



**Mi Universidad**

**Ensayo**

*Nombre del Alumno: Paulo Sergio Roblero Vázquez*

*Nombre del tema: Introducción A La Calidad*

*Parcial: I ro*

*Nombre de la Materia: Control Total De Calidad*

*Nombre del profesor: Gerardo Garduño Ortega*

*Nombre de la Licenciatura: Administración y Estrategias De Negocios*

*Cuatrimestre: 7mo*

*Comitán De Domínguez A 21 De septiembre Del 2021*

A continuación hablaremos de un tema de suma importancia y que 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.

## Conceptos básicos y evolución de la calidad

Comenzamos a describir la evolución del concepto es necesario establecer al panorama de esa época cuando se desarrolló la segunda revolución industrial. La transformación socio-económica que ofreció este periodo fue impulsado por múltiples factores principalmente por el uso de los combustibles fósiles y el acero como materia prima para el desarrollo de la infraestructura. El proceso de industrialización aceleró el crecimiento económico provocando a su vez innovaciones en el uso de nuevas fuentes de energía, nuevos sistemas de transporte y también desde el punto de vista de las comunicaciones.

los 30's, los fenómenos sociales y económicos fomentó a ajustar los paradigmas de producción, así como mejorar la confiabilidad de los productos. En caso concreto, “la Western Electric Company, una empresa que manufacturaba teléfonos para Bell Telephone, detectaron la necesidad de reducir la frecuencia de los fallos y reparaciones en sus instalaciones”. (UDS,2021,10)

las técnicas de muestreo permitieron a los clientes asegurar la calidad de los insumos que utilizaban. Sin embargo, a pesar de ser incluido en los programas académicos, se pensaba que solo era aplicable a los departamentos de producción y manufactura. Esto reducía la percepción de la calidad al control estadístico y a las áreas de producción y manufactura, pero a partir de la década de los 50's comenzó un movimiento en la percepción de la calidad; la calidad no solo está en la parte operativa

luego de la Segunda Guerra Mundial, se comenzó un desplazamiento filosófico de la concepción de la calidad mezclando los conocimientos de Deming con su cultura. El resultado de esta fusión afectó en los mercados internacionales llevando a una degradación de la industria occidental primordialmente en los USA

Tal, la calidad constituye el grupo de cualidades que muestran a una persona o cosa; es un juicio de costo personal que explica cualidades de un factor; aun cuando frecuente decirse que es un criterio nuevo, el ser humano continuamente ha tenido un criterio intuitivo de la calidad en razón de la averiguación del perfeccionamiento.

el término consumidores para integrar a toda la gente sobre quienes afectan nuestros propios procesos y nuestros propios productos. El concepto de consumidores externos se usa aquí para indicar los individuos que no son parte de nuestra compañía, sin embargo sobre quienes afectan nuestros propios productos. El concepto —clientes internos— desea mencionar personas u empresas que son parte de nuestra compañía.

## Filosofías de la calidad (orientales y occidentales.) FILOSOFIA ORIENTAL O JAPONESA

En Japón tienen un alto espíritu y prosigue de una vez que un ingeniero se vincula a la compañía, comienza a rotar entre las diversas divisiones como diseño, manufactura y control de calidad, el sistema no crea expertos de la más alta competencia, sin embargo el profesionalismo es un legado del antiguo sistema de los gremios, que ha pasado a mejor vida, debido a que la población tiene habilidades bastante monumentales y el profesionalismo no frecuenta reconocerlos

Japón es una sociedad vertical con una fortísima interacción entre los de arriba y los de debajo, empero proporcionalmente con esta fuerza hay una postración en la interacción horizontal. En la organización comercial japonesa, las divisiones que participan de manera directa en las ocupaciones comerciales, manufactura, diseño y mercado de compras, son fuertes, sin embargo las divisiones administrativas como las de control de calidad, son débiles.

En las industrias japonesas los trabajadores hábiles reciben capacitación en distintas especialidades y están compuestos empleados multifuncionales, es decir imposible en los E.U.A.

El procedimiento Taylor no reconoce las habilidades escondidas de los empleados, hace caso omiso del componente humano y trata a los empleados como máquinas, ocasionando resentimientos y que los empleados muestren poco interés por su trabajo, en tales condiciones no es viable aguardar productos confiables y de buena calidad.

Elitismo y diferencias de clases Los japoneses dueños de organizaciones establecidas en Indonesia, vieja colonia de Holanda, no contrataban a los egresados de la universidad de Iakarta, debido a que dichos pretendían transformarse en gerentes rápidos, sin tener vivencia y además no les gustaba ensuciarse las manos.

El elitismo hacía de ellos empleados, por lo mismo preferían contratar a los egresados de escuelas técnicas y capacitarlos para convertirlos en superiores técnicos e ingenieros

Últimamente el Japón está introduciendo el factor del mérito en su sistema de pagos con el argumento de que el dinero según los méritos, provoca que la población trabaje. Índice de rotación de empleados, despidos y el trabajo vitalicio ,en ventas y en organizaciones de tamaño diminuto y mediano, el índice de cambio es bastante elevado, lo que crea inconvenientes.

Los estudios de admisión a las universidades solían llamarse guerras de examen, lo que muestra la seriedad del objetivo que los animaba. En la situación del Japón, la enseñanza es forzosa hasta el noveno nivel, sin embargo el número de chicos que pasan de escuela media a escuela secundaria y de secundaria a universidad, es bastante elevado.

Creencia en Japón las enseñanzas de confusión aún ejercen una profundo predominación, primordialmente la de que "el ser humano es bueno por naturaleza, prácticamente si todo se genera sin deficiencias, no hay necesidad de inspectores, es por esa razón que en el Japón se da la mejor enseñanza en control de calidad a los obreros, en la separación de manufactura.

### Filosofía occidental

En los E.U.A. y en el occidente se hace mucho hincapié en el profesionalismo ven la especialización. En los piases occidentales cuando un especialista en control de calidad se vincula a una empresa, pasa directamente a la división de c.c.e. ese sistema es bueno para producir especialistas, pero desde el punto de vista de la empresa en general es más probable que forme personas de visión limitada. 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.

### Principales tendencias y enfoques de la calidad

#### principales enfoques de la calidad

el 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 Shewart 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 conforme a las especificaciones del producto. Definición: es un eficaz sistema para integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes integrantes de la organización para mejorar y permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles óptimos más económicos que permitan la satisfacción del cliente

La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad. Calidad y Medio Ambiente

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.

En mercados globales y dinámicos en que se mueven las empresas, la competitividad de las mismas giras sobre dos ejes: la diferenciación en el precio.” la diferenciación en los atributos del producto/servicio (prestaciones, particularidades, fiabilidad, conformidad: cumplimiento de las normas preestablecidas, durabilidad, disposición del servicio: cortesía, competencia, rapidez, estética: aspecto, sonido, olor, sabor y tacto, e imagen.”(UDS,2021,20)

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.

Las habilidades humanas proyectar sistemas completos que minimicen la generación de residuo diseño de productos de larga duración que se puedan reciclar y reparar con el objetivo de reducir el consumo tanto como sea posible y maximizar el uso de servicios que fomenten la calidad de vida sin ser intensivos en requerimientos de materiales y energía,La gestión medio ambiental, implica llevar a cabo políticas de desarrollo sostenible Es decir es necesario habituarse a fusionar las preocupaciones económicas y medioambientales dentro de los procesos de toma de decisión la gestión ambiental afecta a los dos elementos implicados en las alteraciones ambientales: a las actividades que están en la causa, y a las relaciones entre ambos.

## Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

Los Sistemas de Gestión de la Calidad y la norma ISO 9001 así como los elementos que deben contener un Sistema de Gestión de la Calidad el enfoque a procesos el ciclo PHVA los ocho principios de calidad y los beneficios que se pueden obtener cuando se implementa con liderazgo

La Planificación de la Calidad: Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad (Juran & Godfrey, 1998).

## Componentes de la calidad en el sistema de servicio

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 los factores que determinan la calidad en un producto están muy ligados.

La fiabilidad del servicio. Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.

El estado de los elementos tangibles. Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.

La capacidad de respuesta. Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

La cortesía. Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio.

La credibilidad. Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido.

Seguridad. Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos

Comprensión del cliente. Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades.

Concluimos con el tema y recordando que todo lo que acabamos de comprender en el texto es de suma importancia hablando sobre el manejo del control de calidad de una manera muy completa y correcta para cometer el mínimo detalle y que todo progrese de manera regulada..

