

**Nombre del alumno:
Victor Hugo López
Moreno**

**Nombre del profesor:
Aldo Irecta Nájera**

**Nombre del trabajo:
Supernota**

**Materia: Calidad
Total y Productividad**

Grado: 3°

Factores que fundamentan el control total de calidad

1. Satisfacción del cliente

Si tu empresa consigue vender productos o servicios de acuerdo a unos objetivos, el Departamento de Marketing y Ventas está funcionando bien. Ahora, eso no garantiza la satisfacción del cliente. Para medir la satisfacción del cliente, debemos medir el **grado de conformidad de los clientes con los productos** o servicios recibidos.

2. El grado de cobertura del mercado

Si un producto es muy raro, exclusivo o escaso en el mercado, pero su demanda es alta y creciente, su precio tenderá a aumentar y se percibirá como un producto de alta calidad. En cambio, los productos fáciles de conseguir en cualquier parte, tienden a valer menos y entran en una dinámica low cost. Tu empresa tiene que tener claro hasta qué punto está cubierto o no el mercado sobre el que estás operando.

3. El precio

Los precios son también un indicador de la calidad de un producto o grado de exclusividad, especialmente si nos movemos en el entorno de los artículos de lujo. Si nuestros clientes son personas con un alto poder adquisitivo, van a percibir como de más calidad aquellos productos y servicios que tengan un precio alto, mientras que tenderán a menospreciar los productos y servicios a un precio barato. Que los precios sean altos no significa necesariamente que la calidad de los productos y servicios sea mayor, pero sí que determinados segmentos del mercado pueden percibir el producto o servicio como de más calidad o exclusivos.

4. Procesos de Producción

La calidad también puede percibirse a través de los procesos de producción que se llevan a cabo para crear ese producto. Por ejemplo, la **calidad y durabilidad** de los materiales que se utilizan en el proceso de fabricación se pueden percibir como elementos de gran importancia a la hora de determinar el valor del producto final.

3. Seguridad

En el mundo de los servicios técnicos y tecnológicos, la seguridad es un valor determinante en todo producto o servicios que implique un riesgo significativo.



Estandarización.

La estandarización es el proceso de ajustar o adaptar características en un producto, servicio o procedimiento; con el objetivo de que éstos se asemejen a un tipo, modelo o norma en común.

La Estandarización permite la creación de normas o estándares que establecen las características comunes con las que deben cumplir los productos y que son respetadas en diferentes partes del mundo. Esto quiere decir que será la misma forma de hacer, fabricar en México, Estados Unidos, China, o en cualquier otra parte del mundo.

La estandarización es una actividad técnica especializada que ofrece muchos beneficios a las sociedad mexicana; permite que las empresas puedan acceder a mercados internacionales, contribuye a la reducción de costos de producción y facilita el avance en la tecnología. Conoce algunos ejemplos de estandarización:

Audífonos: Los auriculares tienen dos formas de conectarse; de forma alámbrica y de forma inalámbrica. Estas dos alternativas están estandarizadas para que sean universales.

Semáforos: Existen diferentes tipos de semáforos, pero siempre cuentan con los colores que todos conocemos y que utilizados en cualquier parte del mundo para darnos las mismas indicaciones.

Tarjetas bancarias: Están hechas con un material plástico con medidas y características universales, de esta forma pueden ser utilizadas en cualquier cajero automático o terminal de tiendas y restaurantes de cualquier país del mundo.

Puertos USB: Es el nombre de la conexión que se encuentra en diversos aparatos electrónicos fabricados en cualquier parte del mundo, lo que permite compartir información fácilmente.



Confiabilidad

La fiabilidad o confiabilidad es, en ciertos campos del saber, la mayor o menor tendencia a obtener errores en un proceso determinado, especialmente en lo que se refiere a la medición y la investigación a través de instrumentos o procedimientos. Dicho de otro modo, mientras menor sea la tendencia de un instrumento, un procedimiento o una metodología al error, mayor será su grado de fiabilidad o confiabilidad.

El término “confiabilidad” proviene del latín fides, traducible como “fe”, “confianza” o “lealtad”, y los añadidos con- (“junto a”) y -bilis (“que puede”). De modo que la confiabilidad puede entenderse como la posibilidad de confiar en algo, entendida como una propiedad del objeto y no de quien confía. Por ejemplo, una marca de computadoras tiene una alta confiabilidad si sus máquinas resultan ser de buena calidad, eficaces en su empleo y, por lo tanto, dignas de la confianza del comprador.



aseguramiento de calidad

El **aseguramiento de la calidad** son todas aquellas **actividades y los procesos que se realizan para asegurar que los productos y servicios de un proyecto posean el nivel de calidad requerido.**

El aseguramiento de calidad está orientado al proceso y se centra en el desarrollo del producto.

En definitiva, es el proceso de auditar los requisitos de calidad y los resultados de las mediciones de **control de calidad y detección de defectos** para **garantizar que se utilizan las normas de calidad** y las definiciones operativas adecuadas. La principal ventaja de este proceso es que **facilita la mejora de los procesos de calidad.**

Uno de los principios clave del aseguramiento de la calidad es que se realiza durante el proyecto para ayudar a **asegurar que el producto cumple con los estándares de calidad.** Por ejemplo, crear un plan de gestión de la calidad del proyecto, seguir un proceso de garantía de calidad y realizar auditorías.

En este sentido, los datos de control de calidad son una aportación al proceso del aseguramiento de la calidad de un producto.



Círculos de control de calidad

Los círculos de calidad se conocen como el resultado que existe entre la interacción entre el **método estadístico estadounidense de Control de Calidad** y prácticas organizativas japonesas.

Cuando finalizó la Segunda Guerra Mundial, los japoneses sentían que la única forma de volver a poner en pie su economía, era eliminar su mala reputación vinculada a la **producción de productos muy baratos**, pero de mala calidad. Esto era necesario para encontrar un hueco en el mercado internacional.

En este caso, las fuerzas aliadas de Japón pidieron a Estados Unidos que les enviara expertos en gestión para formar a los japoneses y así poder mejorar sus industrias. **Edward Deming fue el primero en capacitar al personal de administración de Japón** y, después, Joseph Juran también ofreció sus conferencias sobre calidad.

Las enseñanzas de estos dos expertos supusieron una base. En el año 1949 se inició en Japón el movimiento de calidad. Más tarde, **en 1961, la idea se formalizó y fue expandida por otros como el Dr. K. Ishikawa.**

Dr. K. Ishikawa fue uno de los primeros que se involucraron en todo este proceso. Él pensaba que era **muy importante educar a los empleados de planta** de igual forma que se hacía con los empleados de administración. Pensaba que el conocimiento estadístico elemental es el más importante para los **empleados de planta con el fin de mantener un mejor control** en su trabajo diario.

Se ofrecen muchas interpretaciones del **concepto de círculos de calidad**, cada autor lo define de forma diferente, pero todos coinciden en lo siguiente. El círculo de calidad es un pequeño **grupo de trabajadores del mismo área o trabajo similar** en el que se reúnen de forma voluntaria regularmente durante aproximadamente el tiempo de un año.

Fuentes

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/06/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>

Fuente: <https://concepto.de/confiabilidad/#ixzz8h7RE5S1n>

<https://www.infinitiaresearch.com/noticias/aseguramiento-de-calidad-en-que-consiste/>

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/07/que-son-los-circulos-de-calidad/>