



# LA CALIDAD ES GRATIS ? Una Experiencia.

**Geovanni A. Díaz Naranjo  
Warren Jiménez Ugalde  
Área Industrial  
Ingenio Taboga S.A.  
08 de setiembre del 2011**

# CONTENIDO



- 1. CALIDAD**
- 2. FILOSOFÍA Y CALIDAD**
- 3. DEFINICIONES DE CALIDAD, SEGÚN ORIGEN**
- 4. AZUCAR BLANCO Y BLANCO ESPECIAL**
- 5. FILOSOFÍA DE PHILLIP B. CROSBY**
- 6. CALIDAD DE VIDA**

# CALIDAD



SEGÚN LA RAE, CALIDAD, PROPIEDAD O CONJUNTO DE PROPIEDADES INHERENTES A ALGO, QUE PERMITEN JUZGAR SU VALOR.

## CALIDAD Y FILOSOFÍA

**El término calidad en condición de categoría, así como su concepción filosófica, fue introducido en la Filosofía por Aristóteles, por ser éste el primero en elaborar un sistema de conceptos universales donde introduce la categoría cualidad.**

**Kursanov, Kusinen y otros, que coinciden al declarar su significado como: "*el conjunto de rasgos esenciales que hacen que un objeto o fenómeno sea lo que es y no otro*".**



## Todos definimos calidad ?



La filosofía, la economía, la comercialización y la dirección de producción han considerado el tema, pero cada grupo lo ha enfocado desde un punto de vista diferente.

La filosofía se ha centrado en las cuestiones de definición.

La economía en la maximización de ganancias y el equilibrio del mercado.

La comercialización en las determinantes del comportamiento adquisitivo y la satisfacción del cliente .

La Producción, en las prácticas de ingeniería y el control de la fabricación.

## Definiciones según su origen



- 1- La trascendente de la filosofía.**
- 2- La basada en el producto.**
- 3- La basada en el usuario.**
- 4- La basada en la fabricación.**
- 5- La basada en el valor.**

## Definiciones según su origen



- 1- Aptitud para el uso**
- 2- Satisfacción del cliente**
- 3- Conveniencia al uso o conveniencia al propósito**
- 4- Conformidad con los requisitos**
- 5- Un producto libre de defectos**
- 6- Capacidad para satisfacer las expectativas del consumidor**
- 7- El cumplimiento o superación de las expectativas del cliente a un costo que le represente valor.**

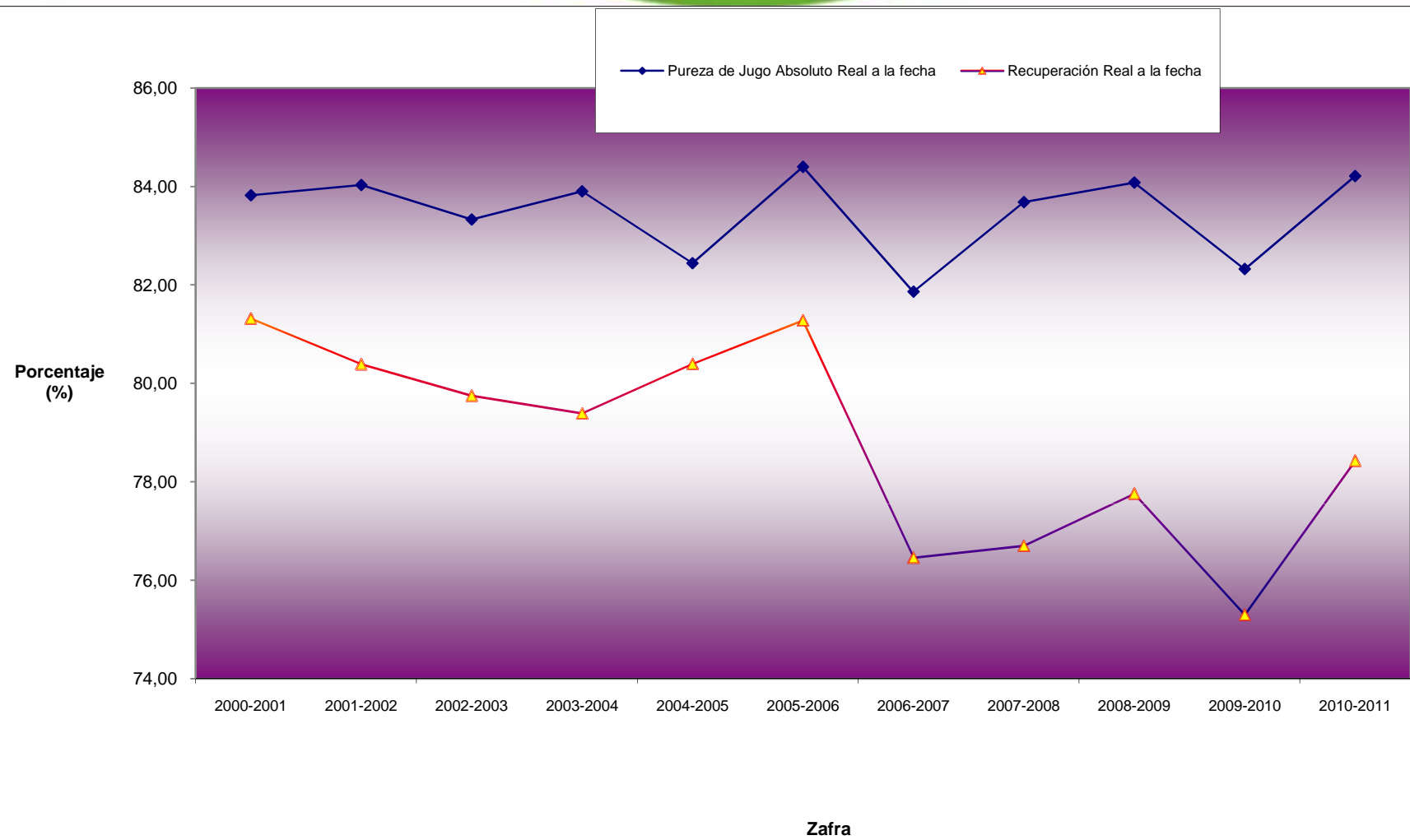


**Debido a estas dificultades se creó en la ISO el Comité Técnico número 176, con el objetivo de elaborar un conjunto de normas internacionales y lineamientos sobre gestión de la calidad.**

**Así surge en el año 1986 la norma ISO 8402:1986. Calidad. Vocabulario, donde se expresa el siguiente concepto de calidad:**  
*"conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades expresadas o implícitas"* (NC ISO 8402:1986, p.2).



# Azúcar blanco Y Azúcar blanco especial



**Figura 2: Comparativo de Pureza de Jugo Absoluto Real a la fecha contra la recuperación real a la fecha del último día de zafra desde la zafra 2000-2001 a la zafra 2010-2011.  
(Fuente: Reporte de Producción Ingenio Taboga S.A.)**

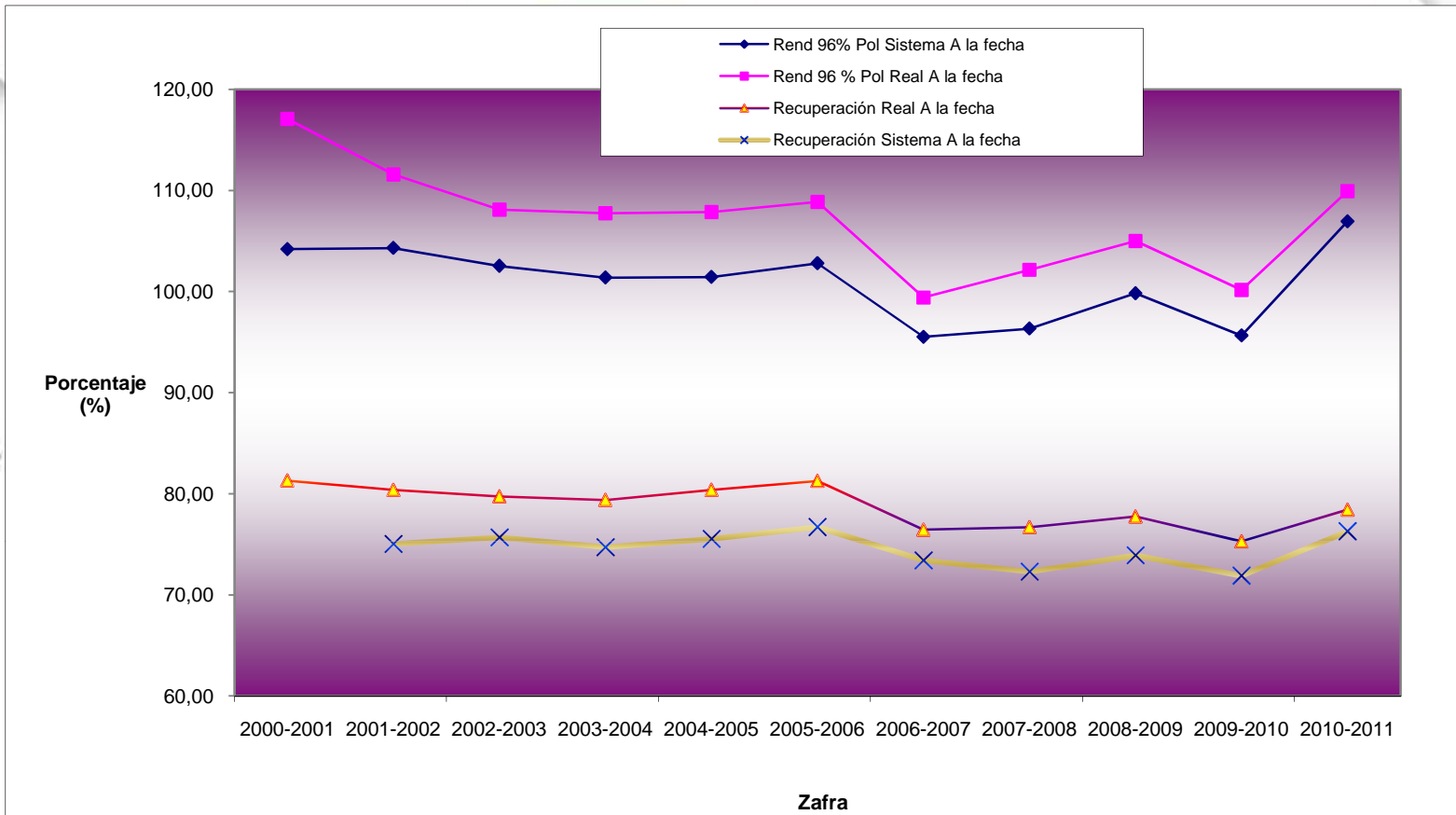


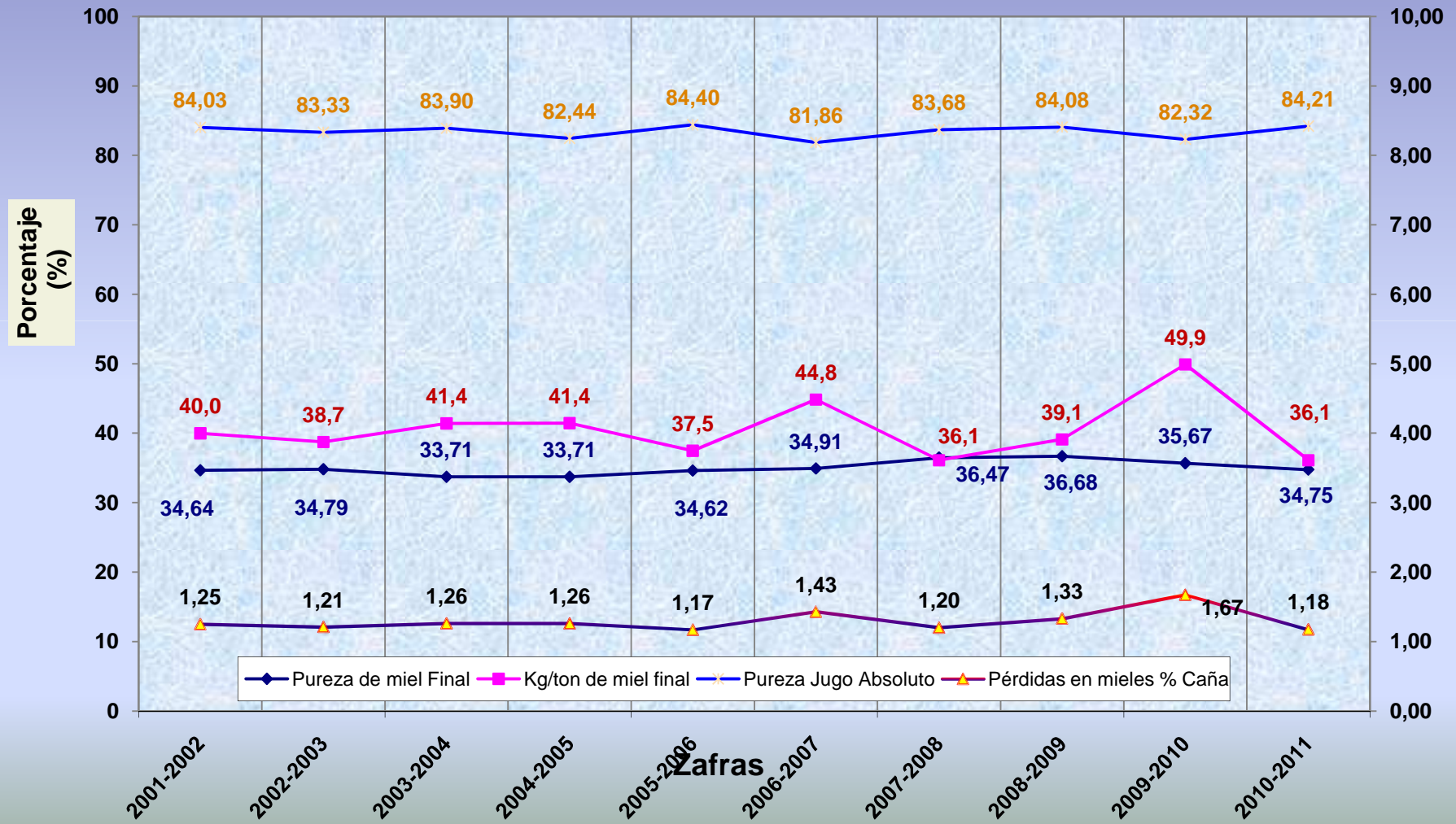
Figura 1: Comparativo de Rendimientos 96% Pol real y del sistema, a la fecha del último día de zafra y comparativo de Recuperación real y del sistema, a la fecha del último día de zafra. Se incluyen los datos desde la zafra 2000-2001 a la zafra 2010-

...



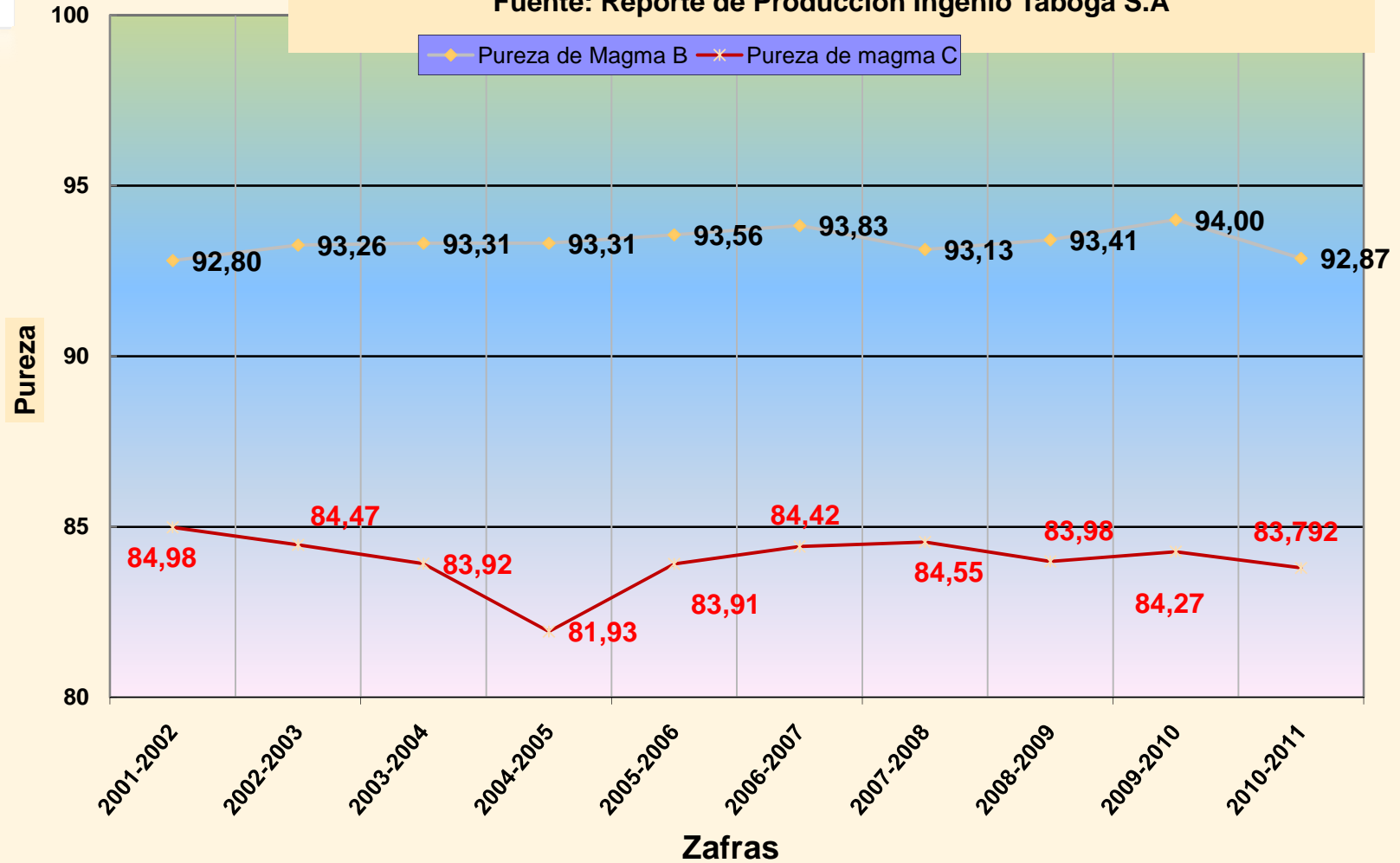
**Figura 2: Comparativo entre zafras de la pureza de la miel final, Kg/ton de miel final, pérdidas en mieles % caña y pureza del jugo absoluto.**

**Fuente: Reporte de Producción Ingenio Taboga S.A**



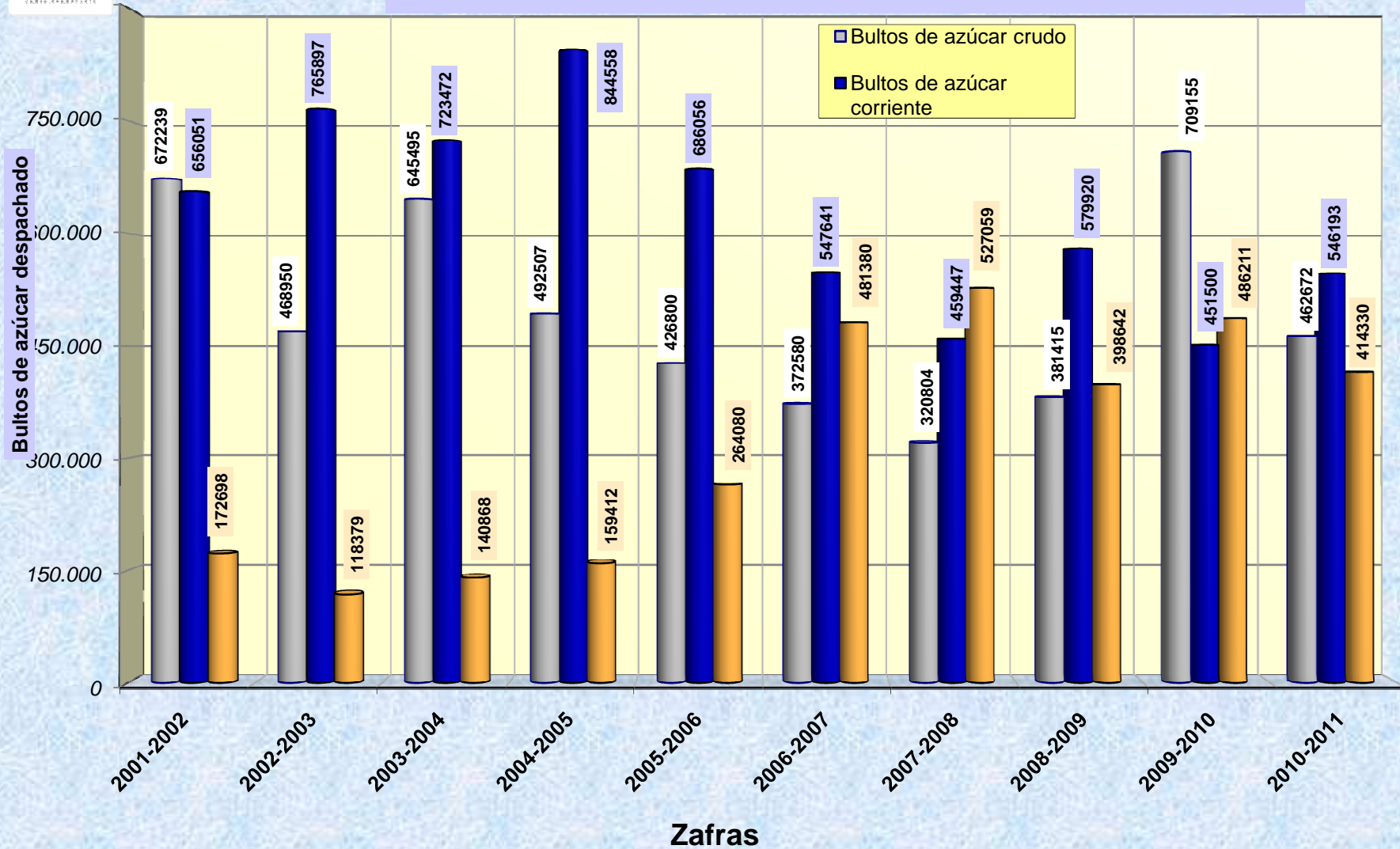


**Figura 3: Comparativo entre zafras de la pureza para la magma B y la magma C.**  
Fuente: Reporte de Producción Ingenio Taboga S.A





**Figura 4: Comparativo de entre zafras de los Bultos de azúcar despachado.**  
Fuente: Reporte de Producción Ingenio Taboga S.A



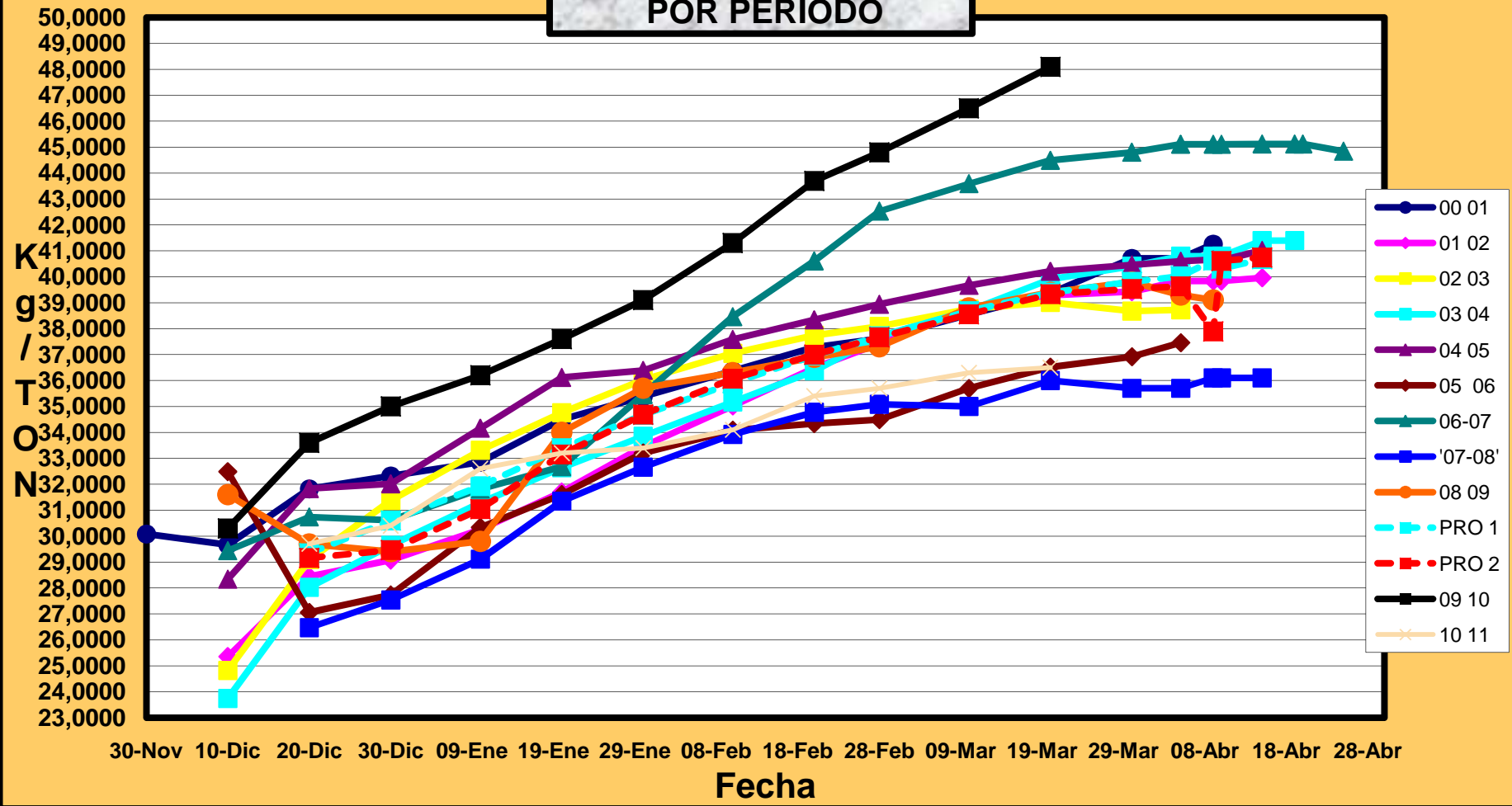
## Consideraciones



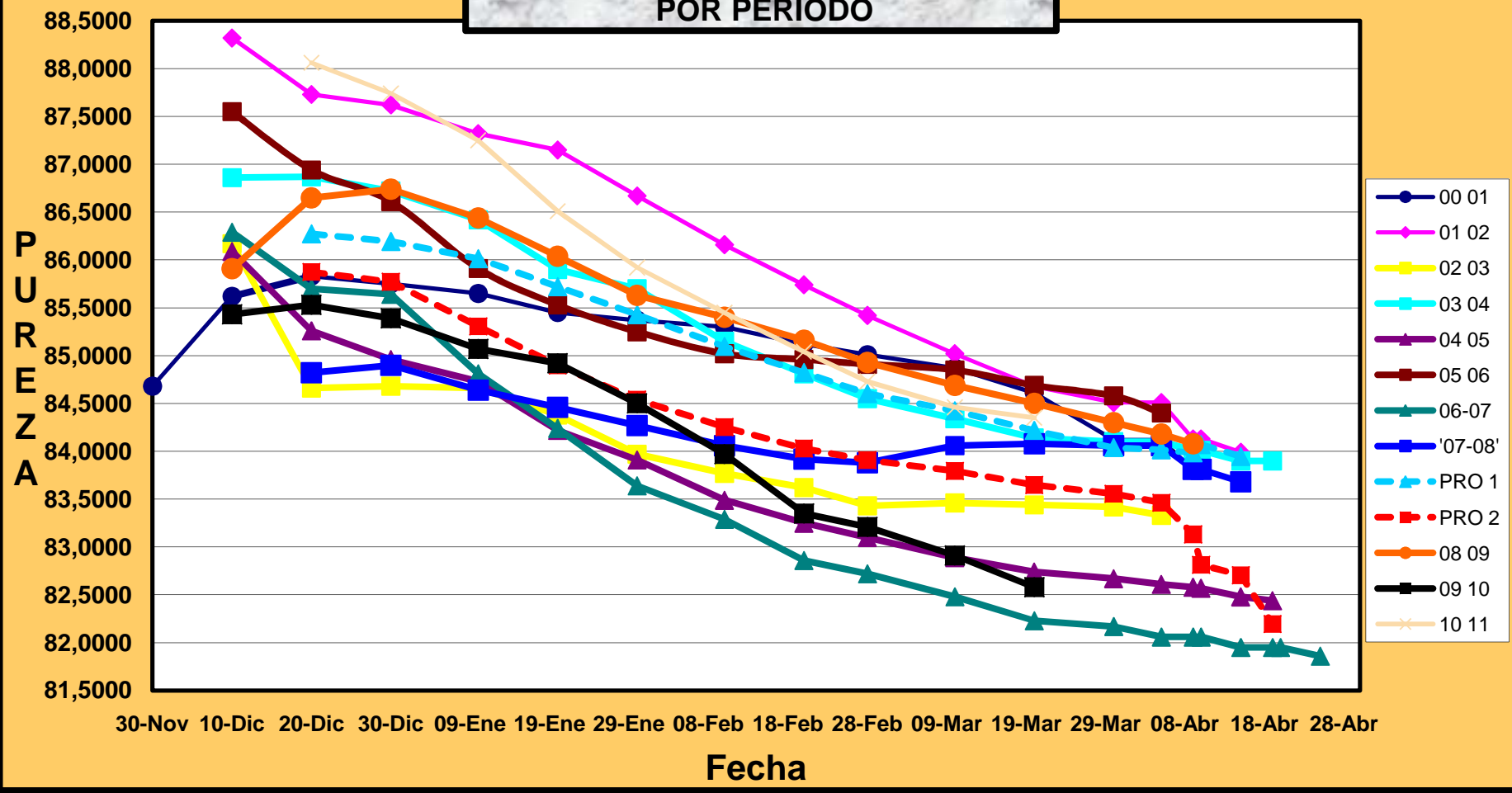
- **En el Zafra 2005-2006 se cambia el método de calculo para el pol en caña, se mide actualmente con en el pol de la torta residual más el pol del jugo.**
- **La zafra 2007-2009 es la de mayor producción de blancos:**
  - **459.447 blanco de plantación.**
  - **527,059 blanco especial.**



### COMPARACION ZAFRAS Kg de MIEL POR PERIODO



### COMPARACION ZAFRAS PUREZA JUGO ABSOLUTO PROMEDIO POR PERIODO





**EL COSTO DE HACER UN BULTO DEL AZÚCAR BLANCO ESPECIAL, ES SOLAMENTE DE ¢6,71, MÁS DEL COSTO DE UN BULTO DEL AZÚCAR BLANCO DE PLANTACIÓN.**

**Manejo del 100% de la cosecha es asegurar caña fresca.**

**Clarificación de jugo.**

**Cristalización, grano de la semilla.**

# ¿CÓMO?



**OPTIMIZANDO LO QUE HACEMOS,  
PARTIENDO DE QUE LOS RECURSOS  
SON ESCASOS.**

**APROVECHANDO LA TECNOLOGÍA  
PARA MEJORAR CONTROLES Y  
OPTIMIZAR PROCESOS.**

**CON COMUNICACIÓN A TODOS LOS NIVELES,  
NUESTRA GENTE, ES LA CLAVE PARA EL ÉXITO.**

## FILOSOFÍA DE PHILLIP B. CROSBY



En 1979 publicó su libro *La calidad es gratis*, en el cual concibe el gasto para asegurar la calidad de un producto, como la inversión de mayor rentabilidad que una compañía puede hacer, de tal forma que la calidad se paga sola con sus beneficios. De aquí su afirmación de que “*la calidad no cuesta, es gratis*”.

Crosby dice que “*hacer las cosas bien la primera vez*” no añade costo al producto o al servicio; pero, si se hacen mal, hay que corregirlas posteriormente, y esto sí representa costos extra para el productor y el cliente.



- **COPIAR, APRENDER**
- **INVESTIGAR, INNOVAR**
- **HACERLO MEJOR QUE OTROS**
- **HACERLO MEJOR QUE AYER.**

Anónimo

- **Facundo Cabral, decía, que si los malos supieran el buen negocio que es ser bueno, se harían buenos, aunque fuera por negocio. (CALIDAD DE VIDA).**

# Entonces



- **LA CALIDAD ES UNA FILOSOFÍA**
- **LA CALIDAD ES GRATIS**

Gracias por su atención