



Mi Universidad

NOMBRE DEL ALUMNO: Esthela Perez Gonzalez

TEMA: Gestión de calidad

PARCIAL: segundo

MATERIA: Calidad en los Servicios

**NOMBRE DEL PROFESOR: Lic. Blanca Trinidad Roblero
Morales**

LICENCIATURA: Trabajo Social y Gestión Comunitario

CUATRIMESTRE: Octavo

*Lugar y Fecha de elaboración: Frontera Comalapa Chiapas 6 de marzo
de 2022*

INTRODUCCION

El presente ensayo habla de manera breve sobre la gestión de calidad, los modelos de sus precursores y de lo que trata cada modelo en sí, así como también de los conceptos de calidad, esto con el fin de dar a conocer los cambios por los que ha pasado a través del tiempo la gestión de calidad.

Este ensayo se compone en primer lugar por una introducción, el cuerpo del trabajo el cual abarca de manera breve cada subtema, y una conclusión.

GESTIÓN DE CALIDAD

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. El éxito creciente de los productos japoneses, indujo la preocupación sobre cómo gestionar la calidad para mantener o ganar competitividad.

La elaboración de las normas sobre aseguramiento de la calidad y los modelos de excelencia, que han servido de base a los premios de calidad, han ayudado a consolidar los conceptos y los enfoques, estimulando la difusión del movimiento por la calidad en las empresas occidentales en los años ochenta. La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. 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, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. La Gestión de la Calidad ha ido extendiéndose al resto de sectores, obteniendo gran influencia en los servicios y dentro de ellos en los servicios públicos (como la sanidad y la educación) que han hecho bandera de la calidad. Otro indicador usual de la difusión de esta innovación organizativa es el aumento del número de empresas que han certificado sus sistemas de Gestión de la Calidad, aunque en muchos casos la certificación es sólo el primer paso hacia la implantación de enfoques de Gestión de la Calidad más avanzados.

El concepto de calidad ha evolucionado de forma importante durante el siglo XX, hasta formar un cuerpo de conocimiento importante, de la mano de una serie de actores nacionales e internacionales. Las aportaciones más recientes entienden la calidad como un sistema básico para el logro de la competitividad a escala internacional.

El modelo Deming Prize

Este modelo ha estado sujeto a pequeñas modificaciones. Así, el nombre original utilizado para denominar el Control de Calidad Total, Total Quality Control, ha sido sustituido por el de Total Quality Management (TQM) con la finalidad adoptar la misma denominación que en las naciones occidentales y conseguir así un reconocimiento internacional.

Enfoque estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares.

Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran

El modelo de **Juran** propone tres etapas para realizar la gestión para la calidad:

La planificación de la calidad, El control de la calidad, La mejora de la calidad.

PHILIP B. CROSBY

Los principios fundamentales

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. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de *performance* de “cero defectos”.

Feigenbaum, el padre del control de la calidad total (TQC)

Considerado como uno de los personajes más influyentes en la historia de la calidad, a él se le atribuye la creación del concepto de Control de la Calidad Total (TQC de Total Quality Control), que luego sería perfeccionado por Deming Juran e Ishikawa y reconocido universalmente como Gestión de la Calidad Total (TQM, traducción literal de Total Quality Management, aunque también puede considerarse correcto 'Administración de la Calidad Total').

Uno de sus grandes e innovadores aportes fue tratar seriamente el tema de costos de la calidad, clasificándolos según su origen. A partir de su análisis, pudieron discriminarse los costos de la calidad en:

Costos de prevención, Costos de evaluación, Costos por fallos internos, Costos por fallos externos.

El Control de la Calidad Total (TQC) es un concepto que 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.

Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA)

El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

El control de calidad sólo puede alcanzarse organizando todos los puntos fuertes de la empresa, a esta clase de control de calidad se la llama control de calidad total (CCT).

El control de calidad total consiste en desarrollar, controlar y garantizar la calidad de los productos y servicios.

Concepto de calidad

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. Por tanto, la calidad no es un blanco fijo que se alcanza una vez que se logra cierto nivel, sino un proceso de mejora continua.

La definición de calidad por cada empresa deberá depender de las expectativas y necesidades de sus clientes, pudiendo variar su identificación de las dimensiones que incorpore en cada caso.

La perspectiva global de la calidad, propia del enfoque de GCT, no sólo busca compaginar la eficacia y la eficiencia, sino garantizar el equilibrio organizativo ampliando las obligaciones de la empresa al cumplimiento de las expectativas de todos los grupos de interés

relacionados con ella y cuyas contribuciones le son esenciales, incluyendo pues la responsabilidad social y medioambiental.

CONCLUSIÓN

Después del analizar el tema, podemos decir que la calidad es buscar la excelencia en cada uno de los factores de una empresa tanto en el personal, como la organización de ello, la materia prima, los procesos de producción, el producto y el servicio al cliente, todo esto para la satisfacción del mismo, ya que con ello el cliente hará consumo del producto y así se evitara que éste vaya en busca de la competencia porque a lo largo de los años la cantidad de empresas ha crecido y con ello la competitividad, cada una de ellas busca ofrecer el mejor producto y servicio, y es por ello que todas las empresas están todo el tiempo en una mejora continua para estar en competencia tanto nacional como internacionalmente y para esto deben de cumplir con las normas necesarias para obtener la calidad de su producto.