



Nombre de alumno: Candelaria Hernandez Aguilar

Nombre del profesor: Darling Dolly Guzmán

Nombre del trabajo: ensayo

Materia: calidad en los servicios

Grado: octavo cuatrimestre

Grupo: LTS21SSC0120-A

Comitán de Domínguez Chiapas a 13 de marzo del 2023

## CALIDAD

La calidad no se da por casualidad, debe ser planificada

Autor: Joseph M. Juran

## PRESENTACION

La calidad es el conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, así mismo 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 primeras aportaciones estaban orientadas básicamente a la aplicación de técnicas estadísticas para la inspección y el control de los productos y procesos industriales, que luego se completaron con sistemas de aseguramiento más centrados en la prevención y con enfoques orientados hacia la calidad del servicio. En cambio, las aportaciones más recientes entienden la calidad como un sistema básico para el logro de la competitividad a escala internacional, la calidad se valora entonces de forma absoluta, con independencia de la persona, y se mide de forma incontestable por la distancia entre la calidad realizada y la calidad programada, adopta una visión relativa, admitiendo que la calidad puede significar cosas distintas para personas diferentes, al venir dada la calidad por la percepción del cliente, no puede definirse absolutamente, si no deberá depender de las expectativas y necesidades de sus clientes, pudiendo variar su identificación de las dimensiones que incorpore en cada caso.

Filosofía sobre la gestión de la calidad Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa

Como bien se menciona Deming Nació en 1915 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón. El objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. Hay tres creencias difundidas por Deming en la gestión organizacional, son: constancia de propósito; mejora constante; conocimiento profundo, cuyas pautas se traducen en sus catorce principios de calidad:

- ✚ Cree constancia de propósito.
- ✚ Adopte la nueva filosofía: vivimos en una nueva era económica.
- ✚ No dependa de la inspección para lograr la calidad.
- ✚ Deje de aprobar cotizaciones basadas en precios.
- ✚ Perfeccione constante y continuamente los procesos de la empresa (mejora continua).
- ✚ Instituto de formación en el lugar de trabajo.
- ✚ Adopte y establezca liderazgos.
- ✚ Elimine el miedo.

Mientras que el modelo de administración de la calidad de Joseph Juran propone tres etapas para realizar la gestión para la calidad:

1. La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.
2. El control de la calidad consiste en un proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias
3. La mejora de la calidad se entiende como creación organizada de un cambio beneficioso, es elevar el comportamiento de la calidad hasta los niveles sin precedentes.

Como bien este proceso nos conduce las operaciones a niveles de calidad marcadamente mejores de aquellos que se han planteado para las operaciones.

#### PHILIP B. CROSBY

Su filosofía era “Cero defectos” no es un eslogan si no que constituye un estándar de performance, además, desalentar al personal mediante una exhortación constante no es la respuesta adecuada, Crosby estima que en los años sesenta varias compañías japonesas aplicaron adecuadamente el principio de “cero defectos”, utilizándolo como una herramienta técnica, mientras la responsabilidad de su debida implementación se asignó a la dirección. Por el contrario, en Estados Unidos este principio se utilizó como un instrumento motivador, y la responsabilidad en caso de registrarse defectos recaía en el trabajador 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” así mismo Crosby equipara la gestión de calidad con la prevención, en consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en éste proceso ,los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso, por el cual Crosby sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio.

#### 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, así mismo para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como

a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados, el control de la calidad no es una actividad exclusiva de especialistas, sino que debe ser estudiado y conseguido por todas las divisiones y todos los empleados, así se llega el Control Total de la Calidad es por ello que el control de calidad requiere de la utilización de métodos estadísticos, y por ello existen tres categorías: elemental, intermedia y avanzada. El método estadístico elemental es el indispensable para el control de calidad, y es el usado por todo el personal de la organización, desde los directores hasta el personal operativo, y como se menciona son siete las herramientas que constituyen el método estadístico elemental estas son:

- ✚ Diagrama de Pareto .
- ✚ Diagrama de Causa – Efecto.
- ✚ Estratificación.
- ✚ Hoja de Verificación.
- ✚ Histograma.
- ✚ Diagrama de Dispersión
- ✚ Gráficas y Cuadros de Control.

Finalmente se llega a la definición de calidad y se menciona que es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado con el paso del tiempo a evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos así existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos:

1. Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades.

2. Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten

3. Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad, que representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados.

así mismo la mejora de la calidad consiste en el establecimiento de nuevos estándares de calidad con el objeto de obtener un producto o servicio mejor y así tener una mayor y mejor calidad hacia las personas.

## Conclusión

Como bien se mencionaba anteriormente se llega a la conclusión que para alcanzar estos fines, todas las partes de una empresa (alta dirección, oficina central, fábricas y departamentos individuales tales como la producción, diseño técnico, investigación, planificación, investigación de mercado, administración, contabilidad, materiales, almacenes, ventas, servicio, personal, relaciones laborales y asuntos generales) tienen que trabajar juntos, así mismo todos los departamentos de la empresa tienen que empeñarse en crear sistemas que faciliten la cooperación y en preparar y poner en práctica fielmente las normas internas. Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados el control de la calidad no es una actividad exclusiva de especialistas, sino que debe ser estudiado y conseguido por todas las divisiones y todos los empleados, así se llega el Control Total de la Calidad.

## Bibliografía

Garvin (1988: 40; 1984)

Steenkamp (1989)

Control Total de la Calidad: Principios, Práctica y Administración

(Juran, ed., 1995),