

**GUIA DE OBSERVACIÓN PARA EXPOSICIONES INDIVIDUALES/EQUIPO**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA**

**ASIGNATURA:**

Calidad aplicada a la gestión empresarial

**NOMBRE DEL DOCENTE:** Ing. Juan Tomas Rodríguez Montero

**FECHA:** 9/09/24

**INSTRUCCIÓN**

Revisar los documentos o actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" ocúpela cuando tenga que hacer comentarios referentes a lo observado.

| VALOR DEL REACTIVO | CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO)  | CUMPLE |    | OBSERVACIONES |
|--------------------|--|--------|----|---------------|
|                    |  | SI     | NO |               |
| 5%                 | <b>Puntualidad:</b> para iniciar y concluir la exposición.   | ✓      |    |               |
| 5%                 | <b>Esquema de diapositiva.</b> Colores y tamaño de letra apropiada. Sin saturar las diapositivas de texto.                           | ✓      |    |               |
| 5%                 | <b>Portada:</b> Nombre de la escuela (logotipo), Carrera, Asignatura, Profesor, Alumnos, Matricula, Grupo, Lugar y fecha de entrega. | ✓      |    |               |
| 5%                 | <b>Ortografía:</b> (cero errores ortográficos).  |        |    |               |
| 4%                 | <b>Exposición.</b><br>a. Utiliza las diapositivas como apoyo, no lectura total   | ✓      |    |               |
| 6%                 | b. Desarrollo del tema fundamentado y con una secuencia estructurada.  | 1/2    |    |               |
| 5%                 | C. Organización de los integrantes del equipo.   | ✓      |    |               |
| 5%                 | D. Expresión no verbal (gestos, miradas y lenguaje corporal).  | ✓      |    |               |
| 5%                 | <b>Preparación de la exposición.</b> Dominio del tema. Habla con seguridad.  | X      |    |               |
| 5%                 | <b>Presentación y arreglo personal</b>   | ✓      |    |               |
| 50%                | <b>CALIFICACIÓN</b>  | 42%    |    |               |

**INTEGRANTES**

Angel Polito Tenorio



**LISTA DE COTEJO: INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS  
TUXTLA**

ASIGNATURA: Calidad  
aplicada a la gestión  
empresarial

NOMBRE DEL DOCENTE: **ING. JUAN TOMAS RODRIGUEZ MONTERO**

**DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

|   |                               |   |   |
|---|-------------------------------|---|---|
| NOMBRE(S) DEL ALUMNO(S):<br><b>Angel Polito Tenorio</b> | MATRICULA:<br><b>211U0350</b> | FIRMA DEL ALUMNO:<br> |   |
| PRODUCTO:   | NOMBRE DEL PROYECTO:          | FECHA:  | PERIODO ESCOLAR:<br><b>Agosto- Diciembre 2024</b> |

**INSTRUCCIONES**

Revisar las actividades que se solicitan y marque en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

| VALOR DEL REACTIVO | CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO)   | CUMPLE     |    | OBSERVACIONES |
|--------------------|---|------------|----|---------------|
|                    |   | SI         | NO |               |
| 5%                 | Presentación El trabajo cumple con los requisitos de:<br>a. Buena presentación  | ✓          |    |               |
| 5%                 | b. No tiene faltas de ortografía  | ✓          |    |               |
| 5%                 | c. Mismo Formato (letra arial 12, títulos con negritas)   | ✓          |    |               |
| 5%                 | e. Maneja el lenguaje técnico apropiado y presenta en todo el documento coherencia y secuencia entre párrafos   | ✓          |    |               |
| 5%                 | Introducción y Objetivo: La introducción y el objetivo dan una idea clara del contenido del trabajo, motivando al lector a continuar con su lectura y revisión                  | ✓          |    |               |
| 7%                 | Sustento Teórico: Presenta un panorama general del tema a desarrollar y lo sustenta con referencias bibliográficas formales y cita correctamente a los autores. Sistema Harvad. | ✓          |    |               |
| 8%                 | Contenido y/o Desarrollo: Sigue una metodología y sustenta todos los pasos que se realizaron al aplicar los conocimientos obtenidos, es analítico y bien ordenado.              | ✓          |    |               |
| 5%                 | Conclusiones: Las conclusiones son claras y acordes con el objetivo esperado.   | ✓          |    |               |
| 5%                 | Responsabilidad: Entregó la investigación documental en la fecha y hora señalada.   | ✓          |    |               |
| 50%                | <b>CALIFICACIÓN</b>   | <b>50%</b> |    |               |



# FILOSOFÍAS DE LA CALIDAD

ÁNGEL PÓLITO TENORIO

707 "A"

INGENIERÍA EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL



# ÍNDICE

|  |   |
|--|---|
| INTRODUCCIÓN.....  | 2 |
| DESARROLLO .....   | 3 |
| 1.1 Principales Corrientes Filosóficas De La Calidad .....                       | 3 |
| 1.2 Concepto Y Terminología Según La ASQ (Sociedad Americana De La Calidad)..... | 6 |
| 1.3 APLICACIONES EN GESTIÓN EMPRESARIAL. ....                                    | 8 |
| CONCLUSIÓN.....  | 9 |

## INTRODUCCIÓN

La sociedad empresarial se a vasado en encontrar nuevas técnicas, designan parte de su inversión en la investigación para como poder llegar a la calidad de aquello que ofrecen, la Sociedad Americana de la Calidad ha desempeñado un papel importante en mantener estos estándares a partir del pasado mientras que defiende la innovación continuada en el campo de la calidad.

La calidad es intangible y, por lo tanto, no es medible. De hecho, la calidad si la podemos llegar a medir con toda precisión seria con uno de los más viejos y respetados metros, el dinero contante y sonante. La calidad se mide por el costo de la calidad, el cual, es el gasto ocasionado por no cumplir con los requisitos.

Cabe recordar que siempre es más barato hacer las cosas a la primera, o desde el principio y hasta el final. La calidad se origina en el departamento de calidad. El departamento de calidad tiene una función de orientación y supervisión, no debe hacer el trabajo de los demás, porque entonces, el área de producción no eliminara sus malas costumbres.



# DESARROLLO

## 1.1 Principales Corrientes Filosóficas De La Calidad

### ❖ Joseph M. Juran (1904 – 2008)

#### “Hacerlo bien a la primera”

- Ingeniero, abogado y asesor rumano.
- Nacionalizado estadounidense.
- Inicio sus seminarios administrativos en Japón en 1954.
- Recibió la Orden del Tesoro Sagrado concedida por el Emperador de Japón, por el “desarrollo del control de calidad en Japón y el favorecimiento de la amistad entre los Estados Unidos y Japón”

### ❖ Armand Vallin F. (1992 – 2015)

#### “Calidad total”

- Empresario estadounidense experto en la calidad (control).
- Creo el concepto: “Control total en la calidad” (calidad como responsabilidad de toda la organización).

#### Costos de calidad

- Prevención.
- Revolución.
- Fallos internos y externos.

#### Tres pasos hacia la calidad

- Método en calidad.
- Tácticas en calidad antigua.
- Mando de la organización.

#### Los cuatro pecados capitales

- Calidad del gobierno.
- Actitud del poder.
- La reproducción en el exterior.
- Confiar la calidad a los empleados.

### ❖ Phillip B. Crosby (1923 – 2001)

#### “Programa cero defectos”

- Empresario economista estadounidense.

#### Las 6 C de Crosby

- Comprensión
- Competencia
- Compromiso
- Comunicación



· Corrección

· Continuidad

### **Las 3 T de Crosby**

· Tiempo

· Tesoro

· Talento

### **Los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby**

- 1) Asegúrese de que la dirección esté comprometida con la calidad
- 2) Forme equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
- 3) Determine como analizar dónde se presentan los problemas de calidad actual y potencial.
- 4) Evalúe el coste de la calidad y explique su utilización como una herramienta de administración.
- 5) Incremente la información acerca de la calidad y el interés personal de todos los empleados.
- 6) Tome medidas formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.
- 7) Instituya una comisión para el programa "cero defectos".
- 8) Instruya a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
- 9) Organice una "jornada de los cero defectos" para que todos los empleados se den cuenta de que ha habido un cambio.
- 10) Aliente a los individuos para que se fijen metas de mejoramiento para sí mismos y para sus grupos.
- 11) Aliente al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
- 12) Reconozca y valore a aquellos que participan activamente en el programa.
- 13) Establezca consejos de calidad a fin de mantener informado al personal en forma regular.
- 14) Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás.

### **❖ Kaoru Ishikawa (1915 – 1989)**

· Teórico de las administraciones de empresas japonés, experto en el control de calidad.

· Educado en una familia extensa con tradición industrial.

· Ishikawa se licencio en químicas por la universidad de Tokio en 1939.

· De 1939 a 1947 trabajo en la industria y en el ejército ejerció también la docencia en el área de ingeniería de la misma universidad.



En 1949 participo en el programa de control de calidad y desde entonces trabajo como consultor de numerosas empresas e instituciones comprometidas con las estrategias de desarrollo del Japón de la posguerra.

En 1952 Japón entro a la ISO, asociación internacional creada con el fin de fijar los estándares para las diferentes empresas y productos. Ishikawa se incorporó a ella en 1960 y desde 1977 fue el presidente de la delegación de Japón, fue además presidente del instituto de tecnología musashi de Japón.

Ishikawa explico el interés y el éxito de los japoneses en la calidad, basándose en la filosofía del kanji escritura de las letras chinas puesto que la dificultad de su aprendizaje favorece los hábitos de trabajo preciso.

La base filosófica de sus ideas es de tiempo rossiniano; **“el hombre es bueno por naturaleza, se implica positivamente con aquellos que le afecta”**. Es por ello que Ishikawa critica el modelo productivo del occidente en el que el trabajador recibe un trato irrespetuoso con su dignidad humana.

### ❖ Shigeo Shingo (1909 – 1990)

**Filosofía:** “El proceso se debe detener siempre que ocurra un defecto se debe identificar la fuente y origen para prevenir la recurrencia del mismo”.

Ingeniero mecánico japonés.

Escribió 31 libros.

Acreeador y formalizada el **“cero control de calidad”**.

Poka – yoke “USB” no permite conectar al revés.

Toyota motor comparation.

5 S’s

En los años 40’s, estudio y explico el control estadístico de la calidad.

### **Cinco S’s**

Orden y limpieza. Dos características importantes del sistema de producción de Toyota con el orden y la limpieza. No se puede avanzar en la eliminación del desperdicio, si el lugar de trabajo no está debidamente limpio y ordenado. Es posible organizar la estación de trabajo recurriendo a la técnica Japonesa de las cinco S’s:

1. Seri: selección.- distinguir lo que es necesario de lo que no lo es
2. Seiton: orden.- Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Hay que establecer indicadores de donde se va cada artículo y cuántos de ellos van ahí
3. Seiso: limpieza.- Establecer métodos para mantener limpio el lugar de trabajo
4. Seiketsu: estandarización.- Establecer estándares y métodos que sean fáciles de seguir
5. Shitsuke: mantenimiento.- Establecer mecanismos para hacerlo un habito



## 1.2 Concepto Y Terminología Según La ASQ (Sociedad Americana De La Calidad).

Sociedad americana para la calidad (ASQ), conocido antes como Sociedad americana para el control de calidad.

Es una comunidad global la cual se basa en el conocimiento de control de calidad expertos.

"conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario".

Establecido en el año de 1946 y basado adentro Milwaukee, ASQ remonta sus principios al final de la segunda guerra mundial, como los expertos y los fabricantes de la calidad buscaron maneras de sostener las muchas técnicas de la calidad-mejora usadas durante tiempos de guerra.

ASQ ha desempeñado un papel importante en mantener estos estándares a partir del pasado mientras que defiende la innovación continuada en el campo de la calidad.

**Esta organización considera entre otros, los siguientes conceptos.**

### **Calidad**

Las características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

### **Auditoria de la calidad**

Independiente examen sistemático y revisión para determinar si las actividades de calidad y los resultados se ajustan a los planes y si estos planes se aplican eficazmente y son adecuadas para alcanzar los objetivos.

### **Costo de mala calidad**

Los costos asociados con el suministro de productos de mala calidad o servicios. Hay cuatro categorías:

- Costos de falla interna (los costos asociados con defectos que se encuentran antes de que el cliente recibe el producto o servicio).
- Costes externos fracaso (los costos asociados con defectos encontrados después de que el cliente recibe el producto o servicio).
- Costes de evaluación (gastos efectuados para determinar el grado de conformidad con los requisitos de calidad).
- Costos de prevención (costes para mantener los costos de fallas y la evaluación a un mínimo).

### **Costes de la calidad**



Considerado por algunos como sinónimo de COPQ pero es considerado por los demás a ser único.

Aunque los dos conceptos destacan las mismas ideas, algunos no están de acuerdo en cuanto a qué concepto fue primero y qué categorías se incluyen en cada uno.

### **Despliegue de la función de calidad**

Un método estructurado en el que las necesidades del cliente se traducen en normas técnicas adecuadas para cada etapa del desarrollo de productos y producción. El proceso de QFD se refiere a menudo como escuchar la voz del cliente.

### **Función de pérdida de calidad**

Una aproximación parabólica de la pérdida de calidad que se produce cuando una característica de calidad se desvía de su valor objetivo.

La función de la pérdida de calidad se expresa en unidades monetarias: el costo de la desviación del objetivo aumenta cuadráticamente cuanto más se mueve la cualidad característica de la meta. La fórmula utilizada para calcular la función de pérdida de la calidad depende del tipo de característica de calidad que se utiliza.

### **Gestión de calidad**

La aplicación de un sistema de gestión de la calidad en la gestión de un proceso para lograr la máxima satisfacción del cliente al menor coste global para la organización al mismo tiempo mejorar el proceso.

### **Sistema de gestión de Calidad**

Un sistema formal que documenta la estructura, responsabilidades y procedimientos necesarios para lograr una gestión eficaz de la calidad.

### **Plan de calidad**

Un documento o conjunto de documentos que describen las normas, prácticas de calidad, recursos y procesos pertinentes a un producto concreto, servicio o proyecto.

### **La política de calidad**

General de una organización de instrucción de sus creencias acerca de la calidad, cómo la calidad se producirá y su resultado esperado.

### **Herramienta de calidad**

Un instrumento o técnica para apoyar y mejorar las actividades de gestión de la calidad y mejora de procesos.

### **Trilogía de la calidad**

Es un enfoque de tres vertientes de la gestión de la calidad:

- Planificación de la calidad (desarrollo de los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente).



- Control de calidad (producto de reuniones y metas del proceso).
- La mejora de la calidad (alcanzando niveles sin precedentes de rendimiento).

### 1.3 APLICACIONES EN GESTIÓN EMPRESARIAL.

Esta filosofía surge a que no hay un único camino para el éxito de la implementación de la Gestión de la Calidad Total o cualquier otra técnica gerencial. Es necesario reconocer que cada empresa y cada organización se encuentran en un nivel diferente de desarrollo empresarial, además de poseer su personalidad propia. Así que cada organización debe tener una solución propia y debe avanzar por su propio camino hacia la Calidad Total y el éxito. Es importante destacar que, por la integración regional y la apertura de las fronteras, las empresas de América Latina cuentan con muy poco tiempo para llegar a los niveles de operación y eficiencia de las empresas de clase mundial.

Se entiende por gestión de la calidad el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades. Se implanta por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro del marco del sistema de la calidad.

#### **Identificar**

La empresa ha de averiguar cuáles son las necesidades de sus clientes, pues así será difícil que pueda satisfacerlas de forma continuada.

#### **Interiorizar**

No basta con entender lo que los clientes desean. La empresa debe aceptar esos deseos y necesidades y hacerlos suyos, ya que de otra forma no será capaz de competir satisfactoriamente.

#### **Satisfacer**

Una vez que la empresa ha aceptado las necesidades de sus clientes debe realizar las mejoras necesarias en sus procesos para satisfacerlas.

#### **Superar de forma continua**

El objetivo de la empresa no es otro que cumplir con las expectativas de sus clientes. Pero el proceso para conseguirlo es dinámico y requiere la adaptación continua a los cambios en las necesidades y percepciones de los clientes ya la presión de la competencia y sus nuevos productos y servicios.

## CONCLUSIÓN

Podemos entender que "Calidad" es aquel producto o servicio que cumple con las expectativas, satisface las necesidades de un mercado. La calidad dependerá de cómo lo valore el mercado por este motivo las empresas deben estar al día de las nuevas tendencias que exigen las personas o que necesitan las personas, la sociedad empresarial debe estar innovándose día con día para no quedar en el olvido de su mercado meta.

Para cumplir con la calidad debemos conocer todo lo que involucra esta, podemos apoyarnos de principios, pasos, métodos que muchos filósofos han creado.