



NOMBRE DEL ALUMNO: JOSE LUIS RAMOS GOMEZ

NOMBRE DEL PROFESOR: ABEL ESTRADA DICHI

CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

MATERIA: CONTROL TOTAL DE CALIDAD

CUATRIMESTRE: 7

PASIÓN POR EDUCAR

NOMBRE DEL TRABAJO EFICIENCIA

FECHA DE ENTREGA: 12/11/2023

Conceptos básicos y evolución de la calidad

Etapa 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

Etapa 2 A partir de la década de los 30's, los fenómenos sociales y económicos fomentaron a ajustar los paradigmas de producción, así como mejorar la confiabilidad de los productos

Etapa 3 En este momento, 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

Etapa 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

Filosofías de la calidad (orientales occidentales.) FILOSOFIA ORIENTAL O JAPONESA

En relación al profesionalismo Para bien o para mal, el Japón hace escaso hincapié en el profesionalismo. Cuando un ingeniero se vincula a la empresa, empieza a rotar entre las distintas divisiones como diseño, manufactura y control de calidad

El Japón es una sociedad vertical Se ha dicho que el Japón es una sociedad vertical con una fortísima relación entre los de arriba y los de abajo, pero proporcionalmente con esta fuerza existe una debilidad en la relación horizontal

Sindicatos laborales En el Japón la mayoría de los sindicatos abarcan toda la empresa. En las industrias japonesas los trabajadores hábiles reciben capacitación en diversas especialidades y se forman empleados multifuncionales, esto es imposible en los E.U.A. y Europa, ya que los sindicatos funcionales son demasiado fuertes

Método Taylor y el ausentismo Este método probablemente fue viable hace 50 años, pero no es aplicable al Japón actual, ya que se cuenta con trabajadores educados y conscientes

-Elitismo y diferencias de clases Los japoneses dueños de empresas establecidas en Indonesia, antigua colonia de Holanda, no contrataban a los egresados de la universidad de Ikarta, ya que estos pretendían convertirse en gerentes de inmediato, sin tener experiencia y además no les gustaba ensuciarse las manos

-Sistemas de pagos Últimamente el Japón está introduciendo el elemento del mérito en su sistema de pagos con el argumento de que el dinero según los méritos, hace que la gente trabaje

Índice de rotación de empleados, despidos y el empleo vitalicio La modalidad de contratación en el Japón es familiar, y en muchos casos vitalicios, si la fábrica es bien manejada

Diferencia de escritura Los caracteres chinos empleados en la escritura kanji constituyen el sistema de escritura más difícil del mundo

Naciones homogéneas, naciones multirraciales y trabajadores extranjeros. El Japón es una nación que tiene una sola raza y un solo idioma, y con una población de más de 100 millones, puede tener un buen mercado nacional, en su producción industrial cuenta con diversas ventajas sobre otras naciones

Educación En el pueblo japonés se impartían las tres materias básicas: escritura, lectura y aritmética. En la posguerra, los padres japoneses apoyaron fuertemente los esfuerzos académicos de sus hijos

Religión En el Japón las enseñanzas de confusión todavía ejercen una fuerte influencia, principalmente la de que "el hombre es bueno por naturaleza, básicamente si todo se produce sin defectos, no hay necesidad de inspectores

Relaciones con los subcontratistas Hace 25 años más de la mitad de los contratistas japoneses estaban dentro de la categoría de empresas medianas y pequeñas. Su tecnología y operaciones estaban en mal estado

Democratización del capital. En Japón ya no se encuentran gerentes dueños de grandes empresas, después de la guerra se disolvieron los conglomerados y se democratizó el capital.

El papel del gobierno: control no, estímulo sí. En Japón los burócratas del ministerio de industria y comercio internacional, han tenido un buen desempeño considerando que el gobierno debe brindar estímulo al sector privado, pero nunca controlarlo.

Filosofía occidental

En cuestión a la educación los países occidentales no hacen un gran énfasis por obligar a la población a que logre un nivel alto de estudio, la mayoría solo logra la primaria y la secundaria

En cuestión al papel que desempeña el gobierno en algunos países occidentales es muy fuerte ya que desempeña el control del comercio y no permite libre competencia que es la que impulsa a una mejor calidad y productividad en una nación

Principales tendencias y enfoques de la calidad 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

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).

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.

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.

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.

La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad.

Calidad y Medio Ambiente

Como ocurre en el día a día de las empresas, pueden darse distintos tipos de eventos fortuitos que puedan interrumpir las actividades de la empresa: productos defectuosos peligrosos para el medio ambiente, materias primas y stocks que puedan ser destruidos

Preventivos: Formación, Educación, Legislación, Planificación ambiental, Evaluación de Impacto Ambiental.

Correctivos: Auditoría Medioambiental, Sistemas de Gestión Medioambiental, Etiquetado Ecológico.

Curativos: Tecnología de mejora, conservación, restauración, etc.

Potenciadores: Mecanismos de financiación Otros:

Ecotasas, Certificados de Emisiones Transferibles, Incentivos financieros.

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones El presente concepto sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad y la norma ISO 9001 así como los elementos que deben contener un Sistema de Gestión de la Calidad, el enfoque a procesos, el ciclo PHVA, los ocho principios de calidad y los beneficios que se pueden obtener cuando se implementa con liderazgo y compromiso.

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

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

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.

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

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

Comunicación. Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo.

Comprensión del cliente. Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades.