



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Larissa Isis del c. Trejo Argueta

Nombre del tema: Gestión de la calidad

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios

Nombre del profesor: Lic. Darling Dolli Guzmán Sánchez

Nombre de la Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria.

Cuatrimestre: 8cuatrimestre.

Pichucalco Chiapas a, 13 de febrero del 2023.

Como sabemos, la filosofía es importante ya que podemos adquirir sabiduría y lograr dar respuesta a infinidad de incógnitas o dudas relacionadas con el origen de la vida, nos ayuda para enriquecernos como personas y guiar nuestras acciones al establecer porque es importante la filosofía en la educación en todos los grados, en este ensayo hablaremos acerca de W. Edwards Deming. Deming, junto con Joseph M. Juran y Philip B. Crosby, modelo de calidad Kaoru Ishikawa que son considerados verdaderos “gurús de la administración” en la revolución de la calidad, sus estudios sobre la medición, la administración y la mejora de la calidad ya que han tenido un impacto significativo en incontables administradores y corporaciones enteras en todo el mundo. Y por el último punto el concepto de calidad.

Filosofía sobre la gestión de la calidad de Deming, juran, Crosby, feigenbaum, Ishikawa

Como podemos analizar existen diversos filósofos que han tenido mucho peso en la filosofía de la calidad, pero el que más influencia en la administración de la calidad es el Dr. W. Edwards Deming (1900-1993). Deming recibió un doctorado en física y tuvo una formación importante en estadística su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la segunda guerra mundial, ya que impartió cursos de control de calidad como parte del esfuerzo de defensa de Estados Unidos, la filosofía de Deming se centra en la mejora continua en la calidad de productos y servicios reduciendo así la incertidumbre y la variabilidad en los procesos de diseño, manufactura y servicio, bajo el liderazgo de los directores, apporto los “14 puntos”; que su objetivo tiene como objetivo mejorar la administración y gestión de las empresas. las contribuciones de Joseph Moses Juran (1904-2008) a la administración de empresas son inconmensurables, tanto que se le considera como uno de los padres de la gestión de la calidad. Aportes de Juran a la gestión de la calidad

Dentro de sus principales aportaciones se tiene que proporcionó la definición más precisa y aplicable de lo que llamamos calidad, Definió dos secuencias universales de los pasos a seguir, una para lograr avances decisivos, otra para lograr el control, Argumentó que una estructura organizacional de apoyo y compromiso de la dirección son esenciales para el logro de la calidad. Algunas filosofías de juran La dirección es la principal responsable de la calidad.

La calidad únicamente puede ser mejorada a través de la planeación, es algo que no sucede accidentalmente, tiene que planearse. Los planes, así como los objetivos de

mejora continua, han de ser específicos y medibles. La capacitación es esencial y empieza en el nivel directivo. Los tres componentes del proceso de gestión de la calidad son la planeación, el control y la mejora (ejecución). Es muy importante tener en cuenta que el modelo de Joseph tuvo tres procesos principales llamada trilogía de calidad Planificación de la calidad, Control de calidad y Mejora de la calidad. Por lo siguiente Philip B. Crosby la idea principal (1987) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos su lema es hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos. Modelo de control total de calidad Ishikawa; Kaoru Ishikawa es otro especialista que trabajó con el concepto de calidad total. Según este autor, el desarrollo de los principios y las técnicas de calidad total tuvo su propia evolución en Japón, hasta encontrarse con las ideas de Feigenbaum. Ishikawa fue el creador de los círculos de la calidad, o círculos de control de la calidad, una de las formas de poner en práctica la concepción japonesa de la calidad total. El círculo de la calidad consiste en un grupo de voluntarios de un mismo sector o área de trabajo que se reúnen con regularidad para estudiar y proponer la solución de problemas que comprometan la calidad y la eficiencia de los productos. Las siete herramientas de Ishikawa son: Los diagramas de Pareto. Los diagramas de causa-efecto (diagramas “espinas de pescado” o Ishikawa). Los histogramas. Las hojas de control. Los diagramas de dispersión. Los flujogramas. Los cuadros de control. Para tener un poco más de conocimiento podemos abordar el

tema de calidad dentro la empresa como bien sabes la calidad puede organizarse en dos categorías, según hablen de calidad objetiva y calidad subjetiva. Las diferencias entre la calidad objetiva y subjetiva; la calidad objetiva sus características reales nos dice para que un producto sea objetivo debe estar diseñado exactamente para lo que se debe ser utilizado. Por ejemplo, tan sencillo que lo vivimos a diario como ir a comprar un par de zapatos. ¿Cuáles sería n sus características objetivas que debería tener? Debería estar echo de un material flexivo o de piel que nos dure un buen tiempo su característica sería material del zapato, su funcionalidad y el precio. Y tanto La calidad subjetiva se desprende de la definición de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente. Por lo consiguiente hablar sobre la calidad dinámica es lo bueno del cambio y el dinamismo, y la Calidad estática es lo bueno de la tradición y el conservadurismo. calidad absoluta del producto se refleja, bien libremente por la dirección o bien a partir de las necesidades de los clientes. Caso contrario de la calidad relativa, donde admite que la calidad puede significar cosas distintas para personas diferentes. También podemos encontrar la Calidad interna y calidad externa, calidad como excelencia; la calidad por excelencia implica, en sentido absoluto, “lo mejor”, “lo más brillante” o “el poseer los estándares más altos”. Se dice que un producto es excelente cuando posee los máximos estándares de calidad en todas sus características. La calidad por excelencia todos queremos esa calidad en la actualidad sin importar el precio. 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 ene le echo de que sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización un

conjunto de actividades, procesos y procedimientos encaminados a lograr las características presentes tanto en producto como en el servicio cumpla los requisitos exigidos por el cliente.

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.

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.

Bibliografía

[JOSEPH M. JURAN - LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA DE GESTIÓN](#)
[LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA DE GESTIÓN](#)
[\(pablogiuqni.com.ar\)](#)

[Qué es eCapitulo 3 Conceptos de Calidad \(coggle.it\)](#)
[diagrama de Ishikawa, para qué sirve, cómo crearlo y](#)
[ejemplos \(hubspot.es\)](#)

[Introducción conceptual - Conceptos de calidad y enfoques](#)
[de gestión \(mailxmail.com\)](#)