

3º CONGRESO

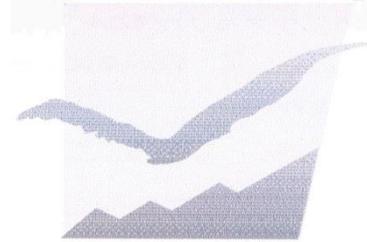
CALIDAD EN LA GESTIÓN

Hacia un desarrollo tecnológico, sostenido y responsable

Ing. Roberto Mario Medici

- Ingeniero Metalúrgico Universidad Nacional de La Plata
- Magister Ingeniería en Calidad y Director de la Maestría Ingeniería en Calidad de la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Mendoza
- Miembro Fundador del Instituto Latinoamericano de la Calidad: INLAC
- Representante de INLAC, en los Comités ISO TC176 Calidad e ISO TC207 Medio Ambiente desde 1998.
- Ha implementado más 100 Sistemas de Gestión , la mayoría en Argentina y algunos en Brasil, México, Colombia y Guatemala.
- Ha formado más de 1000 Auditores Internos.





Motivación

Factor clave para reducir los
costos de la calidad.

Mg. Ing. Roberto Mario Medici

Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Nacional de Cuyo
Noviembre 2013

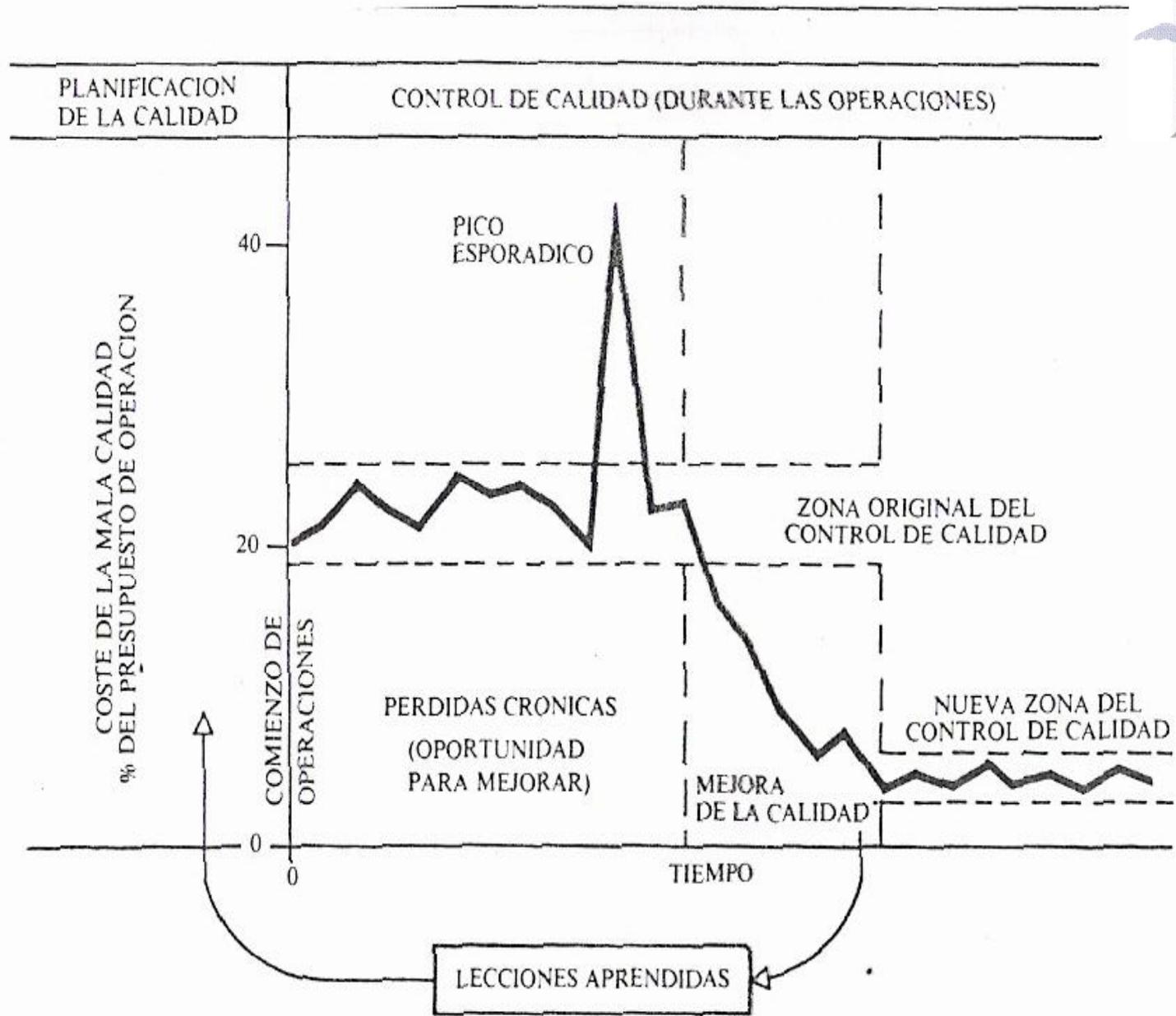
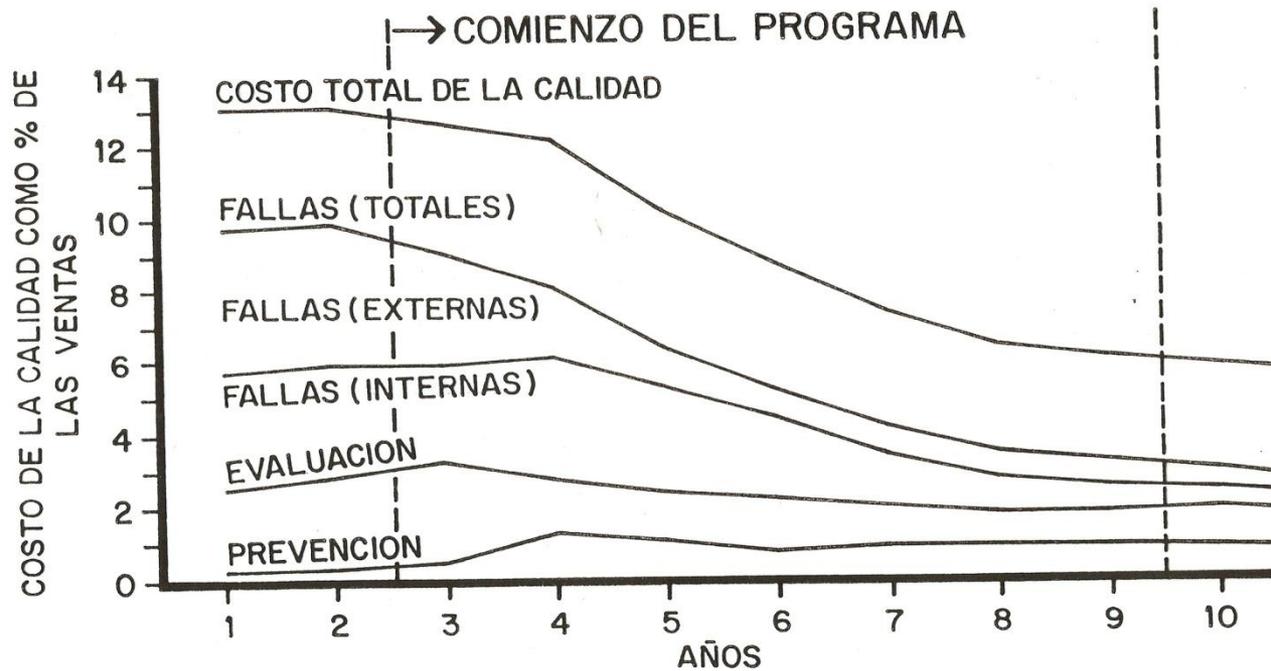
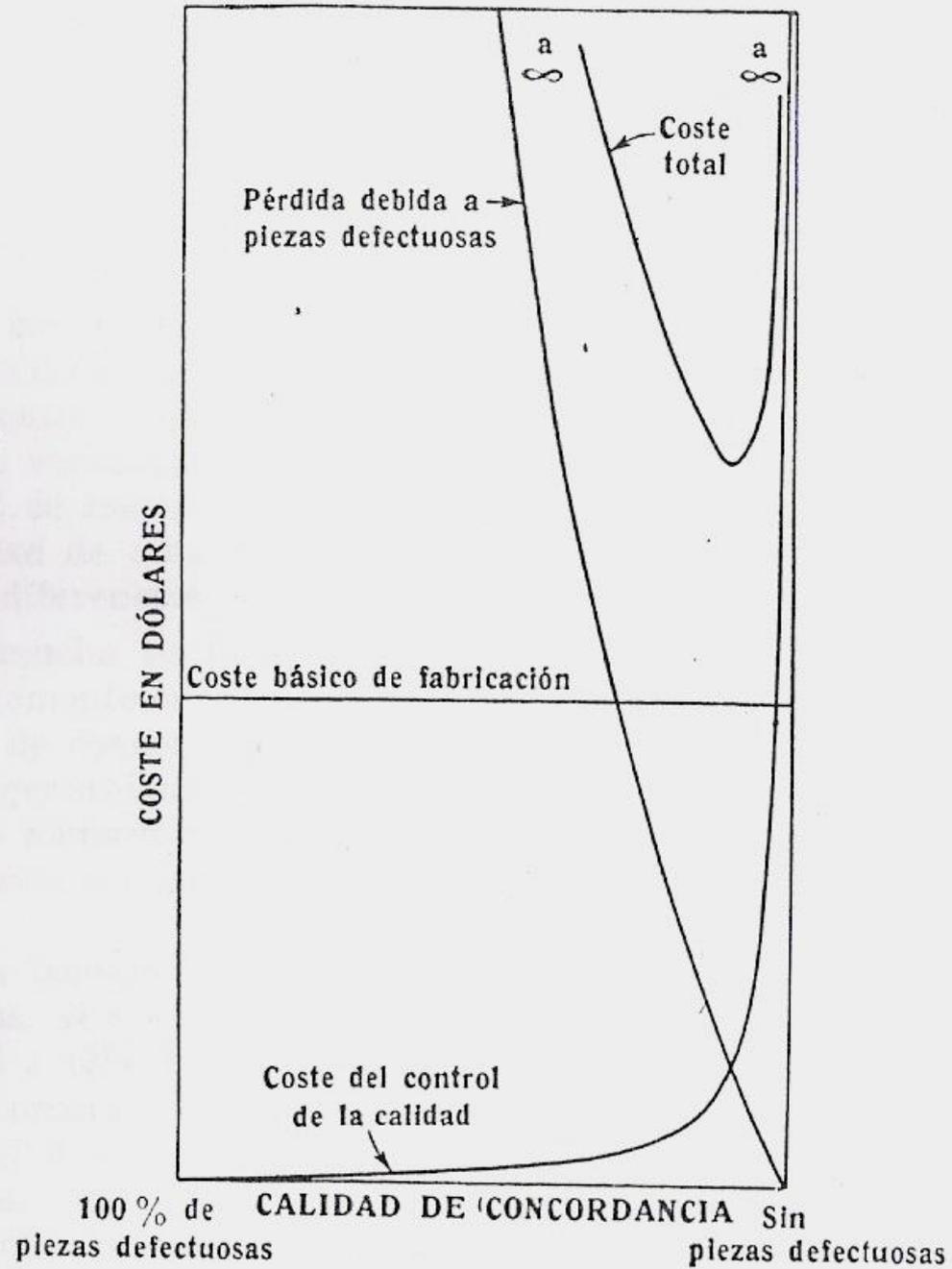


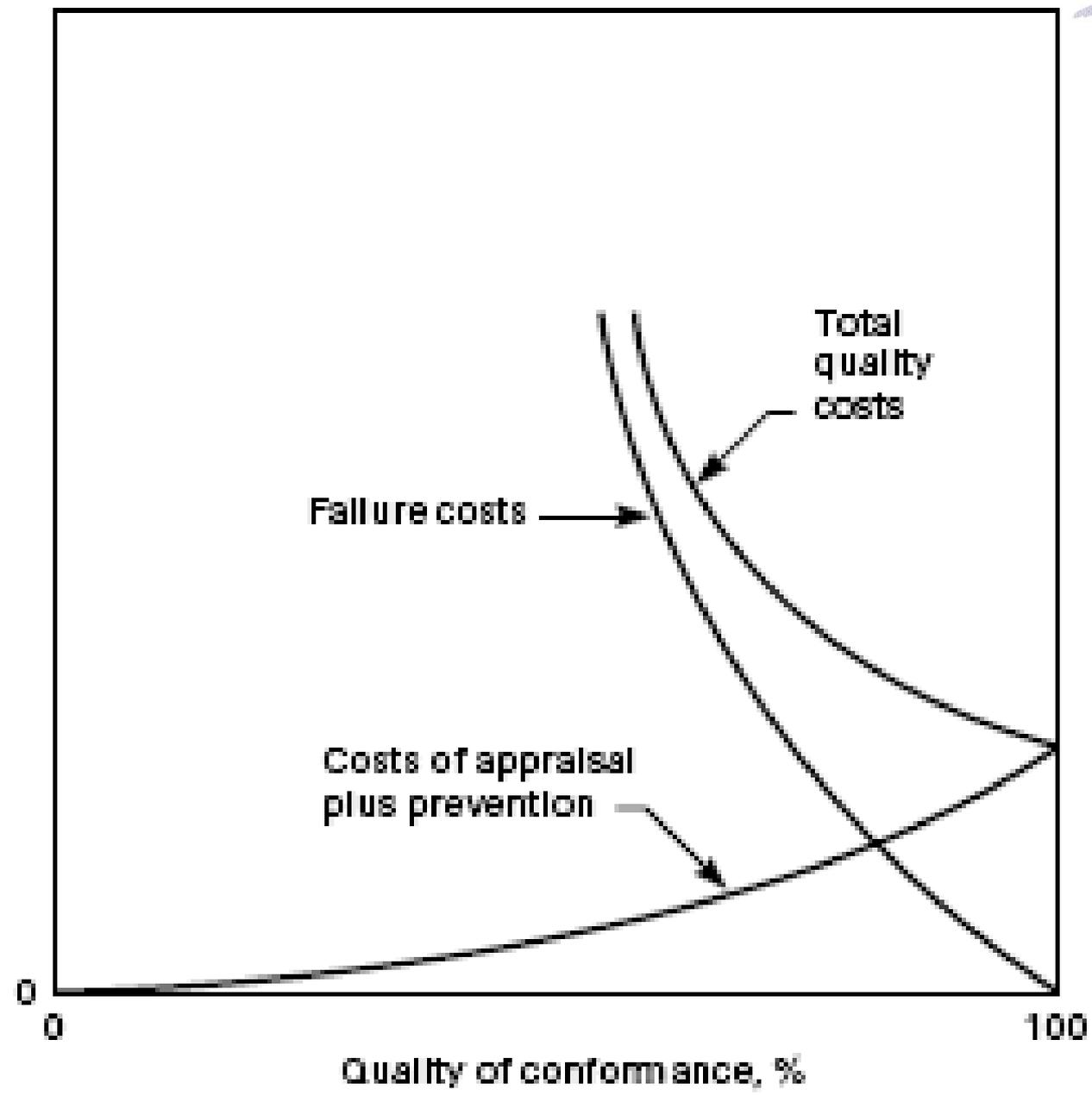
FIGURA 1.1

TIPICA BASE DE REFERENCIA CUANDO SE COMPARAN COSTOS DE CALIDAD DURANTE UN LARGO PERIODO





Cost per good unit of product



Failure costs

Total quality costs

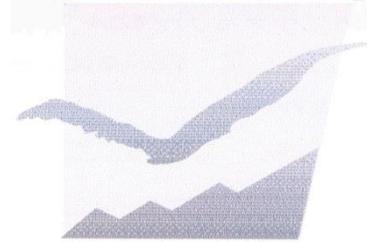
Costs of appraisal plus prevention

0

100

Quality of conformance, %





Componentes de la Motivación Humana

Fuente: Reproducido de Kondo, Y., Kako, A., Saito, J., Sakamoto, S., Hayashi, S., Haruyama, T., et al. (1991). *Human Motivation. A Key Factor for Management [Ohanashi Motivation]* (J. H. Loftus, Trans. 1st ed.). Tokyo, Japan: 3A Corporation.

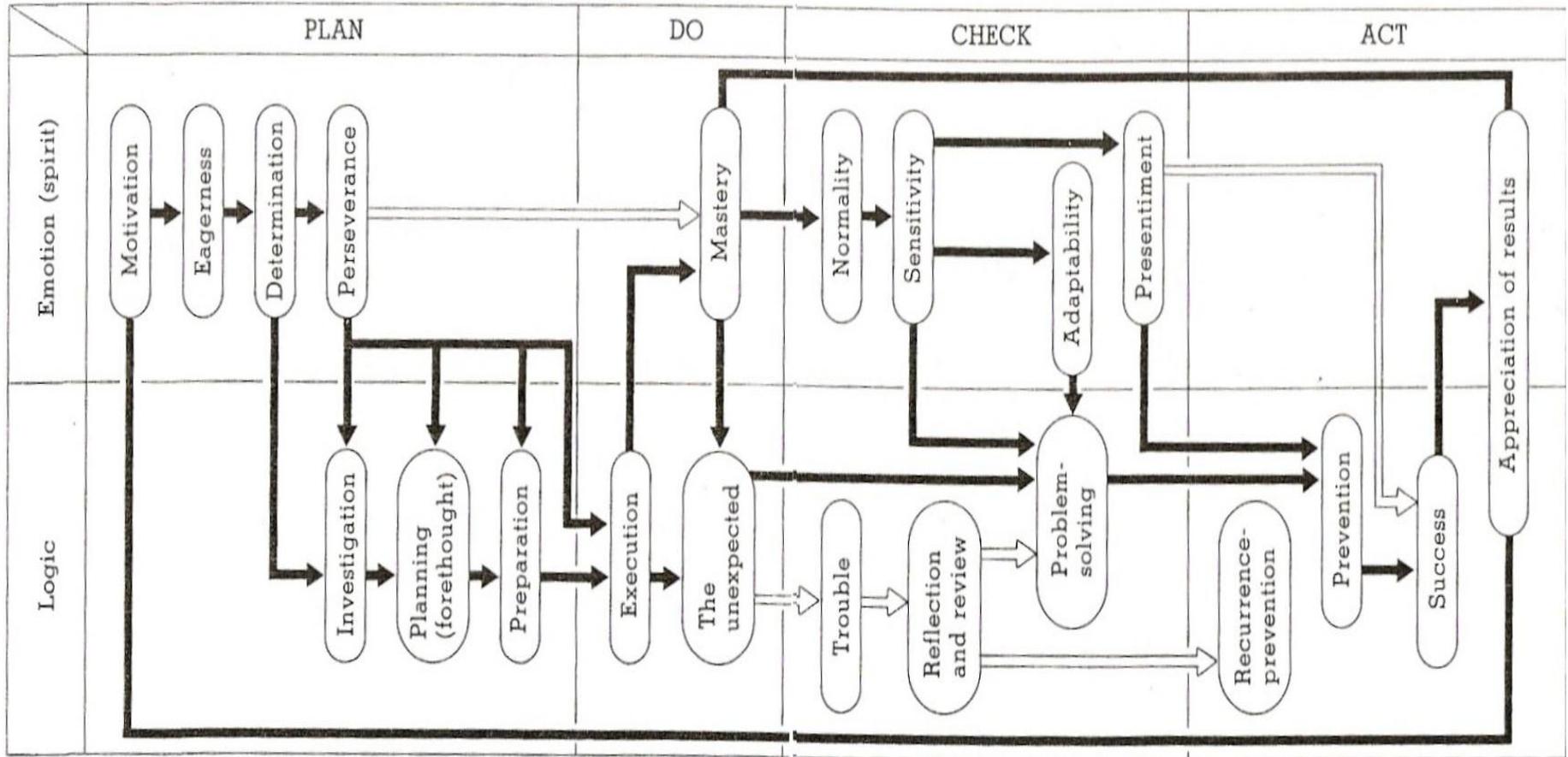
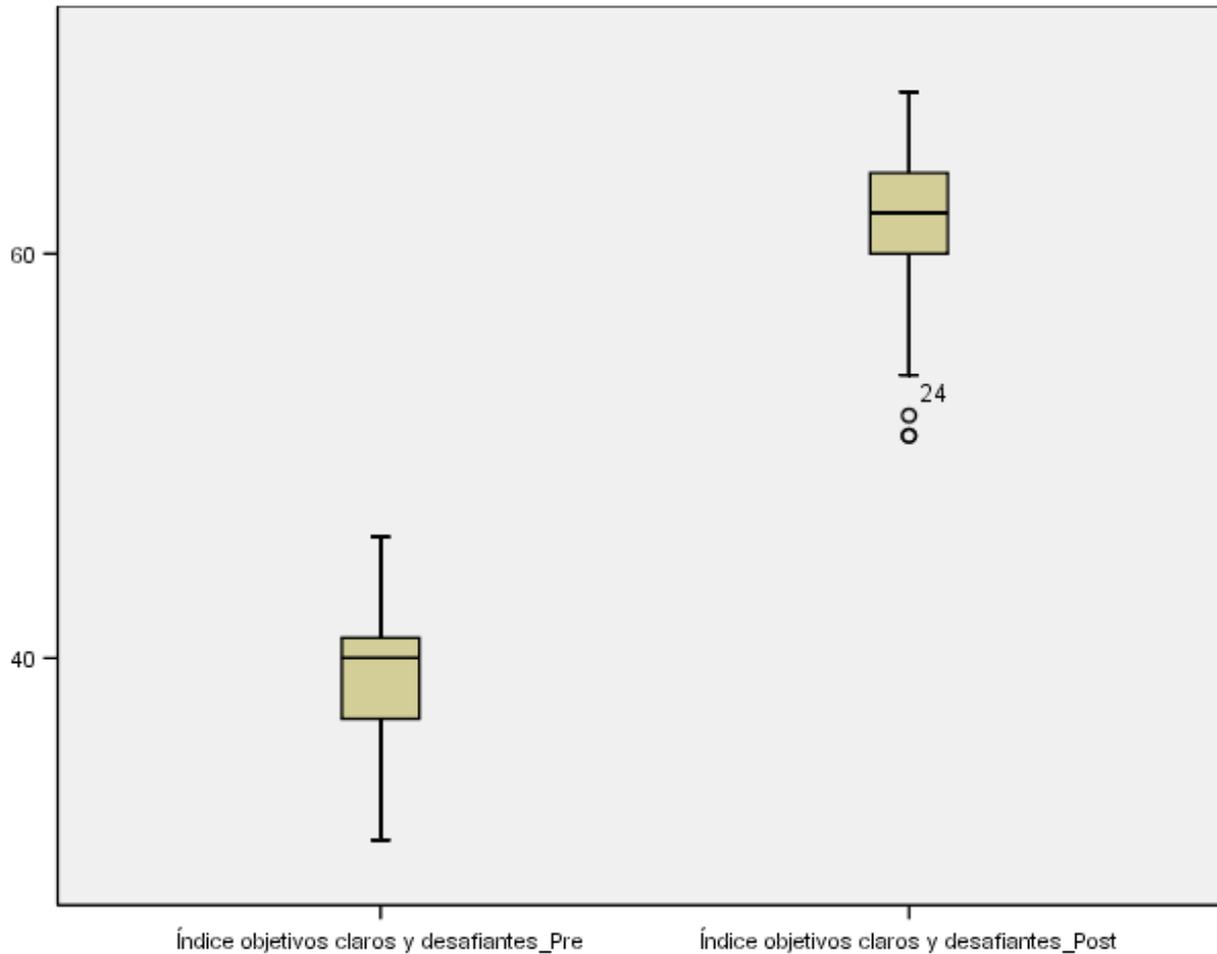
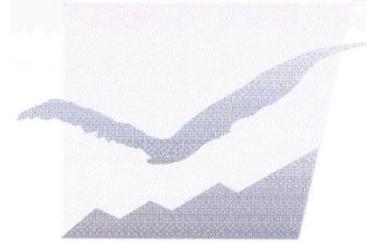
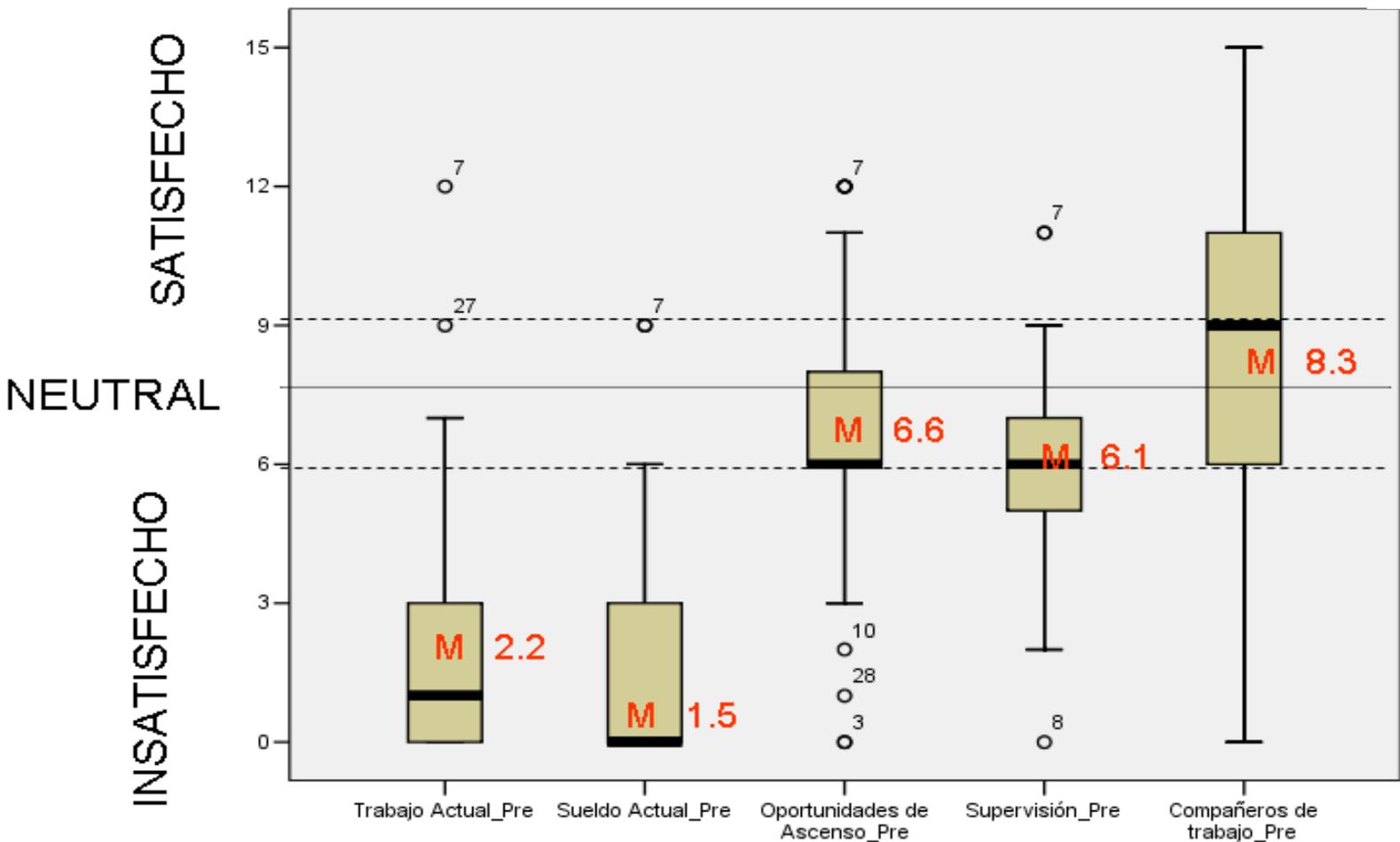
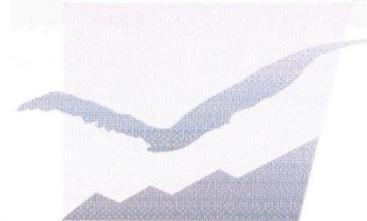


Fig. 3 For Getting the Job Done (Points of Contact Between the Logical and the Non-Logical)

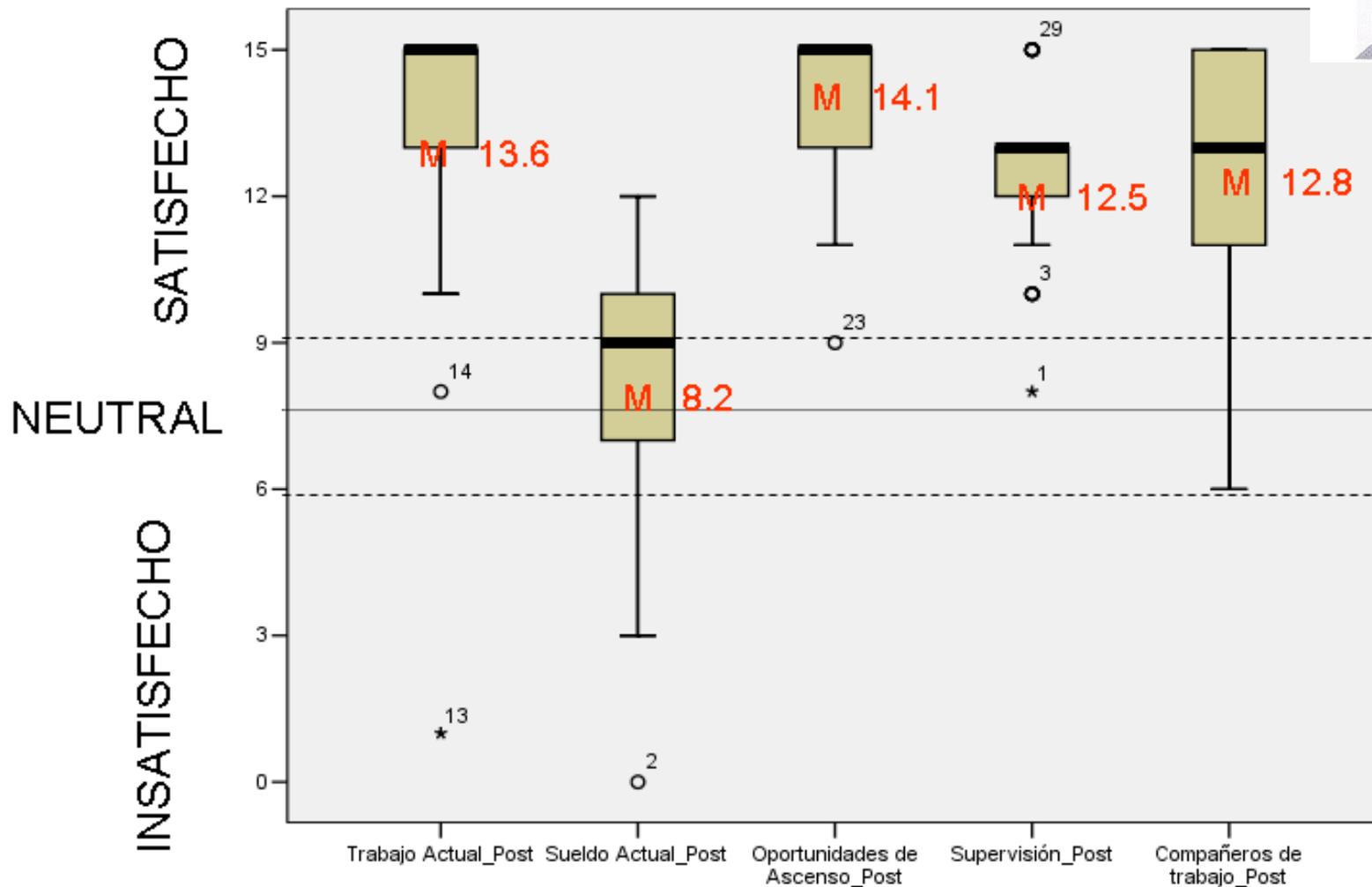
Fuente: Reproducido de Kondo, Y., Kako, A., Saito, J., Sakamoto, S., Hayashi, S., Haruyama, T., et al. (1991). *Human Motivation. A Key Factor for Management [Ohanashi Motivation]* (J. H. Loftus, Trans. 1st ed.). Tokyo, Japan: 3A Corporation.



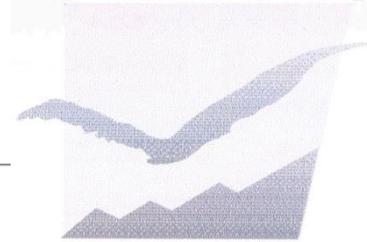
Distribución en frecuencia de Objetivos Claros y Desafiantes Pre y Post-test



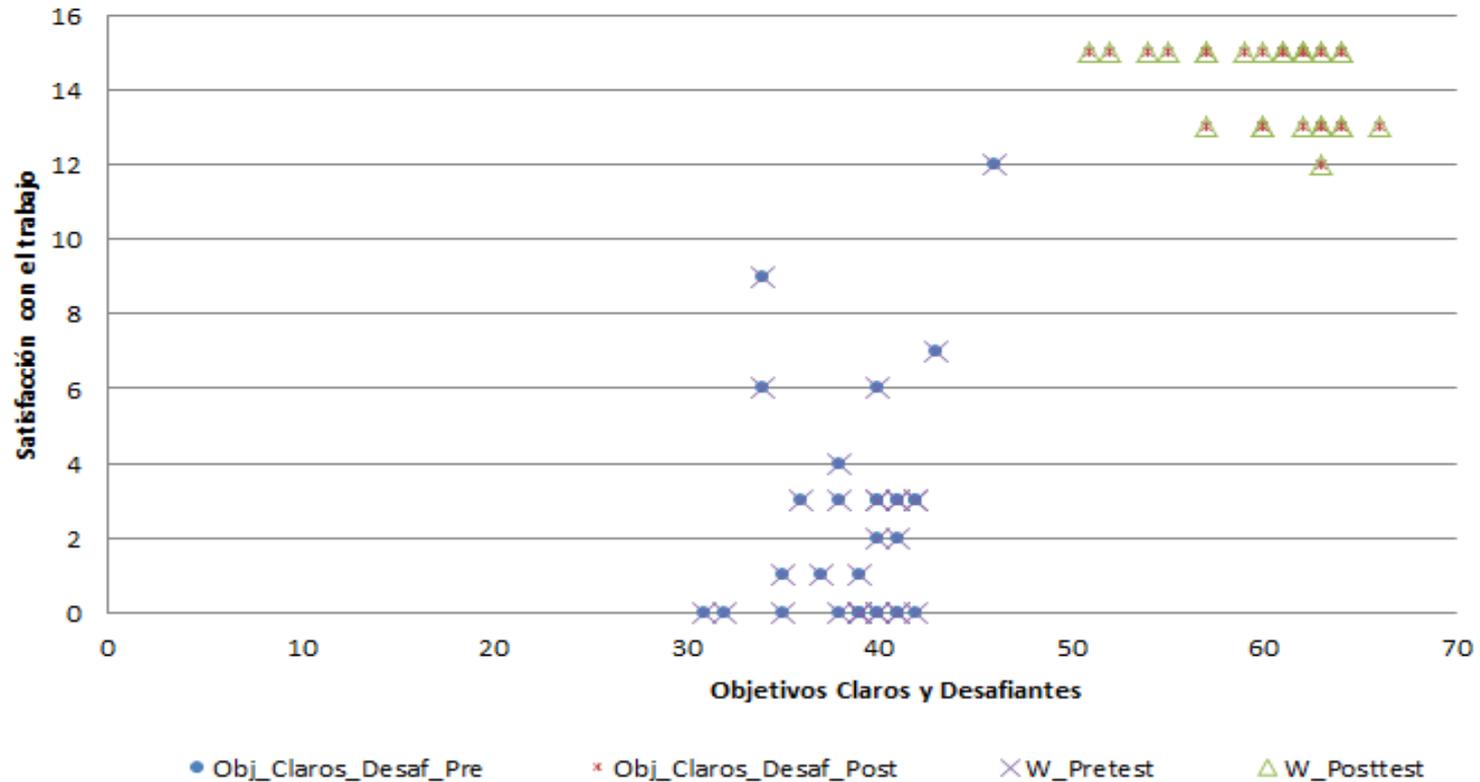
Distribución en frecuencia en el Pretest respecto al puesto laboral



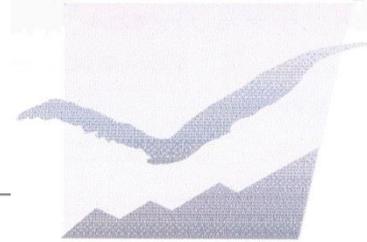
Distribución en frecuencia en el Post test con respecto al puesto laboral



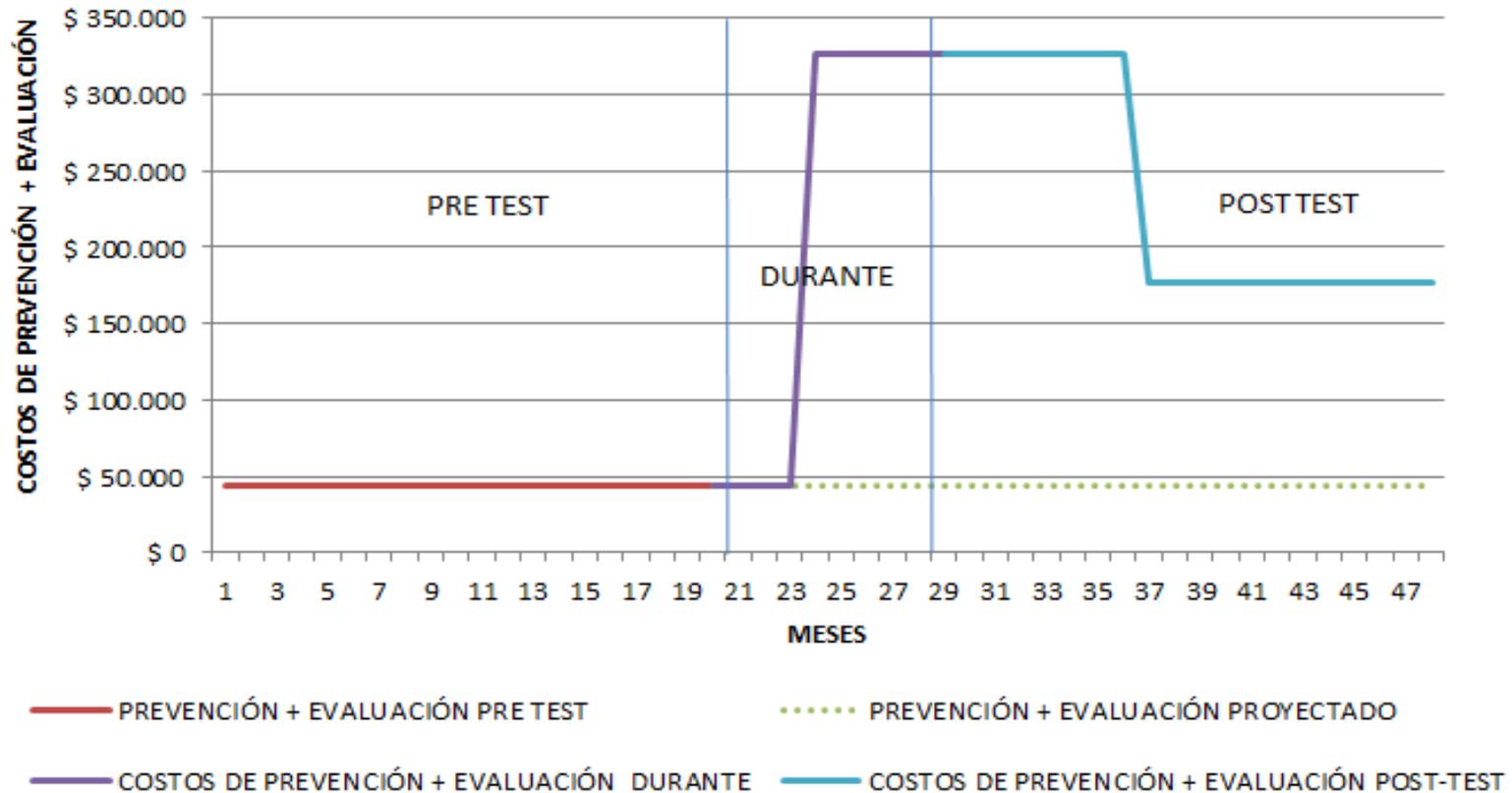
Relación entre Objetivos Claros y Desafiantes y Satisfacción con el Trabajo Pre y Post test



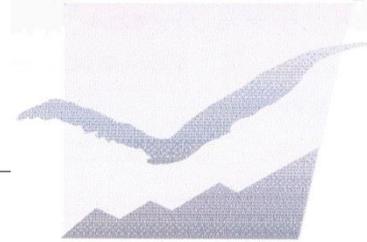
Relación entre Objetivos Claros y Desafiantes y Satisfacción en el Trabajo



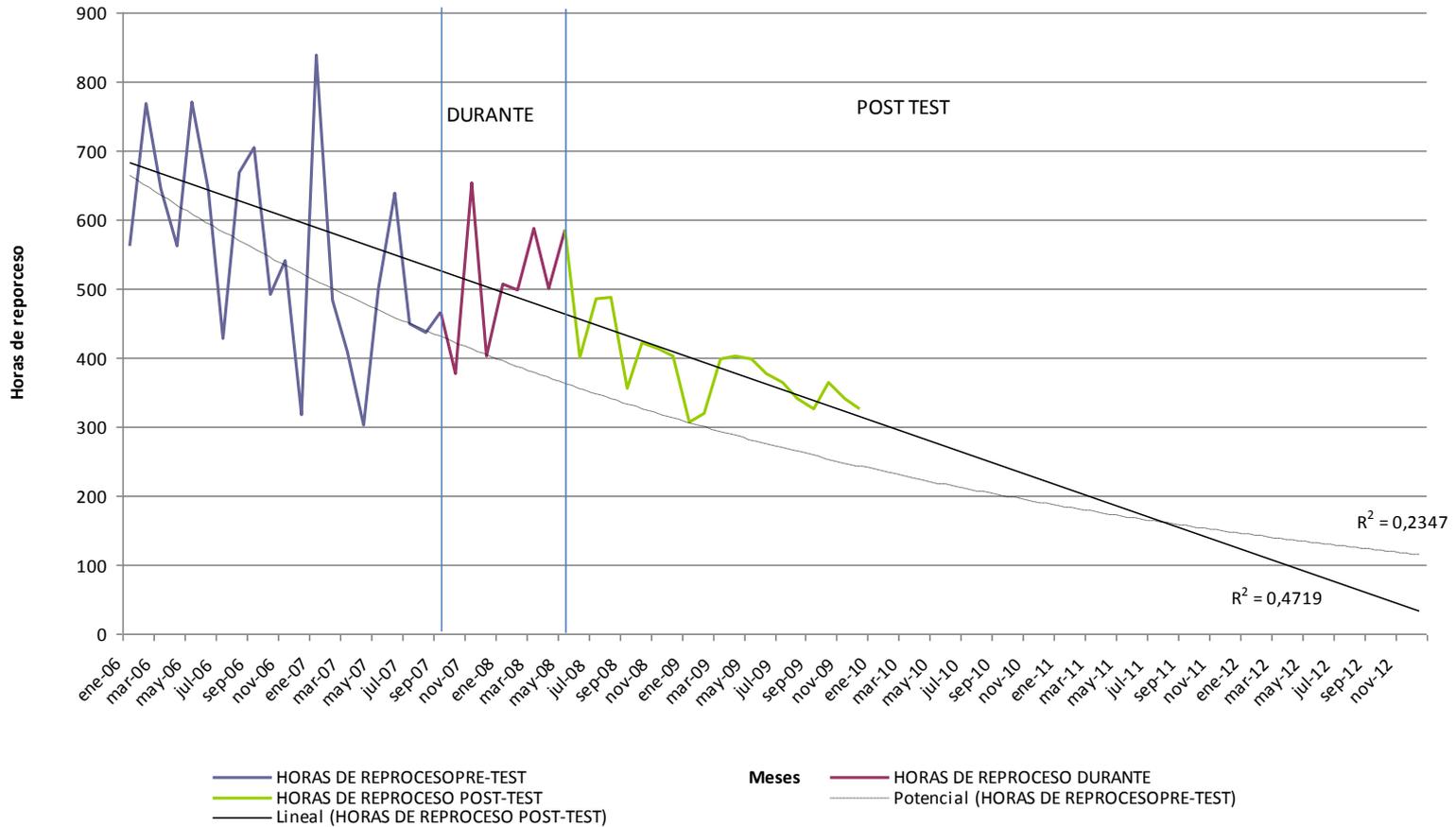
Costos de prevención y evaluación pre y post test BH Argentina - Período 2006 - 2010



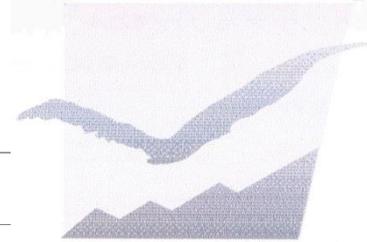
Serie temporal de costos de prevención y evaluación pre test y post test



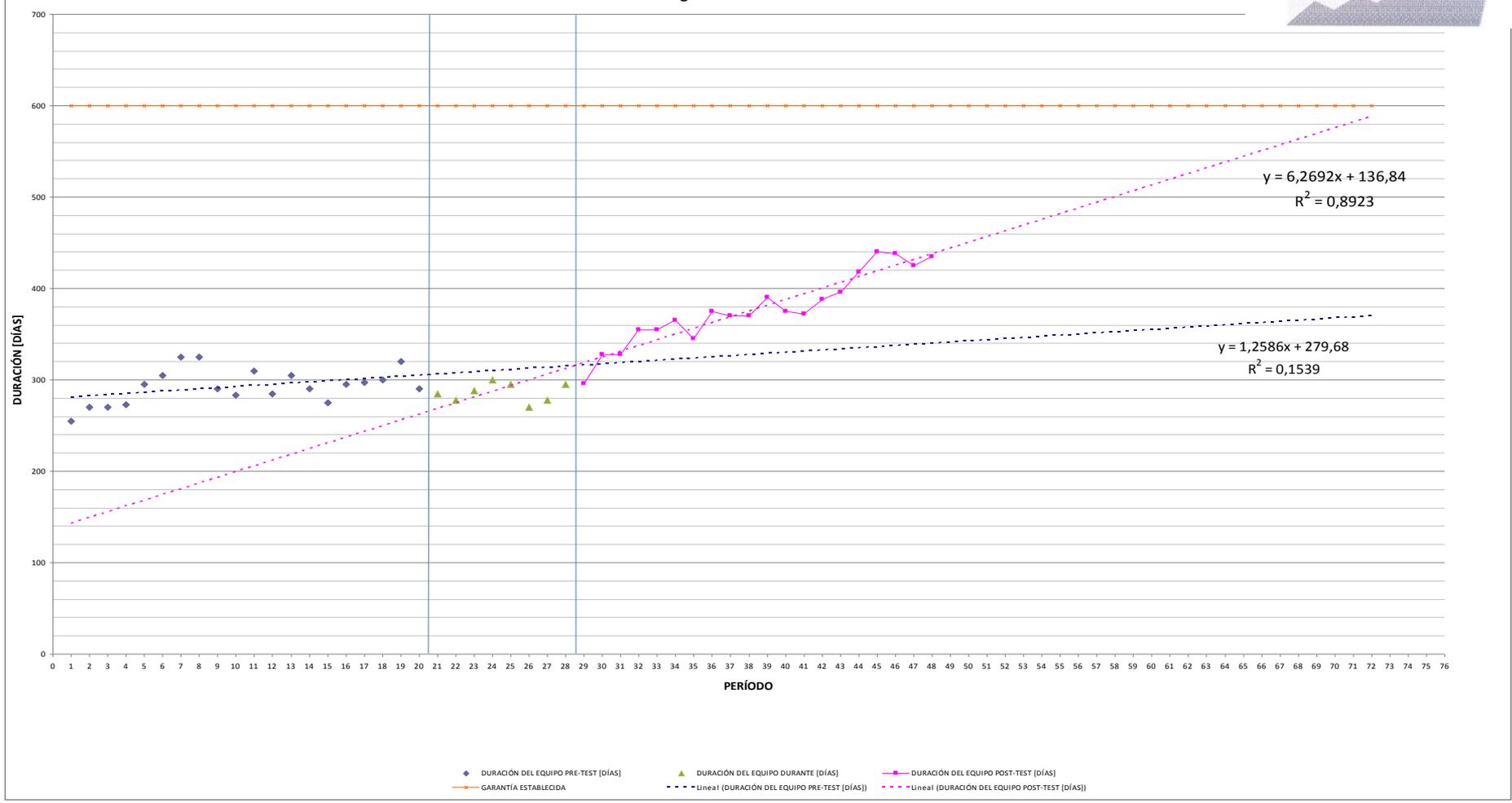
Horas de reproceso pre test y post test BH Argentina - Período 2006 - 2010



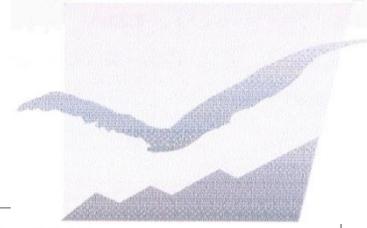
Serie temporal de costos de fallas internas pre test , post test y su tendencia



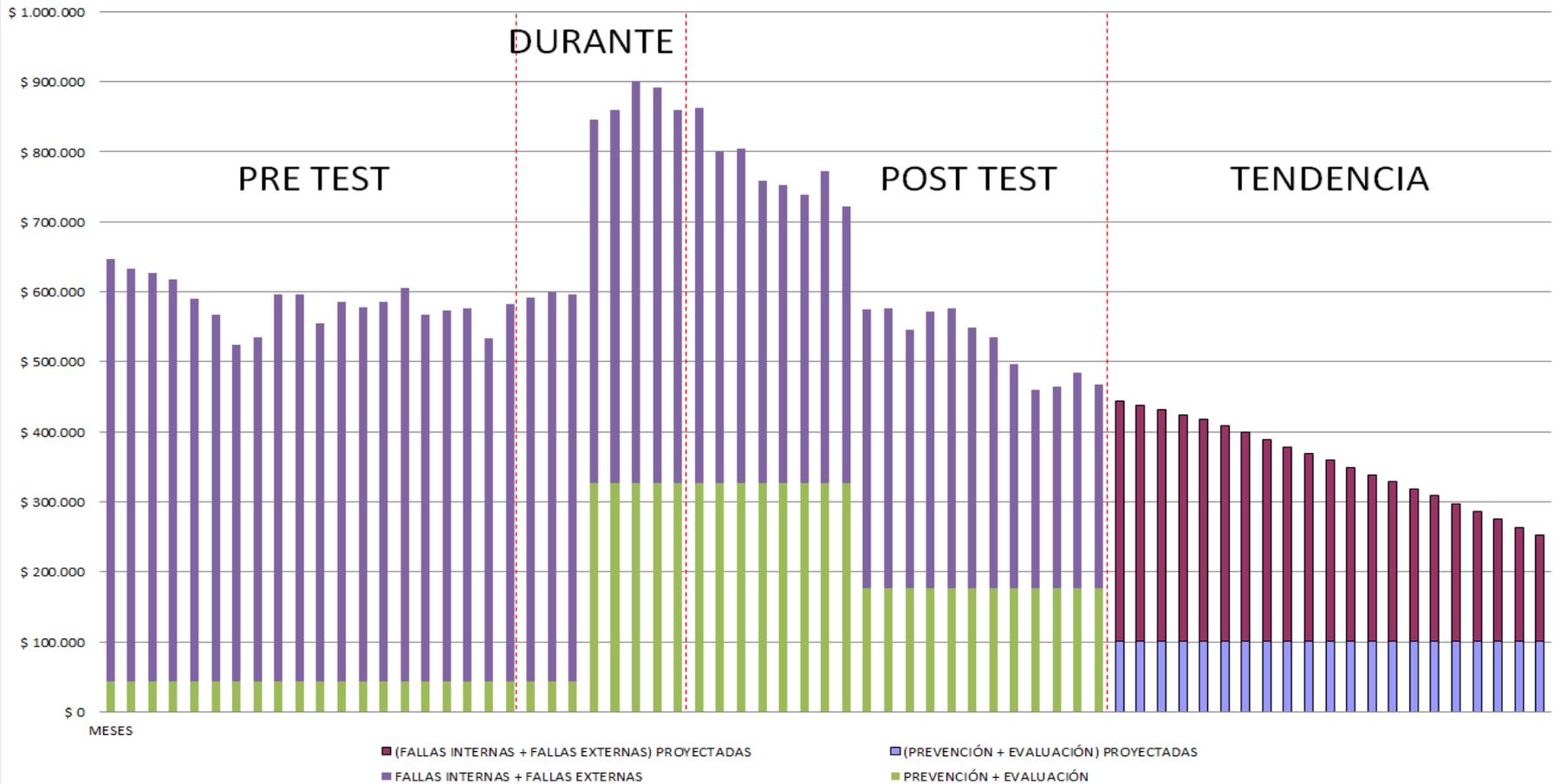
DURACIÓN DEL EQUIPO Y TENDENCIA A 24 MESES - ETAPA PRE-TEST, DURANTE Y POST - TEST
BH Argentina - Período 2006 - 2010



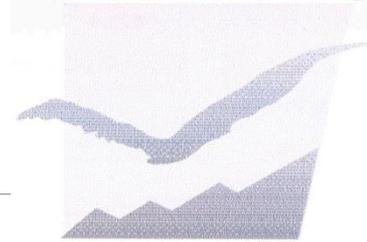
Serie temporal de costos de fallas externas pre test, post test y su tendencia



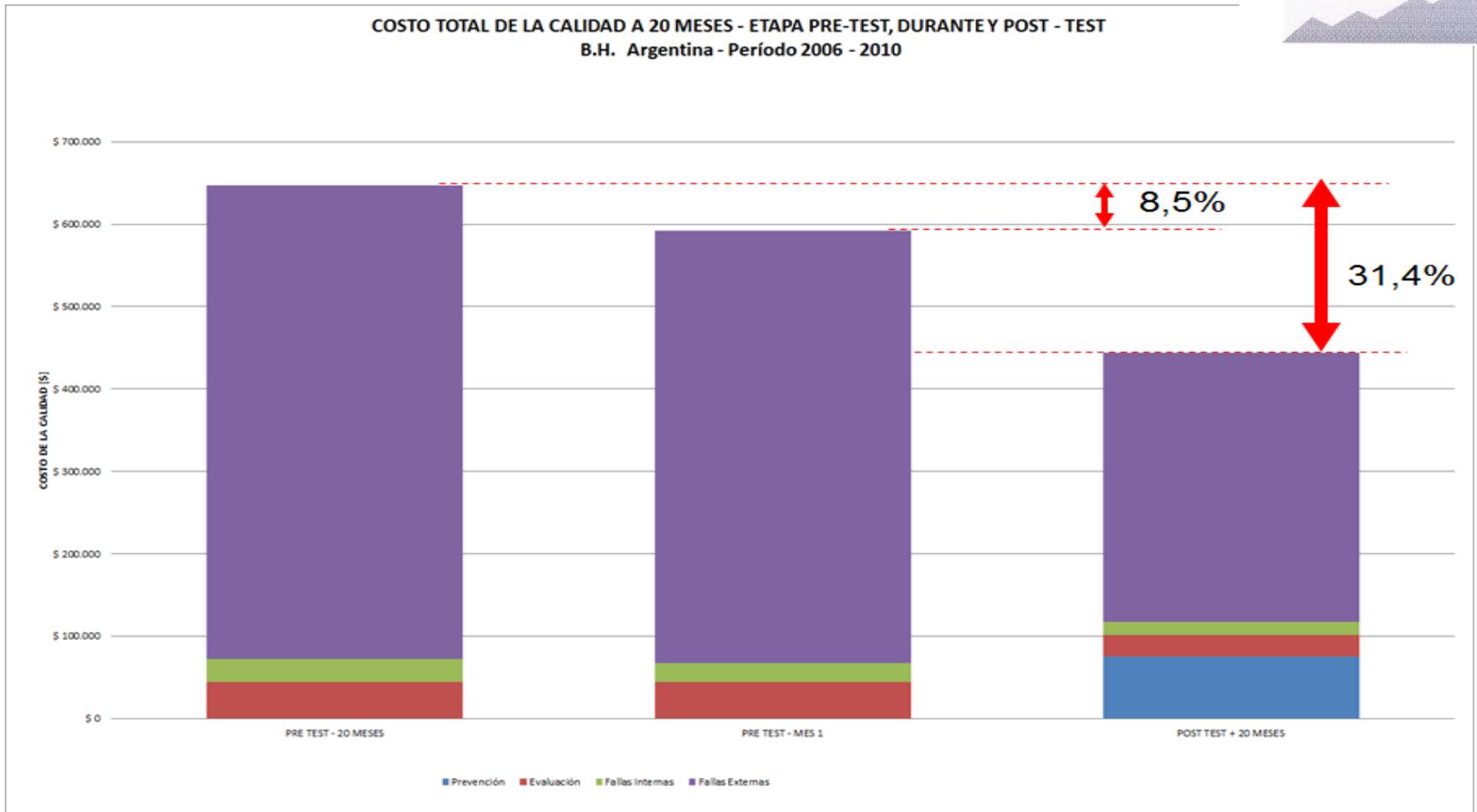
COSTO TOTAL DE LA CALIDAD Y TENDENCIA A 24 MESES - ETAPA PRE-TEST, DURANTE Y POST - TEST B. H. Argentina - Período 2006 - 2010



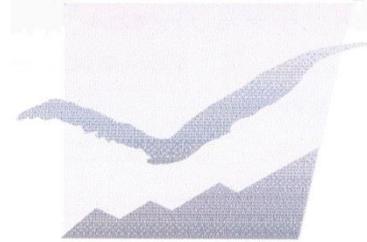
Serie temporal de costos totales de calidad pre test, post test y su tendencia



COSTO TOTAL DE LA CALIDAD A 20 MESES - ETAPA PRE-TEST, DURANTE Y POST - TEST
B.H. Argentina - Período 2006 - 2010



Serie temporal de costos totales de la calidad pre test y post test



*¿Preguntas
finales?*

DEDICATORIA

Somos lo que hacemos cada día, así como la CALIDAD no es un acto, sino un HÁBITO.
Aristóteles (384 a.c.—322 a.c.)

Dedico este trabajo a:

- ▶ Al Maestro Roberto Antonio Medici y a la Maestra Antonieta Tirelli (mi padre y mi madre) quienes a través de su vocación docente, me motivaron hacia la enseñanza, hoy unas de mis pasiones que utilizo para difundir la Calidad en la vida diaria.
- ▶ A mi Gran Maestro en la Calidad que despertó en mí una inclinación irreversible , el Ingeniero Ricardo Werber, Vicepresidente Fundador del INLAC (Instituto Latino Americano de la Calidad)
- ▶ Al Doctor Yoshio Kondo, que como Profesor , padrino de Beca en Japón y orientador, que al regalarme su libro “ The Human Motivation “ y al dedicármelo me incitó para que el tema de mi Tesis tuviera relación con los Costos de la Calidad y la Motivación de las Personas
- ▶ A los Amigos del INLAC y a su Presidente Fundador Ingeniero Armando Espinosa Segovia (México) , con quienes a partir de un “Sueño de unos pocos” logramos formar una Entidad reconocida en el todo el Mundo de la Calidad a la que hoy represento en las reuniones de Normalización de ISO.
- ▶ A quien con Paciencia, Compromiso y Laboriosidad, a través de su reclamo insistente, logró que abriera el espacio temporal e intelectual para terminar la Tesis.

Roberto Mario Medici
Ingeniero Metalúrgico

Universidad Nacional de La Plata
Magister en Ingeniería en Calidad

RECONOCIMIENTOS

- ▶ Mi agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización del presente trabajo, especialmente al Dr. Ing. Esteban Anzoise, Director de mi Tesis de Maestría, ya que con sus consejos, orientaciones y guía logró que completara esta meta.
- ▶ Al ex Vice Decano de la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Mendoza Ing. Adolfo F. González, quien en 1.990 me invitó a difundir desde esta Facultad los temas relacionados con la Calidad, que luego se convirtieron en Posgrado y Maestría.
- ▶ A la Asistente de la Maestría en Calidad: Alejandra, por su permanente colaboración en la escritura, y corrección de este documento.
- ▶ Agradezco a mis compañeros de trabajo en las Plantas de B.H. Argentina en Mendoza, por creer que la Calidad es el camino para mejorar como Personas y como Organización, ya que desinteresadamente colaboraron y me alentaron para concluir este trabajo que los representa.
- ▶ A la *Dottoressa* Florencia Medici, quien una tarde de verano, me sentó a su lado y logró que comenzara a redactar este documento, orientándome dentro de su especialidad: la Psicología.
- ▶ A la *Dottoressa* Luciana María Medici, quien con su formación de Economista, criticó el análisis de los Costos de la No Calidad.
- ▶ A Marcelo Fernando Medici, que siempre estuvo dispuesto a ayudarme en la transcripción de textos y ordenamiento de los mismos.

Roberto Mario Medici
Ingeniero Metalúrgico
Universidad Nacional de La Plata
Magister en Ingeniería en Calidad