

CALIDAD TOTAL

Objetivo General

El alumno analizará la importancia de brindar productos y servicios con calidad; así como estudiará los fundamentos, los autores y corrientes de la calidad para lograr la eficiencia y eficacia organizacional.

1. La calidad total en la organización

Objetivo

El estudiante conocerá y aprenderá el marco teórico básico sobre el origen, la importancia y los precursores de la Calidad Total, así como la existencia de las normas internacionales de calidad que son necesarias, y que toda organización debe considerarlas para ser más eficaces y eficientes en su sistema de organización y ser con ella más competitivos en este mercado de economía abierta.

1.1. Historia, evolución y los autores más importantes de la calidad total.

La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos, el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido observa las características del producto y mejorarlo.

La revolución industrial, trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo.

Como consecuencia de la alta demanda aparejada con el espíritu de mejorar la calidad de los procesos, la función de inspección llega a formar parte vital del proceso productivo y es realizada por el mismo operario.

En los Estados Unidos al final del siglo XIX, Frederick Taylor fue el pionero en la Administración de la Calidad, implementando el área de control de calidad.

En 1924, se introdujo el sistema de Control de la Calidad Estadístico, lo cual proporcionó un método para controlar económicamente la calidad en medios de producción en masa.

La Segunda Guerra Mundial apresuró el paso de la tecnología de la calidad. La necesidad de mejorar la calidad del producto dio por resultado un aumento en el estudio de la tecnología del control de la calidad.

En 1950, se comienza a trabajar bajo el concepto de Sistema Integral de Calidad, que afecta al diseño, la fabricación y la comercialización de los bienes de consumo.

Entre la década de los 60's y 70's, Armand V. Feigenbaum fijó los principios básicos del control de la calidad total (Total Quality Control, TQC): el control de la calidad se aplica en todas las áreas de los negocios, desde el diseño hasta las ventas.

El aseguramiento de la calidad en la industria de los servicios (Service Quality Assurance, SQA) también se empeñó a enfocarse al uso de los métodos de la calidad en los hoteles, bancos, gobierno y otros sistemas de servicios.

Para llevar a cabo el control de Calidad Total se implementa la guía para el mejoramiento de la calidad o Manual del Control de la Calidad.

EVOLUCIÓN

La Calidad Total ha evolucionado a través de seis etapas:

La primera que está relacionada con la Inspección (Siglo XIX) que se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto.

La segunda está identificada con el Control Estadístico del Proceso (década de los 30's) enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y la reducción de los niveles de inspección.

La tercera está enfocada con en el Aseguramiento de la Calidad (década de los 50's) que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, plantación y ejecución de políticas de calidad.

La cuarta etapa surge con la Administración Estratégica de la calidad total (década de los 90s) donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad, como una oportunidad de competitividad.

La quinta etapa la Reingeniería de Procesos (década de los 90s), es donde el avance tecnológico y de sistemas administrativos propone un mejoramiento radical, empezar de nuevo, cambiar toda la organización.

La sexta etapa la Rearquitectura de la Organización y Rompimiento de las Estructuras del Mercado (a finales del siglo XX y XXI), es donde se propone que el conocimiento es la base de los negocios actuales.

AUTORES

En la Calidad Total los autores más importantes son :

- Frederick W. Taylor
- Henry Fayol
- W.A. Shewhart,
- Harold Dodge
- Harry Roming
- Edwards W. Deming
- Joseph M. Juran
- Armand V. Feigenbaum
- Philip B. Crosby
- Joseph Kelada
- Rafael Picolo
- Kaoru Ishikawa
- Shigeru Mizuno
- John S. Oakland
- Thomas Peters
- Shigeo Shingo
- Genichi Taguchi

1.2. Sistemas de calidad en los distintos tipos de organizaciones

Los sistemas de calidad se implementan de acuerdo a la actividad de la organización y estas se clasifican en tres tipos:

- Organización de productiva,
- Organización de prestación de servicios,
- Organización de administración pública o gobierno

Los sistemas de calidad se diseñan en función de los siguientes objetivos particulares de la organización:

-Identificar y/o validar la oportunidad de mejora, desarrollar los procesos de los negocios, definir los requerimientos críticos del cliente.

-Identificar medidas críticas que son necesarias para evaluar el éxito al reunir los requerimientos críticos del cliente e iniciar el desarrollo una metodología efectiva para recolectar datos que midan el desempeño del proceso.

-Estratificar y analizar la oportunidad para identificar un problema específico, definir y entender fácilmente el problema establecido.

-Identificar y validar las causas raíz que aseguran la eliminación de la causas raíz “reales” y por ende, el problema en que el equipo de trabajo se enfocará.

-Identifica, evalúa y selecciona las soluciones correctas de mejora. Desarrolla una administración del cambio para asistir a la organización en la adaptación a los cambios introducidos a través de la implementación de la solución.

-Entender la importancia de planear y ejecutar el plan y determinar el camino a tomar para asegurar el logro de las metas.

-Entender como propagar las lecciones aprendidas, identificar réplicas y oportunidades/procesos de estandarización, y desarrollar planes correspondientes.