

# Tema 2

## Gestió de la qualitat: concepte i aportacions clàssiques

- 2.1. Per què és important gestionar la qualitat? Qualitat, productivitat i competitivitat
- 2.2. Concepte de gestió de la qualitat
- 2.3. Control per inspecció
- 2.4. Control de qualitat
- 2.5. Limitacions d'aquests enfocaments
- 2.6. La dimensió econòmica de la qualitat: costos de qualitat i de no qualitat

### **Bibliografia recomanada:**

- Amat, O. (1992): *Costes de calidad y de no calidad*, Eada Gestión, Barcelona.
- Fernández, R. (coord.) (1998): *Organización y métodos de trabajo. Dirección de la producción y recursos humanos*, Civitas, Madrid. Capítol 9.
- Moreno-Luzón, M. D., F. J. Peris i T. González (2001): *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos*, Prentice-Hall, Madrid. Apartats 2.1 i 2.2.

## 2.1. Per què és important gestionar la qualitat?

### Qualitat, productivitat i competitivitat

Millores en la qualitat del disseny.

Adequació del disseny a les expectatives del client. No errades, no queixes, no reclamacions

Major valor percebut.  
Millor imatge de qualitat

Increment de la quota de  
mercat

Preus més alts

Increment dels ingressos  
per vendes

Increment dels beneficis

Control de la conformitat de  
productes, serveis i processos

Menys productes defectuosos,  
menys reprocessos, etc.

Millora de la productivitat (unitats  
produïdes amb qualitat)

Costos de fabricació i prestació  
més baixos

## 2.2. Concepte de gestió de la qualitat

- **Què és gestionar la qualitat?**



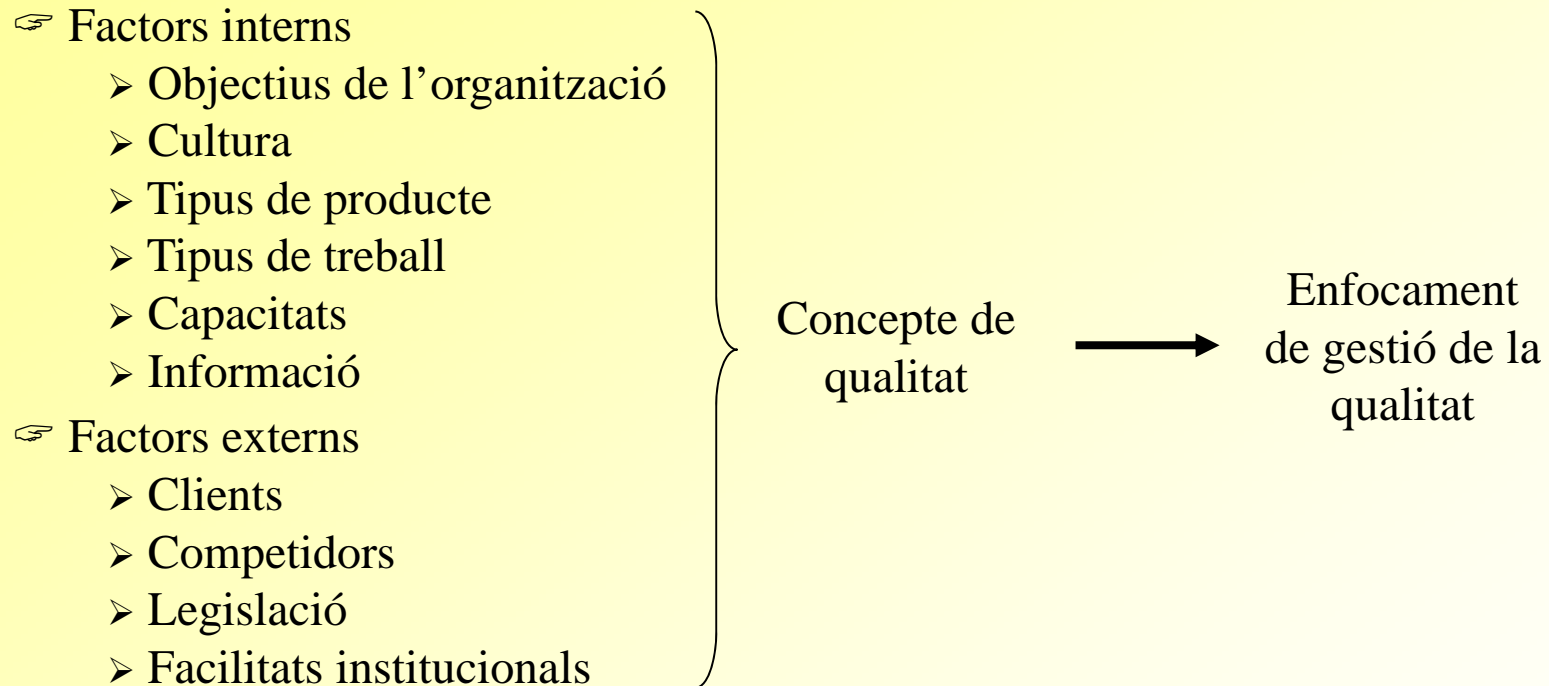
És la manera en què la direcció planifica, implanta programes i sistemes i controla els resultats amb l'objectiu d'aconseguir qualitat.

- **Hi ha una única forma de gestionar la qualitat?**



Les diferents perspectives i formes d'establir, posar en marxa i controlar les accions relatives a la variable qualitat donen lloc a diferents enfocaments de gestió de la qualitat. Cada enfocament està fonamentat en uns principis específics.

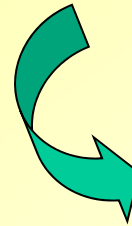
- **Per què n'hi ha diferents enfocaments?**



- **Els enfocaments segueixen un procés evolutiu i acumulatiu**

- **Enfocaments de gestió de la qualitat**

- ☞ Control per inspecció
  - ☞ Control de qualitat
- } Enfocaments de gestió de la qualitat?



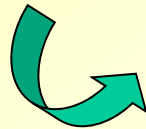
- estan orientats a la resolució de problemes de caràcter operatiu
- tenen poca influència sobre la direcció

- ☞ Assegurament de la qualitat
- ☞ Gestió de la qualitat total

## 2.3. Control per inspecció

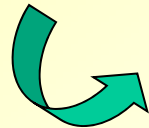
- **Orígens:** tallers de final del XIX - principi del XX.
- **Concepte:** la inspecció suposa dur a terme activitats com el mesurament, l'examen o la comprovació d'una o més característiques d'un producte o servei i comparar-les amb un conjunt de requisits específics per a determinar-ne la conformitat.

- **Concepte de qualitat subjacent?**
- **La qualitat és responsabilitat de ...**
- **La inspecció es realitza sobre el 100 % de la producció final**



**Implicacions?**

- **Producció en massa**

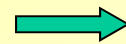


**Què fer?**

## 2.4. Control de qualitat

- **Orígens:** 1931. Grup d'enginyers de la Bell Telephone Laboratories encapçalat per W. Shewhart.

- **En què se basa el control de qualitat?**

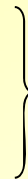


Estudi de la **variabilitat**  
(diferència entre peces o  
productes idèntics)

- **Grup de Shewhart:**

☞ Desenvolupament de **tècniques estadístiques simples**

☞ Mètodes de representació gràfica

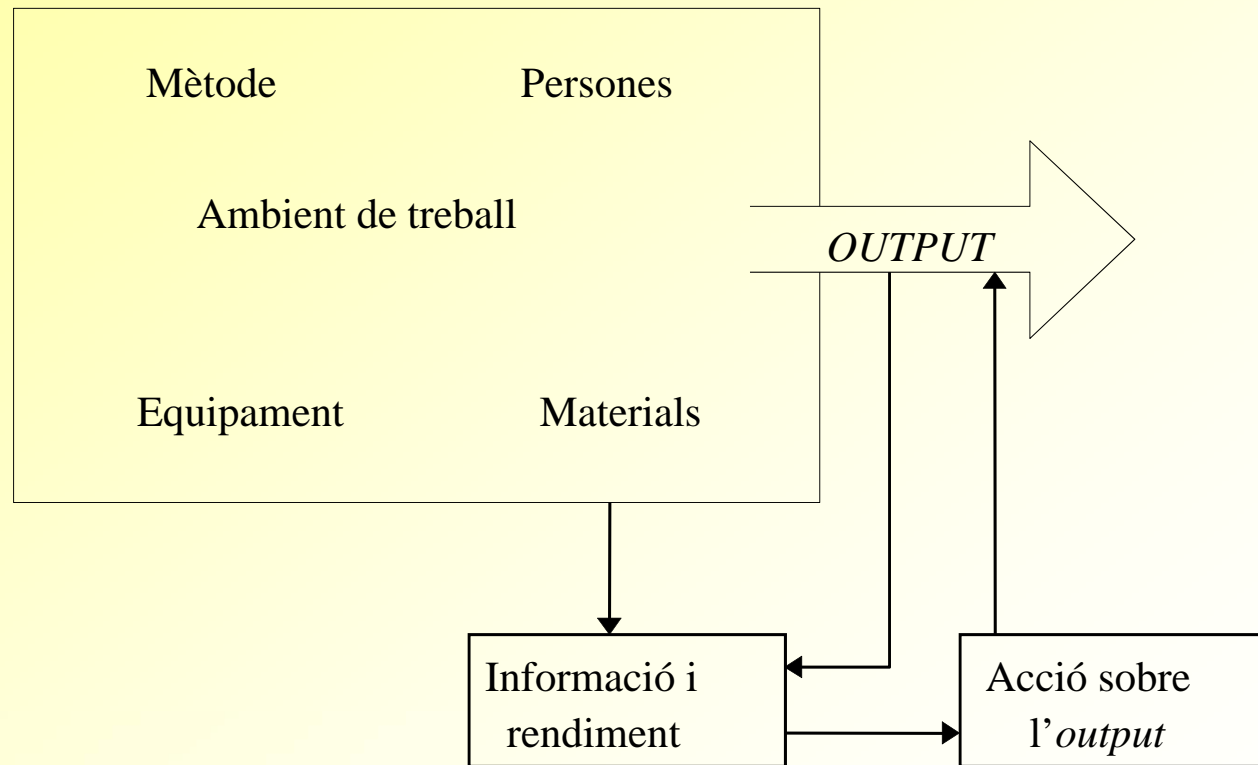


Veure quan les variacions superen el  
rang acceptable

- **Altres investigadors:** Desenvolupament de la tècnica del mostratge.
- **Concepte de qualitat subjacent?**
- **La qualitat és responsabilitat de ...**
- **Avantatges sobre la inspecció?**

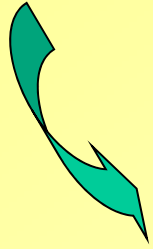
## 2.5.- Limitacions d'aquests enfocaments

- La qualitat és **responsabilitat de les funcions productives**
- Són **enfocaments reactius**
  - ☞ Detecció de les errades
  - ☞ No hi ha activitats de prevenció

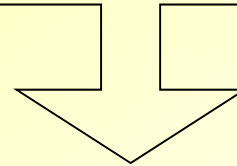




- **Implicacions** d'aquests enfocaments:



- ☞ Pot impedir-se que el producte defectuós siga lliurat al client, però no que siga produït amb defectes una primera vegada.
- ☞ La fatiga física i mental dels treballadors disminueix l'efectivitat de la inspecció → no es garanteix que al client no li arriben productes amb defecte.



**Elevats costos de no-qualitat.** Què fer?

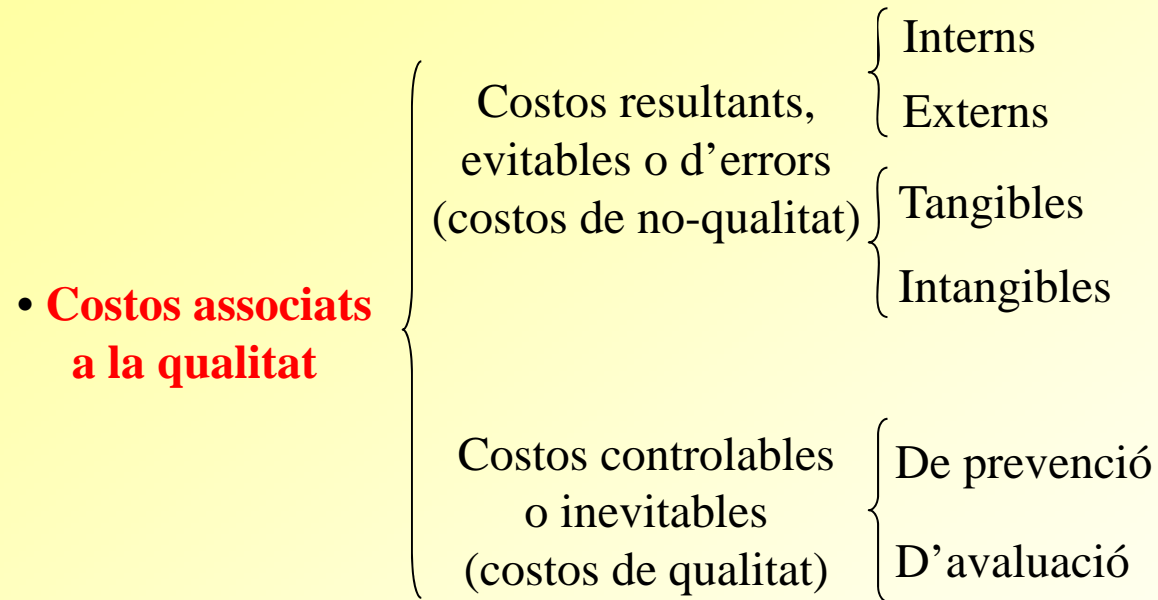
Evolució dels enfocaments:

- ☞ Assegurament de la qualitat
- ☞ Gestió de la qualitat total



## 2.6. La dimensió econòmica de la qualitat: costos de qualitat i de no-qualitat

- **Quality is free!!** (P. Crosby)



- **En resum:**

- ☞ Costos de la **no-qualitat**: associats a la idea de **fer les coses incorrectament**.
- ☞ Costos d'**avaluació**: associats a la idea de **comprovar que les coses estan bé**.
- ☞ Costos de **prevenció**: associats a la idea de **fer les coses bé la primera vegada**.
- ☞ Costos de la no-qualitat: inversament proporcionals a costos de la qualitat.
- ☞ El cost de les errades augmenta considerablement cada vegada que un producte avança un pas en la cadena de valor → importància de la prevenció, del disseny i de la detecció en les fases inicials.