

CONTROL DE CALIDAD



UNIDAD I CONCEPTOS BÁSICOS Y EVOLUCIÓN DE CALIDAD, FILOSOFÍA ORIENTAL Y OCCIDENTAL

- ALUMNO: DARWIN KEVIM MORENO AGUILAR
- MAESTRA: M.V.Z. LUIS ALBERTO GORDILLO

MATERIA: CONTROL DE CALIDAD

RESUMEN



Conceptos básicos y evolución de la calidad

Para comenzar a describir la evolución del concepto es necesario establecer al panorama de esa época cuando se desarrolló la segunda revolución industrial. La transformación socioeconómica 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.

Etapa 1

En este periodo quedó del lado la producción artesanal dónde el productor ponía su empeño en hacer lo mejor posible en cada una de sus obras cuidando incluso que la presentación del trabajo satisficiera los gustos estéticos de la época. Además, el modelo de fabricación cambió de los talleres artesanales a las grandes fábricas donde la organización del trabajo fue orientada a generar mayor volumen de producción y quedó de lado el valor artístico de los productos.

Etapa 2

A partir de la década de los 30's, los fenómenos sociales y económicos fomento a ajustar los paradigmas de producción, así como mejorar la confiabilidad de los productos.

Etapa 3

En este momento, el control estadístico de la calidad lograba controlar el proceso de producción en condiciones estables y 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, sino que también se debe aplicar a la parte administrativa.

Etapa 4

A partir de la década de los 80's la participación de la administración introdujo de forma más participativa en la mejora de la calidad. Surgió la necesidad de estudiar el concepto oriental de la calidad en función del impacto que causaba en el precio y la confiabilidad del producto.

¿Qué es calidad?

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.

¿Quiénes son los clientes?

Se pueden identificar dos tipos de clientes, los clientes internos y externos.

El término de clientes externos se utiliza aquí para indicar las personas que no forman parte de nuestra empresa, pero sobre quienes repercuten nuestros productos. El término clientes internos quiere decir personas u organizaciones que forman parte de nuestra empresa.

Filosofías de la calidad (orientales y occidentales.)

FILOSOFIA ORIENTAL O JAPONESA

1. **En relación al profesionalismo:** Para bien o para mal, el Japón hace escaso hincapié en el profesionalismo.
2. **El Japón es una sociedad vertical:** Se ha dicho que el Japón es una sociedad vertical con una fortísima relación entre los de arriba y los de abajo, pero proporcionalmente con esta fuerza existe una debilidad en la relación horizontal.

3. **Sindicatos laborales:** 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.
4. **Método Taylor y el ausentismo:** El método Taylor no reconoce las capacidades ocultas de los empleados, hace caso omiso del factor humano y trata a los empleados como maquinas, causando resentimientos y que los empleados muestren escaso interés por su trabajo, en tales condiciones no es posible esperar productos confiables y de buena calidad.
5. **Elitismo y diferencias de clases:** Los japoneses dueños de empresas establecidas en Indonesia, antigua colonia de Holanda, no contrataban a los egresados de la universidad de Ikarta, ya que estos pretendían convertirse en gerentes de inmediato, sin tener experiencia 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 mejores técnicos e ingenieros.
6. **Sistemas de pagos:** Últimamente el Japón está introduciendo el elemento del mérito en su sistema de pagos con el argumento de que el dinero según los méritos, hace que la gente trabaje.
7. **Índice de rotación de empleados, despidos y el empleo vitalicio:** La modalidad de contratación en el Japón es familiar, y en muchos casos vitalicios, si la fábrica es bien manejada, los empleados rara vez se van a otra. Las empresas japonesas hacen hincapié en la educación y la capacitación, especialmente en control de calidad, ya que piensan que esto beneficia tanto al individuo como a la empresa. El empleo vitalicio se considera buen sistema, siempre y cuando no produzca empleados que digan: " no tengo otra alternativa por eso aguanto este empleo.
8. **Diferencia de escritura:** Las naciones que emplean la escritura kanji, tiene que esforzarse más, es por eso que los pueblos del Japón, corea del sur, Taiwán y la china de muestran un gran interés por la educación.

9. **Naciones homogéneas, naciones multirraciales y trabajadores extranjeros:** El Japón es una nación que tiene una sola raza y un solo idioma, y con una población de más de 100 millones, puede tener un buen mercado nacional, en su producción industrial cuenta con diversas ventajas sobre otras naciones.
10. **Educación:** En el caso del Japón, la educación es obligatoria hasta el noveno grado, pero el número de niños que pasan de escuela media a escuela secundaria y de secundaria a universidad, es muy alto, por lo tanto, las personas que ingresan en el mercado laboral, saben leer y escribir y tienen además buenas aptitudes matemáticas.
11. **Religión:** En el Japón las enseñanzas de confucianismo todavía ejercen una fuerte influencia, principalmente la de que "el hombre es bueno por naturaleza, básicamente si todo se produce sin defectos, no hay necesidad de inspectores, es por eso que en el Japón se da la mejor educación en control de calidad a los obreros, en la división de manufactura, Esto les permite controlar el proceso de producción para lograr un 100% de productos libres de defectos.
12. **Relaciones con los subcontratistas:**
13. **Democratización del capital:** En Japón ya no se encuentran gerentes dueños de grandes empresas, después de la guerra se disolvieron los conglomerados y se democratizó el capital.
14. **El papel del gobierno: control no, estímulo sí:** En Japón los burócratas del ministerio de industria y comercio internacional, han tenido un buen desempeño considerando que el gobierno debe brindar estímulo al sector privado, pero nunca controlarlo.

Filosofía occidental

En los E.U.A. y en el occidente se hace mucho hincapié en el profesionalismo y en la especialización. Por lo tanto, los asuntos de control de calidad llegan a convertirse en campo exclusivo de los especialistas. En los países 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.

Este método sugiere que los especialistas e ingenieros formulen normas técnicas y laborales y que los trabajadores se limiten a seguir las órdenes y las normas que se les han fijado.

En cuestión al papel que desempeña el gobierno en algunos países occidentales es muy fuerte ya que desempeña el control del comercio y no permite libre competencia que es la que impulsa a una mejor calidad y productividad en una nación.