



**Nombre del alumno: Johanne Joaquín  
Arriaga Díaz**

**Nombre del profesor: Importancia de los  
sistemas de calidad.**

**Nombre del trabajo: Icel Bernardo Lepe**  
**Materia: Fundamentos y lógica de  
programación**

**Grado: Tercer cuatrimestre**

**Grupo: ISC13SDC0119-F**

## **Conceptos de calidad, control de calidad y control total de la**

### **Calidad.**

Podemos decir que la calidad se basa en parámetros ya definidos al igual que requisitos y preceptos que al ser cumplidos dan como resultado la satisfacción de alguna necesidad, el dicho "En gustos se rompen géneros" es muy aplicable a la calidad ya que esta es subjetiva esto quiere decir que esta depende de los gustos e ideas de cada persona, además se ve influida por el entorno que nos rodea ya que al ser un mercado muy extenso a lo que productos y servicios se refiere nos vemos influenciados por varios factores y uno de los más importantes son los preconceptos del producto o servicio ya que si no cumple con la expectativa las personas tienden al desuso y la no concurrencia al producto o servicio. En las empresas el control de calidad se refiere a la implementación de herramientas para la regulación de la calidad y así lograr una mejoría en el producto y optimización en los servicios. A su vez el control total de calidad implica una visión completa de los conceptos totales y si no se cumplen los requisitos no se fabrican los productos.

### **Reseña histórica de la calidad.**

En diversos países la calidad es algo de suma importancia por la agresividad del mercado mundial grandes ejemplos son Alemania con su gran calidad de producción, EUA, y Japón que por falta de recursos busco materia prima que no podía producir internamente en otros países pero mejoró la calidad. Así mismo los estándares de calidad se elevaron y se tomó en cuenta los procesos desde la manufacturación hasta la entrega y servicio al cliente.

### **Personajes y épocas en el desarrollo de técnicas y filosofías de la Calidad.**

En la historia ha habido grandes personajes que han buscado el significado y mejoramiento del concepto de la calidad, entre ellos están Joseph Juran que veía la calidad como la falta de deficiencias desde que se manufactura hasta la entrega del producto y servicio.

Encontramos a William E. Deming, que al llegar a un Japón dañado por la segunda guerra mundial, asesorarlo y allí crear el concepto de calidad total también fue contratado por EUA y se convirtió en un gran conferencista reconocido internacionalmente, el mejor el concepto de calidad asesorando calculando estadísticas durante la guerra, en Japón y Estados Unidos. Su sistema se trataba del cálculo de estadísticas en el que se identificaban los errores. Philip B. Crosby entra en esta categoría por su concepto empresarial el cual se basa en la inspección de la calidad que busca la satisfacción del cliente, el creía que la calidad se puede medir y utilizar. Kaoru Ishikawa también contribuyo con estadísticas, la cual recolectaba datos, elaboraba presentaciones y hacia diagramas de Pareto, lo que se buscaba era encontrar las variaciones de la calidad y mejorar esos puntos.

### **Paradigmas de la calidad. Fundamentos y Filosofías de calidad.**

Lo que buscan las empresas por medio de la calidad en sus productos es que los consumidores prefieran los productos de la misma en un mercado extenso. Por ello se basan en algunos argumentos como: El cliente debe recibir tanto un buen producto, buen servicio y buena atención; Es necesario capacitar a quienes atienden a los consumidores ya que esto garantiza la satisfacción total; La perfección en todo el proceso es vital ya que esto deja una imagen de la calidad tanto del producto como del servicio; tanto la calidad del producto es importante como el servicio ya que se valora mucho la atención al cliente; la calidad supera a la publicidad en lo que a marketing se refiere ya que al dar un buen producto y servicio las personas hablaran de esto y será publicidad gratuita; cuando la calidad del servicio es excelente los clientes tienden a ser más comprensivos; Los servicios deben adecuarse al tipo de cliente ya que al hacer el servicio rígido este se vuelve impersonal y aunque mejore tiempos de atención no nos dará una imagen clara de las necesidades del cliente.

Estos puntos nos llevan a distinguirnos de los competidores en el mercado y hacer que el cliente prefiera tanto los productos y servicios que se ofrecen.

### **Control de calidad y control total de calidad (organización y operación de un sistema de control total de calidad).**

El control de calidad trata de monitorear con programas, herramientas o técnicas para mejorar los productos y servicios haciendo que estos mejoren continuamente ya que la calidad es importante para los consumidores y en sus necesidades y preferencias se debe bazar este control de calidad.

### **Estandarización, confiabilidad, aseguramiento de calidad y círculos de**

#### **Control de calidad (trabajo en equipo).**

Lo principal que influye en la calidad son los siguientes puntos: Los mercados debido a la dependencia de la superación de la competencia mundial; El dinero ya que de acuerdo al capital es la mejora que puede aplicarse a la calidad; La administración pues de acuerdo a la organización mejora la efectividad y calidad; El personal es vital ya que el asesoramiento y capacitación de este resultara en la mejora del proceso y atención al cliente; la motivación del personal y la empresa lograra estandarizar sus metas; Los materiales y la forma de la producción de estos deben ser óptimos y de buena calidad; Las máquinas y mecanismos están presentes en la elaboración y a veces en la atención al cliente y deben funcionar de manera efectiva y optimizada; Los métodos de información pues es fundamental tener un concepto claro y actual de los estándares de la rama en la que se encuentra la empresa y esto hará que tengamos claro lo que se requiere del producto actualmente ya que estos requerimientos aumentan rápidamente.

#### **Organización y principios básicos de operación de los círculos de calidad.**

Los círculos de calidad son muy utilizados ya que se basan en que los trabajadores compartan sus conocimientos acerca de las deficiencias y así habrá integración y el personal se verá más involucrado en el mejoramiento. Así se detectan errores y se buscan soluciones.

### **Características y cualidades de liderazgo.**

Este es un punto de suma importancia pues y las cualidades buscadas en un líder son:

La comunicación: estar abierto a las ideas del equipo de trabajo, críticas y comentarios, así como motivar y establecer su visión y la del equipo. La influencia: No se vale solo de su posición de dar

órdenes sino también en la inspiración. La inteligencia emocional: conoce totalmente a su equipo tanto sus limitaciones, fortalezas y sentimientos. Pensamiento estratégico: Tiene clara la finalidad y las metas para el equipo. Conocimiento y experiencia: debe tener un conocimiento de su campo ya que esto es importante para la solución de posibles problemas futuros. La confianza: Debe inspirar confianza con sus actos y ética, no solo deben confiar en él, él debe confiar en su equipo. Y por último el compromiso y la pasión lo cual debe lograr que todos sientan que los logros son de equipo.