



Nombre del alumno: Luis Fernando Domínguez Barrera

Nombre del profesor: Gerardo Garduño

Nombre del trabajo: Ensayo

Materia: Control de Calidad

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 7to

Grupo: A13

Introducción

El siguiente documento se pretende explicar sobre la compilación de información sobre el tema de calidad, la evolución del concepto de calidad, así como la relación que existe entre calidad competitiva- productividad y su importancia para la sostenibilidad de las empresas e instituciones en los momentos actuales

La palabra calidad tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades hacia un objeto que le confieren la capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

El concepto de calidad ha sido abordado por varias organizaciones internacionales a lo largo de la historia. Primer concepto el de La Real Academia Española que define la calidad como: **"Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, peor o mejor que las restantes de su especie."** (española, 2007)

Desarrollo

La administración para la calidad es una actividad sistemática aplicada en toda la empresa y que resulta de gran importancia para los clientes. Es total ya que abarca además de la manufactura en el marketing y administración.

La responsabilidad abarca todos los integrantes de la empresa y puede ser aplicada en cualquier tipo o tamaño de empresa, es muy importante por dos cuestiones muy marcadas

- Estamos globalizados (competencia extrema)
- La oferta es mayor que la demanda

Los componentes básicos de la calidad total son la satisfacción del cliente que satisfaga a sus clientes y luego crecerán las ventas y las ganancias

La realidad es que se trata de una herramienta sencilla de comprender que requiere de perseverancia para su logro y de un alto grado de compromiso por parte del empresario.

En el diseño de un sistema de administración para la calidad total son necesarios los siguientes modelos:

- Clientes
- Misión
- Procesos
- Indicadores
- Diagnóstico de la empresa
- Evaluación

Dichos estos, se creen que son los programas que tiene como finalidad obtener el mejor esfuerzo de los trabajadores, al cederles responsabilidad y dar la oportunidad de utilizar sus aptitudes para solucionar problemas en el trabajo. La administración de calidad representa una filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa y convierte los intervalos de calidad en la fuerza detrás de las iniciativas de liderazgo, diseño y planificación. En este sentido se corresponde con un modelo administrativo basado en el enfoque de sistema, que permite a una organización en el desarrollo de una cultura de mejoramiento continuo para el cumplimiento de su misión y el logro de su visión.

Sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades en aras al logro de los objetivos preestablecidos.

El SGC es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de Gestión de la Calidad que la dirección ha adoptado.

Objetivo:

- Conocer los aspectos generales de los SGC, evolución, utilidad y necesidad.
- Utilizar la documentación normalizativa en la vida empresarial y su relación con la garantía de la calidad.
- Conocer el SGC a través de las ISO 9000, siendo capaz de trabajar en el diseño de este sistema.
- Aplicar el enfoque de procesos para gestionar la calidad.
- Conocer cómo se prepara el Programa y el Plan de Auditorias de la Calidad. para lograr el diseño de las mismas.

El enfoque de procesos para gestionar la calidad.

El eje del Sistema de Gestión de la Calidad, según los modelos normativos, tiene tres pivotes:

- La definición de una serie de procedimientos estandarizados y bien documentados.
- La documentación de los requisitos de comportamiento en un Manual de Calidad.
- El cumplimiento de las directrices estipuladas en los procedimientos.

La familia de normas ISO 9000:2000 se basa en el enfoque basado en procesos a la gestión. Este enfoque reconoce que todo trabajo se realiza con objeto de conseguir algún objetivo y que el objetivo se logra de forma más eficaz cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

Además, se cree que los objetivos de la organización que son útiles a la hora de cumplir su misión serán todavía más efectivos cuando la organización se gestione como un sistema de procesos interrelacionados.

La función de la calidad como dirección

Todos los que han aportado algo en relación con la Calidad , reconocen que el factor desencadenante de la calidad es la dirección, ya que a partir de que comprendan los beneficios que puede reportarle al trabajar con calidad y que se decida a montarse en este tren, que cuesta tiempo y dinero, aunque produzca en menor tiempo y no demasiado tarde en los resultados.

Concientizarse con este problema, es educar a los directivos y empleados, ya que otorgar facultades y promover los cambios organizativos necesarios, etc. Todo esto dependerá de la decisión, la pasión y la perseverancia de la dirección y de saber motivar no sólo a partir de los valores materiales, comprometiendo a todos en el trabajo por la calidad a partir de la nueva concepción de ejercer el liderazgo. La obtención de calidad o excelencia, requiere de un cambio cultural, de nuevos valores y formas de ver las cosas que dejen atrás paradigmas establecidos y honestidad, sentido de equilibrio, cooperación, interés en lo que se hace, constancia en los propósitos, etc.

Para formar una parte de una actitud, que se basa en gran medida en un fuerte proceso educativo, tanto para empresarios como para operarios, en general y en particular dentro de una empresa, esto implica que no hay enfoques y herramientas únicas y válidas para todos, sino que constituya un cuerpo de conocimientos que sustenten y estimulen a una acción ininterrumpida de aspirar a los mejores resultados del esfuerzo desarrollado.

La autoridad del líder no nace del cargo, sino de su habilidad y acción práctica en la conducción del negocio, particularmente por su innovación, la confianza que inspira, su actitud para garantizar la calidad, etc. Este líder le trasmite al personal un sentido de importancia, de ser ganadores o mejores en lo que hacen, crea equipos de asociados que se sienten dueños de sí y no dominados por otros. Aplica una fuerte dirección central, pero con plena autonomía de funcionamiento de sus colaboradores.

Conclusión

Como conclusión podemos decir que la administración de calidad es básicamente hacer conciencia en las nuevas generaciones acerca de los sistemas de calidad que se están utilizando en todas las empresas reconocidas mundialmente.

Se observaron todos los tipos de certificación de la calidad y esto nos hizo tener más visión y pensar en cómo podemos mejorar los procesos para poder desempeñarlos mejor en nuestro trabajo y así poder ayudar a que las empresas sean más competitivas y poder entrar dentro del mercado global para así ser reconocidas.