



*Nombre del Alumna: Jhoani López Velazquez*

*Nombre del tema: Unidad 1 Concepto Y Evolución De La Calidad Y Unidad 2 Sistemas De Gestión De La Calidad.*

*2do Parcial*

*Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios*

*Nombre de la profesora: Beatriz Adriana Méndez González*

*Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social Y Gestión Comunitaria*

*8vo Cuatrimestre*

*Pichucalco, Chiapas 05 de marzo 2022*





# CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD



## Presentación e introducción de la asignatura

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

## Historia de la calidad

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

## El desarrollo de la calidad en México.

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 como competidores en los mercados internacionales.

**Artesanal:** Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.

**Revolución Industrial:** Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica producción con calidad).

Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial

Para lograr un verdadero control de calidad se ideó un sistema de certificación de la calidad que el ejército de Estados Unidos inició desde antes de la guerra.

**Deming:** Los principios de Deming establecían que, mediante el uso de mediciones estadísticas, una compañía debía ver su funcionamiento, para luego desarrollar maneras de mejorar dicho sistema, siguiendo los Catorce Puntos y teniendo presente los Siete Pecados Mortales.

Los gobiernos revolucionarios de Lázaro Cárdenas, Adolfo Ruiz Cortines y Adolfo López Mateos le dieron al desgastado país la oportunidad de reincorporarse a la economía productiva

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

**Segunda Guerra Mundial:** Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad).

**Posguerra (Japón):** Hacer las cosas bien a la primera.

Las primeras normas de calidad norteamericanas funcionaron precisamente en la industria militar y fueron llamadas las normas Z1, las normas Z1 fueron de gran éxito para la industria norteamericana

**Juran:** Joseph M. Juran señaló que "para obtener calidad, es necesario que todos participen desde el principio. Si únicamente se hicieran inspecciones de la calidad, sólo estaríamos impidiendo que salieran productos defectuosos, pero no evitaríamos que se produjeran defectos".

En 1940 comenzó un proceso de industrialización basado en las sustituciones de las importaciones, sin embargo, este proceso no estuvo fundamentado en la calidad.

### Algunas ideas falsas sobre la calidad y la Gestión de la Calidad:

**Control de Calidad:** Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos.

**Aseguramiento de la Calidad:** Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.

Entre 1942 y 1945 es importante decir que Edwards Deming contribuyó precisamente a mejorar la calidad de la industria norteamericana dedicada a la guerra.

**Crosby:** Philip B. Crosby está más estrechamente asociado con la idea de "cero defectos" que él creó en 1961. Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad.

Las empresas mexicanas crecieron acostumbradas a obtener ganancias fáciles y rápidas al poder operar protegidas de la competencia internacional.

La Gestión de la Calidad consiste en hacer más rigurosa la inspección.

La Gestión de la Calidad se puede dejar en manos de producción.

En todo el mundo la calidad se convirtió en una verdadera revolución principalmente en Japón, en Estados Unidos y Alemania, posteriormente en Francia y por supuesto también en Inglaterra en donde podríamos buscar la cuna de la globalización de la calidad.

**Feigenbaum:** fue el creador del concepto de Control Total de la Calidad (CTC), al cual define como "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.

México al igual que otros países han adoptado diversos modelos de calidad los más reconocidos son los ISO 9000 y las normas NMX las cuales son adaptativas y elevan los estándares de calidad, para su aplicación tanto en la industria como en los servicios.

La Gestión de la Calidad quiere decir desarrollar manuales de calidad.

La Gestión de la Calidad es estadística.

**Teoría de la administración empresarial** centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.

A partir del año 2000 la ISO 9000 regula los sistemas de comercio mundial en occidente; los sistemas de calidad serán el único fundamento que permitirá a las empresas sobrevivir en un mundo cada vez más competitivo.

**Ishikawa:** Es el padre de los círculos de calidad, a los cuales define como pequeñas unidades de trabajo próximos que potencian el desarrollo de habilidades, trabajo en equipo y rotación.



# SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.



¿Qué es y para qué sirve un sistema de gestión de la calidad?

Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

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 logro de los objetivos definidos para cada proceso.

El modelo europeo por excelencia: la autoevaluación (EFQM: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)

Fueron los japoneses los pioneros de la calidad: 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.

En esta línea, en 1988 nace la European Foundation for Quality Management (EFQM), con el fin de reforzar la posición de las empresas europeas en el mercado mundial impulsando en ellas la calidad como factor estratégico clave para lograr una ventaja competitiva global.

El enfoque de la gestión por procesos.

Un proceso es un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio.

**ELEMENTOS DE UN PROCESO:**  
Finalidad, Requerimientos del cliente, Entradas, Salidas, Recursos, Propietarios, Indicadores, Clientes.

**CARACTERÍSTICAS:**  
Eficacia, Confiabilidad, Eficiencia, Economía.

2.3.1. 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.

2.3.2. La reingeniería de procesos: es un enfoque de procesos. Un proceso de negocios es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente. Un proceso tiene un proveedor, un cliente y una serie de actividades relacionadas entre sí.

Una de las grandes ventajas de la definición del modelo europeo de excelencia es su utilización como referencia para una autoevaluación, proceso en virtud del cual una empresa se compara con los criterios del modelo para establecer su situación actual y definir objetivos de mejora.

Orientación al cliente: Concepto, importancia y requerimientos

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

Cliente externo principalmente el que paga por los servicios o los bienes, pero también a los proveedores organizaciones que tienen que ver con la organización como pueden ser: bancos, etc.

**IMPORTANCIA DEL CLIENTE:** Las organizaciones deben enfocarse sobre todos los atributos de los bienes y servicios que contribuyan al valor percibido por el cliente y que conducen a su satisfacción.

Requerimientos para una buena relación con el cliente: El cliente expresa deseos, necesidades y expectativas que pueden ser satisfechas con ciertos bienes o servicios; diversas personas y organizaciones se abocan a tratar de captar lo que el cliente quiere para ofrecérselo; el cliente decide de quién adquirirlo utilizando como criterio.

Just in time (JIT)

El Just-In-Time (Justo a Tiempo en español), es un sistema para organizar la producción en las fábricas desarrollado en Japón por Taiichi Ohno.

“El Just-In-Time se basa en tener a la mano los elementos que se necesitan, en las cantidades que se necesitan, en el momento en que se necesitan”.

Desarrollo de habilidades en mandos medios: Liderazgo, comunicación, motivación

El liderazgo es muy importante, porque es lo que nos va a armonizar los esfuerzos de todos los que integran a la organización. La persona que dirige a otras debe tener algo especial que motive a los demás a ejecutar lo que ella dice.

La comunicación es muy importante, puesto que nos permite transmitir en la organización la misión organizacional y la forma de alcanzarla. Es una herramienta fundamental para que los trabajadores de la institución que aplica un Sistema de Gestión de Calidad.

La motivación es un impulso interno, los empleados son quienes responden a dicho impulso; provoca estímulos para querer hacer las cosas bien. La motivación no debe ser individual, sino colectiva.



**CARACTERÍSTICAS:**  
Fabricación celular, Trabajadores polivalentes, Producción Pull, Eliminación de los desperdicios, Involucrar al personal, Buscar la simplicidad.

Administración por valores: Concepto, proceso e importancia

Los valores son muy importantes porque forman parte de la cultura organizacional, determinan los comportamientos dentro de la organización y a su vez vuelven a reforzar los valores.

La cultura organizacional rige el comportamiento de los individuos, pues es el conjunto de valores, creencias y representaciones que se tienen en la organización y aquellas que no tienen definida su cultura organizacional provocan un descontrol y confusión entre sus miembros.

La administración por valores es establecer en la organización una forma de llevar a cabo el diseño de la cultura organizacional que se desea para lograr los objetivos de la organización.

El kaizen o mejora continua

La mejora continua implica una serie de actividades consecutivas orientadas a la resolución de los problemas que surgen en la organización

La mejora continua no solo tiene sentido para una empresa de producción masiva, sino que también en empresas que prestan servicios es perfectamente válida y ventajosa principalmente porque si tienes un sistema de mejora continua.

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.

Tipos de Benchmarking:

**Interno**, utilizándonos a nosotros mismos como base de partida

**Competitivo**, estudiando lo que la competencia hace y cómo lo hace, fuera del sector.

**Funcional**, comparando una función determinada entre dos o más empresas.

Una mejora y aprendizaje continuo deben formar parte normal de las actividades de trabajo cotidiano de todos los empleados.

## BIBLIOGRAFIA:

ANTOLOGIA%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS\_054932.pdf