



**Nombre del alumno: César Alberto  
Altuzar Hernández**

**Nombre del profesor: José Manuel  
Ortiz**

**Nombre del trabajo: Ensayo**

**Materia: Administración de la calidad.**

**Grado: 2do cuatrimestre**

**Grupo: A**

Comitán de Domínguez Chiapas a 15 de marzo de 2021.

## INTRODUCCION

En este ensayo se hablara de la administración de calidad es una actividad aplicada en todas las empresas y es de gran importancia, esto define que tanta credibilidad y clientes tendrá.

La calidad es lo que el cliente espera recibir ya sea de un producto o servicio por lo que está dispuesto a pagar el cual cumpla con todas sus expectativas y necesidades pero como las necesidades de uno no son las mismas que otro debemos de tener en cuenta que todos no tenemos los mismos gustos es por eso que desde el personal hasta la infraestructura debe de trabajar en conjunto para satisfacer el cliente y diferenciar de la competencia.

## DESARROLLO

Desde el inicio de la industria, la calidad se planteó como forma de medir las Características del producto en relación con las funciones para las que fue fabricado, es por eso que existen reglas que se deben de cumplir, para que la empresa de ventas o servicios sea de calidad.

En el caso de las funciones de la gestión de calidad no inicio por si sola todo llevo un proceso de un conjunto de esfuerzos coordinados y orientados a un mismo fin, que es la mejora continua de procesos, es muy importante saber el papel que se desempeña en la empresa, tener en cuenta el nivel jerárquico y respetarlo.

Calidad, son actividades empresariales, planificadas y controladas. Que tienen que ser un conjunto para poder lograr la calidad.

En la calidad existen principios:

Enfoque al cliente: saber las necesidades actuales y futuras es decir saber las tendencias que se aproximan. Liderazgo: líder que tenga la camisa puesta para la empresa y pueda sacar adelante a su personal. Participación del personal: principal función del líder que motive a su personal a ser mejores cada día, eso tendrá beneficios para la atención a los clientes.

Normas de calidad

- ISO 20000
- ISO 27000
- ISO 9000
- CMMI

Siempre hay que tener enfoque en el cliente, como se menciona anteriormente no todos los clientes tienen los mismos gustos ni las mismas necesidades, siempre tener claro nuestro objetivo.

Es necesario comprobar la satisfacción del cliente, de qué forma? Una de las más comunes es a través de encuestas, hacer una serie de preguntas, también se puede por llamada telefónica, mensaje de texto. Etc.

## CONCLUSION

La calidad se ha convertido muy importante dentro de las organizaciones, por lo que su importancia a sido reconocida y aplicada a diferentes empresas.

La Normalización dentro de una empresa fija las bases para el presente y el futuro con el propósito de establecer un orden para el beneficio de todos los interesados, esta normalización puede ser aplicada a cualquier empresa y puede ser adaptada a los requerimientos particulares de cada organización.

La aplicación de normas busca la mejora del funcionamiento y la eficiencia en la utilización de los recursos, lo que bien llevado puede conducir a la reducción de costos. Las Normas ISO son un referente de calidad a nivel mundial y permiten a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para la sobrevivencia de las empresas en un mundo globalizado.

Es decir que si la empresa ha pasado por las normas ISO, tendrá 100% de credibilidad y calidad para los clientes.