

GESTIÓN DE CALIDAD EN ARTES GRÁFICAS

Pablo Navarro Roncal

 NAUlibres

© Pablo Navarro Roncal

© Derechos de edición:

Nau Llibres

Periodista Badía 10. 46010 Valencia. Tel.: 96 360 33 36

E-mail: nau@naullibres.com - web: www.naullibres.com

Diseño de portada e interiores:
Artes Digitales Nau Llibres

Ilustración de cubierta:
@timbrk

Imágenes e ilustraciones:

@timbrk

Imprime:

Podiprint. Impreso en España. Printed in Spain.

ISBN13: 978-84-19755-65-0

Depósito Legal: V- 4370 - 2024

Nau Llibres apoya las leyes de propiedad intelectual que protegen a los creadores de contenido, fomentan la diversidad de ideas, estimulan la creatividad y favorecen el desarrollo de nuestra sociedad. Gracias por comprar una edición autorizada de este libro y por no reproducir, escanear ni distribuir ninguna parte de esta obra por ningún medio sin autorización previa. De esta forma, usted está respaldando a los autores y permitiendo que Nau Llibres continúe publicando libros.

Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita utilizar algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 27204 45).



No puedo enseñar nada a nadie;
solo puedo hacerles pensar

Sócrates

Índice

PRESENTACIÓN	13
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	17
1.1. Concepto de Calidad.....	17
1.1.1. Orígenes históricos de la calidad: la Ley de Hammurabi.....	17
1.1.2. Percepción moderna de la calidad.....	18
1.2. Evolución histórica del concepto de calidad.....	18
1.2.1. Definiciones evolutivas de calidad.....	19
1.2.2. Etapas de la evolución del enfoque de la calidad.....	20
1.2.3. Evolución de los sistemas de producción.....	21
1.3. Pioneros de la calidad.....	21
1.3.1. Walter Shewhart.....	22
1.3.2. Edward Deming.....	23
1.3.3. Joseph Juran.....	23
1.3.4. Kaoru Ishikawa.....	23
1.3.5. Taiichi Ohno.....	24
1.3.6. Masaaki Imai.....	24
1.3.7. Genichi Taguchi.....	24
1.3.8. Kiyoshi Suzaki.....	25
1.4. La calidad en las artes gráficas.....	25
1.4.1. Características únicas de la industria gráfica.....	25
1.4.2. Impacto de la calidad en la satisfacción del cliente y la reputación.....	26
1.5. Objetivos del libro.....	27
1.6. Importancia de la gestión de calidad en las artes gráficas.....	27

CAPÍTULO 2: FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD	29
2.1. Definición de calidad	29
2.1.1. Definiciones clásicas de calidad.....	29
2.1.2. Definición moderna de calidad.....	30
2.1.3. Calidad en las artes gráficas.....	31
2.2. Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001 y otros estándares).....	32
2.2.1. ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad.....	32
2.2.2. ISO 12647: estándares para impresión offset.....	33
2.2.3. Otras normas y estándares relevantes.....	33
2.3. Estadísticas de ISO.org sobre empresas certificadas con la ISO 9001 y otros estándares.....	34
2.3.1. Certificación ISO 9001 a nivel mundial.....	35
2.3.2. Certificaciones en el sector de las artes gráficas.....	35
2.3.3. Beneficios reportados por empresas certificadas.....	36
2.3.4. Tendencias futuras en certificaciones de calidad.....	37
CAPÍTULO 3: QUIÉN ES QUIÉN EN CALIDAD	39
3.1. Entidades de normalización nacionales e internacionales	40
3.1.1. Entidades internacionales de normalización.....	40
3.1.2. Entidades nacionales de normalización.....	41
3.1.3. Aplicación de los estándares en las artes gráficas.....	42
3.2. Entidades de acreditación nacionales e internacionales	42
3.2.1. Entidades internacionales de acreditación.....	42
3.2.2. Entidades nacionales de acreditación.....	43

3.2.3. Importancia de la acreditación en las artes gráficas	44
3.3. Entidades de certificación nacionales e internacionales	44
3.3.1. Entidades internacionales de certificación...	44
3.3.2. Entidades nacionales de certificación.....	45
3.3.3. Beneficios de la certificación para las artes gráficas	46
3.4. Laboratorios de ensayo y laboratorios de calibración..	47
3.4.1. Laboratorios de ensayo	47
3.4.2. Laboratorios de calibración	47
3.4.3. Importancia de los laboratorios de ensayo y calibración en las artes gráficas	48
Referencias	49
CAPÍTULO 4: CALIDAD CON ENFOQUE EN EL CLIENTE.....	53
4.1. QFD. La casa de la calidad	54
4.1.1. Fundamentos del QFD	54
4.1.2. Pasos para implementar el QFD	55
4.1.3. Aplicación del QFD en las artes gráficas.....	56
4.1.4. Beneficios del QFD	57
4.1.5. Desafíos y consideraciones en la implementación del QFD	58
4.1.6. Herramientas y software para QFD	59
4.1.7. Ejemplo de QFD para un producto gráfico: tarjetas de presentación personalizadas	59
Referencias	65
CAPÍTULO 5: 7 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD.....	67
5.1. Diagramas de flujo.....	68
5.1.1. Definición y propósito.....	68

5.1.2. Componentes principales.....	68
5.1.3. Aplicación en las artes gráficas.....	68
5.1.4. Beneficios.....	69
5.2. Diagrama de Ishikawa.....	69
5.2.1. Definición y propósito.....	69
5.2.2. Componentes principales.....	70
5.2.3. Aplicación en las artes gráficas.....	70
5.2.4. Beneficios.....	71
5.3. Hojas de verificación.....	71
5.3.1. Definición y propósito.....	71
5.3.2. Componentes principales.....	71
5.3.3. Aplicación en las artes gráficas.....	72
5.3.4. Beneficios.....	73
5.4. Diagrama de Pareto.....	73
5.4.1. Definición y propósito.....	73
5.4.2. Componentes principales.....	73
5.4.3. Aplicación en las artes gráficas.....	74
5.4.4. Beneficios.....	74
5.5. Histogramas.....	75
5.5.1. Definición y propósito.....	75
5.5.2. Componentes principales.....	75
5.5.3. Aplicación en las artes gráficas.....	75
5.5.4. Beneficios.....	76
5.6. Gráficos de control estadístico.....	76
5.6.1. Definición y propósito.....	76
5.6.2. Componentes principales.....	77
5.6.3. Aplicación en las artes gráficas.....	77
5.6.4. Beneficios.....	78
5.7. Diagramas de dispersión.....	78
5.7.1. Definición y propósito.....	78
5.7.2. Componentes principales.....	78
5.7.3. Aplicación en las artes gráficas.....	79

5.7.4. Beneficios.....	80
Referencias	80
CAPÍTULO 6: MAPAS DE PROCESOS	81
6.1. Procesos estratégicos.....	82
6.1.1. Definición y propósito.....	82
6.1.2. Características principales.....	82
6.1.3. Aplicación en las artes gráficas.....	82
6.2. Procesos operativos.....	83
6.2.1. Definición y propósito.....	83
6.2.2. Características principales.....	83
6.2.3. Aplicación en las artes gráficas.....	83
6.3. Procesos de apoyo.....	84
6.3.1. Definición y propósito.....	84
6.3.2. Características principales.....	84
6.3.3. Aplicación en las artes gráficas.....	84
6.4. Ejemplo de mapa de procesos de una imprenta de naipes.....	85
6.4.1. Introducción al mapa de procesos	85
6.4.2. Mapa de procesos: imprenta de naipes.....	85
6.4.3. Visualización del mapa de procesos.....	87
6.4.4. Beneficios del mapa de procesos.....	88
Referencias	88
CAPÍTULO 7: PROCEDIMIENTOS	91
7.1. Qué es un procedimiento	92
7.1.1. Definición y propósito.....	92
7.1.2. Características principales de un procedimiento	92
7.1.3. Importancia de los procedimientos en la gestión de calidad.....	93
7.2. Ejemplos de procedimientos: selección de proveedores.....	93

7.2.1. Introducción al procedimiento de selección de proveedores.....	93
7.2.2. Pasos del procedimiento de selección de proveedores.....	94
7.2.3. Diagrama de flujo del procedimiento de selección de proveedores.....	96
7.2.4. Beneficios de un procedimiento de selección de proveedores bien definido.....	97
Referencias.....	97

CAPÍTULO 8: COSTES DE LA CALIDAD Y NO CALIDAD 99

8.1. Costes de prevención.....	100
8.1.1. Definición y propósito.....	100
8.1.2. Componentes principales.....	100
8.1.3. Aplicación en las artes gráficas.....	100
8.1.4. Beneficios.....	101
8.2. Costes de evaluación.....	102
8.2.1. Definición y propósito.....	102
8.2.2. Componentes principales.....	102
8.2.3. Aplicación en las artes gráficas.....	102
8.2.4. Beneficios.....	103
8.3. Costes de fallos internos.....	104
8.3.1. Definición y propósito.....	104
8.3.2. Componentes principales.....	104
8.3.3. Aplicación en las artes gráficas.....	104
8.3.4. Beneficios de minimizar los costes de fallos internos.....	105
8.4. Costes de fallos externos.....	105
8.4.1. Definición y propósito.....	105
8.4.2. Componentes principales.....	106
8.4.3. Aplicación en las artes gráficas.....	106

8.4.4. Beneficios de minimizar los costes de fallos externos.....	107
Referencias	108

CAPÍTULO 9: PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE

CALIDAD	109
9.1. Enfoque al cliente.....	110
9.1.1. Definición y propósito.....	110
9.1.2. Importancia en las artes gráficas.....	110
9.1.3. Aplicación práctica	110
9.1.4. Beneficios.....	111
9.2. Liderazgo	111
9.2.1. Definición y propósito.....	111
9.2.2. Importancia en las artes gráficas.....	111
9.2.3. Aplicación práctica	112
9.2.4. Beneficios.....	112
9.3. Compromiso de las personas	112
9.3.1. Definición y propósito.....	112
9.3.2. Importancia en las artes gráficas	113
9.3.3. Aplicación práctica	113
9.3.4. Beneficios.....	113
9.4. Enfoque basado en procesos	114
9.4.1. Definición y propósito.....	114
9.4.2. Importancia en las artes gráficas	114
9.4.3. Aplicación práctica	114
9.4.4. Beneficios.....	115
9.5. Mejora	115
9.5.1. Definición y propósito.....	115
9.5.2. Importancia en las artes gráficas	115
9.5.3. Aplicación práctica	115
9.5.4. Beneficios.....	116

9.6. Toma de decisiones basadas en la evidencia.....	116
9.6.1. Definición y propósito.....	116
9.6.2. Importancia en las artes gráficas.....	116
9.6.3. Aplicación práctica.....	117
9.6.4. Beneficios.....	117
9.7. Gestión de las relaciones.....	117
9.7.1. Definición y propósito.....	117
9.7.2. Importancia en las artes gráficas.....	118
9.7.3. Aplicación práctica.....	118
9.7.4. Beneficios.....	119
Referencias.....	119

CAPÍTULO 10: GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL

(EFQM)	121
10.1. Agentes facilitadores.....	122
10.1.1. Definición y propósito.....	122
10.1.2. Componentes principales.....	122
10.1.3. Aplicación en las artes gráficas.....	123
10.1.4. Beneficios de los agentes facilitadores.....	124
10.2. Resultados.....	125
10.2.1. Definición y propósito.....	125
10.2.2. Componentes principales.....	125
10.2.3. Aplicación en las artes gráficas.....	126
10.2.4. Beneficios de medir los resultados.....	127
10.3. Premios EFQM.....	127
10.3.1. Definición y propósito.....	127
10.3.2. Tipos de premios EFQM.....	128
10.3.3. Aplicación en las artes gráficas.....	128
10.3.4. Beneficios de los premios EFQM.....	129
Referencias.....	130