



Mi Universidad

Mapa conceptual

Nombre del Alumno: Elvia Esther Pérez castellanos

Nombre del tema: concepto y evolución de la calidad

Parcial

Nombre de la Materia; calidad en los servicios

Nombre del profesor: Lic. Beatriz Adriana Méndez

Nombre de la Licenciatura: trabajo social y gestión comunitaria

Cuatrimestre; octavo cuatrimestre

Lugar y Fecha de elaboración

Concepto y evolución de la calidad
Presentación e introducción de la
asignatura

El interés por la calidad

raíz de la crisis económica
occidental inducida por el alza del
petróleo y la consolidación de las
empresas japonesas como
competidores en los mercados
internacionales

La elaboración de las normas
sobre aseguramiento de la calidad
y los modelos de excelencia

El éxito creciente de los
productos japoneses.

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.

La gestión de la calidad se ha convertido
actualmente en la condición necesaria
para cualquier estrategia dirigida hacia el
éxito competitivo de la empresa.

Las empresas españolas están
siendo actores relevantes
dentro del movimiento

una serie de errores y mitos, que han
lastrado tanto la práctica empresarial como
la investigación académica sobre los
enfoques de Gestión de la Calidad y su
contribución a la mejora del desempeño
organizativo.

Las primeras aportaciones estaban orientadas
básicamente a la aplicación de técnicas
estadísticas para la inspección y el control de
los productos y procesos industriales.
La calidad como un sistema básico para el
logro de la competitividad a escala
internacional.

El concepto de calidad, desde distintas acepciones: según la época histórica, las personas, sus ideas e intenciones (evolución cronológica del concepto)

Concepto de calidad

inicia en la etapa de la administración científica, específicamente con la aparición del control de calidad por inspección, que da comienzo formal al concepto de calidad, ya que en este punto empiezan a definirse los criterios para catalogar si un producto es bueno o malo .

Evidenciada por el cambio de un proceso de control realizado por inspección a todas las unidades a un proceso de control realizado con criterios y herramientas estadísticas.

Evolución conceptual de la calidad

Marketing indica que calidad no es entregar al cliente lo que quiere, sino entregar lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido

El término "calidad" hace alusión a que un objeto o producto tiene la capacidad de satisfacer las necesidades básicas, explícitas o implícitas según los parámetros de las empresas y los consumidores

Historia de la calidad

El objetivo fundamental de esta creación era el establecer con absoluta claridad que, a través de un sistema novedoso, era posible garantizar los estándares de calidad de manera tal que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas

Entre 1942 y 1945 es importante decir que Edwards Deming contribuyó precisamente a mejorar la calidad de la industria norteamericana dedicada a la guerra, al final de esta Deming fue a Japón invitado por el comando militar de ocupación de Estados Unidos.

Los actores clave (gurús) en la historia del movimiento por la calidad. Filosofías de calidad

Deming

Su vida se caracterizó por la pobreza y el trabajo duro; salió a trabajar cuando tenía ocho años. Deming fue invitado a Japón cuando su industria y economía se encontraba en crisis.

Las corporaciones estadounidenses le prestaron atención después de la transmisión de un documental por NBC en junio de 1980, que detallaba el éxito industrial de Japón.

Calidad para Deming

Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido. Sus aportaciones revolucionaron el estilo de dirección americano y su participación en un programa de televisión que se llamó "Si Japón puede, porque nosotros no".

Durante la segunda mitad del siglo XX, W. Edwards Deming popularizó el ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Comprobar, Actuar), también denominado "espiral de mejora continua", muy utilizado extensamente en los ámbitos de la gestión de la calidad.

Ishikawa

Teórico de la administración de empresas japonés, experto en el control de calidad. Educado en una familia con extensa tradición industrial, Ishikawa se licenció en Química en la Universidad de Tokio en 1939.

define el control de calidad (CC) como: desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor. La filosofía de Ishikawa se resume en:

- La calidad empieza y termina con educación.
- El primer paso en calidad es conocer las necesidades de los clientes.
- El estado ideal del Control de Calidad es cuando la inspección ya no es necesaria.

Los actores clave (gurús) en la historia del movimiento por la calidad. Filosofías de calidad

Juran

Es reconocido como la persona que agregó la dimensión humana para la amplia calidad; de ahí provienen los orígenes estadísticos de la calidad total. Suministra formación sobre cómo planificar la calidad, utilizando el nuevo enfoque, asistir al personal de la empresa para replanificar aquellos procesos insistentes que poseen deficiencias de calidad

Jurán visitó por primera vez Japón en 1954, y convirtió el Control Estadístico de la Calidad en un instrumento de la alta dirección; dictó varios seminarios a gestores intermedios y altos de distintas empresas japonesas

Definición de calidad

Define calidad como la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. referencia su concepto líder, administración de la calidad total, como la integración e interrelación de todas las funciones y procesos en una organización para lograr el mejoramiento continuo de los productos y servicios y obtener la satisfacción del cliente.

La trilogía de Juran sobre la Gestión de la Calidad Se basa en tres aspectos: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

Crosby

Fue director de calidad en la International Telephone and Telegraph ITT, donde desarrolló y aplicó las bases de su método. Estableció su modelo que llama de administración preventiva, modelo de dirección.

Crosby tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos se logra cero defectos. Crosby desarrolló un concepto denominado los absolutos de la calidad total, cuyos principios son: 1. La calidad se define como cumplimiento de requisitos. 2. El sistema de calidad es la prevención. 3. El estándar de realización es cero defectos. 4. La medida de la calidad es el precio del incumplimiento

Los actores clave (gurús) en la historia del movimiento por la calidad. Filosofías de calidad

Feigenbaum

En 1944 era el principal experto en calidad de General Electric en Schenectady, Nueva York. En 1958 fue designado ejecutivo de las operaciones industriales de General Electric en el mundo. En 1968, fundó la compañía General Systems en Pittsfield, Massachusetts, donde hoy cumple las funciones de presidente.

un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en el desarrollo y mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos, y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes

concepto de calidad

permite ver a una organización como un sistema interrelacionado, en donde la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas.

La mejor manera de entender su filosofía es a través de lo que él mismo definió como los 3 pasos hacia la calidad:

1. Liderazgo en calidad.
2. Técnicas de calidad modernas.
3. Compromiso de la organización.

El desarrollo de la calidad en México

1940 comenzó un proceso de industrialización basado en las sustitución de las importaciones, sin embargo, este proceso no estuvo fundamentado en la calidad, sino en la producción indiscriminada de bienes y productos de muy baja calidad, con precios poco competitivos con los mercados internacionales.

En 1989 se instituyó el Premio Nacional de Calidad como un reconocimiento a las empresas que lograron resultados sobresalientes en calidad, servicio al cliente, alto desempeño y recientemente el desarrollo sustentable. Podemos concluir que en México se está desarrollando un proceso de institucionalización tardía de la calidad total.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ¿Qué es y para qué sirve un sistema de gestión de la calidad?

DEFINICION

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias.

La construcción colectiva de esta herramienta se basará en la identificación de procesos que le permitan a la organización, a través de su talento humano un mejor control de las actividades

El modelo europeo por excelencia: la autoevaluación.

Tras la II Guerra Mundial la economía nipona (japonesa) quedó en una situación catastrófica, sus productos eran poco o nada competitivos, y prácticamente no tenían cabida en los mercados internacionales.

se utilizan los criterios del Modelo de excelencia empresarial, o Modelo europeo para la gestión de calidad total.

ALGUNOS CRITERIOS DEL MODELO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL

Liderazgo: Cómo se gestiona la calidad total para llevar a la empresa hacia la mejora continua.
Estrategia y planificación: Cómo se refleja la calidad total en la estrategia y objetivos de la compañía.
Gestión del personal.

Recursos: Cómo se gestionan eficazmente los recursos de la compañía en apoyo de la estrategia.
Sistema de calidad y procesos: Cómo se adecuan los procesos para garantizar la mejora permanente de la empresa.
Satisfacción del cliente: Cómo perciben los clientes externos de la empresa sus productos y servicios.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ¿Qué es y para qué sirve un sistema de gestión de la calidad?

El enfoque de la gestión por procesos.

es un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna, por ejemplo, la elaboración de una factura.

Eficiencia. Se relaciona con la velocidad del proceso.
Economía. Es el costo de transformar el conjunto de insumos en uno de rendimientos.

Características de los procesos

Eficacia. Supone calidad de un rendimiento su influencia sobre un cliente. Un proceso eficaz satisface las necesidades de los clientes.
2. Confiabilidad. Significa consistencia en el rendimiento del proceso; el nivel de calidad del rendimiento es siempre igual

Macroproceso: conjunto de procesos relacionados entre sí que persiguen un objetivo común, representan las actividades típicas de la organización y sirven de apoyo al logro de la estrategia corporativa.

Metodología

Lo importante en las organizaciones es identificar los procesos, tanto los principales como los de apoyo. Existen muchas formas de identificarlos, pero indiscutiblemente haciendo un análisis de la cadena de valor podemos identificarlos

- La empresa se orienta hacia el cliente y hacia sus objetivos, apoyándose en el correspondiente cambio cultural.
- Al conocer la forma objetiva por qué y para qué se hacen las cosas sin cometer errores, es posible optimizar y racionalizar el uso de los recursos con criterios de eficiencia.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ¿Qué es y para qué sirve un sistema de gestión de la calidad?

Orientación al cliente

Todos tenemos muy claro el concepto de cliente. Sin embargo, desde hace unos años, este concepto no sólo se le atribuyó al que nos compra los bienes o servicios, sino a todo individuo que nos solicita una información o que requiere de nuestras actividades para continuar las de él.

Considerando al cliente interno como integrantes de la organización que solicitan u ofrecen internamente bienes o servicios en la realización de los procesos estratégicos o no de la organización

Liderazgo

La persona que dirige a otras debe tener algo especial que motive a los demás a ejecutar lo que ella dice. El líder debe poseer ciertas cualidades para dirigir a las personas y alcanzar los objetivos, de ahí la importancia de analizar el término de liderazgo.

La comunicación se convierte en una herramienta fundamental para que los trabajadores de la institución que aplica un Sistema de Gestión de Calidad, comprendan lo que implica el proceso de mejora continua orientado a la satisfacción del usuario

Los valores son muy importantes porque forman parte de la cultura organizacional.

Just in time (JIT) La búsqueda de metodología para mejorar la producción empresarial no es una necesidad que haya surgido recientemente.

Benchmarking El Benchmarking es un proceso en virtud del cual se identifican las mejores prácticas en un determinado proceso o actividad, se analizan y se incorporan a la operativa interna de la empresa.