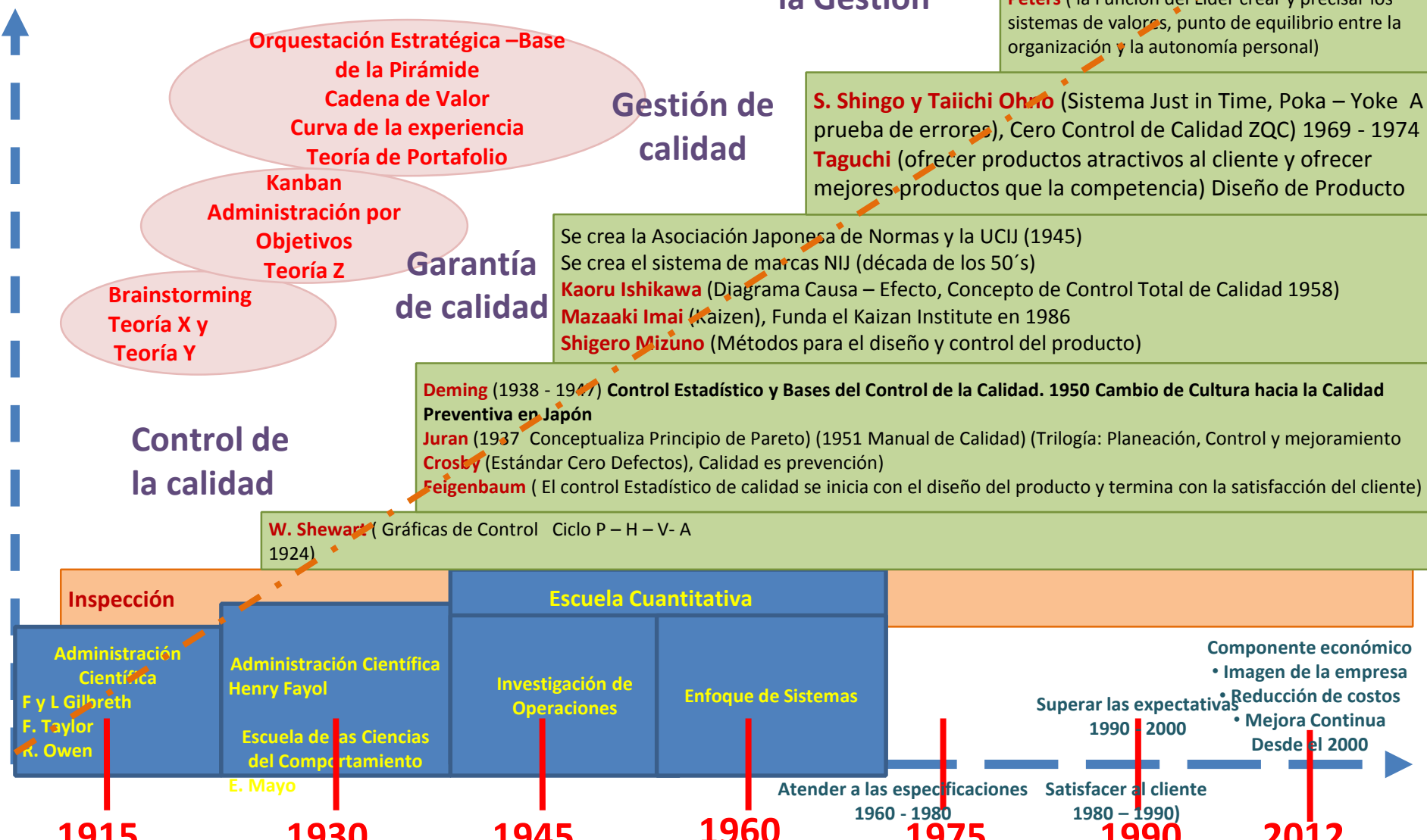


EVOLUCIÓN DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD

Describir la importancia de adaptarnos al cambio y estar preparados para los retos que el entorno económico, político, social y cultural plantea

Evolución de la Función de Calidad





Evolución de la Función de Calidad

De acuerdo con **Bounds** (1994), la calidad evoluciona a través de cuatro etapas:

Inspección(siglo XIX), se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto;

Control Estadístico del Proceso (década del treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para ese fin y para la reducción de los niveles de inspección del producto;

Aseguramiento de la Calidad (década de los cincuenta) surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la empresa en el diseño, planificación y ejecución de políticas de calidad y,

Administración o Gestión de la Calidad Total (TQM-Total Quality Management, década de los ochenta), se considera el mercado y las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad competitiva.

Evolución de la Función de Calidad

ETAPA	ENFOQUE
Inspección	Producto
Control Estadístico	Producto / Proceso
Aseguramiento de la Calidad	Sistema /procesos
Administración de la Calidad Total	Personas /Sistemas /procesos.
Innovación y tecnología	Proveedores /Clientes/ Empleados/accionistas

Evolución de la Función de Calidad

- En el siglo XXI estamos entrando a una quinta era que podríamos llamar de **Innovación y Tecnología**, la que la competitividad depende de la capacidad para responder a los cambios en el mercado y las fluctuaciones sociales, políticas, económicas y financieras con una alta velocidad soportada por la innovación rápida y el uso de la tecnología, tanto de procesos /operación como de información.
- Las empresas basan su competitividad como negocios en el desarrollo tecnológico, y canalizan la manufactura a países donde los costos en esta área en general pueden ser menores.
- El consumidor acepta la variabilidad a cambio de la innovación rápida.

Evolución de la Función de Calidad

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien y a la primera	Minimizar costos mediante la Calidad. Satisfacer al cliente. Ser competitivo.

Evolución de la Función de Calidad

Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra.
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducir costos. Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora Continua.



CONCEPTO DE CALIDAD

Explicar el concepto de Calidad a partir de su etimología y el papel que desempeña en la relación Cliente – Producto y/o Servicio

Concepto de Calidad

Etimología:

El término calidad, tiene su origen en el griego *Kalos*, y el latín *Qualitatem*

- **Kalos:** quiere decir bueno, hermoso, apto, favorable
- **Qualitatem:** propiedad

Concepto de Calidad

Los enfoques de calidad, enfatizan la importancia de volvernos hacia nuestros clientes, para conocer sus necesidades y con nuestras actividades, productos o servicios cumplir sus expectativas.



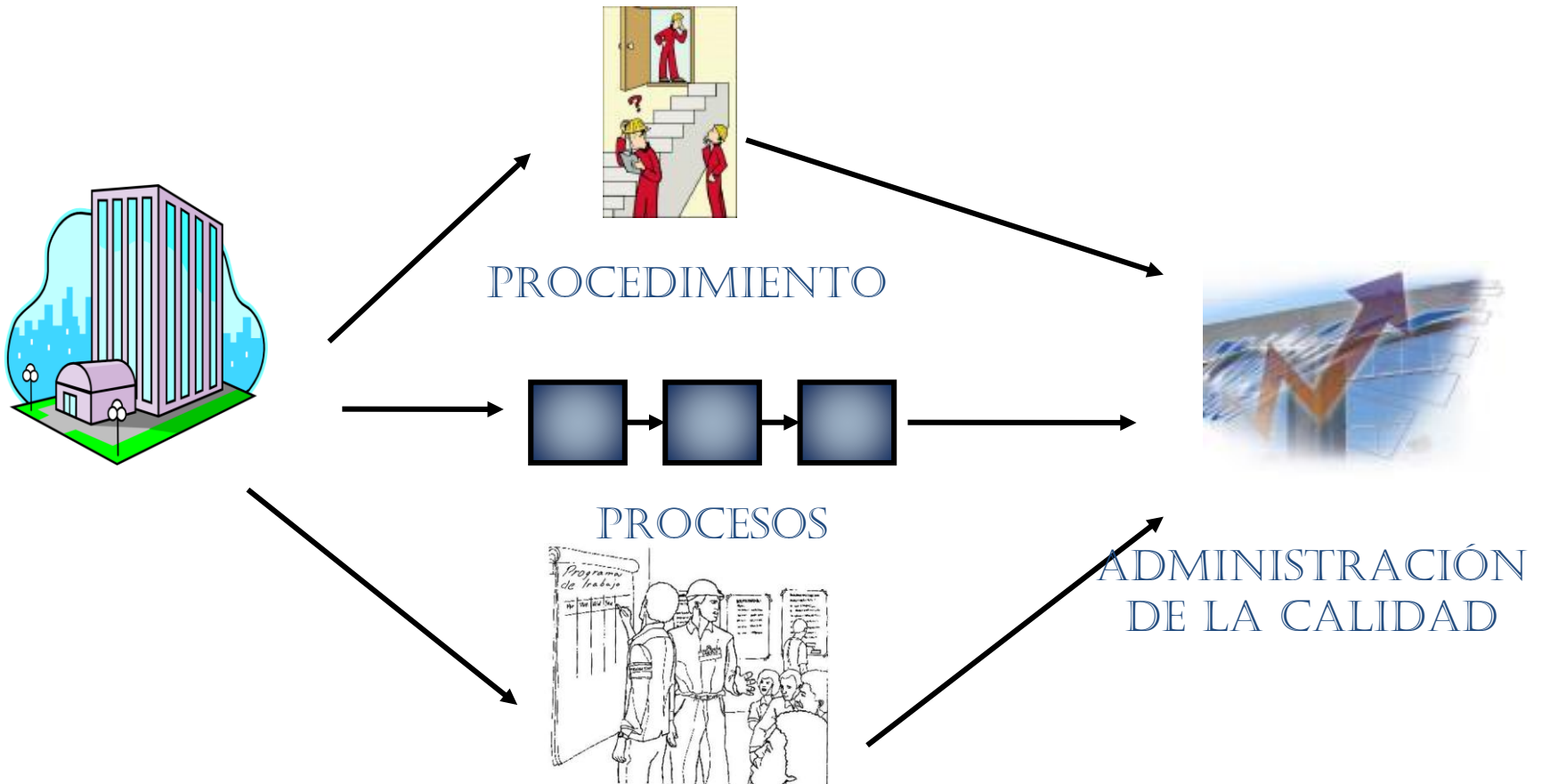
Concepto de Calidad

- hablar de calidad, involucra principalmente tres elementos:
 - Un producto o servicio con características establecidas.
 - Un cliente con determinados requerimientos, necesidades o expectativas.
 - Un requerimiento, necesidad o expectativa satisfecha.

Concepto de Calidad

- Se dice que un producto o servicio tiene "calidad" cuando alcanza las expectativas del cliente que lo recibe o utiliza.
- El cliente queda satisfecho cuando el producto cumple bien todas sus funciones sin darle problemas, o sea que no presenta fallas, es seguro y fácil de manejar y mantener.
- Esta sencilla definición ha dado origen a toda una corriente de la administración moderna, conocida como
- TQM (Total Quality Management), Administración por Calidad o simplemente Calidad Total.

Concepto de Calidad



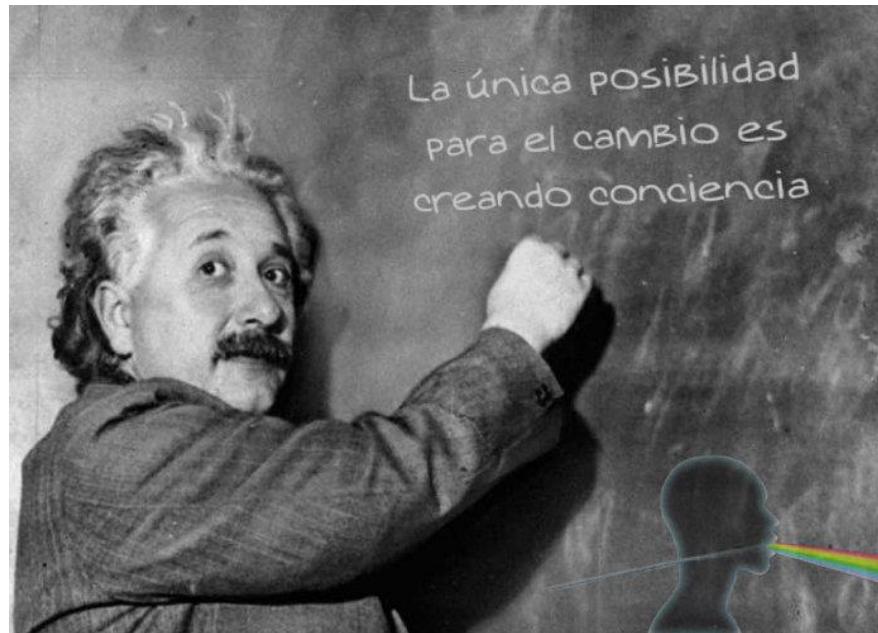


Paradigma

Establecer el impacto del paradigma en el Sistema de Calidad

Paradigma

“Es un modelo o patrón aceptado. Obtienen su estatus como tales, debido a que tienen más éxito que sus competidores para resolver unos cuantos problemas que el grupo de profesionales ha llegado a reconocer como agudos.”



Paradigma

“Es un modelo o patrón aceptado. Obtienen su estatus como tales, debido a que tienen más éxito que sus competidores para resolver unos cuantos problemas que el grupo de profesionales ha llegado a reconocer como agudos.”

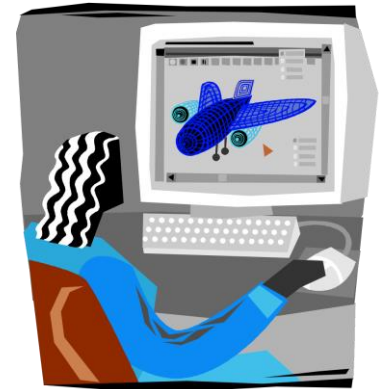
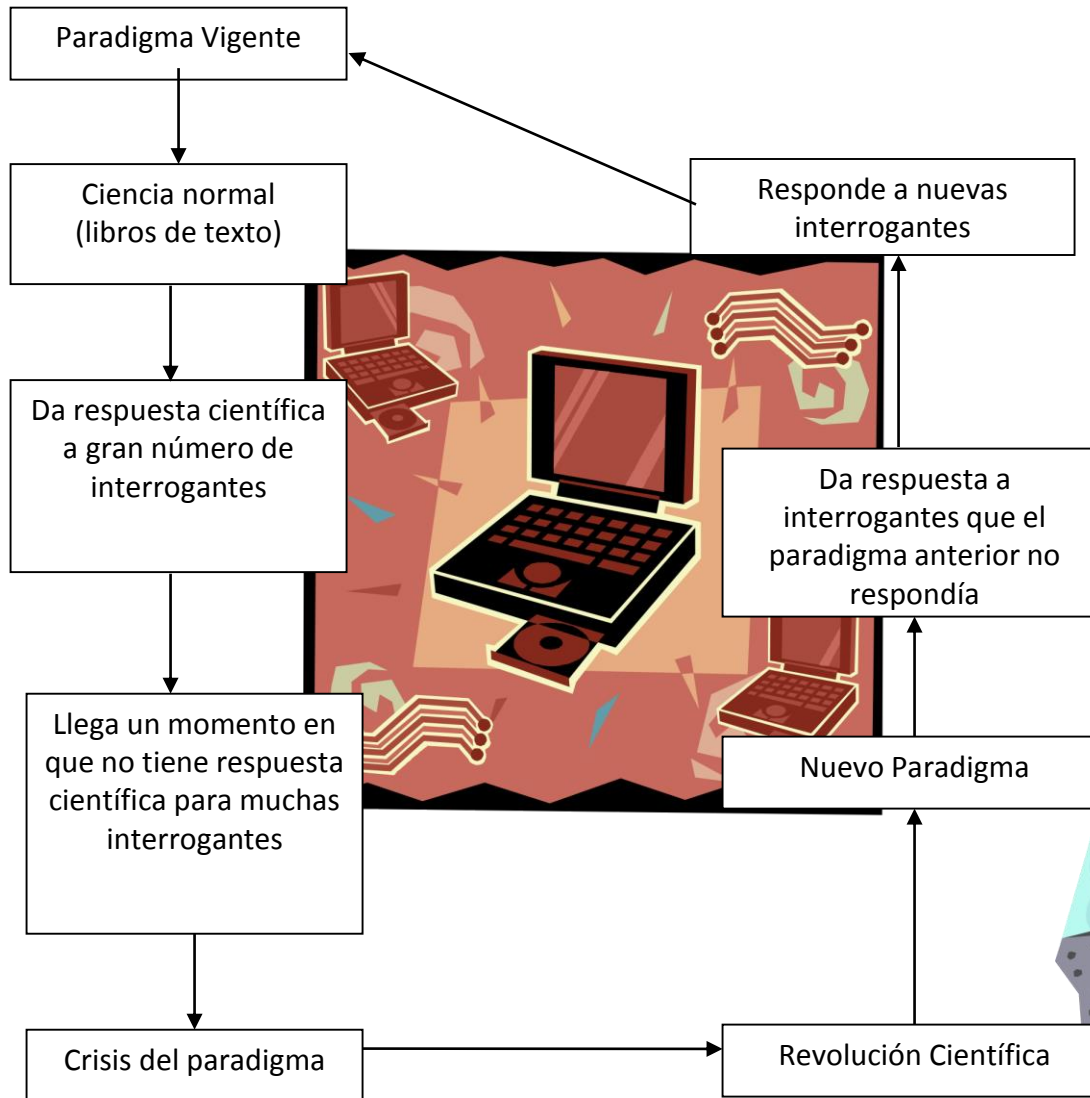


Paradigma

Kuhn demuestra que casi todos los descubrimientos significativos en el campo científico aparecen primero como rupturas con la tradición, con los viejos modos de pensar, con los antiguos paradigmas



Paradigma



Otras fuentes

Un área de REALIDAD que contiene
Inquietudes, Asuntos, Problemas, Aspiraciones

proporcionan

IDEAS

da lugar a

de las cuales se pueden formular

TEORÍAS
Metodológicas Sustantivas

que presentan

PROBLEMAS

que se pueden analizar utilizando

MODELOS

Que se pueden manipular
mediante

TÉCNICAS

que se pueden emplear en la

que respaldan la crítica de las

REGISTROS DE CASO

que genera

METODOLOGÍA

A usarse en acción

Una Materia en desarrollo

de las cuales se pueden formular

IDEAS

TEORÍAS
Metodológicas Sustantivas

Cosmógrafo Eratóstenes de Cire (276 AC – 197 AC),
Director de la Biblioteca de Alejandría



Midió la inclinación del eje de la Tierra con gran exactitud obtuvo el valor de $23^{\circ} 51' 15''$.
Midiendo el ángulo de inclinación de los rayos del Sol proyectados el mismo día,
a la misma hora en dos sitios distantes:

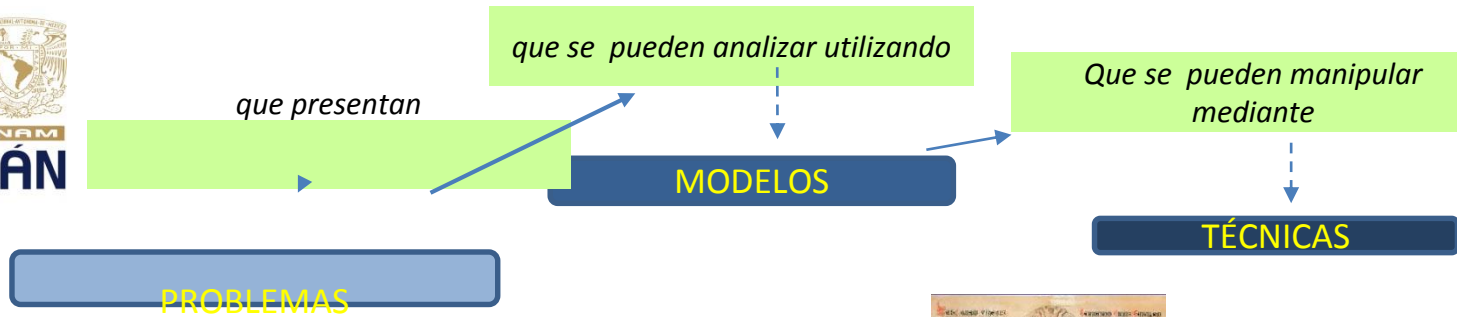
Alejandría

Isla Filae

2000 Km.

Escribió los tratados de Cosmografía, demostró la redondez de la tierra
y su tamaño. Fueron estudiados por los estudiosos árabes y bizantinos.

Continúa



1474 El Geógrafo Paolo del Pozzo Toscanelli difundía en Italia “l’ mago mundi”. Al igual que los científicos de su tiempo compartían la redondez de la Tierra



Cristóbal Colón estudió en Italia. Propone un viaje a la India, en virtud de que la Tierra es redonda

La Reina Isabel de Castilla



Entre sus Consejeros había suficiente Evidencia científica para suponer que el viaje era posible

Se realiza el viaje a la India, en tres Carabelas.



Continúa

que se pueden emplear en la

METODOLOGÍA

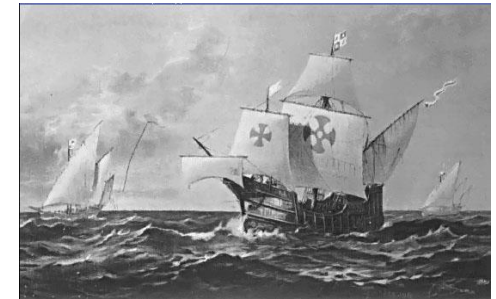
que respaldan la crítica de las

REGISTROS DE CASO

TEORÍAS
Metodológicas Sustantivas

que genera

La tripulación en su mayoría era gente inculta y pensaban que en el Mar existían monstruos marinos y serpientes.



El 12 de octubre de 1492 Rodrigo de Triana, Grito desde el mástil, anunciando a la tripulación ¡tierra a la vista!



- Comprobación de la redondez de la Tierra.
- Nuevas rutas de navegación.
- Nuevas formas de comercialización
- Nuevos productos, etc.



El poder de un paradigma

Los paradigmas son poderosos porque crean los cristales a través de los cuales vemos el mundo.

El poder de un cambio de paradigma es el dominio esencial de un cambio considerable, ya se trate de un proceso instantáneo, lento y pausado.



EL PODER DE CAMBIO DE UN PARADIGMA

