

# FUNDAMENTOS DE CALIDAD

## (Sesión 2.)

### Tema 1.- LA CALIDAD

#### 1.3 La filosofía en los sistemas de manufactura y de servicio. 1.2 Filosofía de la calidad

#### Objetivo:

El estudiante analizará, los conceptos de la calidad en sistemas de manufactura y de servicio, así como aspectos de la filosofía de la calidad.

#### 1.3 La filosofía en los sistemas de manufactura y de servicio.

#### ANTECEDENTES

Mejorar la calidad lleva a la reducción de costos, porque hay menos reproceso, errores, demoras y obstáculos y hay mejor empleo del tiempo de las máquinas y de los materiales, con lo cual se mejora la productividad y se captura el mercado con mejor calidad y mejores precios, lo cual permite mantenerse en el negocio y proporcionar cada vez más empleos.

H. James Harrington “La medición es el primer paso para el control y la mejora. Si no se puede medir algo, no se lo puede entender. Si no se lo entiende, no se puede controlar. Si no se puede controlar, no se puede mejorar”

Aunque haya sido simple el escribir la frase "alta calidad", y a pesar de que la mayoría usamos el término "calidad" de una forma que nosotros pensamos que tiene sentido y es entendible para cualquiera, descubriremos que una definición útil de calidad, no es fácil de desarrollar.

Para satisfacer ese propósito específico, dichas partes deben tener "alta calidad". Aunque haya sido simple el escribir la frase "alta calidad", y a pesar de que la mayoría usamos el término "calidad" de una forma que nosotros pensamos que tiene sentido y es entendible para cualquiera, descubriremos que una definición útil de calidad, no es fácil de desarrollar.

La atención sobre la calidad durante las últimas dos décadas, ha creado un mercado global de consumidores enfocados también a la calidad. Piensan que saben lo que significa, que la pueden reconocer cuando la ven y, muy importante, esperan (inclusive demandan) calidad en cada producto y servicio que compran.

El doctor Ishikawa expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, o a lo administrativo, etc. Y los efectos que causa son:

- ✓ El producto empieza a subir de calidad, y menos defectos
- ✓ Los productos son más confiables
- ✓ Los costos bajan
- ✓ Aumentan los niveles de producción

Actualmente, en los mercados los clientes demandan un servicio casi personalizado, aunque esperan precios y entregas estandarizadas.

Las necesidades de satisfacer como organización, las metas en un mayor número de dimensiones, nos lleva a la necesidad de volver más dinámicos y flexibles, los esquemas de

dirección y administración de las empresas, para poder satisfacer las demandas de cuatro "mercados" de consumo, capital, laboral y social.

Esto significa que las organizaciones deben orientarse a detectar y satisfacer las expectativas y necesidades de clientes, accionistas, empleados y sociedad. Pero aunque esto se dice fácil y surge la siguiente pregunta.

¿qué implicaciones tiene en términos de las metas del negocio y los esquemas para dirigir y administrar la operación requeridos para garantizar la permanencia de una empresa en las condiciones inestables y demandantes de hoy día?

#### **1.4 La filosofía en los sistemas de manufactura y de servicio.**

##### **ANTECEDENTES**

Aun cuando la demanda de calidad ha sido parte de la naturaleza humana desde hace bastante tiempo, la cuantificación de la calidad y el establecimiento de estándares formales de calidad son decididamente un fenómeno del siglo XX.

Para satisfacer ese propósito específico, dichas partes deben tener "alta calidad". Aunque haya sido simple el escribir la frase "alta calidad", y a pesar de que la mayoría usamos el término "calidad" de una forma que nosotros pensamos que tiene sentido y es entendible para cualquiera, descubriremos que una definición útil de calidad, no es fácil de desarrollar.

##### **FILOSOFÍA DE CALIDAD**

La calidad es una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está focalizada hacia el cliente. Se enfoca a:

- ✓ La retro-alimentación del mercado
- ✓ El trabajo está bien hecho, cuando el cliente está satisfecho.
- ✓ Visualizar al cliente como prioritario
- ✓ Toda actividad "válida" realizada por una persona tiene un usuario o cliente.
- ✓ Adoptar el concepto en toda la compañía y a todos los niveles

Los filósofos de la calidad coinciden con la idea que quieren expresar cuando usan la palabra "calidad".

Estos filósofos concuerdan ampliamente en sus razonamientos, pero aún, no hay un consenso sobre una definición específica.

Y aunque se use la frase "ciencia de la calidad" para describir un conjunto de herramientas analíticas y técnicas de calidad, claramente no lo es. Al menos, en el mismo sentido que la química, o la física (por ejemplo).

## Los filósofos de la calidad

Aunque todavía no se definió quién es filósofo y quién no. Se presentan a los siguientes precursores:

- ✓ Philip B. Crosby
- ✓ W. Edwards Deming
- ✓ Armand V. Feigenbaum
- ✓ Kaoru Ishikawa
- ✓ Joseph M. Juran
- ✓ Robert M. Pirsig
- ✓ Walter A. Shewhart

## EDWARD DEMING

La calidad no es otra cosa, más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua.

Planteó que la Calidad se lograba cuando los costos disminuían al producirse menos errores, menos re-procesos, mejor utilización de la maquinaria, del equipo y de los materiales, y menos demora en la fabricación y en la entrega.

## IMPORTANCIA Y PERSPECTIVA

Hoy, nuestras agendas y vida cotidiana dependen totalmente de la ejecución y operación satisfactoria de productos y servicios.

Esta situación sin alternativa ha aumentado explosivamente la demanda del cliente de mayor durabilidad y confiabilidad en productos y servicios.

Mientras los compradores de hoy continúan comprando con gran atención en el precio, a diferencia de los compradores de hace sólo unos cuantos años, ponen un énfasis cada vez mayor en la calidad, esperando productos aceptables a cualquier nivel de precio.

Es la calidad tanto como el precio lo que vende hoy y la calidad lo que atrae de regreso a los clientes por una segunda, tercera o decimoquinta vez.