



ALUMNO: RONAL JOSMAR MARTINEZ SOLANO

MATERIA:

LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TAREA: INVESTIGACION Y ENSAYO

GRADO: 7TO CUATRIMESTRE.

VILLAHERMOSA TABASCO, DICIEMBRE 2020.

CREO QUE UN GRAN MAESTRO ES UN GRAN ARTISTA Y HAY TAN POCOS COMO HAY GRANDES ARTISTAS. LA ENSEÑANZA PUEDE SER EL MÁS GRANDE DE LOS ARTES YA QUE EL MEDIO ES LA MENTE Y ESPÍRITU HUMANOS (JOHN STEINBECK)

INVESTIGACION

¿Qué es la calidad?: 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. Un claro ejemplo es que la calidad indica que 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.

¿Qué es el control de calidad?: El control de la calidad es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida. Así mismo consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.

¿Qué es calidad total?: Es una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés. Estos grupos de interés suelen estar formados normalmente por: empleados, accionistas y la sociedad en general.

Mejora continua: 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. El resultado de estas pequeñas mejoras se refleja en el aumento de la calidad del servicio, los productos y los procesos.

¿Qué es six sigma?: 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. El resultado de estas pequeñas mejoras se refleja en el aumento de la calidad del servicio, los productos y los procesos.

¿Para que 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: Liderazgo comprometido de arriba hacia abajo: Esta metodología implica un cambio en la forma de realizar las operaciones y de tomar decisiones. La estrategia se apoya y compromete desde los niveles más altos de la dirección y la organización.

Estructura directiva que incluye personal a tiempo completo: La forma de manifestar el compromiso por seis sigmas es creando una estructura directiva que integre líderes de negocio, de proyectos, expertos y facilitadores. Cada uno de los líderes tiene roles y responsabilidades específicas para formar proyectos de mejora.

Formación/entrenamiento: Cada uno de los actores del programa de seis sigma requiere de formación y entrenamiento específicos. Varios de ellos deben poseer un entrenamiento amplio, conocido como «currículum de cinturón negro».

Acreditación orientada al cliente y enfocada a los procesos: Esta metodología busca que todos los procesos cumplan con los requerimientos del cliente y que los niveles de calidad y desempeño cumplan con los estándares de seis sigmas. Al desarrollar esta metodología se requiere profundizar en el entendimiento del cliente y sus necesidades. Con base en ese estudio sobre el cliente se diseñan y mejoran los procesos.

Dirigida con datos: Los datos y el pensamiento estadístico orientan los esfuerzos de esta metodología- Los datos son necesarios para identificar las variables de calidad y los procesos y áreas que tienen que ser mejorados.

Metodología robusta: Se requiere de una metodología para resolver los problemas del cliente, a través del análisis y tratamiento de los datos obtenidos.

Los proyectos generan ahorros o aumento en ventas.

El trabajo se reconoce.

Proyectos largos: Seis sigmas es una iniciativa con horizonte de varios años, con lo cual integra y refuerza otros tipos de iniciativa.

Comunicación. Los programas de seis sigmas se basan en una política intensa de comunicación entre todos los miembros y departamentos de una

organización, y fuera de la organización. Con esto se adopta esta filosofía en toda la organización.

7 herramientas básicas de la calidad:

- ✚ Diagrama de Ishikawa, también conocido como espina de pescado o diagrama de causa-efecto, nos sirve para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios.
- ✚ Hoja de verificación o comprobación, se utiliza para reunir datos basados en la observación del comportamiento de un proceso con el fin de detectar tendencias, por medio de la captura, análisis y control de información relativa al proceso.
- ✚ Gráfico de control, sirven para poder analizar el comportamiento de diferentes procesos y poder prever posibles fallos de producción mediante métodos estadísticos. Se utilizan en la mayoría de los procesos industriales.
- ✚ Histograma, Se utilizan para relacionar variables cuantitativas continuas. Para variables cuantitativas discretas las barras se dibujan separadas y el gráfico se llama diagrama de frecuencias, porque la variable representada en el eje horizontal ya no representa un espectro continuo de valores, sino valores cuantitativos específicos, igual que ocurre en un diagrama de barras, usado para representar una característica cualitativa o categórica.
- ✚ Diagrama de Pareto, también llamado curva cerrada o Distribución A-B-C, es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras. Permite asignar un orden de prioridades.
- ✚ Diagrama de dispersión, Se emplea cuando una o varias variables está bajo el control del experimentador
- ✚ Muestreo estratificado, Es una forma de representación estadística que muestra cómo se comporta una característica o variable en una población a través de hacer evidente el cambio de dicha variable en subpoblaciones o estratos en los que se ha dividido. Consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos respecto a característica a estudiar y que no se solapan.

ENSAYO DE CALIDAD

INTRODUCCION

En este trabajo hablaremos sobre la calidad, aunque esta tiene un sinfín de definiciones, nos enfocaremos más sobre las empresas y sus productos ya que la calidad es una de las palabras más de moda dentro del mundo de la gestión empresarial. Es difícil encontrar a algún directivo que no esté interesado en la misma

DESARROLLO

La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo.

La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos.

La gestión de la calidad ha ido evolucionando con el paso del tiempo y ha ido incorporando nuevas ideas, así como rechazando aquellas que se han quedado obsoletas. Se puede decir que la filosofía sobre la calidad ha pasado por cuatro fases distintas, cada una de ellas correspondiente a un paso más en el camino hacia la gestión de la calidad actual.

Un sistema de gestión de calidad busca Satisfacción del cliente: la finalidad de la implantación de un sistema de gestión de la calidad es poder cumplir las expectativas del cliente.

Obtención de nuevos clientes: el cumplimiento de los estándares que un sistema de gestión de la calidad determina, da seguridad ante clientes potenciales. Mejora en la organización de los procesos de la empresa: los procesos que se llevan a cabo en la actividad productiva siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado.

Diferenciación de la competencia: una empresa que se encuentre certificada va a destacar por encima de su competencia. El hecho de contar con un sistema de gestión de la calidad certificado proyecta una imagen positiva ante los clientes potenciales que hace que la empresa prevalezca frente a otras.

Reducción de costes sin que afecten a la calidad: es posible mejorar la calidad de un producto o servicio sin que la calidad del mismo se vea afectada.

Cumplimiento de requisitos de la Administración pública: contar con la certificación en las normas ISO es un requisito para entrar en cualquier concurso de la Administración Pública sin el cual no se puede optar a participar en él.

Cumplimiento de exigencias derivadas de la pertenencia a un grupo: en algunas empresas, la mayoría multinacionales, la certificación del sistema de gestión de la calidad es un requisito indispensable para formar parte del grupo y asegurarse de que ningún componente baja la guardia en materia de calidad de producto o servicio.

CONCLUSION

La calidad se ha convertido en un aspecto trascendental dentro de las organizaciones en los últimos años, por lo que su importancia ha sido reconocida y sus directrices han sido aplicadas en gran cantidad de empresas alrededor del mundo, esta además ha venido evolucionado en la búsqueda de aspectos que permitan mayor crecimiento de las instituciones, así como, mayor satisfacción del cliente.