

# UNIVERSIDAD DEL SURESTE



Nombre del alumno: Diego Quiñones García

Nombre del profesor: Lae. Víctor Antonio Gonzales Salas

Nombre del trabajo: Marco conceptual de la calidad / Cuadro sinóptico

Materia: Calidad en los servicios

Cuatrimestre: 8°



TAPACHULA CHIAPAS, 17 DE ENERO DEL 2021

# MARCO CONCEPTUAL DE LA CALIDAD

## EVOLUCION DEL CONCEPTO

El hombre ha conseguido satisfacer sus necesidades adquiriendo aquello que le reportaba mayor utilidad. Así, de una forma u otra, se preocupaba y se preocupa por la calidad de lo que adquiere, como consecuencia, para comprender el significado actual del término resulta conveniente analizar el proceso histórico que lo ha desarrollado hasta alcanzar el actual enfoque integral o «sistémico»

### Etapas De la revolución

- **Edad media-revolución industrial**
- **Revolución industrial-finales siglo XIX,**
- **Administración científica-II Guerra Mundial**
- **II Guerra Mundial-década de los setenta**
- **Década de los ochenta y noventa**

### Etapa I

Con la aparición de los primeros gremios artesanales en la Edad Media, observamos los primeros ejemplos de lo que actualmente denominamos calidad. En este periodo, los artesanos, en quienes se identificaba tanto el trabajo directivo como el manual, elaboraban en pequeños talleres una cantidad reducida de producto destinada a un mercado local o de tipo urbano, donde existía una estrecha relación con los consumidores, lo que les permitía elaborar un producto que se ajustaba todo lo posible a los requisitos exigidos por los mismos.

### Etapa II

Los artesanos siguieron caminos diferentes, algunos de ellos continuaron como hasta entonces, otros se transformaron en empresarios, mientras **el resto se convirtió en operario de las nuevas fábricas. Asimismo, desde finales del s. XVIII a finales del s. XIX se produce la incorporación de la máquina a los talleres** y así durante toda esta etapa, los productos manufacturados elaborados tanto por los que seguían como artesanos como por los operarios de las fábricas, se ajustaban a los gustos de la época, de manera que el comprador diseñaba y especificaba los requisitos

### Etapa II

Los artesanos siguieron caminos diferentes, algunos de ellos continuaron como hasta entonces, otros se transformaron en empresarios, mientras **el resto se convirtió en operario de las nuevas fábricas. Asimismo, desde finales del s. XVIII a finales del s. XIX se produce la incorporación de la máquina a los talleres** y así durante toda esta etapa, los productos manufacturados elaborados tanto por los que seguían como artesanos como por los operarios de las fábricas, se ajustaban a los gustos de la época, de manera que el comprador diseñaba y especificaba los requisitos

### Etapa III

A finales del siglo XIX, en los Estados Unidos desaparece totalmente esa comunicabilidad que existía entre fabricante y cliente y se inicia un proceso de división y estandarización de las condiciones y métodos de trabajo. Aparece la visión de Frederick Winslow Taylor, implicando la separación entre la planificación y la ejecución del trabajo con la finalidad de aumentar la productividad.

### Etapa IV

Finalizada la II Guerra Mundial, la calidad siguió dos caminos diferentes. Por un lado, Occidente continuaba con el enfoque basado en la inspección. Por otro, debemos destacar a Japón que comenzó una batalla particular por la calidad con un enfoque totalmente diferente al occidental como veremos a continuación

### Etapa V

Esta divergencia alcanza su grado máximo a mediados de los años setenta cuando Occidente empieza a darse cuenta del liderazgo que iba consiguiendo Japón, propio no de un milagro, sino de la construcción paso a paso de una cultura de calidad frente a la estadounidense basada en la productividad.

## CALIDAD

Esta evolución supone una ampliación del concepto tradicional de calidad. En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total.

### Relaciones

Se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo «magnífico», y se consigue como señala Ishikawa (1994; 18), diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use

## SATISFACION

Las necesidades y expectativas del cliente que deben ser satisfechas

### Gonzalo

- «Las características que el cliente pide al especificar los elementos de su satisfacción, de manera que nosotros conocemos todos los términos necesarios para satisfacerla»
- «Los aspectos de la calidad y de satisfacción en los que el cliente ni siquiera piensa, dándolos por descontado»
- Aquella calidad que no se conoce pero que el cliente valora, y es por tanto de naturaleza subjetiva; es la calidad latente

### Punto de vista distinto

La satisfacción del cliente dependerá de la diferencia entre las expectativas y la percepción del mismo respecto al bien o servicio ofrecido, por esta razón será crucial que la información que comunique la empresa al cliente, comerciantes, intermediarios, etc.

## CLIENTE

La satisfacción del cliente dependerá de la diferencia entre las expectativas y la percepción del mismo respecto al bien o servicio ofrecido, por esta razón será crucial que la información que comunique la empresa al cliente, comerciantes, intermediarios, etc.

## Calidad tradicional y moderna

Todas estas características mencionadas y que definen la concepción actual de la calidad difieren como se ha expuesto anteriormente de las de principios de siglo

## Gestión de la calidad

Es ésta una traducción clásica que no consideramos del todo correcta dado el significado del concepto de gestión y «management». De esta manera, la Economía de la Empresa asocia la palabra «management» con una visión general a corto y largo plazo, identificándola con el término «administración». Sin embargo, el concepto de «gestión» lo relaciona con actuaciones a corto plazo, mientras el de «dirección» con acciones a largo plazo

## CONCEPTO DE DIRECCIÓN DE LA CALIDAD

La dirección de la calidad es un sistema de dirección que implanta la calidad en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles con el menor coste posible

### Principios

Si inicialmente alcanzar unos determinados niveles de calidad puede resultar fácil, la esencia de un sistema TQM estriba en mantener y mejorar estos niveles permanentemente, por consiguiente, para llevar a cabo el proceso de planificación, organización, control y mejora continua

- Enfoque basado en la satisfacción del cliente para sobrevivir y competir
- Cultura de calidad centrada en la mejora continua
- Implicación de la alta dirección
- Participación de todos los miembros de la organización a través del trabajo en equipo
- Un adecuado sistema de comunicación que permita el flujo de información en todos los sentidos
- Involucración de los proveedores
- Sensibilidad y preocupación de la organización por su entorno social y medioambiental

