



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: DIEGO IGNACIO CRISTIANI RAMOS

Nombre del tema: ADMINISTRACION DE LA CALIDAD

Parcial: UNIDAD I

Nombre de la Materia: CONTROL DE CALIDAD

Nombre del profesor: GERARDO GARDUÑO

Nombre de la Licenciatura: ADMINISTRACION Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS

Cuatrimestre: SEPTIMO

23/09/2021

La administración de la calidad es un método innovador que se encuentra dentro de la administración, tiene una gran influencia en el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios y en el aumento de la satisfacción de los clientes por medio de las prácticas de la administración ya conocida.

Una propiedad fundamental de este tipo de administración, es el entendimiento de que todo cliente es quien impone, define y es el mediador que tiene la palabra final en relación a la calidad del producto. Esto permitirá el aumento de su satisfacción y por último la demanda.

Algunas características.

- La satisfacción del cliente es fundamental para que la empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.
- En el plano interno y externo, la satisfacción del cliente es el estímulo al esfuerzo por la calidad.
- La empresa debe saber cuáles son las necesidades de los clientes para saber que procedimientos debe implementar para satisfacerlos.
- La dirección debe actuar con determinación y de esa forma establecer la calidad como prioridad para incorporarla dentro de las normas administrativas de la empresa. También El éxito del mejoramiento es establecer una buena política de calidad, que nos defina lo que el empleado espera, así como los productos o servicios que se brinden a los clientes. Para que esta política funcione necesita del compromiso de todos los miembros de la organización. La calidad total es la mejora continua de la organización, el uso de la calidad total nos da ventajas como la mejora de la relación del recurso humano con la dirección, reduce los costos aumentando la productividad, y es alcanzable si hay decisión del más alto nivel. La reingeniería con la calidad total ayuda a que exista la vinculación entre la empresa y sus clientes. La calidad total se origina con los japoneses lanzándose al mercado después de la segunda guerra mundial y fue encaminada a optimizar recursos, reducir costos y mejorar los resultados perfeccionando el proceso productivo. La gestión de la calidad nace por la búsqueda de satisfacer al cliente, búsqueda de calidad de productos y servicios. Existen algunas empresas en nuestro país que poco a poco están haciendo cambios y otras ya fueron absorbidos por otras para no tener que cerrar. Muchas empresas japonesas, utilizando un criterio integrado en materia de calidad

mejoraron considerablemente sus niveles de calidad y comenzaron a penetrar los mercados estadounidenses. Esta mayor competencia hizo que en los Estados Unidos se prestara más atención a la función de los sistemas de ACT (Administración de Calidad Total) para que mejorara la calidad. Las compañías estadounidenses comenzaron a solicitar los servicios de expertos en Administración de la Calidad Total para tratar de comprender lo que ocurría y encontrar una respuesta adecuada. 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. El objetivo que se persigue es 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 mencione satisfacer a nuestro cliente. Tal vez podríamos tener obstáculos como el no entendimiento del significado de calidad, que el cliente no esté de acuerdo y que no se le tome la importancia que implica. El control de la calidad es para alcanzar los objetivos durante las operaciones eligiendo lo que se va a controlar, determinar las unidades de medición, establecer un sistema para medirlas, así como los estándares de cambio (performance) midiendo el cambio actual, interpretando la diferencia que existe entre lo real y lo estándar, tomando cartas en la diferencia. Si perseguimos la competitividad, esto no significa que surja de una casualidad sino que se logra a través de un proceso de aprendizaje y negociación por grupos como los accionistas, directivos, empleados, acreedores, clientes, la competencia, el mercado, el gobierno y la sociedad en general. Esta competitividad la vamos a estimular con la construcción de un estado civil fuerte, por la cooperación, responsabilidad y tenga capacidad para generar. Como en todo proceso existen ventajas y desventajas; las ventajas es que se consigue mejora

a corto plazo, se reducen los defectos, se incrementa la productividad, contribuye a avances tecnológicos y elimina procesos repetitivos evitando gastos innecesarios, pero la evolución de las sociedades a lo largo de la historia genera nuevos retos, para los que cada vez los individuos deben estar mejor preparados y generar nuevas aptitudes y capacidades que le permitan brindar las soluciones más óptimas, esa aquí en donde la educación hace parte fundamental del progreso, puesto que la sociedad actual gira en torno a la información y a el conocimiento, lo que le permite ir más allá de sus limitaciones. De lo anterior podemos inferir que por muchos años el concepto de Calidad es producto de la aplicación del conocimiento a la solución de problemas que permitan cada vez mejorar procesos garantizando una mejora

continua. La calidad se ha constituido como parte fundamental de una organización pues se busca que la calidad alcanzada por el individuo en la realización de su labor le permita a la organización mejorar. El papel administrativo es de vital importancia para asegurar la calidad “aunque en un principio las iniciativas para la calidad se enfocaban en reducir efectos y errores en los productos y servicios mediante el uso de la medición, la estadística y otras herramientas para la resolución de problemas, las organizaciones empezaron a reconocer que no era posible lograr mejoras duraderas sin una atención significativa hacia la calidad de las prácticas administrativas cotidianas. Los administradores empezaron a entender que los métodos que usaban para escuchar a los clientes y establecer relaciones a largo plazo, crear estrategia, medir el desempeño y analizar datos, premiar y capacitar a los empleados, diseñar y ofrecer productos y servicios y actuar como líderes en sus organizaciones son los factores que realmente aseguran la calidad, la satisfacción del cliente y los resultados en el negocio. En otras palabras reconocieron que “la calidad de la administración” no es tan importante como la “administración de la calidad” 1 De lo anterior se puede inferir que el rol que desempeña la administración dentro de una organización es lo que la hace alcanzar sus objetivos de calidad y le permite establecer los lineamientos para garantizar la efectividad y mejora continua de sus procesos, por lo tanto la administración en su función de dirección, debe asegurarse de que los responsables de cada uno de los procesos desarrollados al interior de la organización orienten sus acciones para la consecución de tal fin, es decir la administración de la calidad en su sentido más extenso permite conocer la globalidad del sistema de gestión de calidad de una organización con el propósito de poder identificar posibles fallencias y generar soluciones reales a las mismas. La administración, se constituye como una disciplina que comparte conocimientos y saberes con otras.