



NOMBRE DEL ALUMNO:
YUSENI GÓMEZ ROBLERO

NOMBRE DEL PROFESOR:
LIC. JEZABEL IVONNE SILVESTRE MONTEJO

NOMBRE DEL TRABAJO:
SUPER NOTA

MATERIA:
CALIDAD EN LOS SERVICIOS
GRADO: 8VO CUATRIMESTRE

GRUPO: "A"

FRONTERA COMALAPA CHIAPAS A 15 DE ENERO DEL 2021

GESTIÓN DE CALIDAD

Movimiento por la calidad

El movimiento de la calidad implica un gran reto y un esfuerzo, la calidad ha tenido éxitos y fracasos, fracasa por su mala administración.

El interés por la calidad arranca definitivamente en la década de los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental inducida por el alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas

El movimiento por calidad

- Gracias a la teoría matemática surgió el movimiento por calidad como base fundamental para la excelencia y la competitividad de las organizaciones.
- Se inicio en Japón cuando se aplicaron criterios estadísticos en las plantas fabriles donde adquirió una dimensión fuera de lo común
- El movimiento ha tenido importantes derivaciones en todo el mundo ,como el premio Deming a la calidad , el Baldrige Award , premio nacional de calidad de Brasil y la ISO

se centra fundamentalmente en las necesidades el cliente y su satisfacción

Movimiento por la calidad

Surge gracias a la teoría matemática.

Surge como la base fundamental para la excelencia y la competitividad de las organizaciones.

Empezó en Japón con la aplicación de criterios estadísticos en la fábrica.

Manifestaciones de este movimiento: Premio Deming de Calidad, el Baldrige Award, ISO.

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él.



Los elementos que el sistema japonés de Gestión de la Calidad incorpora, entre ellos, el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores

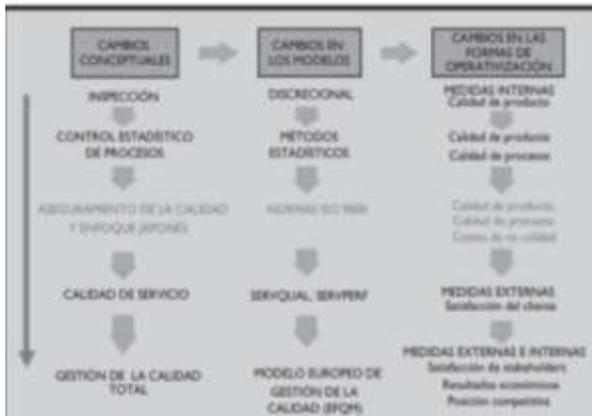
El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones,

Etapas en la evolución por el movimiento de la calidad



las primeras aportaciones estaban orientadas básicamente a la aplicación de técnicas estadísticas para la inspección y el control de los productos y procesos industriales, que luego se completaron con sistemas de aseguramiento más centrados en la prevención

Evolución de los elementos de los enfoques de Gestión de la Calidad



Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad

- El modelo Deming Prize
- Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran



LOS DIEZ PASOS DE JURAN

1. Crear conciencia de las oportunidades de mejora.
2. Fijar objetivos de mejora.
3. Organizar para el logro de objetivos: establecer consejo de calidad, identificar los problemas, seleccionar proyectos, designar equipos y asignar facilitadores.
4. Proporcionar entrenamiento.
5. Llevar a cabo proyectos para resolver problemas.
6. Reporte de avances.
7. Dar reconocimiento.
8. Comunicar resultados.
9. Aprender de éxitos y fracasos.
10. Lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora.



Conceptos de calidad.

Autores	Enfoque	Acento diferencial	Desarrollo
Platin	Excelecia	Calidad absoluta (productos)	Excelencia como superioridad absoluta, lo mejor. Asimilación con el concepto de elaps. Analogía con la calidad de diseño.
Shewart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada / controlada (procesos)	Establecer especificaciones. Medir la calidad por la proximidad real a los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos.
Deming, Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	La calidad es inseparable de la eficacia económica. Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste. La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Feigenbaum Juran Ishikawa	Aptud para el uso	Calidad planificada (sistemas)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad.
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar o superar las expectativas de los clientes. Énfasis en la calidad de servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

Gestión de la Calidad Total (TQM)

La evaluación de los candidatos se basa en los tres puntos siguientes.

- ❖ Reflejando los principios de dirección, la industria, el negocio y el entorno, los candidatos han establecido objetivos y estrategias.
- ❖ La GCT ha sido implantada apropiadamente para alcanzar los objetivos y las estrategias de la empresa antes mencionados.
- ❖ Como resultado del punto anterior, se ha obtenido un desempeño excepcional en los objetivos y las estrategias de la empresa.



Todos estos criterios se evalúan de acuerdo con los siguientes ángulos:

- Efectividad: efectivo en conseguir los objetivos.
- Consistencia: consistente a través de la organización.
- Continuidad: continuo desde el punto de vista del medio y largo plazo.
- Minuciosidad: minuciosa implementación en el departamento correspondiente

Las empresas mejoran sus operaciones diarias a través de la implantación de los conceptos de calidad y dirección y control del negocio, y del establecimiento de los métodos de control estadístico de la calidad y sistemas de aseguramiento de la calidad

Características generales de los modelos de excelencia

Los modelos de excelencia tienen características propias y diferenciales respecto a los sistemas de gestión calidad.

- Los **modelos son de carácter voluntario** y pueden ser normativos o no normativos.
- Tienen un enfoque global, equivalente a la gestión total, es decir, tiene que ver con la estrategia global de la organización.
- Una de las partes fundamentales de los modelos es el aseguramiento de calidad.



Calidad estática y calidad dinámica:

La calidad expresada en términos de superioridad absoluta o de conformidad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil.

En cambio, la calidad es un concepto dinámico y en continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor.