



UNIVERSIDAD JUAREZ AUTÓNOMA DE TABASCO DACE

**MATERIA:**

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD

**INTEGRANTES DEL EQUIPO:**

CRISTIAN GABRIEL GUTIERRES MONTIEL

222B39153

cristianmontiel4639@gmail.com

EMMANUEL SALVADOR ZAPATA JIMENES

222B39293

emmanuelsalvadorzapatajimenez@gmail.com

JOSE DE JESUS ARIAS HERNANDEZ

222B39093

Jdejesus04arias@gmail.com

ANDRES ALEJANDRO CASTELLANOS

SALAS

221b39021

Andresalejandro861@gmail.com

**TEMA:**

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD Y LÍNEA DEL TIEMPO DE LA CALIDAD

**SEMESTRE: 6TO GRUPO: H**

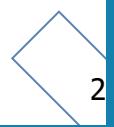
**LUNES Y MIERCOLES DE 11:00 A.M-01:00 P.M**

**DOMINGO 28 DE SEPTIEMBRE**

# Índice

## Contenido

Introducción .....	3
CONCEPTOS .....	4
1. Calidad total (Total Quality Management - TQM) .....	4
Mejora continua .....	4
Control de calidad (Quality Control - QC) .....	4
Gestión de la calidad basada en procesos.....	4
Calidad en el servicio (Service Quality) .....	5
Conceptos importantes de la importancia de la calidad .....	5
En que afecta una empresa y definiciones de algunos investigadores.....	6
LÍNEA DE TIEMPO DE LA CALIDAD .....	9
CONCLUSIÓN .....	11
BIBLIOGRAFÍAS .....	11



## Introducción

En este trabajo, exploraremos el concepto de calidad, sus diferentes enfoques y herramientas, y cómo puede ser implementada en diversas áreas de la organización. Analizaremos la importancia de la calidad en

En un mundo cada vez más competitivo y globalizado, la calidad se ha convertido en un factor clave para el éxito de las organizaciones. La calidad no solo se refiere a la ausencia de defectos o errores, sino que abarca un enfoque integral que busca satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mejorar la eficiencia y la productividad, y aumentar la competitividad en el mercado.

la toma de decisiones, la gestión de procesos y la satisfacción del cliente, y discutiremos los beneficios y desafíos de implementar una cultura de calidad en la organización.

## CONCEPTOS

### 1. Calidad total (Total Quality Management - TQM)

El concepto de calidad total hace referencia a una filosofía organizacional que busca la mejora continua de los procesos, productos y servicios, involucrando a todos los miembros de la empresa y enfocándose en la satisfacción del cliente. Este enfoque promueve la participación de todos los niveles jerárquicos en la organización.

#### Mejora continua

La mejora continua es un proceso sistemático de evaluación y ajuste continuo de los productos, servicios y procesos de una organización con el objetivo de alcanzar niveles cada vez más altos de calidad. Este concepto es clave dentro de TQM y se refiere a ciclos constantes de análisis y optimización.

#### Control de calidad (Quality Control - QC)

El control de calidad implica la inspección y monitoreo de las características de los productos y procesos para garantizar que cumplan con los estándares preestablecidos. Esto incluye actividades como pruebas, verificaciones y auditorías regulares.

#### Gestión de calidad basada en procesos

La gestión de calidad basada en procesos es una estrategia que considera a los procesos como el núcleo de la mejora de la calidad. En lugar de solo centrarse en los resultados finales, se enfoca en la



optimización de los procesos intermedios que llevan a la creación de productos y servicios de calidad.

#### [\*\*Calidad en el servicio \(Service Quality\)\*\*](#)

Este concepto se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas de los clientes en relación con el servicio que ofrece. Es un área clave en industrias como la hospitalidad, la salud y la educación, donde la percepción de calidad está estrechamente relacionada con la experiencia del cliente.

### **Conceptos importantes de la importancia de la calidad**

Se acepta la definición de calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (American Society for Quality Control) y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO9000 que indica que calidad es “la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”.

Una característica del llamado TQM (por sus siglas en inglés de Total Quality Management, Administración de la Calidad Total) es la

prevención, de manera de eliminar los problemas antes que estos aparezcan. Se trata de crear un medio ambiente en la empresa que responda rápidamente a las necesidades y requerimientos del cliente. Por eso es que todos los integrantes de la organización deben conocer la manera de crear valor y cuál es su rol en este proceso.

Esto incluye a todos con quien interactúa la empresa dentro y fuera de la organización, ampliando los límites de análisis.

El TQM se focaliza en las necesidades del cliente y en la mejora continua de los procesos.

Cada proceso sea operacional, administrativo o interdepartamental, es continuamente definido y mejorado (Bates, 1993). Esto hace que a veces las salidas superen las expectativas que tienen los clientes de una organización.

### **En qué afecta una empresa y definiciones de algunos investigadores**

Particularmente, la calidad afecta a una empresa de cuatro maneras:

1) Costos y participación del mercado: las mejoras en calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.

2) Prestigio de la Organización: la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos

productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.

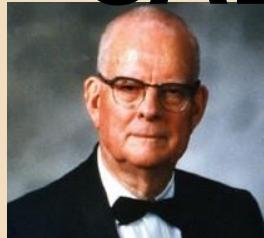
3) Responsabilidad por los productos: las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera.

4) Implicaciones internacionales: en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio.

- Un grado predecible de uniformidad y dependencia a un bajo costo y de acuerdo al mercado (Deming)
- Adecuado a su uso (Juran)
- La mínima perdida provocada por el producto a la sociedad desde que se envía el mismo (Taguchi)
- Una manera de gestionar la organización (Feigembaum)
- Corregir y prevenir fallas. No convivir con ellas (Hoshin)
- Adecuación a los requerimientos. Concordancia con los requisitos (Crosby)

- Hallar los requerimientos del cliente, los formales e informales al menor costo, a la primera y siempre (Flood)

# LÍNEA DE TIEMPO DE LA CALIDAD



1920 - 1930

## Edwards Deming

Desarrollo métodos estadísticos de calidad y años mas tarde promovió el ciclo Deming y los 14 principios para la mejora continua.

## Walter Shewhart

Desarrolla el PHVA

1930



1943

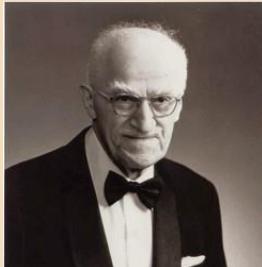
## Kaoru Ishikawa

Desarrolla el diagrama de causa y efecto una de las 7 herramientas para el CEC

## E. Deming

Populariza el PHVA, nombrandolo ciclo Deming viajo a japon para impartir seminarios de calidad

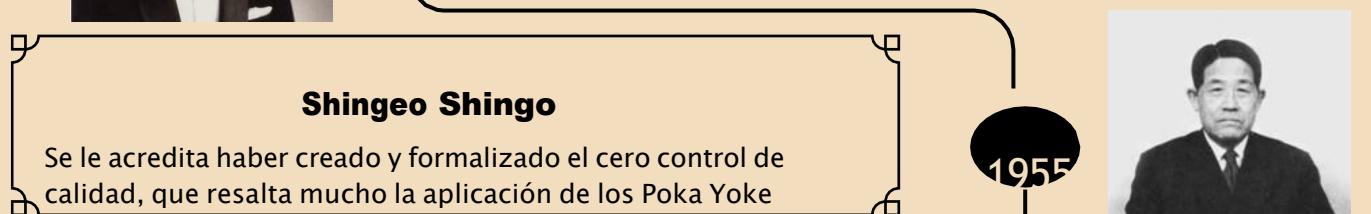
1940



1951

## Joseph M. Juran

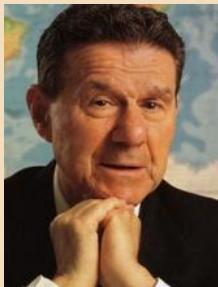
Publico manual de control de calidad o estándares de la calidad



## Shingo Shingo

Se le acredita haber creado y formalizado el cero control de calidad, que resalta mucho la aplicación de los Poka Yoke

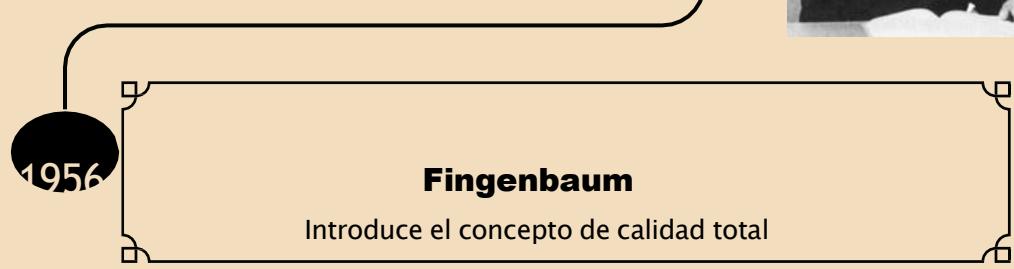
1955



1956

## Fingenbaum

Introduce el concepto de calidad total



### **Genichi Taguchi**

Asocia la calidad con perdidas mínimas

1971



1980

### **Philip B. Crosby**

Su respuesta a la crisis de la calidad fue al principio de “Hacerla a la primera”

1989



### **Yoshio Kondo**

Señala que los elementos de la creatividad y sociabilidad están involucrados en el control de calidad de toda empresa, así como en la actividad física, ya que el objetivo de CWQC es garantizar la calidad superior de los productos manufacturados y el servicio a través de las etapas de comercialización, diseño y fabricación y al hacerlo, promover la satisfacción del cliente.

## CONCLUSIÓN

La línea del tiempo sobre la calidad refleja la evolución de este concepto a lo largo de la historia, mostrando cómo pasó de ser un simple control del producto terminado a un proceso integral dentro de las organizaciones. Desde los primeros enfoques centrados en la inspección, hasta la implementación de sistemas de gestión y la filosofía de la mejora continua, la calidad se ha consolidado como un pilar fundamental para la eficiencia, la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial. Esta evolución demuestra que la calidad no es estática, sino que se adapta a las necesidades del mercado y a los cambios en la sociedad, convirtiéndose en una herramienta estratégica clave para el desarrollo sostenible de las organizaciones.

## BIBLIOGRAFÍAS

- o Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Center for Advanced Educational Services.
- o Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. Free Press.
- o Feigenbaum, A. V. (1991). *Total quality control*. McGraw-Hill.
- o ISO (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems - Requirements*. International Organization for Standardization.
- o Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., C Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.