



**Mi Universidad**

**Ensayo**

*Nombre del Alumno: Manuel Ortiz Albores*

*Nombre del tema: Actividad 1. Ensayo*

*Parcial: 1*

*Nombre de la Materia: Control total de calidad*

*Nombre del profesor: Gerardo Garduño Ortega*

*Nombre de la Licenciatura: Administración y estrategia de negocios*

*Cuatrimestre: Séptimo*

*Comitán, Chiapas. 21 de septiembre de 2021*

## Introducción a la administración de la calidad.

En este ensayo se abordan seis temas en especial que van desde conceptos, filosofías, tendencias, ambiente de los negocios, procesos y componentes, esto basandonos en el tema principal que es la administración de la calidad.

Actualmente, escuchamos mucho sobre la palabra calidad, pero a veces es difícil saber cómo definirla ya que la percepción de la calidad ha ido evolucionando con el tiempo. Los cambios empezaron a partir de la segunda revolución industrial, cuando el modelo de fabricación cambió de talleres artesanales a fábricas, en este punto lo más importante era el volumen y anteriormente el artesano ponía todo su empeño para satisfacer al cliente.

En la década de los 30's, cambiaron la manera de producir, querían hacerlo con más calidad para evitar que los productos se descompusieran tanto y así mejorar en su confiabilidad. A partir de los 50's se dieron cuenta que la calidad no solo está en la parte operativa, sino que también se debe aplicar a la parte administrativa. En los 80's la participación de la administración introdujo de forma más participativa en la mejora de la calidad.

Al final llegamos a la conclusión que la calidad es el conjunto de cualidades que exhibe una persona o cosa; Es un juicio de valor subjetivo que describe las cualidades de un artículo; Aunque se suele decir que se trata de un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de calidad debido a la búsqueda de la mejora.

Los clientes externos son personas que no forman parte de nuestra empresa, pero que tienen un impacto en nuestros productos. Clientes internos son personas u organizaciones que forman parte de nuestra empresa.

En Japón están intraduciendo el elemento del mérito en su sistema de pago con la premisa de que el dinero por mérito hace que la gente trabaje. El método de contratación en Japón es familiar y, en muchos casos, de por vida, si la fábrica está bien gestionada, los empleados rara vez se van a otro lado. También ponen gran énfasis en la educación y la capacitación, especialmente en el control de calidad, ya que creen que beneficia tanto al individuo como a la empresa.

En Japón ya no hay gerentes que sean dueños de grandes empresas, después de la guerra se disolvieron los conglomerados y se democratizó el capital.

En Japón, los burócratas del Ministerio de Industria y Comercio Internacional hicieron bien en considerar que el gobierno debería estimular al sector privado, pero nunca controlarlo.

En Estados Unidos y Occidente, el énfasis está en el profesionalismo y la especialización; por lo tanto, los asuntos relacionados con el control de calidad se convierten en dominio exclusivo de los especialistas. En los países occidentales, cuando un especialista en control de calidad ingresa a la empresa, pasa directamente a la División C.C.E ese sistema es bueno para los especialistas en producción, pero desde el punto de vista de la empresa en general, es más probable que capaciten a personas con visión limitada.

Por otro lado, el método de Taylor sigue utilizándose en Estados Unidos y Europa, lo que sugiere que los especialistas e ingenieros formulan normas técnicas y laborales y que los trabajadores simplemente siguen las órdenes y los estándares establecidos para ellos.

En Estados Unidos y Europa Occidental, el sistema de compensación se basa en el mérito, es un sistema que paga más a quienes se desempeñan mejor sin importar una edad, así como la tasa de cambio de empleados es muy alta.

La inspección es una revisión del producto final, eliminando productos que no cumplen con las especificaciones del cliente, pero sin ningún tipo de plan de prevención o mejora, este proceso puede causar demotivación ya que admite que el operario lo hace mal y el verificador lo tiene que hacer bien.

El aseguramiento de la calidad es un sistema que enfatiza los productos desde su concepción hasta el momento de su envío al cliente y concentra sus esfuerzos en definir los procesos y actividades que permiten obtener los productos de acuerdo con las especificaciones del producto.

Hoy en día, muchos empresarios deciden certificar sus sistemas de gestión de la calidad a través de normas como UNE-EN ISO 9001, para lo cual contratan consultores que elaboran el Manual de Calidad y sus procedimientos para obtener un certificado de registro de empresa.

Un sistema de gestión de la calidad no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

Los factores que determinan la calidad de un producto están estrechamente relacionados con sus características físicas y rendimiento. En un servicio, los factores que determinan la calidad están vinculados a la percepción de los clientes. Fiabilidad del servicio: es la prestación del servicio prometido de forma coherente y correcta.

Para concluir, este tema es sumamente importante y que todas las empresas deben tener muy en claro porque la calidad es pieza clave para vender un producto u ofrecer algún servicio.