



**Nombre del alumno:**

**Audelí Joaquín Velázquez**

**Nombre del profesor:**

**Lic. Lepe Arriaga Icel Bernardo**

**Nombre del trabajo:**

**Ensayo**

**Materia:**

**Calidad total y productividad**

**Licenciatura:**

**Ingeniería en sistemas computacionales**

**Grado: tercer cuatrimestre**

**Grupo: "A"**

## Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>Concepto de calidad, control de calidad y control total de calidad.....</b>	<b>4</b>
<b>Reseña histórica de calidad.....</b>	<b>4</b>
<b>Personajes y épocas en el desarrollo de técnicas y filosofía de la calidad.....</b>	<b>4</b>
<b>Paradigma de la calidad, fundamentos y filosofía de calidad.....</b>	<b>5</b>
<b>Control de calidad y control total de calidad (organización y operación de un sistema de control total de calidad).....</b>	<b>5</b>
<b>Factores que fundamentan el control total de calidad. Estandarización, confiabilidad, aseguramiento de calidad circulo de control de calidad (trabajo en equipo).....</b>	<b>6</b>
<b>Organización y principios básicos de operación de los círculos de calidad (metodología para la detección, selección de análisis de un tema y problema sujeto a un estudio).....</b>	<b>6</b>
<b>Características y cualidades de liderazgo.....</b>	<b>6</b>
<b>Conclusión.....</b>	<b>7</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>8</b>

## INTRODUCCION

Sinceramente esta materia está muy interesante y que contiene temas muy relevantes enfocados a una empresa en lo que es calidad de los productos o servicios, como es que la calidad forma parte esencial para que una empresa tenga más posibilidades de que crezca.

También veremos que tan solo una palabra como calidad puede ayudar a un país que quedó destrozado por la guerra con la ayuda de un profesional pudo salir a delante, y que ahora es potencia mundial a pesar de su situación geográfica pobre.

Hubo personajes que se dedicaron a darle sentido y aportar algo a la sociedad o bueno eso es lo que cree y describieron varias técnicas el cual describiremos a continuación.

## IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

### Concepto de calidad, control de calidad y control total de calidad.

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer su necesidad y así también cumple un requisito de cualidad.

Para una empresa es muy importante la calidad ya que entre más calidad tendrá un servicio o producto siempre habrá un consumidor dispuesto a pagar el costo del mismo. Lo que es calidad también tiene que ver desde su elaboración hasta el consumidor final ya que si uno de esos está mal, siempre va a ver una brecha entre la elaboración y el consumidor final ya que no cumpliría su objetivo el cual fue hecho.

La palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*. Por otro lado si lo comparamos en la vida de una persona la calidad puede entenderse también como la ausencia de carencias. Como mencionamos anteriormente la calidad es la ausencia de carencias pero para ello es necesario que tomemos en cuenta control de calidad, que si lo relacionamos a la empresa van a necesitar la implementación de programas, mecanismo, herramientas, técnicas y hasta estrategias para asegurar el futuro que por lo mismo la mejora continua de calidad de producto o servicio

### Reseña histórica de calidad

El control de calidad se practica desde hace tiempo, en muchos países pero en esta ocasión hablaremos de un país llamado Japón tal vez, quizás el tamaño de nuestro estado, al terminar la segunda guerra mundial aquel país quedo desbastado por las bombas lanzado en ese país, ya que si bien sabemos ese país su no cuenta con riqueza natural, pues tuvieron mucho trabajo que hacer para que su país se restaurara comprando materia prima en el extranjero y des pues volver a entregar el producto final, es así como a qué país salió adelante, con la calidad de sus productos pues no solamente tobo grandes logros si que se posiciona como potencia mundial compitiendo con grandes países.

### Personajes y épocas en el desarrollo de técnicas y filosofía de la calidad

Existen muchos personajes que han dejado huella a lo que se refiere la calidad en este caso tenemos a:

a).- **Joseph Juran** crea una trilogía el cual es:

Planeación de calidad

Control de calidad

Mejoramiento de calidad

b).- **William E Deming**

Diseño estadística que podían mejorar la calidad de los materiales de guerra en aquel entonces. Eso hizo que los japoneses les interesara sus trabajos para que aquel país saliera a delante y como pudimos darnos cuenta Japón se posiciona como potencia.

c).- **Philip B Crosby**

Este se basa en las creencias de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, el lo considera una herramienta para competir con el mundo globalizado y promueve 14 pasos.

d).- **Kaoru Ishikawa**

Simplifica métodos estadísticos par el control de calidad en la industria a nivel general, establece que diagramas causa y efecto como una herramienta tanto en el área de ventas y administrativas la compañía en si hasta la vida del personal.

### **Paradigma de la calidad, fundamentos y filosofía de calidad**

Se clasifica en 7 y son:

- 1.- Buen servicio del personal a cliente lo que interesa conseguir es su fidelización.
- 2.- No es necesario capacitar ni formar, los que brindan un buen servicio basta con una actitud positiva
- 3.- El encargado es el responsable de atender al cliente.
- 4.- El cliente valora mucho que lo reciban con un trato digno de un cliente.
- 5.- Invertir en publicidad es muy importante pero no es así por que los clientes mismos poden servir como publicidad gratuita para la empresa.
- 6.- Realizar trabajos perfectos.
- 7.-Mis esquemas de servicios pueden ser flexibles

De lo anterior podemos extraer más elementales estos serían crear una relación con el cliente para fortalecer nuestra actividad empresarial.

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

El control total de calidad siempre será para mejorar la calidad del servicio para así tener buenas ganancias o dicho de otro modo la empresa tendrá un superávit. La calidad es el factor más importante para que los clientes prefieran satisfacer tanto sus necesidades como una buena opción de compra.

**Factores que fundamentan el control total de calidad. Estandarización, confiabilidad, aseguramiento de calidad círculo de control de calidad (trabajo en equipo)**

Los factores que influyen en esto son:

Mercado dinero

Administración

Personal

Motivación

Materiales

Máquinas y mecanismos

Métodos modernos de información

Requisitos crecientes del producto

**Organización y principios básicos de operación de los círculos de calidad (metodología para la detección, selección de análisis de un tema y problema sujeto a un estudio.**

Podemos mencionar en esto que cada trabajador se integra a un equipo de trabajo para poder problemas de coordinación, productividad y por su puesto la calidad, esto es con la finalidad de mejorar ya sea los productos o procesos que si bien lo podemos llamar circulo de calidad.

**Características y cualidades de liderazgo**

El liderazgo no tiene nada que ver con la capacidad de mandar

Las cualidades de un líder deben ser:

Comunicación

Influencia

Inteligencia emocional

Pensamiento estratégico

Conocimiento y experiencia

Confianza, compromiso y pasión

## **Conclusión**

Me di cuenta que la calidad de las cosas como en la vida personal tiene que ver mucho porque nos identifica las clase de persona que somos hora bien si lo comparamos con la de una empresa igual tiene mucho que ver porque de ello va a depender si me jora su productividad esto también muy de la mano con el liderazgo de cada persona.

## Bibliografía

Calidad total y productividad