



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Sánchez Moreno Alondra Jacqueline

Nombre del tema: Introducción a la administración de la calidad

Parcial: 1era unidad

Nombre de la materia: Control total de calidad

Nombre del profesor: Garduño Ortega Gerardo

Nombre de la Licenciatura: Administración y estrategia de negocios

Cuatrimestre: 7mo cuatrimestre

Comitán de Domínguez, Chiapas a 20 de septiembre de 2021.

Introducción

En el presente trabajo se habla de la calidad, que se ha convertido desde hace algunos años en una de las estrategias más importantes para todas las empresas, a fin de seguir siendo competitivas en el mercado, ya que la buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, todas las instituciones, independientemente del tipo de que se trate, buscan mejorar su competitividad y se interesan en que los servicios brindados cumplan con las exigencias del público.

Sin embargo, debido a situaciones inadecuadas en la prestación del servicio, muchas de ellas no saben cómo establecer métodos para poder controlar la calidad cumpliendo con las normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del consumidor, es así que la calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde el control de la calidad donde se promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos, a un sistema de gestión de la calidad, donde el énfasis está en el enfoque al cliente, la gestión de los procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional, algunos lo confunden con un producto de unas cualidades inmejorable, pero la calidad va más allá de las características de un producto o servicio, por otra parte los japoneses comprendieron que la química, la física y las matemáticas son universales, por lo tanto aplicables en cualquier parte del mundo, pero en el caso de control de calidad, están en juego factores humanos y sociales, por lo mismo por muy buenos que fueran los métodos norteamericanos y británicos, no podían importarse al japon sin antes modificarlos, por lo que decidieron crear un método japonés elaborando sus propios métodos.

Introducción a la administración de la calidad

Actualmente se escucha mucho hablar de la palabra de calidad, pero en ocasiones es complicado saber de qué forma definirla ya que la percepción de la calidad ha evolucionado con el tiempo. por ello es importante tener claro como este concepto ha evolucionado a través del tiempo principalmente en el último siglo desde la segunda revolución industrial (1880-1914) hasta nuestros días. (antología control de calidad, 2021:8).

Es así que los fenómenos sociales y económicos se ajustaron a los paradigmas de producción, así como mejorar la confiabilidad de los productos, como resultado la western electric compay que fue una empresa que manufacturaba teléfonos para Bell Telephone, descubrieron la necesidad de sujetar la frecuencia de los fallos y reparaciones en sus instalaciones y el control estadístico de la calidad alcanzaba controlar el proceso de producción en condiciones estables y las técnicas de muestra ayudaron a los clientes afirmar la calidad de los insumos que se utilizaban, a pesar de ser contenido en los programas académicos, la colaboración de la administración introdujo de forma más representativa en la mejora de la calidad, con el renacimiento de la industria japonesa después de la segunda guerra mundial.

Al hablar de la calidad hace referencia a lo bueno y a lo malo o cualidad o propiedad, es así que compone el conjunto de cualidades que muestran a una persona o cosa, por otra parte, es un concepto moderno, un juicio de cuantía relativa que refiere cualidades de un elemento, ya que el hombre siempre ha tenido una percepción intuitiva de la calidad en razón de la exploración del perfeccionamiento.

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; de esta forma evolucionaron su concepción y su definición y fue adoptada como punto central de un modelo de administración. Edwards Deming, definió la calidad de los productos como un grado predecible de uniformidad que proporciona fiabilidad a bajo costo en el mercado, lo que resumió en la frase hacer las cosas bien, a la primera y siempre para Joseph juran, la calidad tiene que ver con la función que cumple el producto, pues calidad representa la adecuación del producto al uso requerido. (antología control de calidad, 2021:10).

Por otra parte, se habla de los clientes, que son aquellos que compran de otros, es decir son aquellas personas sobre quienes implican los procesos y los productos, en los que se pueden identificar dos tipos de clientes que son los clientes internos y externos, los clientes externos son las personas que no forman parte de la empresa, pero si repercuten los productos.

Así mismo en la filosofía oriental o japonesa, hace mucha constancia en el profesionalismo, ya que el profesionalismo es un legado del antiguo sistema de los gremios que se ha ido olvidando, porque la gente tiene capacidades muy grandes y el profesionalismo no sabe reconocerlos, por otro lado en la organización comercial japonesa las divisiones que informan directamente en las actividades comerciales como manufactura, diseño y mercado de compras, son dinámicos, ya que en japon se está introduciendo el elemento de virtud en su sistema de pagos, con el argumento de que el dinero hace que la gente trabaje en las empresas japonesas, cabe señalar que hacen hincapié en la educación y la capacitación, especialmente en control de calidad. en japon las enseñanzas de confucio aun profesan una fuerte influencia especialmente la de que el hombre es bueno por naturaleza, básicamente si todo se produce sin defectos, así mismo los burócratas del ministerio de industria y comercio internacional han tenido un buen desempeño considerando que el gobierno debe brindar estímulo al sector privado.

En los países occidentales persiste un viejo estilo de capitalismo, en que un puñado de capitalistas son dueño de cada empresa como sus accionistas mayoritarios y en estos casos los dueños pueden manejar la empresa directamente. en años recientes están acostumbrados a contratar gerentes de fuera y esperan que logre utilidades acorto plazo, se espera que el presidente tenga utilidades rápidas y se vigila su desempeño periódicamente. si este no está a la altura de previsto el presidente pierde su puesto. (antología control de calidad, 2021:15).

La calidad se desarrolla a las diferentes funciones empresariales y a todas las organizaciones, también a todos los servicios, los productos intermedios y a todos aquellos clientes tanto externos como internos, su origen es en japon y sus precursores es Deming y juran y la empresa se ve como una cadena suministradora de clientes.

En los principales enfoques de la calidad surge a finales del siglo XIX. una revisión o inspección del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones del cliente, pero sin ningún tipo de actividad de prevención ni planes de mejora el control estadístico de la calidad este lo genera w. Stewart , la variabilidad es inherente a la producción industrial aunque puede ser controlada mediante el empleo de técnicas estadísticas es un sistema que pone énfasis en los productos desde su diseño hasta el momento de enviarle al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos (antología control de calidad, 2021:17).

La calidad en mercados globales y dinámicos en que se mueven las empresas la competitividad de las mismas, gira sobre dos ejes que son la diferenciación en el precio o la diferenciación en los atributos del producto o servicio como prestaciones, particularidades, fiabilidad, conformidad y el cumplimiento de las normas preestablecidas, durabilidad, disposición del servicio como cortesía, competencia, rapidez, estética, aspecto, sonido, olor, sabor y tacto, e imagen. marca, prestigio.

Como ocurre en el día a día de las empresas, pueden darse distintos tipos de eventos fortuitos que puedan interrumpir las actividades de la empresa: productos defectuosos peligrosos para el medio ambiente, materias primas y stocks que puedan ser destruidos, las máquinas pueden sufrir averías, o los empleados sufrir accidentes laborales o domésticos. para prevenir semejantes problemas, habrá que contratar un seguro o invertir en la prevención d accidentes y daño al medio ambiente. (antología control de calidad, 2021:18).

En el sistema de gestión empresarial, se habla de una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo mediante un conjunto de elementos para así lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen a los clientes, como lo es el planear, controlar y mejorar aquellos elementos de la empresa y que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción.

El proceso de certificación de registro de empresa, se inicia tras la recepción de la solicitud, visita de los auditores para el análisis de la documentación y posterior informe con las observaciones detectadas, visita previa. a continuación, la empresa presenta un plan de acciones correctivas dirigido a subsanar las no conformidades detectadas en la auditoría. por último, la concesión, los servicios de la entidad certificadora evalúan el informe de auditoría y el plan de acciones correctivas, procediendo en su caso, a la concesión del certificado de registro de empresa y del certificado internacional, en su caso. (antología control de calidad, 2021:19).

En la estructura organizacional se dice que es la jerarquía de funciones y responsabilidades que concreta una organización para lograr sus objetivos, ya que es la manera en que la empresa organiza a su personal, ya sea de acuerdo a sus funciones y tareas, y así describir el papel que ellos juegan en la propia organización, también se habla de la planificación que constituye al conjunto de actividades que permiten a la empresa diseñar una proyección para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado en un tiempo determinado.

Los procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables. los procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso. es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos. (antología control de calidad, 2021:22).

Es así que la mejora de la calidad constituye al conjunto de actividades que llevan a la empresa hacia un cambio favorecedor, para lograr mayores niveles de desempeño. por otra parte, los factores que determinan la calidad en un producto, están muy unidos a las características físicas y del funcionamiento, así mismo en un servicio, los factores que determinan la calidad, están ligados a la percepción que los clientes tienen sobre él.

Conclusión

Como conclusión 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, la calidad 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 ya que 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.

Para concluir, la calidad debe ser el nervio y motor de la organización para alcanzar el éxito y estarán involucrados los trabajadores, los proveedores y los clientes, persiguiendo la competitividad, el trabajo bien hecho, la mejora continua, el trabajo en equipo, la comunicación, información, participación y reconocimiento, prevención de errores, seguir resultados y como ya antes mencioné satisfacer a los clientes.

Bibliografía

Antología control total de calidad