



Mi Universidad

Nombre del Alumno: Carlos Efraín Cruz López

Nombre del tema: Unidad I

Parcial: 1er

Nombre de la Materia: Control Total de Calidad

Nombre del profesor: Liliana Grisell Escobar Herrera

Nombre de la Licenciatura: Administración y Estrategia de Negocios

Cuatrimestre: 7

Mapa Conceptual

UNIDAD I

Conceptos básicos y evolución de la calidad

Para comenzar a describir la evolución del concepto es necesario establecer el panorama de esa época cuando se desarrolló la segunda revolución industrial. La transformación socio-económica que ofreció este periodo fue impulsado por múltiples factores principalmente por el uso de los combustibles fósiles y el acero como materia prima para el desarrollo de la infraestructura.

Kaoru Ishikawa, señala que la calidad constituye una función integral de toda la organización, es el resultado de un control de todo individuo y de cada decisión que conforma la empresa. Philip Crosby definió la calidad como cumplir con los requerimientos del cliente. Por otro lado, la International Organization for Standardization (ISO) señaló en su norma ISO la calidad como un conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. Sin embargo, una revisión en el 2000 arrojó la versión ISO 9000:2000 Fundamentos y vocabulario, que señala que la calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

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

En Japón, la rotación de empleados en distintas divisiones y la educación y capacitación continuas son clave. La jerarquía vertical es fuerte, con un alto nivel de respeto hacia las autoridades. Los sindicatos abogan por empleados multifuncionales. Prefieren capacitar a técnicos sobre universitarios elitistas y valoran el mérito en los sistemas de pago. La educación es rigurosa y la escritura kanji exige gran esfuerzo. Japón es una nación homogénea, con una fuerte influencia del confucianismo en la calidad y relaciones laborales.

En Occidente, se enfatiza la especialización y el profesionalismo, con sindicatos funcionales que pueden influir significativamente en las operaciones. Se sigue utilizando el método Taylor y el sistema de pagos se basa en méritos. La rotación de empleados es alta y existe una gran diversidad étnica. La educación obligatoria no es tan rigurosa como en Japón. Las empresas prefieren producir internamente y los gobiernos tienden a controlar el comercio en lugar de promover la libre competencia.

Principales tendencias y enfoques de la calidad

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.

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

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.

UNIDAD I

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

En mercados globales y dinámicos en que se mueven las empresas, la competitividad de las mismas gira sobre dos ejes: la diferenciación en el precio o la diferenciación en los atributos del producto y 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.

Empresario hacer uso preferente de recursos renovables, de tecnologías en armonía con el entorno y que fomenten las habilidades humanas, proyectar sistemas completos que minimicen la generación de residuos, diseño de productos de larga duración que se puedan reciclar y reparar con el objetivo de reducir el consumo tanto como sea posible y maximizar el uso de servicios que fomenten la calidad de vida sin ser intensivos en requerimientos de materiales y energía.

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

El Control de la Calidad, lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se mide el desempeño actual y estos se comparan con las metas establecidas para tomar acciones en las diferencias que se encuentran. La Mejora de la Calidad constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico, es decir, lograr mayores niveles de desempeño. Mejor Calidad es una forma de cambio benéfico.

la analogía del cuerpo humano, tal como lo explica Victor Medellín, en donde todo el cuerpo es un complejo sistema formado a su vez por varios elementos, tales como: Sistema Respiratorio, Sistema Digestivo, Sistema Circulatorio, etc. Cada uno de estos elementos que conforman al cuerpo humano están relacionados entre sí, y no es posible que el cuerpo humano pueda operar sin uno de ellos.

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. En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él. 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 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. 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.