



Calidad en el servicio

UNIDAD I GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.1.- Presentación e introducción de la asignatura.

1.2.- Breve desarrollo histórico de la Gestión de la Calidad.



HISTORIA

Etapa de la inspección

- Se da a principios del siglo XX, en la época artesanal.
- Se buscaba que un producto reuniera los atributos de calidad, cuando la calidad del producto se establecía a través de la relación directa entre el artesano y el usuario.
- Con el advenimiento de la era industrial apareció la producción masiva, y con ella la imposibilidad del contacto directo entre el fabricante y el usuario, surgiendo así la necesidad de introducir procedimientos para atender la calidad de los productos masivos.
- Aquí es donde se empieza a responsabilizar a ciertos empleados (inspectores) para que evalúen la calidad y detecten errores.

Etapa del control estadístico de la calidad

- ❖ En 1931 Walter A. Shewhart, de Bell Telephone Laboratories, dio un fundamento científico a la calidad mediante la publicación del libro *Economic Control of Quality of Manufactured Product*.
- ❖ Establece que el conocimiento obtenido con la realización de estudios estadísticos puede usarse para mejorar el control mediante la estabilización y reducción de la variación en el proceso.
- ❖ En la misma época otros dos compañeros de Shewhart, Harold F. Dodge y Harry G. Roming, iniciaron la aplicación de la teoría estadística a la inspección por muestras y desarrollaron el muestreo de aceptación como sustituto de la inspección al 100%.

- Entre 1943 y 1945, un total de 810 organizaciones enviaron representantes al curso sobre control estadístico de calidad, impartido por la Office of Production Research and Development.
- El conocimiento y las metodologías sobre la calidad que se habían logrado desarrollar en Estados Unidos hasta esas fechas empezaron a trasladarse a Japón, un país derrotado y devastado por la Segunda Guerra Mundial.
- En esta nación (Japón) se alcanzó la plenitud de la etapa del control estadístico de calidad y fue la semilla de nuevos conceptos sobre calidad.

**Aquí nace el ciclo PHVA: Planear, Hacer,
Verificar y Actuar.**

**Es una estrategia interactiva de resolución de problemas para
mejorar procesos e implementar cambios.**



Etapa del aseguramiento de la calidad

Durante esta etapa, el concepto de calidad evolucionó de una perspectiva estrecha y centrada en la manufactura a una intervención en los esfuerzos por la calidad en áreas como diseño, ingeniería, planeación y actividades de servicio



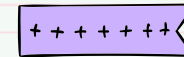
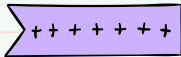


A principios de la década de 1950, dos de los maestros de la calidad: Armand Feigenbaum y Joseph Juran empezaron a introducir el concepto de costos de calidad, que proporcionó un poderoso fundamento económico al movimiento por la calidad.

En esta etapa de aseguramiento de la calidad, se empieza a poner énfasis en el diseño y aparecen herramientas para coadyuvar a este fin, como la confiabilidad, el diseño de experimentos, el análisis de modo y el efecto de falla (AMEF), entre otros.



El **Análisis del Modo y Efecto de Fallas**, también conocido como **AMEF o FMEA** por sus siglas en inglés (Failure Mode Effect Analysis); es un procedimiento que permite identificar fallas en productos, procesos y sistemas.



Etapa de la administración de la calidad total



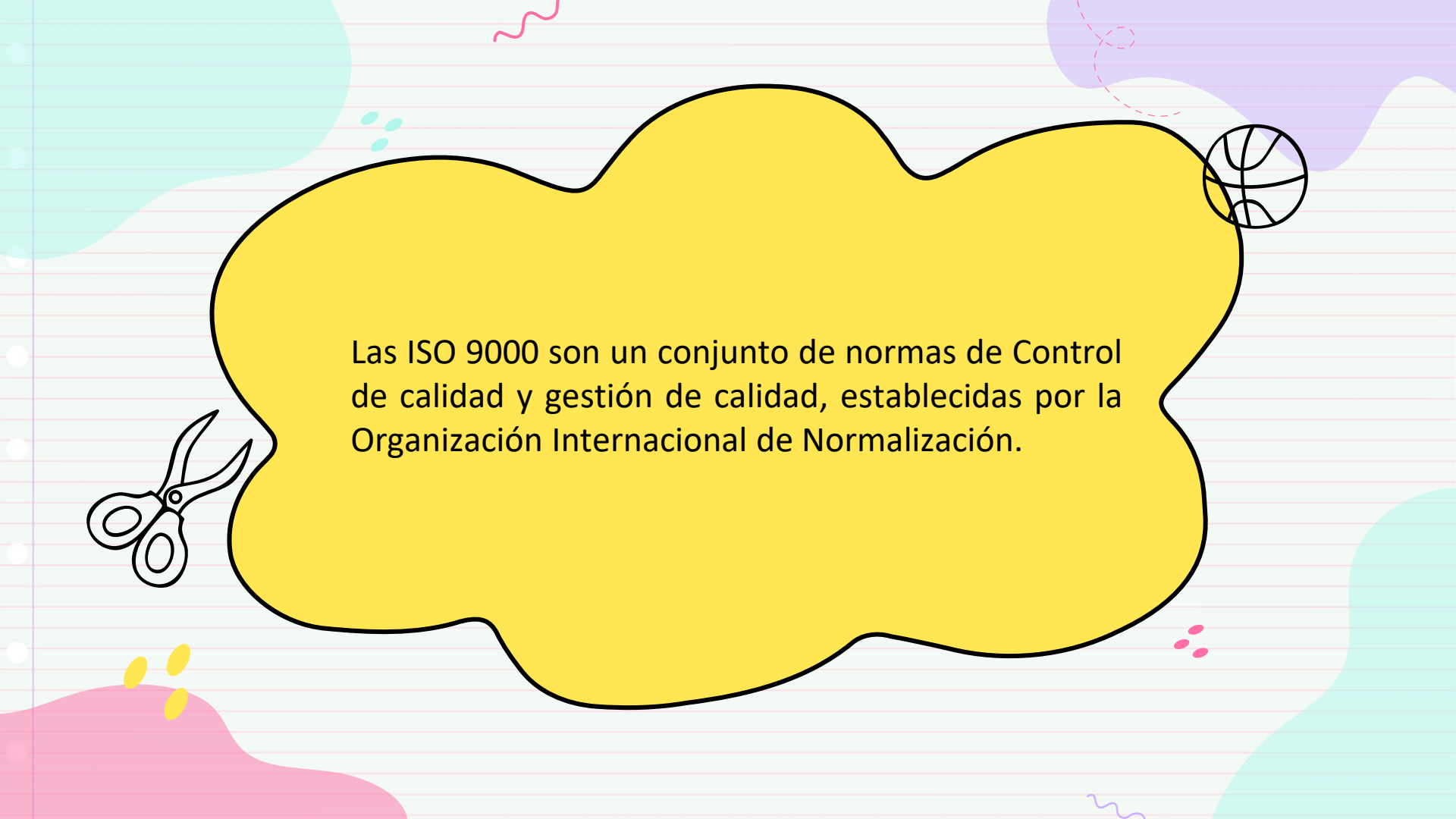
En la década de 1980, se tomó plena conciencia de la importancia estratégica de la calidad, de su mejora y de la satisfacción del cliente, con lo que se empezó a publicitar lo hecho en Japón; además, muchas empresas y organizaciones del mundo occidental iniciaron sus programas de gestión de la calidad total como una acción estratégica para mejorar su competitividad.



Etapa de la administración de la calidad total

- ❖ En 1987 aparecieron la serie de normas ISO-9000, con el objetivo de unificar y estandarizar los numerosos enfoques de sistemas de aseguramiento de calidad que hasta a la fecha existían.
- ❖ En el año 2000 se les hace un cambio radical y se reemplaza el concepto de Sistema de Aseguramiento de la Calidad por el de Sistema de Gestión de la Calidad.



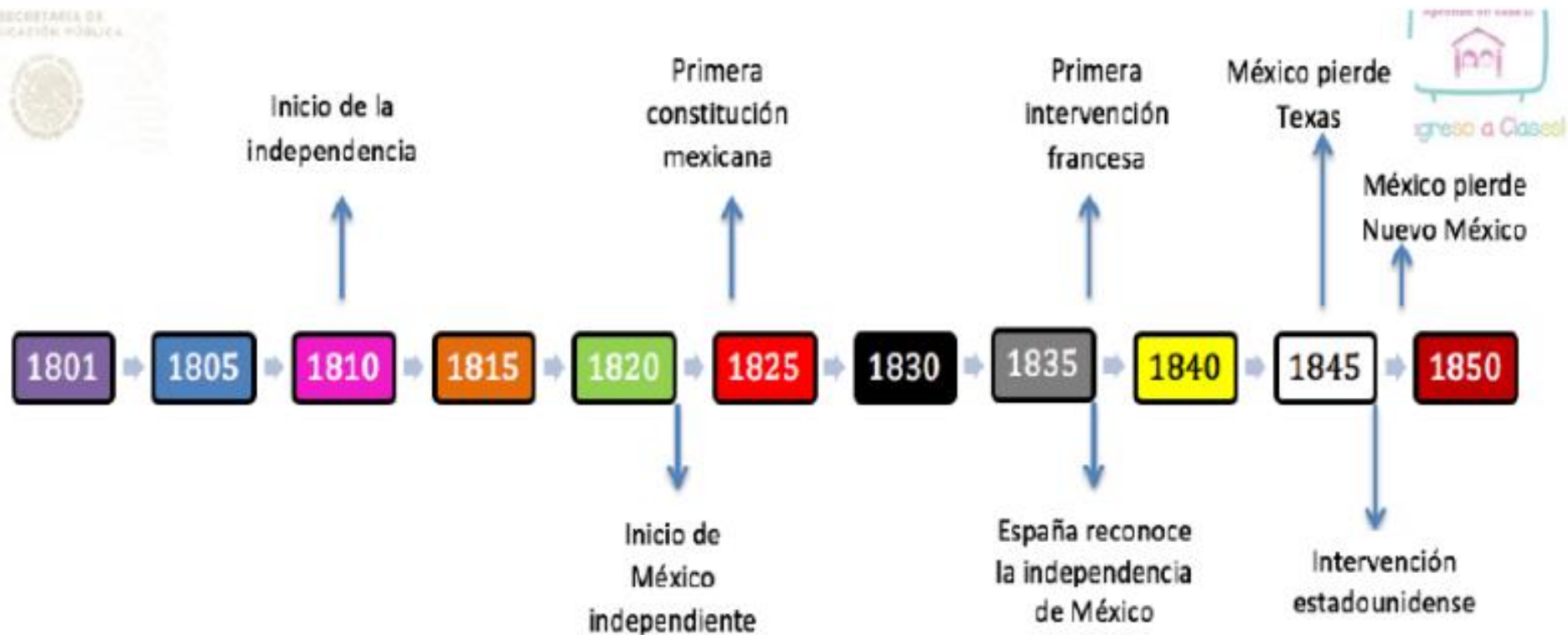


Las ISO 9000 son un conjunto de normas de Control de calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización.

ACTIVIDAD

- ❖ Realiza una línea del tiempo con todos los acontecimientos dentro de la evolución de la calidad, utiliza imágenes y colores que hagan a tu trabajo atractivo, cuida tu ortografía.
- ❖ Recuerda que los espacios entre un año y otro deben ser iguales, posteriormente puedes ir colocando los acontecimientos en cada espacio según corresponda.
- ❖ Tu trabajo deberá contener por lo menos 15 acontecimientos desde el inicio de la historia de la calidad, hasta la fecha.

Ejemplo:



TAREA

INVESTIGA LOS SIGUIENTES PUNTOS PARA LA SIGUIENTE CLASE:

- 1.3.- Filosofía sobre la Gestión de la Calidad: Deming, Juran. Crosby, Feigenbaum, Ishikawa.
- 1.4.- Definición de la calidad.