



Mi Universidad

ENSAYO

Nombre del Alumno. Derli Abidan Morales Velazquez

Nombre de la Materia- calidad en los servicios

Nombre del profesor- Blanca Trinidad Roblero

Nombre de la Licenciatura- trabajo social y gestión comunitaria

Cuatrimestre- octavo cuatrimestre grupo B

INTRODUCCION

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales. Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

La Norma ISO 9001:2008, perteneciente a la familia de normas ISO 9000 es una norma internacional, aplicable a empresas de todos los sectores y tamaños, y que describe la estructura y requisitos de un sistema de gestión de la calidad, pero sin especificar cómo se debe desarrollar e implantar en cada empresa en particular. Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en la Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

DESARROLLO

En la actualidad existen retos y sobre todo de la competencia en las organizaciones, lo cual permite enfrentar la alta competencia, tanto nivel nacional como internacional. La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrara competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. Una excelente manera es implementar un sistema basado en la norma ISO 9000, ya que está busca la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización. Un sistema de gestión de la calidades una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales. Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr localidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes de que la calidad es una ventaja competitiva que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado y mejora las utilidades, pudiese lograrse que todos conviertan la calidad en un estilo de vida. La importancia de implementar un Sistema de Calidad o de Gestión de la Calidad, ya sea para los productos o servicios de la organización, reside en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización, una conjunto de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el cliente, es decir, sea de calidad, para así ofrecer mayor posibilidad de que sea adquirido por este, logrando y aumentando el porcentaje de ventas planificado por la organización. La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por: a) su entorno

organizativo, cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, b) sus necesidades cambiantes.

CALIDAD TOTAL

A lo largo del tiempo, el concepto de calidad dentro las empresas ha venido evolucionando continuamente, al principio sólo se hablaba del control de la calidad en un producto o sistema para satisfacer las necesidades de los clientes, luego comenzó a hablarse del aseguramiento de la calidad para asegurar en forma continua los niveles de calidad, y hoy en día se habla de la calidad total de un producto o sistema aplicando los conceptos antes mencionados aplicando la filosofía de mejora continua de la calidad en los procesos productivos.

Para poder entender mejor la calidad es importante conocer a los grandes maestros creadores de las diferentes filosofías, así como el entorno en el que se desarrollaron.

La filosofía de William Edwards Deming

William Edwards Deming (1900-1993), fue un estadístico estadounidense, que sentó una de las principales bases en lo referente al control estadístico de la calidad, en 1927 conoció al Dr. Shewhart, con el que trabajó estrechamente impartiendo una serie de cursos sobre el control estadístico del proceso en la Universidad de Stanford. En el verano de 1950 enseñó en el Japón la técnica del control estadístico del proceso y la filosofía de la administración para la calidad, ese mismo año, la Unión de Ciencia e Ingeniería Japonesa (UCIJ) instituyó el Premio Deming a la calidad y confiabilidad de productos y servicios.

La filosofía de Joseph M. Juran

Joseph M. Juran, ingeniero, abogado y asesor rumano, nacionalizado estadounidense que inició sus seminarios administrativos en Japón en 1954, recibió la Orden del Tesoro Sagrado, concedida por el Emperador de Japón, por el «desarrollo del control de calidad en Japón y el favorecimiento de la amistad entre los Estados Unidos y Japón». Ha publicado once libros, entre los que destacan: «Manual de control de calidad de Juran», «Juran y el liderazgo para la calidad», y «Juran y la planificación para la calidad».

La filosofía de Kaoru Ishikawa

Kaoru Ishikawa (1915-1989), fue un ingeniero, catedrático, consultor y autor japonés; presidente del Instituto Musashi de Tecnología de Tokio y presidente del representante japonés ante ISO. En Japón, obtuvo el premio Deming y el premio a la Normalización Industrial, y en los Estados Unidos el gran premio de la Sociedad Norteamericana de Control de Calidad (ASQC), sociedad que también le otorgó la medalla Shewhart por sus «sobresalientes contribuciones al desarrollo de la teoría, los principios, las técnicas y las actividades de control de calidad, así como a las actividades de normalización en la industria del Japón y otros países, para fortalecer la calidad y la productividad».

Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón.

Kaoru Ishikawa, un autor reconocido de la gestión de la calidad, proporcionó la siguiente definición de Calidad Total: Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa, según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad. La calidad total, puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial en todos sus aspectos. La gestión de calidad total está compuesta por tres paradigmas: Gestión: el sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar o lo que se conoce como el ciclo PHVA - Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Total: organización amplia. Calidad: con sus definiciones usuales y todas sus complejidades. La concepción actual de la calidad responde a la aportación de diferentes teorías surgidas a lo largo del siglo XX. Hoy en día, la "Calidad Total" es el compendio de las "mejores prácticas" en el ámbito de la gestión de organizaciones. A estas "mejores prácticas", se les suele denominar los ocho "Principios de la Calidad Total – Excelencia" o "Conceptos fundamentales de la Excelencia en la Gestión": 1. Orientación hacia los resultados 2. Orientación al cliente 3. Liderazgo y coherencia en los objetivos 4. Gestión por procesos y hechos 5. Desarrollo e implicación de las personas 6. Aprendizaje, innovación y mejora continuos 7. Desarrollo de alianzas 8. Responsabilidad social Modelos.

LA FILOSOFÍA DE PHILIP B. CROSBY

Crosby es presidente de su compañía consultora de administración y del Quality College de Winter Park, Florida. Durante 14 años fue vicepresidente y director de control de calidad en la empresa "International Telephone and Telegraph". Es mejor conocido como creador de los conceptos: «Cero defectos» y «Aprovecha el día», y como miembro portavoz de una agrupación de ejecutivos quienes sostienen la idea de que los problemas en los negocios norteamericanos son causados por mala administración y no por malos trabajadores.

Crosby menciona, entre otras cosas que el problema de la administración de la calidad no está en lo que la gente desconoce de ella, sino en aquello que cree saber. Sobre la calidad, establece que todo mundo es partidario de ella, todo mundo cree que la entiende, todo mundo piensa que para gozar de ella basta con seguir las propias inclinaciones naturales y, principalmente, la mayoría de las personas sienten que todos los problemas en estas áreas son ocasionados por otros individuos.

CONCLUSION

Todas las empresas u organizaciones deben contar con un Sistema de Gestión de Calidad de sus productos o servicios que brinden a la sociedad, para mejorar ante la competitividad en el mercado y satisfacer las necesidades de los clientes, y obtener mejores utilidades. Las Normas ISO 9000 se dan ante la exigencia de la calidad por parte del cliente, la satisfacción de las necesidades de los clientes y la necesidad de mejora. Al poner en práctica las normas ISO 9001 permite mejorar los Sistemas de Gestión de Calidad y los procesos de la organización con la cual se podrá positivamente aumentar su rentabilidad.

BIBLIOGRAFIA

Méndez Rosey Julio César. (2013, mayo 10). Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby>.

Antología calidad en los servicios plataforma educativa UDS.