



# Mapa Conceptual

*NOMBRE DEL ALUMNO: NORMA ALICIA HERNÁNDEZ GOMEZ*

*NOMBRE DEL TEMA: CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*

*CUATRIMESTRE: 8VO CUATRIMESTRE*

*NOMBRE DE LA MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS*

*NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. BEATRIS ADRIANA MENDEZ GONZALEZ*

*NOMBRE DE LA LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA*

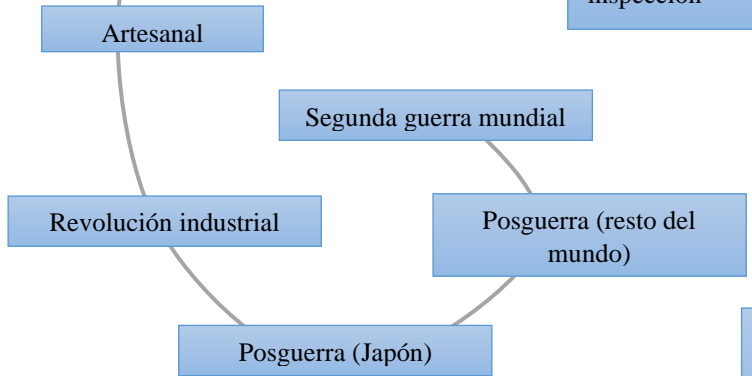
*PICHUCALCO CHIAPAS A 23 DE ENERO DEL 2024*

# CONCEPTO Y EVOLUCION DE LA CALIDAD

## CONCEPTO DE CALIDAD

el concepto de calidad propiamente dicho, inicia en la etapa de la administración científica, específicamente con la aparición del control de calidad por inspección, que da comienzo formal al concepto de calidad, ya que en este punto empiezan a definirse los criterios para catalogar si un producto es bueno o malo de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas.

### ETAPAS:

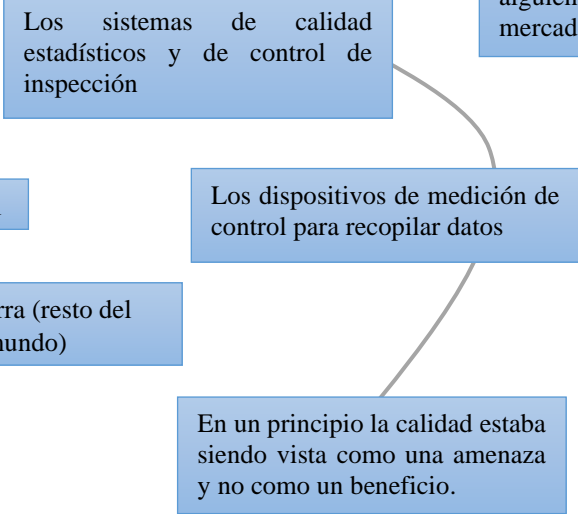


## HISTORIA DE LA CALIDAD

Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial

En el año de 1933 el Doctor W. A. Shewhart, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales.

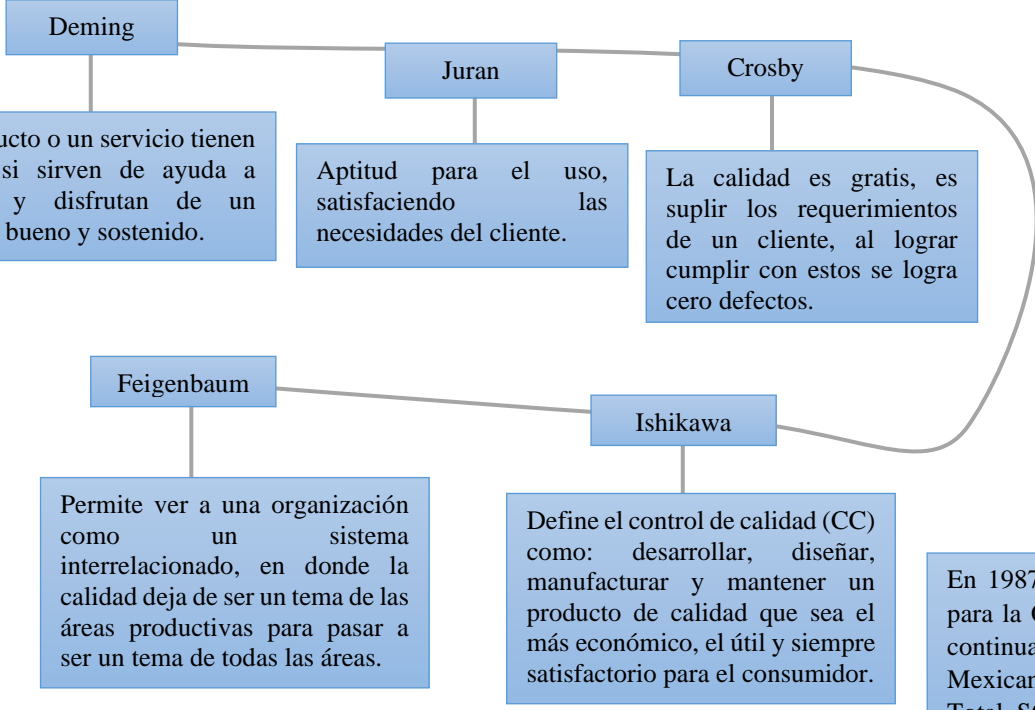
La calidad en Japón se debió a



## LOS ACTORES CLAVES

Cuando se habla de la Calidad y su evolución histórica, todos los autores se refieren, obligatoriamente, a los llamados cinco grandes de la calidad o gurús de la calidad.

Que son



## EL DESARROLLO DE LA CALIDAD

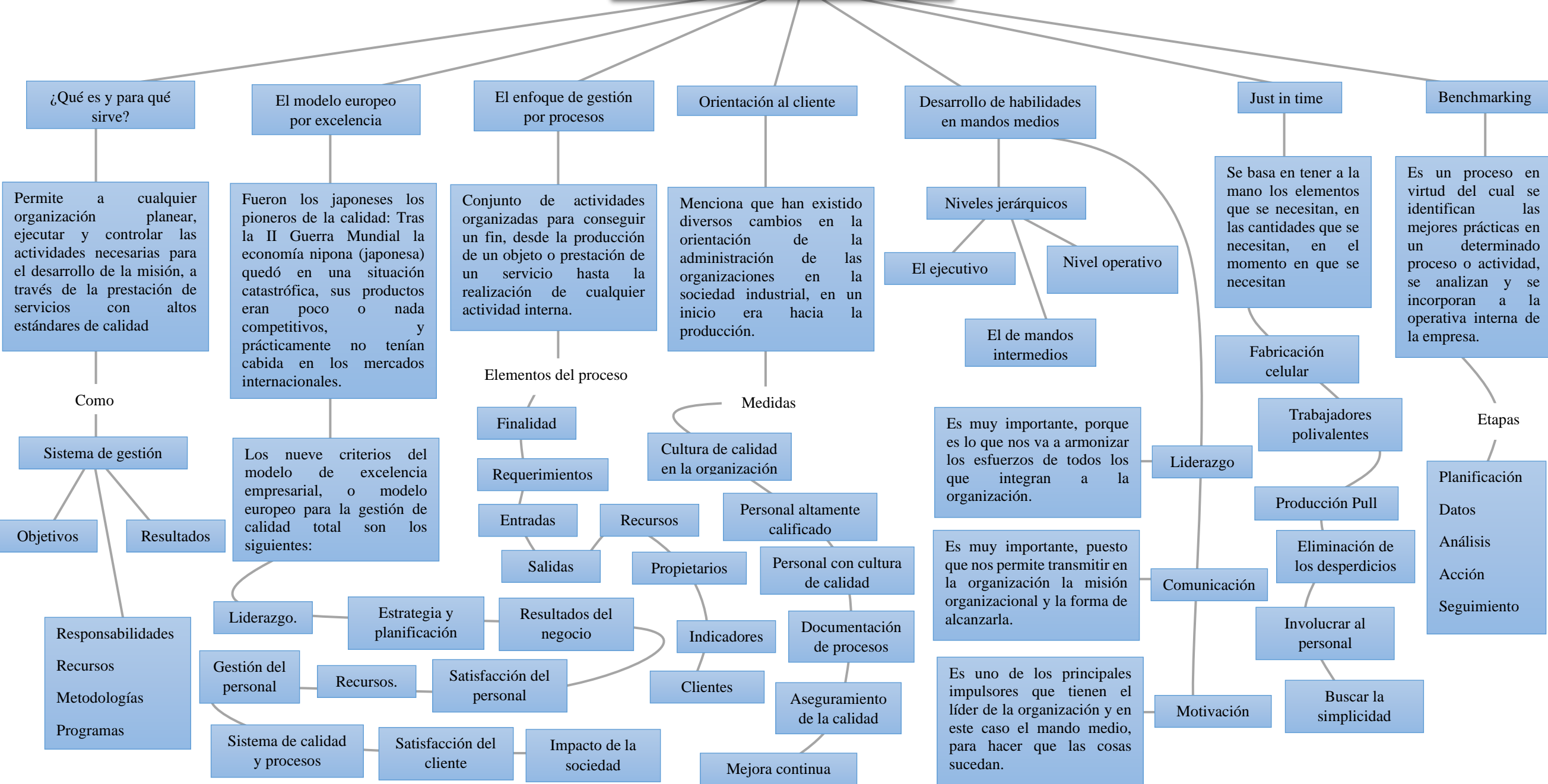
La calidad es necesaria para las organizaciones en México inclusive de ello depende la supervivencia de las mismas

En la década de 1960 surge el Centro Nacional de Productividad. En esa misma década surge el Sistema Nacional de Adiestramiento de la Mano de Obra en la Industria (ARMO).

En la década de los 70's surge el Instituto Mexicano de Control de Calidad (IMECCA-1973) con el objetivo de contribuir al desarrollo de la conciencia de la calidad y la difusión de sus técnicas.

En 1987 se crea la Fundación Mexicana para la Calidad Total que posteriormente continuara con el nombre de Sociedad Mexicana para el Desarrollo de Calidad Total, SC (SMCT - 2001).

# SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



¿Qué es y para qué sirve?

Permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad

Como

Sistema de gestión

Objetivos  
Resultados

Responsabilidades  
Recursos  
Metodologías  
Programas

El modelo europeo por excelencia

Fueron los japoneses los pioneros de la calidad: Tras la II Guerra Mundial la economía nipona (japonesa) quedó en una situación catastrófica, sus productos eran poco o nada competitivos, y prácticamente no tenían cabida en los mercados internacionales.

Los nueve criterios del modelo de excelencia empresarial, o modelo europeo para la gestión de calidad total son los siguientes:

Liderazgo. Estrategia y planificación. Resultados del negocio. Gestión del personal. Recursos. Satisfacción del personal. Sistema de calidad y procesos. Satisfacción del cliente. Impacto de la sociedad.

El enfoque de gestión por procesos

Conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna.

Elementos del proceso

Finalidad  
Requerimientos  
Entradas  
Recursos  
Salidas

Medidas

Cultura de calidad en la organización  
Personal altamente calificado  
Personal con cultura de calidad  
Documentación de procesos  
Aseguramiento de la calidad  
Mejora continua  
Indicadores  
Clientes

Orientación al cliente

Menciona que han existido diversos cambios en la orientación de la administración de las organizaciones en la sociedad industrial, en un inicio era hacia la producción.

Desarrollo de habilidades en mandos medios

Niveles jerárquicos

El ejecutivo  
Nivel operativo  
El de mandos intermedios

Es muy importante, porque es lo que nos va a armonizar los esfuerzos de todos los que integran a la organización.

Es muy importante, puesto que nos permite transmitir en la organización la misión organizacional y la forma de alcanzarla.

Es uno de los principales impulsores que tienen el líder de la organización y en este caso el mando medio, para hacer que las cosas sucedan.

Just in time

Se basa en tener a la mano los elementos que se necesitan, en las cantidades que se necesitan, en el momento en que se necesitan

Fabricación celular

Trabajadores polivalentes

Producción Pull

Eliminación de los desperdicios

Involucrar al personal

Buscar la simplicidad

Benchmarking

Es un proceso en virtud del cual se identifican las mejores prácticas en un determinado proceso o actividad, se analizan y se incorporan a la operativa interna de la empresa.

Etapas

Planificación  
Datos  
Análisis  
Acción  
Seguimiento