

Nombre de alumno: Danilo Sánchez Espinoza.

Nombre del profesor: Carlos De Jesús Barrios Bermúdez.

Nombre del trabajo: Súper Nota.

Materia: Control total de calidad.

Grado: 7° Cuatrimestre.

Grupo: Administración de Empresas.

#CalidadTotal



Conceptos básicos y evolución de la calidad: Este concepto ha evolucionado a través del tiempo principalmente en el último siglo desde la segunda revolución industrial (1880 – 1914) hasta nuestros días.

El proceso de industrialización aceleró el crecimiento económico provocando a su vez innovaciones en el uso de nuevas fuentes de energía, nuevos sistemas de transporte y también desde el punto de vista de las comunicaciones.

El concepto de calidad a adoptado diferentes paradigmas o etapas desde la segunda revolución industrial hasta nuestros días.

Etapas 1: Los grandes cambios que se produjeron en la segunda revolución industrial impulsaron la implementación de modelos productivos orientados a la producción en grandes volúmenes para satisfacer el aumento en la demanda del mercado. En este periodo quedó del lado la producción artesanal dónde el productor ponía su empeño en hacer lo mejor.

Etapas 2: A partir de la década de los 30's, los fenómenos sociales y económicos fomentó a ajustar los paradigmas de producción, así como mejorar la confiabilidad de los productos. En caso concreto, la Western Electric Company, una empresa que manufacturaba teléfonos para Bell Telephone, detectaron la necesidad de reducir la frecuencia de los fallos y reparaciones en sus instalaciones.

Etapas 3: El control estadístico de la calidad lograba controlar el proceso de producción en condiciones estables y las técnicas de muestreo permitieron a los clientes asegurar la calidad de los insumos que utilizaban. Sin embargo, a pesar de ser incluido en los programas académicos, se pensaba que solo era aplicable a los departamentos de producción y manufactura.

Etapas 4: A partir de la década de los 80's la participación de la administración introdujo de forma más participativa en la mejora de la calidad. Con el resurgimiento de la industria japonesa después de la Segunda Guerra Mundial, se inició un movimiento filosófico de la concepción de la calidad mezclando los conocimientos de Deming con su cultura. El resultado repercutió en los mercados mundiales llevando a una degradación de la industria occidental principalmente en los U.S.A.

Principales enfoques de la calidad:

1. **Inspección:** Surge a finales del siglo XIX. Una revisión o inspección del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones del cliente, pero sin ningún tipo de actividad de prevención ni planes de mejora.

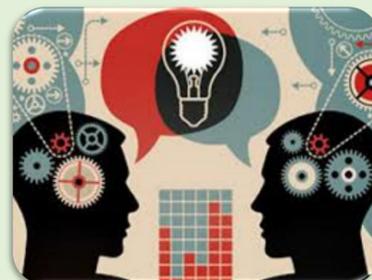
Los principales defectos de este enfoque son:

- Se admite que el operario lo hace mal y el verificador lo tiene que hacer bien. Desmotivación.
- No se aprovecha la inteligencia ni la creatividad del empleado.
- La corrección de defectos suele resultar muy cara.
- Enfrentamientos entre los objetivos de producción y los de calidad.
- Deshumanización del trabajo. (al separar lo más importante que es la calidad del trabajo bien hecho).

2. **Control:** La revisión de todos los productos resulta inviable (inspección al 100%) en las nuevas fábricas en serie., El control estadístico de la calidad este lo genera W. Shewart, la variabilidad es inherente a la producción industrial aunque puede ser controlada mediante el empleo de técnicas estadísticas.

Etapas de control:

- Se evalúa el comportamiento real.
- Comparamos el comportamiento real con los objetivos. Se actúa cuando hay diferencias.
- Principales defectos:
- Rigidez. Carácter mecánico. No es preventivo.
- Se limita a las funciones preventivas sin tomar en cuenta el resto de la organización.



3. **Aseguramiento de la calidad:** Es un sistema que pone énfasis en los productos desde su diseño hasta el momento de enviarle al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a las especificaciones del producto.

- Factores clave: Prevención de errores. Control Total de la calidad.
- Énfasis en el diseño de los productos.
- Uniformidad y conformidad de productos y procesos. Compromiso de los trabajadores.

4. **Calidad Total:** La calidad se extiende a las diferentes funciones empresariales, a todas las organizaciones y también a todos los servicios los productos intermedios y a todos los clientes tanto externos como internos.

Su origen es en Japón y sus precursores es Deming y Juran, y la empresa se ve como una cadena suministrador cliente.

Su origen es en Japón y sus precursores es Deming y Juran, y la empresa se ve como una cadena suministrador cliente.

Definición: es un eficaz sistema para integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes integrantes de la organización para mejorar y permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles óptimos más económicos que permitan la satisfacción del cliente.

En mercados globales y dinámicos en que se mueven las empresas, la competitividad de las mismas giras sobre dos ejes: la diferenciación en el precio o la diferenciación en los atributos del producto/servicio (prestaciones, particularidades, fiabilidad, conformidad: cumplimiento de las normas preestablecidas, durabilidad, disposición del servicio: cortesía, competencia, rapidez, estética: aspecto, sonido, olor, sabor y tacto, e imagen. marca, prestigio).

Hoy en día la calidad es el elemento clave que permite a las empresas diferenciarse de la competencia y que aporta una ventaja competitiva que, a la larga, permitirá sobrevivir y prosperar a la empresa.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

Estructura Organizacional. Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos.

Una correcta planificación. Permite responder las siguientes preguntas en una organización: ¿A dónde queremos llegar? ¿Qué vamos hacer para lograrlo? ¿Cómo lo vamos hacer? ¿Qué vamos a necesitar?

El Recurso. Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero).

Los Procesos. Son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio.

Los Procedimientos. Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio.

La cortesía. Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio.

Ejemplos: El técnico recoge sus herramientas y deja todo tal y como estaba cuando llegó; los empleados del banco atienden siempre de forma amable; el recepcionista del hotel se preocupa de conseguir entradas para un espectáculo.

La credibilidad. Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido.

Ejemplos: la reparación efectuada por el técnico está garantizada durante seis meses; el banco tiene buena reputación porque nunca ha estado involucrado en casos de estafa; tengo confianza en este hotel porque nunca han intentado cobrarme más de lo convenido.

Seguridad. Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos.

Ejemplos: tengo la seguridad de que la reparación del televisor se realizó correctamente; mi dinero está seguro en el banco porque no tiene riesgo de quiebra; en el hotel no hay peligro de robo en las habitaciones.

Comunicación. Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo. **Ejemplos:** el técnico de reparaciones avisa si no puede llegar a la hora convenida; el contrato de apertura de una cuenta corriente en el banco está escrito en un lenguaje fácil de entender; el hotel nos comunica periódicamente sus ofertas.



Medio Ambiente: El medio ambiente puede considerarse como un valor añadido, una ventaja competitiva, y presentarse desde esta perspectiva como impulsor de la modernización de las actividades industriales, agrícolas y de servicios, aumentando la productividad y competitividad de las empresas.

La gestión medio ambiental, implica llevar a cabo políticas de desarrollo sostenible. Es decir, es necesario habituarse a fusionar las preocupaciones económicas y medioambientales dentro de los procesos de toma de decisión.

La gestión medio ambiental puede orientarse hacia diversos objetivos complementarios:

- Prevenir degradaciones.
- Corregir actuaciones degradantes.
- Recuperar o subsanar degradaciones: recuperar, restaurar, reformar, rehabilitar..
- Mejorar situaciones mejorables, aunque no pueden considerarse degradadas.

Los factores que determinan la calidad en un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo.

En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él. Los más importantes son los siguientes:

La fiabilidad del servicio. Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.

Ejemplos: el servicio técnico repara el televisor correctamente en el primer intento; el banco no comete errores en los extractos de la cuenta corriente; el hotel no ha extraviado la reserva de habitación.

El estado de los elementos tangibles. Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.

Ejemplos: las herramientas utilizadas por el técnico en la reparación son modernas; la sucursal del banco es agradable y cómoda; la habitación del hotel es confortable.

La capacidad de respuesta. Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

Ejemplos: el servicio técnico viene a reparar el televisor el mismo día de la avería; el banco resuelve rápidamente la concesión de un préstamo; el hotel me proporciona inmediatamente una nueva habitación si no me gusta la actual.

La profesionalidad. Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posesión de las habilidades requeridos por las personas encargadas de prestar el servicio.

Ejemplos: el técnico conoce perfectamente las características del televisor y encuentra la avería rápidamente; el cajero del banco tiene las habilidades necesarias para no equivocarse en las transacciones; el recepcionista del hotel puede atender a clientes extranjeros porque domina tres idiomas.

Antología: Control total de calidad.

Unidad I: Introducción a la administración de la calidad.

Temas: 1.2 Filosofías de la calidad (orientales y occidentales.)
1.3 Principales tendencias y enfoques de la calidad.
1.4 La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad.
1.5 Identificación de procesos de calidad en las organizaciones
1.6. Componentes de la calidad en el sistema de servicio

Autores:

- Alexander, A. G. (1994). La mala calidad y su costo. Wilmington, Delaware, Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.
- Amat, I.S. et al. (1996). Contabilidad de Gestión Avanzada. Planificación, control y experiencias prácticas. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Amat, O. (1992). Costes de calidad y de no calidad. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, S.A
- Aragón, G. N. (1999). Proceso para alcanzar el mejoramiento de la calidad en biofábricas

Descarga de 5 imágenes en google para complementar el trabajo realizado.

<https://www.google.com.mx/search?q=control%20total%20de%20calidad&tbm=isch&tbs=rimg:CWa5ki1A-44RYV5Cw5pcS3P-8AEAsgIMCgIIABAAOgQIARAA&hl=es&sa=X&ved=0CBsQuIBahcKEwjAsIqjipj7AhUAAAAAHQAAAAAQFA&biw=1263&bih=584#imgrc=JQBQH76mwwYJvM&imgdii=X19fBdzj7AUxvM>

https://www.google.com/search?q=liderazgo+estrat%C3%A9gico&sxsrf=ALiCzsbjW3Kb9nnvFC2vbeO26shR2CPR5g:1663284278235&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwja8sHk-Jf6AhXKFTQIHbQsC_MQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1280&bih=584&dpr=1.5#imgrc=E8ixml71WNR1cM

<https://www.google.com.mx/search?q=ENFOQUES%20DE%20LA%20CALIDAD&tbm=isch&hl=es&tbs=rimg:CTVGd6bUBsoxYV8CuTQ7HrUK8AEAsgIMCgIIABAAOgQIARAA&sa=X&ved=0CBsQuIBahcKEwjGUrj7AhUAAAAAHQAAAAAQBg&biw=1263&bih=530#imgrc=twxj8VLt0qtVuM>

<https://www.google.com.mx/search?q=CALIDAD&tbm=isch&hl=es&tbs=rimg:CabRf6QTRw0EYep7HGifcgRc8AEAsgIMCgIIABAAOgQIARAA&sa=X&ved=0CBsQuIBahcKEwiAo8DBvZj7AhUAAAAAHQAAAAAQBg&biw=1263&bih=530#imgrc=EKvv90h9hwAxIM>

<https://www.google.com.mx/search?q=procesos%20de%20calidad%20en%20las%20organizaciones&tbm=isch&hl=es&tbs=rimg:CftgLesOZilvYfJUMicGVZIR8AEAsgIMCgIIABAAOgQIARAA&sa=X&ved=0CBsQuIBahcKEwjltKfq0Zj7AhUAAAAAHQAAAAAQCG&biw=1263&bih=530#imgrc=ZU8szSYw-0KV8M>

https://www.google.com.mx/search?q=componentes+de+la+calidad+del+servicio&tbm=isch&ved=2ahUKEwi9hNXyt5r7AhXzrXIEHTTJBcoQ2-cCegQIABAA&oq=componentes+de+la+calidad+del+servicio&gs_lcp=CgNpbWcQAzIHCAAQgAQQGDoECCMQJzoHCCMQ6gIQJzoECAAQQzoFCAAQgAQ6BAgAEB46BggAEAgQHICZEVimXWDSZGgBcAB4A4ABjQGIackrkgEENC40NZgBAKABAaoBC2d3cy13aXotaW1nsAEKwAEB&sclient=img&ei=sR5oY_3nE_PbytMPtJKX0Aw&bih=530&biw=1263&hl=es#imgrc=xznm0ukKG0TSpM