



Nombre del alumno:

Mariela Verenice Sánchez Santiago.

**Nombre del profesor: D. Ed. JOSÉ
MANUEL ORTIZ SÁNCHEZ**

**Nombre del trabajo: Ensayo
“Conceptos básicos y filosofías de la
calidad”**

PASIÓN POR EDUCAR

Materia: Administración de la calidad.

Grado: 2 do Cuatrimestre.

Ocosingo, Chiapas 26 de Marzo del 2021.

Conceptos básicos y filosofías de la calidad.

Introducción

En la filosofía de la Calidad se analiza las virtudes y cualidades que debe reunir un producto o servicio. La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar en la sociedad humana y el grado en que la satisfacción del cliente se mantiene. Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino 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.

Así mismo el control de calidad es el conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores.

La función principal del control de calidad es asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad. Existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. Como tal, la función consiste en la recolección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

Todo producto que no cumpla las características mínimas para decir que es correcto, será eliminado, sin poderse corregir los posibles defectos de fabricación que podrían evitar esos costos añadidos y desperdicios de material.

Para controlar la calidad de un producto se realizan inspecciones o pruebas de muestreo para verificar que las características del mismo sean óptimas. El único inconveniente de estas pruebas es el gasto que conlleva el control de cada producto fabricado, ya que se eliminan los defectuosos, sin posibilidad de reutilizarlo.

Funciones de la gestión de calidad

Es el resultado de un conjunto de esfuerzos coordinados y orientados a un fin específico, que en este caso es la mejora continua de los procesos. Quienes llevan a cabo tales acciones son los integrantes de las empresas, cada uno en su papel y nivel jerárquico, aunque sin duda orientados e impulsados por la alta dirección y los jefes de departamento. Departamento de Calidad es aquella área que se ocupa de asegurar el cumplimiento de la política de la empresa en este campo. Es decir, verifica que los objetivos que se han planteado en las etapas previas se cumplan dentro de los plazos previstos y con los recursos que han sido asignados.

Como todo proceso, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad necesita una autoridad o figura visible dentro del mapa corporativo. Esta persona debe estar acompañada de uno o varios grupos de colaboradores. Estos colaboradores son los que conforman el Departamento de Calidad, al que se le delegan funciones como las que mencionamos a continuación:

Liderar proyectos para asegurar la calidad en la empresa. Esto incluye elementos como análisis de riesgos, acciones de verificación, elaboración de reseñas de diseño y auditorías.

Impulsar la interacción entre los equipos que participan de una manera u otra en los procesos de mejora continua. Es importante que cada integrante sea consciente del

papel que juega en el conjunto de la empresa y que, además, conozca el del resto de colaboradores.

Administrar la documentación relacionada con los procesos de calidad y los marcos legales y jurídicos que los sustentan.

Velar por el adecuado entrenamiento y la formación del personal de la empresa.

Participar activamente en los procesos de diseño y elaboración y en el lanzamiento de nuevos productos.

Sistemas de gestión de la calidad

Un **Sistema de Gestión de Calidad** es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de **calidad**, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción. Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes: Estructura Organizacional, Planificación (Estrategia), Recursos, Procesos y Procedimientos.

Componentes y principios de la 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.

La calidad aparece como principio de una organización en el siglo XXI y está vinculado a aquella empresa moderna que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de organización son las grandes premisas a transmitir por la alta dirección de la empresa. Los ocho principios de gestión de la calidad son los siguientes:

Principio 1: Enfoque al Cliente: La empresa debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informado.

Principio 2: Liderazgo: El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización.

Principio 3: Participación del personal: La motivación del personal es clave, así como que una organización disponga de un plan de incentivos y de reconocimientos. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización podrá conseguir el compromiso del personal.

Principio 4: Enfoque basado en procesos: El cambio reside en la concepción de "organización". Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos para poder crear valor a los clientes. Principio

5: Enfoque de sistema para la gestión: “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos

Principio 6: Mejora continua: “La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión “Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información”.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor “Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

Normas de calidad

Las normas de calidad son reglas, directrices o características que debe cumplir un producto o servicio (o sus resultados) para garantizar la **calidad** del mismo.

Una norma de calidad es un papel, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido (nacional o internacional), que se proporciona para un uso común y repetido, una serie de reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados, con el fin de conseguir un **grado óptimo** de orden en el contexto de la calidad. Las principales organizaciones internacionales, emisoras de normas de calidad son: ISO (Organización Internacional de Estándares).

UNIDAD II

ELEMENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

Enfoque al cliente.

Cada vez que interactuamos con un cliente existe la posibilidad de crear más valor para éste. Comprender las necesidades presentes y futuras, tanto de los clientes como de otras partes interesadas como por ejemplo proveedores, garantiza el continuo éxito de una organización.

Teniendo claro que nuestro objetivo principal es satisfacer a nuestros clientes, debemos seguir unos pasos en nuestro Sistema de Gestión (SG): Conocer con exactitud quiénes son nuestros clientes: Generalmente, conocemos a nuestros clientes externos puesto que son los que pagan por nuestros productos y servicios.

Verificar que conocemos con claridad lo que el cliente necesita y desea: Como empresarios podemos pensar que realmente sabemos lo que nuestro cliente necesita y desea, sin embargo, varios análisis de ciertas empresas muestran descontento por parte de los clientes al no resolver correctamente sus necesidades. Comprobar la satisfacción del cliente: Aunque en ocasiones es complicado, hay herramientas e indicadores que permiten medir la satisfacción del cliente.

Conseguir que toda la organización conozca las necesidades y requerimientos del cliente.

Liderazgo y compromiso de alta dirección

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización; promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.

Costos de la calidad

Se entiende por Costos de Calidad al dinero destinado para obtener la Calidad requerida en un bien, producto o servicio, que este posea las características necesarias dadas por el cliente (evitando, previniendo o detectando los errores, inspeccionando los procesos, etc.), y también lo que cuestan los errores producidos.

