

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

MATERIA: CALIDAD DE SERVICIO

CUATRIMESTRE -GRUPO:

8° CUATRIMESTRES-LIC. EN NUTRICIÓN

PRODUCTO ACADÉMICO:

CUADRO SINÓPTICO

TEMA:

MARCO CONCEPTUAL DE LA CALIDAD

ALUMNO:

ASHLEY RAQUEL FLORES CORDERO

DOCENTE: LIC. VÍCTOR ANTONIO GONZALES SALAS

Marco conceptual de la calidad

Evolución del concepto de calidad

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» distinguiendo cinco etapas claves: 1) edad media-revolución industrial, 2) revolución industrial-finales siglo XIX, 3) administración científica-II Guerra Mundial, 4) II Guerra Mundial-década de los setenta y 5) década de los ochenta y noventa

- 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

Con la aparición de los primeros gremios artesanales en la Edad Media, observamos los primeros ejemplos de lo que actualmente denominamos calidad

desde finales del s. XVIII a finales del s. XIX se produce la incorporación de la máquina a los talleres donde se concentraban los nuevos operarios, Durante 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, esto es, definía la calidad del producto para que el artesano

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 Asimismo, con la producción en serie, siguiendo los principios clásicos de organización científica del trabajo de Taylor, era fácil que se produjera un error humano, que se olvidara colocar una pieza, o se entregara un artículo defectuoso. Como solución, se adoptó la creación de la función de inspección en la fábrica, encargando ésta a una persona responsable de determinar qué productos eran buenos y cuáles malos, No obstante, en ese momento la calidad no era realmente un problema a considerar pues los mercados estaban poco abastecidos, por lo que absorbían con avidez la mayor parte de los productos que se les ofrecían

Finalizada la II Guerra Mundial, la calidad siguió dos caminos diferentes

A partir de 1950, mientras en Japón se empezaba a aplicar el control de calidad con una amplia difusión de los métodos estadísticos, Hasta este momento, el control de calidad tenía un límite ya que se centraba principalmente en la planta productiva. Sin embargo, las lecciones del Dr. Juran sobre el arte del quality management y el significado de la calidad ampliaron el enfoque más allá de la simple inspección de productos, . Es cierto que esta definición por sí sola es amplia y subjetiva, por lo que también podemos encontrar inconvenientes. En este sentido, puede resultar difícil descubrir las necesidades y expectativas de los clientes, pues éstos quizás no conozcan en un principio cuáles son, y sólo identificarlas una vez utilizado el producto o servicio. A pesar de esta dificultad

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. . Junto a esto, la crisis del petróleo alertó tanto de la necesidad del ahorro de energía como de la necesidad de asegurar la calidad del producto para reducir el desperdicio y así los costes.

los artesanos, en quienes se identificaba tanto el trabajo directivo como el manual, A partir del siglo XVII se produce la separación entre la ciudad y el mundo rural, y el desarrollo del comercio internacional, proceso que fue provocando que los artesanos se concentrasen en las ciudades

1. Occidente continuaba con el enfoque basado en la inspección.
2. Japón que comenzó una batalla particular por la calidad con un enfoque totalmente diferente al occidental como veremos a continuación

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

Definición de calidad

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, La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la visión tradicional, define la calidad como conformidad con las especificaciones, Para satisfacer al cliente, la empresa debe, además, ser flexible y adaptarse, Definido el concepto de calidad sólo nos queda concretar su significado. Satisfacción del cliente significa que un bien o servicio cumple las características deseadas por el comprador y carece de deficiencias

- Satisfacción
- Cliente
- Diferencia entre calidad tradicional y moderna

«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» y que no especifica por su propia evidencia; esto es, calidad esperada y c

los clientes pueden ser internos y externos.

Los externos no sólo incluyen a los usuarios finales sino también a todos los destinatarios del bien o servicio ajenos a la empresa como comerciantes, intermediarios, etc.

los internos engloban todos aquellos receptores de un bien o servicio dentro de la empresa, Es necesario que el cliente interno reciba un producto adecuado del anterior eslabón de la cadena para hacer bien su trabajo

podemos afirmar que la calidad de principios de siglo, que afectaba sólo al producto y significaba detectar los errores para posteriormente corregirlos , Es ésta una traducción clásica que no consideramos del todo correcta dado el significado del concepto de gestión y «management» . Si recurrimos al diccionario de la Real Academia, distinguimos que las tres palabras tienen significados semejantes por lo que optamos por el término «Dirección de la Calidad Total» dada la mayor relación que se le asocia a este término con la empresa.

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. De esta manera, a través de la planificación, organización y control de la calidad, persigue la mejora continua, no sólo de los productos, sino también de los procesos, mediante la involucración de todos los miembros de la empresa.

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

1. Enfoque basado en la satisfacción del cliente para sobrevivir y competir . Todos los criterios de calidad se deben establecer en base al cliente. Fernández Sánchez indica que el enfoque orientado al cliente significa
2. Cultura de calidad centrada en la mejora continua. En este sentido, la dirección de la calidad es un viaje sin fin hacia la mejora permanente.
3. Implicación de la alta dirección. Sin un compromiso y participación de la dirección que mantenga un liderazgo fuerte en este proceso, la dirección de la calidad está condenada al fracaso.
4. Participación de todos los miembros de la organización a través del trabajo en equipo. Para ello es esencial una adecuada formación (métodos, sistemas y herramientas) otorgando al personal
5. Un adecuado sistema de comunicación que permita el flujo de información en todos los sentidos, es decir, no sólo de superior a subordinado, sino también a la inversa y entre empleados del mismo nivel jerárquico.
6. . Involucración de los proveedores La responsabilidad por la calidad no debe quedarse dentro de la empresa, sino que ha de extenderse a los proveedores