



Ensayo

Nombre del Alumno: Mauren Fernanda Méndez Pacheco

Tema Unidad 4: La Calidad y sus Mejoras Continuas

Docente: Patricia del Rosario Lina Gutiérrez

Materia: Calidad en los Servicios

Parcial: 4to

Cuatrimestre: 8vo

Carrera: Nutrición

Fecha: 06 de abril de 2024

LA CALIDAD Y SUS APLICACIONES :

ESTÁNDARES, MEJORAS, CULTURA, GESTIÓN DE CALIDAD Y COSTOS DE CALIDAD.

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el **proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él.**

Se debe enfatizar que no desea identificar los errores cuando ya han ocurrido, aunque sí **evitarlos antes de que ocurran**, de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. Es inútil corregir errores continuamente, si no se trabaja para tratar de anticiparnos su aparición. La gestión de la calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que **buscan garantizar la calidad**, no de los productos en sí, sino del proceso para el cual se obtienen estos productos.

Una vez que tenemos claro el concepto de gestión de calidad, surge otra cuestión importante. ¿Cómo se lleva a cabo una gestión de calidad adecuada en mi organización? Por esta razón, tendremos que implementar un sistema de gestión de calidad con suficiente rigor para que podamos evaluar continuamente nuestro proceso de producción, de modo que no solo identifiquemos desviaciones, sino que **podamos adelantarnos a ellas.**

Actualmente, no existe un producto que no se describa como de alta calidad porque las organizaciones saben que esta es una especificación que los clientes buscan. La calidad no se trata solo de **tener un producto terminado de manera eficiente**, lo que está detrás de todo esto es la gestión de calidad total. Hablamos del conjunto de una buena organización en todos los procesos de producción, además de **establecer una cultura empresarial de mejora continua**. Para obtener una verdadera calidad en nuestros productos o servicios se requiere la participación de la organización, desde el puesto más bajo hasta el más alto.

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad establece que el 90% de los defectos o **problemas de calidad son generados por los propios procesos y no por el personal**. De esta manera, se entiende que una vez que los procesos se han mejorado de acuerdo con las opiniones de los operadores, diseñadores y gerentes, en los últimos años la gestión de la calidad se ha profundizado en la fabricación de productos competitivos en el mercado, a través de sistemas de comercialización, que cubren las **necesidades del consumidor**. Se plantea la importancia de una buena comunicación empresarial para transmitir la misión y la visión de la empresa.

El pensamiento Kaizen se ha implementado, por lo que **no es suficiente conformarse con una situación estable**, sino que debe aprovechar esa estabilidad para progresar con cambios cada vez mejores. Las organizaciones ya no están satisfechas con los pequeños cambios, sino que buscan herramientas mucho más potentes y efectivas que puedan ofrecer filosofías de una manera mucho más directa. Teniendo en cuenta la definición de calidad, podemos hacer distinciones entre:

- **Control de calidad**, a través de una inspección o ciertos exámenes, se verifican las propiedades del producto para que sea satisfactorio.
- **Gestión de calidad**, define las pautas a seguir en materia de calidad de una empresa, con competencias de planificación, recursos o procesos.

Un sistema de gestión de calidad incluye una serie de normas y estándares que deben cumplirse. La norma ISO 9001 trata de establecer los requisitos para certificar que una organización tiene un sistema de calidad de acuerdo con las normas que se contemplan. Estas **normas establecen todos los procedimientos que deben llevarse a cabo durante la actividad** productiva de la empresa, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos a realizar o los recursos a utilizar. El objetivo final es cumplir con las normas de calidad establecidas para garantizar que el resultado final será el mejor para nuestros clientes, al mismo tiempo que todos los procesos se simplifican durante la producción.

- **Satisfacción del cliente:** el objetivo de implementar un sistema de gestión de calidad es poder cumplir con las expectativas del cliente.
- **Obtención de nuevos clientes:** el cumplimiento de los estándares que determina un sistema de gestión de la calidad, brinda seguridad a los clientes potenciales.
- **Mejora en la organización de los procesos de la empresa:** los procesos que se llevan a cabo en la actividad productiva siguen estándares que aseguran que las regulaciones se están cumpliendo un proceso optimizado.
- **Diferenciación de la competencia:** una empresa certificada se destacará por encima de su competencia. El hecho de tener un sistema de gestión de calidad certificado proyecta una imagen positiva ante los clientes potenciales, lo que hace que la empresa prevalezca sobre los demás.
- **Reducción de costos sin afectar la calidad:** es posible mejorar la calidad de un producto o servicio sin afectar su calidad.
- **Cumplimiento de los requisitos de la administración pública:** tener certificación en las normas ISO es un requisito para participar en cualquier competencia de la Administración Pública sin la cual no puede elegir participar en eso.
- **Cumplimiento de los requisitos derivados de la membresía en un grupo:** en algunas empresas, la mayoría de las multinacionales, la certificación del sistema de gestión de la calidad es un requisito esencial para ser parte del grupo y garantizar que ningún componente pierda la guardia en materia de calidad del producto o servicio.