



ALUMNA: DEYSI MONTERO CHABLE

MATERIA: CONTROL TOTAL DE CALIDAD

ACTIVIDAD: ENSAYO

LIC.: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DOCENTE: HERMILO RÍOS

En este presente ensayo hace referencia a la importancia de lo que es la calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. La calidad del servicio prestado por una determinada empresa es asociada a su cualidad en relación a la percepción de satisfacción y la calidad de un producto en general se refiere a la cualidad y durabilidad del bien. La calidad, en relación a los productos y / o servicios, tiene varias definiciones, como que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares, la relación costo / beneficio, etc. En el cual una visión actual del concepto de calidad en Marketing indica que calidad no es entregar al cliente lo que quiere, sino entregar lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido. Existe también el control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios. Estos conceptos se utilizan en diversas áreas a través de indicadores de calidad, como los estándares o normas de calidad, por ejemplo, ISO 9000, ISO 14000, y otros, definidos por la Organización Internacional de Normalización desde 1947. El control de la calidad es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida. Establecer un control de calidad significa ofrecer y satisfacer a los clientes al máximo y conseguir los objetivos de las empresas. Para ello, el control de calidad suele aplicarse a todos los procesos de la empresa. En primer lugar, se obtiene la información necesaria acerca de los estándares de calidad que el mercado espera y, desde ahí, se controla cada proceso hasta la obtención del producto/servicio, incluyendo servicios posteriores como la distribución. El concepto de Calidad ha ido evolucionando y experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos por «Calidad Total», también denominada «Excelencia». Si ponemos en marcha una visión retrospectiva podemos constatar que el concepto de calidad se ha ido ampliando progresivamente con el paso del tiempo. En los inicios, el enfoque apuntaba directa, y casi exclusivamente, a la calidad del producto. Poco a poco, se fue dirigiendo hacia los clientes, hasta llegar a la actualidad, en la que cada vez han tomado mayor protagonismo los grupos de interés para la organización: clientes, accionistas, profesionales de la plantilla, proveedores y sociedad en general. La Calidad Total o Excelencia puede definirse como una estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, normalmente empleados,

accionistas y la sociedad en general. El proceso de mejora continua (PMC) sirve para mejorar las empresas de forma constante sin necesidad de realizar grandes cambios. Este sistema fomenta los cambios a pequeña escala, más que las innovaciones rompedoras. Puede decirse que el proceso de mejora continua no es tanto un sistema estructurado como una cierta forma de pensar que conforma la cultura empresarial: todos los empleados incluyen entre sus tareas la de realizar propuestas para optimizar su departamento. Six sigma o seis sigma, como es conocida en español, es una filosofía de trabajo que nació como una metodología de mejora y solución de problemas complejos. Su creador fue el doctor Mikel Harry, el cual la desarrolló como una herramienta de control y disminución de la variación en los procesos. A partir de ese entonces su concepto ha evolucionado a través de múltiples aportes hasta convertirse en una filosofía puesta en práctica en los procesos de más alto desempeño. Six sigma es una métrica que permite medir y describir un proceso, producto o servicio con una capacidad de proceso extremadamente alta (precisión del 99,9997%). Six sigma significa «seis desviaciones estándar de la media», lo cual se traduce matemáticamente a menos de 3,4 defectos por millón. El principal propósito del Six sigma es lograr la satisfacción de los clientes, en ese orden se enfoca en comprender sus necesidades, recolectar información, y por medio de un análisis estadístico encontrar oportunidades de mejora, una mejora consistente. Una vez implementado y logrado Six sigma el control de calidad se hace innecesario, dado que estamos hablando de procesos con los más altos niveles de desempeño, las características más relevantes de Six sigma y que se contrasta fuertemente en la práctica, sea aquella de que la calidad se asegura en los procesos y no en las inspecciones. En ese orden la calidad se genera y se controla en los procesos; además de esta, Six sigma tiene otros principios, por ejemplo:

- Debe capacitarse a todo el personal en Six sigma.
- La aplicación de Six sigma tiene un enfoque proactivo.
- Six sigma es una metodología sistemática y de herramientas estructuradas.
- Debe trabajarse desde las características críticas hasta asegurar todas las variables de los procesos.

El objetivo principal de esta estrategia de mercado es lograr casi la perfección de los niveles de desempeño en un proceso determinado y para un producto específico. Este sistema de mejora promueve los objetivos en el corto plazo. Esto último permite una reducción de los reclamos por parte de los clientes, disminución de costos, mejoras en la comunicación con los clientes y aumento de la confiabilidad y fidelidades éstos. En otras palabras, la estrategia six sigma responde tanto a las necesidades de la empresa como a las del cliente.

En conclusión, la calidad depende del servicio que de una organización para ofrecer y satisfacer a sus clientes para así poder lograr sus objetivos

INVESTIGACIÓN

LA CALIDAD

La calidad es un atributo muy tenido en cuenta en la mayoría de casos. Además, también es un adjetivo que se utiliza como un instrumento de venta a la hora de aplicarlo a cualquier servicio, producto, o marca.

Existen diferentes puntos de vista en lo que a calidad se refiere. Ejemplo de ello, sería ofrecer determinados valores a los clientes a diferencia de otras marcas, ofrecer continuas mejoras en los productos, o servicios, generar procesos de trabajo que tengan una gran aceptación entre todos los trabajadores, valorar las opiniones de los clientes y cumplir sus expectativas, obtener beneficios y gratificaciones sobre la utilización de algún servicio.

CONTROL TOTAL DE CALIDAD

La definición de control de calidad, y por derivación, de control de calidad de una empresa, nos dice que se trata del conjunto de herramientas, acciones o mecanismos que tienen como objeto la identificación de posibles errores en los distintos procesos de la empresa, y la eliminación del producto o servicio en que se detectan.

CALIDAD TOTAL

La Calidad Total o Excelencia puede definirse como una estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, normalmente empleados, accionistas y la sociedad en general

MEJORA CONTINUA

Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportuna, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

A menudo asociada con metodologías de proceso, la actividad de mejora continua proporciona una visión continua, medición y retroalimentación sobre el rendimiento del proceso para impulsar la mejora en la ejecución de los procesos.

QUÉ ES SIX SIGMA

Conceptualmente, six sigma puede tener diversos significados; para efectos prácticos nos centraremos en dos:

- Desde un punto de vista estadístico: Six sigma es una métrica que permite medir y describir un proceso, producto o servicio con una capacidad de proceso extremadamente alta (precisión del 99,9997%). Six sigma significa «seis desviaciones estándar de la media», lo cual se traduce matemáticamente a menos de 3,4 defectos por millón.

¿PARA QUÉ SE IMPLEMENTA SIX SIGMA

El principal propósito del Six sigma es lograr la satisfacción de los clientes, en ese orden se enfoca en comprender sus necesidades, recolectar información, y por medio de un análisis estadístico encontrar oportunidades de mejora, una mejora consistente.

Una vez implementado y logrado Six sigma el control de calidad se hace innecesario, dado que estamos hablando de procesos con los más altos niveles de desempeño, dado que Six sigma permite:

- Asegurar la calidad en cada puesto de trabajo (control innecesario).
- Formar personas capaces de mejorar la calidad.
- Asegura la sostenibilidad y rentabilidad de los negocios.
- Diseñar y desarrollar procesos, productos y servicios capaces.

PRINCIPIOS DE SIX SIGMA

Quizá una de las características más relevantes de Six sigma y que se contrasta fuertemente en la práctica, sea aquella de que la calidad se asegura en los procesos y no en las inspecciones. En ese orden la calidad se genera y se controla en los procesos; además de esta, Six sigma tiene otros principios, por ejemplo:

- Debe capacitarse a todo el personal en Six sigma.
- La aplicación de Six sigma tiene un enfoque proactivo.
- Six sigma es una metodología sistemática y de herramientas estructuradas.
- Debe trabajarse desde las características críticas hasta asegurar todas las variables de los procesos. (AMEF)