

Ciclo o espiral de la calidad

Este ciclo inventado por Demming, es un modelo conceptual de las actividades interdependientes, que influyen en la calidad de un producto en las distintas fases que van desde la identificación de las expectativas de los clientes, hasta la evaluación de que estas hayan sido satisfechas con el producto operativo. Es importante resaltar que este ciclo debe recorrerse continuamente (de allí su denominación de "espiral"). En otras palabras: luego de haber puesto operativo el producto de nuestro proceso, debemos ponernos a "escuchar" su comportamiento y ver como evoluciona el mercado para obtener los nuevos requerimientos para la mejora de su próxima versión.

Si el ciclo se corta, indica que la empresa se ha estancado o se discontinuará su producción.

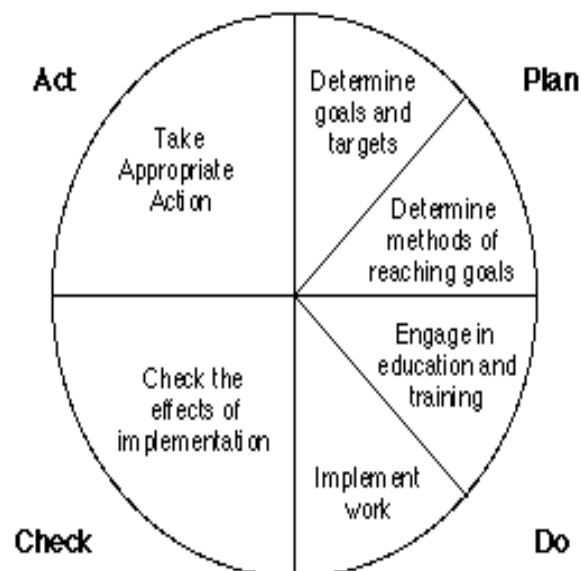
Su evolución:

Inicialmente se apostaba a asegurar la calidad sobre los productos contando con un fuerte control de calidad final que permitiera descartar los productos no-conformes previo a su salida al mercado. Luego se detectó que esto generaba un alto descarte de productos y costos. Se pasó entonces a integrar controles de calidad en la propia línea de producción, buscando detectar "más temprano" los posibles artículos defectuosos. Esto permitió bajar costos sobre desechos, y en el caso de software: a disminuir re-trabajo. La tendencia actual es que la mejor manera de no producir errores es no cometerlos, por lo cual se invierte en actividades de prevención antes que en inspección. La visión japonesa busca reducir las actividades de control a cero, apostando al mejoramiento de personas, procesos y procedimientos involucrados.

2. Ciclo de calidad para una empresa productora de servicios

Al igual que el anterior diagrama, este muestra la planificación de una forma revisora, en la cual se identifican las irregularidades internas y externas. Se puede considerar como más sencillo el proceso de Gestión de la Calidad en una empresa de servicios ya que no existen calibraciones de materiales e instrumentos por ejemplo. Simplemente se basa en un desarrollo directamente con el usuario o consumidor del servicios que se otorga, las series ISO 9000, establecen que existe más flexibilidad en cuanto a su certificación ya que no suele ser tan complejo su proceso productivo al igual que las comercializadoras.

CICLO DE CALIDAD



Elementos del servicio

Diseño del producto

Investigación del mercado

Satisfacción de los clientes

6

5

Prueba piloto

Correcciones

Análisis de la

Prueba

4

7

Organización y planificación

9

8

Inspección y examen

Compras

11

10

12

Puesta en practica

Análisis de satisfacción del cliente

Beneficios

Desarrollo de la empresa y de las personas.

Satisfacción de todos los trabajadores en todos los niveles

PLANEAR: Incluye, determinar metas y objetivos y determinar métodos para alcanzar las metas.

HACER: Incluye asegurar la educación y el entrenamiento e implementar el trabajo .

CHEQUEAR: Consiste en verificar los efectos de la implementación.

ACTUAR : Consiste en tomar la acción apropiada.