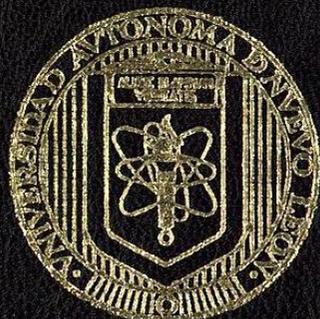


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA  
Y ADMINISTRACION  
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



ADMINISTRACION DE LA CALIDAD  
UNA VISION INTEGRAL

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRIA EN CONTADURIA PUBLICA

PRESENTA

OFELIA CARRILLO CARRILLO

SAN NICOLAS DE LOS GARZA, NUEVO LEON

1997

TM

Z7164

.C8

FCPYA

1997

C3



1020120127

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA  
Y ADMINISTRACION  
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



ADMINISTRACION DE LA CALIDAD  
UNA VISION INTEGRAL

**TESIS**

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRIA EN CONTADURIA PUBLICA

P R E S E N T A

OFELIA CARRILLO CARRILLO

SAN NICOLAS DE LOS GARZA, NUEVO LEON

1997

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA Y  
ADMINISTRACION

DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD  
UNA VISION INTEGRAL

TESIS

Que para obtener el grado de Maestría en  
Contaduría Pública

Presenta:

Ofelia Carrillo Carrillo

San Nicolás de los Garza, Nuevo León  
1997

**El ejemplo  
No es lo principal para  
influenciar a otras personas  
Es lo único.**

**Albert Schwertzer.**

**A la memoria de mi Hermano  
Lic. Clemente Carrillo Carrillo**

# Contenido

Agradecimiento .....	VI
Introducción .....	VII
Antecedentes .....	VIII

---

<b>Capítulo 1</b>	<b>LA CULTURA DE LA CALIDAD TOTAL COMO MEDIO PARA LA COMPETITIVIDAD .....</b>	<b>1</b>
1.1	W. Edwards Deming .....	2
1.2	Kaoru Ishikawa .....	7
1.3	Joseph Juran .....	13
1.4	Armand V. Feigenbaum .....	26
1.5	Philip B. Crosby .....	39

---

<b>Capítulo 2</b>	<b>ESTRATEGIAS PARA LA COMPETITIVIDAD .....</b>	<b>47</b>
2.1	Estrategia .....	48
2.2	El análisis estructural de los sectores industriales y de servicios. ....	48
2.3	Estructura del sector educativo y las necesidades de los compradores .....	50
2.4	Estrategias competitivas genéricas .....	50
	. Liderazgo de costo .....	51
	. Diferenciación .....	51
	. Enfoque .....	52
2.5	Estrategias genéricas y la estructura organizacional .....	52
2.6	Estrategias genéricas y el proceso de planeación estratégica .....	53
2.7	Principios de la ventaja competitiva .....	53
	. La cadena del valor y la ventaja competitiva .....	53
	. La cadena del valor .....	54
2.8	Actividades primarias .....	56
2.9	Actividades de apoyo .....	56
2.10	Tipos de actividad .....	59

---

<b>Capítulo 3</b>	<b>ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN SEGUN PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD.....</b>	<b>61</b>
3.1	<i>Introducción a la aplicación del modelo de evaluación del Premio Nuevo León a la Calidad a la Facultad de Contaduría Pública y Administración .....</i>	<i>62</i>
3.2	<i>Antecedentes .....</i>	<i>63</i>
3.3	<i>Metodología .....</i>	<i>65</i>
3.4	<i>Gráficas de las encuestas .....</i>	<i>76</i>
3.5	<i>Diagnóstico del proceso de calidad de la Facultad de Contaduría Pública y Administración en base a los criterios del Premio Nuevo León a la Calidad.....</i>	<i>95</i>
3.6	<i>Resumen ejecutivo .....</i>	<i>125</i>
3.7	<i>Propuesta .....</i>	<i>126</i>
	<i>Bibliografía .....</i>	<i>130</i>

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo manifestar mi agradecimiento a la Facultad de Contaduría Pública y Administración por ser la institución que me brindó la oportunidad de estudiar la carrera de Contador Público y Auditor, así como, a la División de Post-grado de la misma, por haberme formado en esta maestría.

En forma especial agradezco el haber contribuido a mi formación en el tema que aquí nos ocupa al Ing. Celso Ramírez, consultor de PRO-ME, por su valiosa orientación en el desarrollo de este trabajo.

Asimismo, al Ing. Humberto Calderón, asesor independiente, por sus conceptos sobre la importancia de la formación de una Cultura de Calidad en las organizaciones.

Así como al Ing. Luis Gerardo Castro Coronado, Superintendente de Calidad empresarial de Dirona, S.A. por sus valiosos comentarios y sugerencias.

Agradezco a mi hija Lic. Ofelia Tenà Carrillo por su colaboración en la realización de este trabajo.

## INTRODUCCION

La Administración de la calidad impulsa la mejora continua dentro de las organizaciones, que requieren competir en un entorno de globalización y un mercado cambiante, donde sólo las empresas que administren la calidad podrán hacer frente a las demandas de calidad, tiempos de respuesta, flexibilidad y costos bajos.

En México la administración de la calidad implica un cambio de cultura y transformación del pensamiento gerencial, para llevar a las empresas a identificarse dentro de las de clase mundial.

Una de las bases fundamentales es el liderazgo de la alta administración para dirigir el proceso transformador de calidad, que requiere un soporte esencial a través de la capacitación en empresas de manufactura o servicios para permitir mayor facultamiento para la toma de decisiones dentro de sus procesos operativos.

El desarrollo de este trabajo está integrado por una panorámica global de los enfoques de calidad de los principales gurús, sus aportaciones y filosofías.

Asimismo contiene la aplicación a la Facultad de Contaduría Pública y Administración del modelo de evaluación sector educación del premio Nuevo León a la calidad, se presenta un resumen ejecutivo, un diagnóstico de áreas fuertes y áreas de oportunidad del proceso de calidad de la Facultad de Contaduría Pública y Administración y una propuesta para la mejora continua de la Facultad.

La calidad ha sido definida de innumerables formas, sin embargo, se enfocan a realizar mejor un trabajo o a modificar la forma de vida en beneficio de la empresa, la persona, el grupo, la organización o el país.

El objetivo por el que ha sido desarrollado este trabajo es con la finalidad de contribuir con la Facultad de Contaduría Pública y Administración, para el desarrollo de su proceso de calidad, así como el de obtener el título de Maestría en Contaduría Pública.

## ANTECEDENTES

Las necesidades humanas de calidad han existido desde la prehistoria, sin embargo, los medios para satisfacer esas necesidades han sufrido cambios importantes y continuos.

Antes del siglo XX, la gestión para la calidad se basaba en unos principios antiguos:

1.- Inspección del producto por los consumidores, que todavía se utiliza mucho en los mercados actuales de los pueblos.

2.- El concepto de artesanía, según el cual los compradores confían en la habilidad y reputación de artesanos experimentados.

Con la expansión del comercio y con el desarrollo de la tecnología se inventaron nuevos conceptos y herramientas para ayudar en la gestión para la calidad como, especificaciones por muestra y garantías de calidad en los contratos de venta...

Los artesanos, de las grandes ciudades se organizaron en gremios monopolísticos. Estos gremios eran por lo general, estrictos en el cumplimiento de la calidad del producto. Sus estrategias consistían en:

- Especificaciones para los materiales y artículos terminados.
- Auditorias sobre el comportamiento de los integrantes del gremio y
- Controles de exportación sobre los artículos terminados.

El primer enfoque norteamericano sobre la gestión para la calidad siguió las prácticas que prevalecían en los países europeos que habían colonizado el continente norteamericano. Los aprendices de cualquier oficio se cualificaban para llegar a ser artesanos y con el tiempo convertirse en maestros de talleres independientes.

La revolución industrial que se originó en Europa creó un sistema de factorías que pronto sobrepasó a los pequeños talleres independientes, haciendo que se quedaran obsoletos. Los artesanos se convirtieron en trabajadores de la factoría y los maestros se convirtieron en capataces. La revolución industrial también aceleró el desarrollo de nuevas estrategias.

Cuando la revolución industrial se exportó desde Europa a América, los colonizadores volvieron a seguir las prácticas europeas.

## **Sistema Taylor y su efecto**

A finales del siglo XIX, los Estados Unidos rompieron bruscamente con la tradición europea, adoptando el sistema Taylor de administración científica. La idea central del sistema Taylor era la separación entre la planificación y la ejecución. Esta separación hizo posible un crecimiento considerable de la productividad. También acabó con el concepto de artesanía. Además el nuevo énfasis en la productividad tuvo un efecto negativo sobre la calidad.

La prioridad dada a la calidad declinó significativamente. Además la responsabilidad para liderar la función de calidad fue ambigua y confusa. Como resultado la dirección se desatendió del proceso de la gestión para la calidad.

## **Crecimiento**

El siglo XX trajo un crecimiento de bienes y servicios tanto en volumen como en complejidad. Surgieron industrias de producción, comercialización y mantenimiento de bienes. Estos bienes son cada vez más complejos y por tanto más exigentes con respecto a la calidad.

Las industrias de servicios también crecieron en cuanto a volumen y complejidad. Estos sistemas son igualmente cada vez más exigentes en cuanto a calidad.

Las estrategias para mejorar estas fuerzas de volumen y complejidad se agrupan como sigue:

- Ingeniería de calidad . - Tiene su origen en la aplicación de los métodos estadísticos para el control de calidad en la fabricación.
- Ingeniería de fiabilidad. Esta especialidad surgió fundamentalmente en los años 50 como respuesta de los sistemas complejos. Incluye conceptos para mejorar la fiabilidad durante el diseño del producto, por ejemplo, reduciendo el número de componentes y logrando una calidad a un nivel de partes por millón.

## **Desarrollo**

Con el surgimiento de nuevas especialidades se hicieron cambios en el organigrama. Las empresas crearon un departamento de control de calidad encabezado por el director de calidad cuyas actividades estaban orientadas a la calidad: Inspección y ensayos, ingeniería de calidad e ingeniería de fiabilidad.

La actividad central de este departamento siguió siendo la inspección y ensayo, esto es, la separación del producto bueno del malo. La principal ventaja consistía en reducir el riesgo de que los productos defectuosos fueran remitidos a los clientes. La desventaja de esta actividad centralizada fomentó la idea, muy

extendida, de que el logro de la calidad era responsabilidad únicamente del departamento de calidad. En consecuencia los productos con tendencia a fallar y los procesos incapaces seguían vigentes y continuaban generando costos elevados de mala calidad.

A pesar de las deficiencias del concepto de detección los artículos norteamericanos eran aceptados con respecto a la calidad. Las empresas norteamericanas eran líderes en productividad.

### **La segunda Guerra Mundial y su efecto**

Durante la Segunda Guerra Mundial resurgió una nueva estrategia el control estadístico de la calidad, esto motivó que la mayoría de las empresas se orientaran hacia las herramientas más que hacia los resultados.

### **La Revolución Japonesa de la Calidad y su efecto**

Después de la Segunda Guerra Mundial, los japoneses se iniciaron en un programa para alcanzar los objetivos nacionales por medio del comercio en vez de por medios militares.

Los japoneses inventaron algunas estrategias que hicieron una revolución en la calidad . Por ejemplo:

Los altos directivos tomaron parte personal en liderar la revolución, todos los niveles se sometieron a formación en la gestión para la calidad y la mano de obra participó en círculos de calidad.

Durante los años 60 y 70 los japoneses incrementaron su participación en el mercado norteamericano, la razón era su calidad superior. Se vieron afectadas muchas industrias como, las de aparatos eléctricos, automóviles, acero y máquinas y herramientas.

El efecto más obvio de la revolución japonesa de la calidad fue su exportación masiva de bienes. El impacto sobre los Estados Unidos fue considerable.

Las empresas manufactureras se vieron perjudicadas por la pérdida de ventas, la mano de obra y sus sindicatos fueron perjudicados por la exportación de trabajos y una balanza comercial desfavorable.

La respuesta de las empresas norteamericanas fue la creación de comités para establecer políticas, objetivos y planes con respecto a la seguridad del producto, los daños al medio ambiente y las reclamaciones de los consumidores, el establecimiento de programas para las funciones de diseño del producto, fabricación y venta, así como, auditorias para garantizar el cumplimiento de las políticas y los objetivos.

La competitividad en calidad para el futuro requiere un nuevo enfoque basado en el concepto de aumentar el plan empresarial estratégico para incluir los objetivos de calidad. Los procesos para satisfacer estos objetivos de calidad son similares a los planes utilizados tradicionalmente para satisfacer los objetivos de ventas y desarrollo del producto.

Para que el enfoque sea eficaz los altos directivos tienen que comprometerse con el liderazgo de la gestión de la calidad, con una comprensión clara sobre calidad.

Para concluir, agrego la definición de dos conceptos importantes de Calidad y Productividad.

La calidad del producto o servicio puede definirse como:

“La resultante total de las características del producto o servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación o mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente”.<sup>1</sup>

Productividad:

“La productividad es la relación entre las entradas y las salidas de un sistema productivo”.<sup>2</sup>

Es la razón de la salida dividida entre la entrada. Si se produce más salida con las mismas entradas, se mejora la productividad

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{\text{Insumos}}$$

Insumos: Materia Prima, Mano de Obra, Energéticos y Capital

<sup>1</sup> Control Total de la Calidad Armand V. Feigenbaum Editorial CECSA, México 1991, p. p. 37 - 2

<sup>2</sup> Administración de Operaciones. Roger G. Shoroeder. México, 1995, p. 719