



Nombre de alumno: Gilary Garduño Alvarez

Nombre Del Profesor: Gerardo Garduño

Nombre Del Trabajo: Ensayo

Materia: Control Total De Calidad

Grado: 7mo Cuatrimestre

Grupo: A

Comitán de Domínguez Chiapas a 22 de septiembre de 2021.

En este ensayo hablare acerca de la introducción a la administración de la calidad, esto trae varios subtemas de los cuales estaré hablando como lo son los conceptos básicos y evolución de la calidad, las filosofías de la calidad (orientales y occidentales.), los principales tendencias y enfoques de la calidad, la calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad, la identificación de procesos de calidad en las organizaciones y por ultimo los componentes de la calidad en el sistema de servicio.

Empezare hablando del punto más importante que sería ¿qué es la calidad? Y en la antología se menciona que es complicado saber de qué forma definirla ya que la percepción de la calidad ha evolucionado con el tiempo, es importante tener claro como este concepto ha evolucionado a través del tiempo. Y nos dice que la calidad constituye el conjunto de cualidades que presentan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda del perfeccionamiento.

Y nos dice que 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, pero 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.

Y para seguir con estos temas nos dice que quienes son los clientes, los cuales son aquellos que compran de nosotros, pero vamos más allá. Ampliamos la palabra clientes para incluir a todas las personas sobre quienes repercuten nuestros procesos y nuestros productos. Desde este punto de viste se pueden identificar dos tipos de clientes, los clientes internos y externos.

El tema filosofías de la calidad nos dice que cuando un ingeniero se vincula a la empresa, empieza a rotar entre las distintas divisiones como diseño, manufactura y control de calidad, el sistema no crea profesionales de la más alta competencia, pero el profesionalismo es un legado del antiguo sistema de los gremios, que ha pasado a mejor vida, ya que la gente tiene capacidades muy grandes y el profesionalismo no suele reconocerlos. En el japon la mayoría

de los sindicatos abarcan toda la empresa. En las industrias japonesas los trabajadores hábiles reciben capacitación en diversas especialidades y se forman empleados multifuncionales, esto es imposible en los E.U.A y Europa, ya que los sindicatos funcionales son demasiado fuertes.

Se dice que en los E.U. y en Europa occidental el sistema de pagos se basa en los méritos, es un sistema que paga más a quienes son más eficientes sin tener en cuenta la edad, así como también el índice de rotación de los empleados es muy alto. En E.U. hay muchos grupos étnicos, incluso personas que no hablan inglés, en Europa la mayoría de las naciones están formadas por una sola raza, pero tiene muchos trabajadores extranjeros en sus fábricas, también se menciona que en cuestión a la educación los países occidentales no hacen un gran énfasis por obligar a la población a que logre un nivel alto de estudio, la mayoría solo logra la primaria y la secundaria. En relación con los subcontratistas, los países occidentales pretenden producir todas sus piezas en la propia fábrica, en los E.U las empresas piden a los subcontratistas el 50% de las piezas que necesitan.

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 y se menciona 2 etapas de control se evalúa el comportamiento real. Y comparamos el comportamiento real con los objetivos.

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 conforme a las especificaciones del producto.

Como calidad total nos dice que la calidad se extiende a las diferentes funciones empresariales, a todas las organizaciones y también a todos los servicios los productos intermedios y a todos los clientes tanto externos como internos. Su origen es en Japón y sus precursores es Deming y Juran, y la empresa se ve como una cadena suministrador cliente.

Nos dice que 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 de accidentes y daño al medio ambiente.

Y hoy en día la calidad es el elemento clave que permite a las empresas diferenciarse de la competencia y que aporta una ventaja competitiva que, a la larga, permitirá sobrevivir y prosperar a la empresa. Pero, en el actual paradigma de calidad, la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes pasa por aprovechar las capacidades más nobles (innovación, creatividad, participación, liderazgo y motivación, etc.) Del personal de toda la empresa, involucrándolo en el camino de la mejora continua tanto de los productos/servicios como de los procesos (productivos, comerciales, administrativos, financieros, postventa, etc.).

Como conclusión me gustaría decir que los factores que determinan la calidad en un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo. En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él. Los más importantes son los siguientes: la fiabilidad del servicio. Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.