadores(calidad del diseño).

Objetivo de todo producto:

- ✓ Seguro y fiable y en buen estado.
- ✓ Cumpla las especificaciones de fabricación y de información al consumidor.
- ✓ Efectivo y útil.
- ✓ Económico
- ✓ Respetuoso con el medio ambiente (en fabricación, consumo, destino final)

Objetivo de todo servicio:

- ✓ Seguro, higiénico y fiable.
- ✓ Cumpla las especificaciones de prestación y de información al consumidor.
- ✓ Efectivo , útil y buen estado de los elementos de prestación.
- ✓ Profesionalidad del personal que atiende.
- ✓ Económico.
- ✓ Respetuoso con el medio ambiente (en fabricación, consumo, destino final)

Objetivo de cualquier tarea productiva:

1. Hacer las cosas bien y a la primera: Ahorra en costes
2. Hacerlas bien siempre: Aunque cambien las circunstancias o los recursos

Como todos somos clientes o necesitamos vender algo y formamos parte de la sociedad o el país donde vivimos:

La calidad puede ser analizada desde el punto de vista de:

1. El cliente:
 - i. Demanda productos/servicios que le satisfagan.
 - ii. Tiene más donde elegir.
 - iii. Le protegen las leyes(garantías).
2. El trabajador:
 - i. Responsable a nivel de tarea, pero debe ser reconocido/recompensado.
 - ii. La calidad debe incluir la “realización de la tarea”(Calidad salud y seguridad en el puesto).
 - iii. Motiva al trabajador si se logra lo anterior.
 - iv. Se siente más seguro en su puesto.
3. El empresario:
 - i. Más seguro y confiado, no le faltan clientes y su negocio puede ampliarse.
 - ii. Asegura la supervivencia de la empresa.
4. La sociedad:
 - i. Más ordenada y exigente.
 - ii. Menos conflictividad social y estabilidad laboral.
5. Un país o región:
 - i. Mejora la imagen de un país cuanto más empresas y productos logren la certificación.
 - ii. Debe establecer mecanismos de regulación, inversión y apoyo.

CONSECUENCIAS DE LA “NO CALIDAD”

1. **Despilfarro:** Se tira lo que se hace mal o lo que ya no se necesita.
2. **Ineficiencias:** Se pierde tiempo en rehacer tareas, recursos mal utilizados.
3. **Degradación de los procesos:** Una fase mala afecta al resto cada vez más.
4. **Objetivos no cumplidos:** En términos de productividad y ventas entre otros.
5. **Stock elevado:** Por pedir demás o lo que no se necesita.
6. **Paradas de producción:** Por falta de stock o por ineficiencias.
7. **Alta rotación del personal:** Porque no se sabe como solucionar los problemas.
8. **Pérdidas de descuento:** Hay que compensar al cliente por un producto en mal estado o a destiempo.
9. **Cuentas a cobrar vencidas:** El cliente insatisfecho no paga.
10. **Informes no utilizados:** No hay coherencia, ni compromisos, ni se cumple lo planificado. No se tienen en cuenta los informes de los resultados.
11. **Accidentes y enfermedades laborales:** Mal diseño de los procesos , tareas y jornadas, no se cumplen las normas, trabajadores mal preparados.

Las consecuencias fuera de la empresa son:

Producto/servicio menos competitivo (caro y de mala calidad)

Pérdida de clientes y mercado.

Peligran la supervivencia de la empresa.

Sociedad más conflictiva e inestable.

EJEMPLO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN: Xerox.

CALIDAD	1980	1986	ULTIMO RESULTADO
Defectos de producción causados por proveedores	10000	450	125
Defectos de producto recibido (cada 100 maquinas)	91	12	4
COSTES			
Costes directos por materiales (%)	100	50	25
ENTREGAS			
Rendimiento en meses	9	5	2
Días de stock	99	33	9

EJERCICIO:

¿Qué le exigirías como cliente a un teléfono móvil?. incluido el servicio de venta y postventa