



UNIVERSIDAD DEL SURESTE.

GESTIÓN DEL TRABAJO SOCIAL.

- 1.- ¿QUÉ ES DINÁMICA?
- 2.- ¿QUÉ SON FUNDAMENTOS DE CALIDAD?
- 3.- ¿FUNCIONAMIENTO Y COSTES DE LA CALIDAD?
- 4.- ¿EXPLICA CON TUS PROPIAS PALABRAS QUE ES CALIDAD PARA TI?

LIC. PAULINA NANDAYAPA RODAS.

JAVIER GUTIERREZ ROANO.

VILLAFLORES; CHIS, A 03 DE JUNIO DE 2020.

PASIÓN POR EDUCAR

## 1.- ¿QUÉ ES DINÁMICA?

Es una rama de la física que estudia la relación entre las fuerzas que actúan sobre un cuerpo y los efectos que se producirán sobre el movimiento de los cuerpos.

El término dinámica proviene del griego dynamikós que significa “fuerza o poder”

## 2.- ¿Qué son fundamentos de calidad?

Es el origen de algo que está bien fabricado o producido de cualquier materia prima que se emplea para hacerlo.

Los ocho fundamentos son los siguientes:

### 1.- Enfoque al cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes y deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los mismos.

### 2.- Liderazgo.

Los líderes establecen la unidad de propósitos y la orientación de la organización.

Ellos deben crear y mantener un ambiente interno del personal que se involucren totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

### 3.- Participación del personal.

El personal de todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso son sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

### 4.- Enfoque basado en procesos.

En resultado más alcanzado y eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

### 5.- Enfoque de sistema para la gestión:

Identificar, entender y gestión los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de su objetivos.

### 6.- Mejora continua.

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de esta.

### 7.- Enfoque basado en hechos para la toma decisiones.

Las decisiones eficaces se basan en el estudio de los datos e información.

### 8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos fundamentos son la base de los sistemas de gestión de la calidad de la serie de normas de la familia ISO 9000.

### 3.- Funcionamiento y costes de la calidad.

Los profesionales de la calidad han usado la expresión “coste de la calidad” durante muchos años. Ya que pocas organizaciones usan procesos sistemáticos, resolver dificultades y optimizar métodos.

La iluminación esta constante en la prevención, pero si una dificultad se detecta, en la acción reactiva la figura del método de mejora.

En el nivel estratégico el papel de la calidad se pierde.

Menos se habla de la calidad en relación con los objetivos estratégicos e incluso financieros de las organizaciones.

Las organizaciones no logran autorizar los beneficios de la calidad en términos económicos. En desirnimiento, existen lagunas entre los niveles operacionales y estratégicos, cuando se trata de calidad, que impide medir el precio de la calidad o de la gestión de calidad.

¿Cuáles son los elementos que componen el precio de la calidad?

1.- Coste de prevención.

Están agrupados con el diseño, la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad. Son precios que se presupuestan y se incurren en ellos antes de la operación real.

Entre ellos podemos considerar:

- Requisitos de productos o servicios.  
Definir especificaciones para materiales entrantes, procesos, productos terminados y servicios.
- Planificación de la gestión de calidad.  
Creación de planes, diseño de procesos, procedimientos de producción.
- Aseguramiento de la calidad.  
Implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.

2.- Coste de evaluación.

Están agrupados con las actividades de medición y monitoreo de la eficacia del sistema de gestión.

Estos costes incluyen:

- Verificación.  
De los materiales entrantes, funcionamiento de los procesos, comparación con las especificaciones acordadas.
- Auditoria de calidad.  
Confirmación de que el sistema de calidad funciona en forma adecuada.
- Calificación de proveedores.  
Evaluación y aprobación de proveedores y de sus productos.

### 3.- Costes de fallas internas y externas.

Se incurre en precios de fallas internas cuando se identifican no conformidades con respecto a las expectativas de calidad de los clientes ante que el producto se entregue.

Estos precios se generan cuando no alcanzan los objetivos de calidad propuestos por el sistema:

- Desperdicio.  
Operaciones de retrabajo, producto o material defectuoso que no se puede reutilizar o reparar.
- Rectificación.  
Retrabajo por corrección de material defectuoso.
- Análisis de fallas.  
Actividades requeridas para establecer las causas de fallas internas del producto o servicios.

Pero también se tiene precios de calidad en las faltas externas, descubiertas por los clientes.

Estos precios se producen por los productos o servicios que no cumplen sus especificaciones planificadas no son identificadas y logran llegar a manos del cliente:

- Reparaciones y servicios tanto de productos devueltos como de aquellos que permanecen en manos del cliente.
- Reclamaciones de garantías.  
Productos defectuosos que se reemplazan o servicios que se vuelven a realizar bajo una garantía.
- Quejas.  
Todo el trabajo y los procesos asociados por el manejo y el servicio de las quejas de los clientes.



- Devoluciones.  
Manejo e investigación de productos rechazados o retirados del mercado, incluido los precios de transportes.

#### 4.- Costes de formación y capacitación.

Desde la ampliación hasta la auditoria, pasando por la ejecución y el mantenimiento, el sistema de gestión de la calidad requiere discernir las necesidades de figura. Los líderes del proyecto implican e incluso a los miembros de la Alta Dirección que cumplan los requisitos de liderazgo exigidos por la norma.

Estos precios corresponden con:

- Definición e implementación de un programa de formación.
- Programa de formación y capacitación especializada.
- Cursos y programas de actualización.

#### 4.- ¿explica con tus propias palabras que es calidad para ti?

Es todo aquello que está bien fabricado de procedencia para el proveedor que le puede durar un largo periodo, ya sea de cualquier materia prima.