



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

E.L.N GUADALUPE FLORES ZAVALA

DOCENTE VICTOR A. GONZALES SALA

CUADRO SINOPTICO UNIDAD I

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

OCTAVO CUATRIMESTRE

LIC. NUTRICIÓN

TAPACHULA CHIAPAS A 10 DE ENERO DEL 2021

MARCO CONCEPTUAL DE LA CALIDAD

CONCEPTO DE CALIDAD

Los primeros gremios artesanales en la edad Media, observamos los primeros ejemplos de lo que denominamos calidad.

Les permitía elaborar un producto que se ajustaba todo lo posible a los requisitos exigidos por los mismos.
consiguiendo las ventajas de la producción a mayor escala, la división del trabajo y la especialización

En la Revolución Industrial, los artesanos siguieron caminos diferentes. Algunos de ellos continuaron, otros se transformaron en empresarios, el resto se convirtió en operario de las nuevas fábricas.

A finales del siglo XIX se incorporan máquinas a los talleres donde se concentraban los nuevos operarios

El comprador diseñaba y especificaba los requisitos de la calidad del producto para que el artesano u operario con sus habilidades lo fabricara

existía una estrecha comunicación entre el fabricante del producto y el cliente, permitía que el producto cumpliera de forma completa los deseos

Se inicia un proceso de división y estandarización de las condiciones y métodos de trabajo
Este cambio provocó inicialmente un perjuicio en la calidad del producto o servicio.

siguiendo los principios clásicos de organización científica del trabajo de Taylor

Era fácil que se produjera un error humano, que se olvidara colocar una pieza, o se entregara un artículo defectuoso
surgieron los primeros problemas relacionados con la calidad en la industria

se adoptó la función de inspección en la fábrica, encargando una persona responsable de determinar que productos eran buenos y cuáles malos

La consecuencia de estas evoluciones dispares fue que en Japón se requerían menos horas y era más barata la fabricación

La calidad pasa a ser un requisito necesario para la competitividad de la empresa.

En mercados que comienzan a estar saturados el hecho de simplemente ofrecer un producto o servicio ya no garantiza el éxito

La importancia que vuelve a adquirir la comunicabilidad entre empresa y cliente.
La prevención, en vez de la inspección, es el enfoque que se utiliza ahora

Ante consumidores cada vez más informados y con una oferta variada la calidad se convierte en un factor crítico.

DEFINICIÓN DE CALIDAD

La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa

los requisitos de los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa
La empresa no puede ignorar los cambios del mercado aunque se ajuste a unos determinados requerimientos.

El término calidad desde una la inspección en el departamento de producción a una de prevención abarcando todas las funciones de la empresa

Satisfacción se denomina como calidad requerida a los aspectos

Es fundamental considerar que un producto puede no tener defectos y sin embargo, la empresa no sea capaz de venderlo en el mercado

Será crucial que la información que comunique la empresa al cliente no prometa más de lo que puede ofrecer en realidad

La solución válida es la mejora para satisfacer continuamente las necesidades y expectativas de los clientes, y por tanto elaborar bienes o servicios con las características que demanda el mercado

Diferencia entre calidad tradicional y moderna

La calidad de principios de siglo, que afectaba sólo al producto y significaba detectar los errores para posteriormente corregirlos

Es necesaria la prevención y la participación de todos los miembros de la misma

La economía de la Empresa una visión general a corto y largo plazo, identificándola con el término administración

El concepto de gestión lo relaciona con actuaciones a corto plazo, mientras el de dirección con acciones a largo plazo

la segunda parte de la definición de la calidad, son los clientes pueden ser internos y externos
Los externos no incluyen a los usuarios finales y a todos los destinatarios del bien o servicio ajenos a la empresa

Los internos engloban todos aquellos receptores de un bien o servicio dentro de la empresa
El cliente interno recibe un producto adecuado del anterior eslabón de la cadena para hacer bien su trabajo

Enfoque de calidad tradicional: identificación de control de calidad, inspección. Enfoque moderno. Identificación de calidad total y prevención

DIRECCIÓN DE LA CALIDAD

La dirección de la calidad es un sistema que implanta la calidad en toda la empresa para conseguir los objetivos de calidad.

A través de la planificación, organización y control de la calidad, persigue la mejora continua de los productos, de los procesos, e involucran a todo los miembros de la empresa.

utilizando todos los recursos disponibles con el menor coste posible.

PRINCIPIOS

La esencia de un sistema TQM estriba en mantener y mejorar estos niveles permanentemente.

El proceso de planificación, organización, control y mejora continua, es necesario que la empresa se sustente principios básicos

Enfoque basado en la satisfacción del cliente para sobrevivir y competir.

La empresa logra satisfacer las necesidades y expectativas del cliente diseñando el bien o servicio, fabricándolo, vendiéndolo y descubriendo lo que piensa su usuario y por qué no lo ha comprado el no usuario

Esta satisfacción ha de conseguirla de manera eficiente, para alcanzar la calidad no podemos olvidar los costes.

Cultura de calidad centrada en la mejora continua, la dirección de la calidad es un viaje sin fin hacia la mejora permanente.

Implicación de la alta dirección, un compromiso y participación de la dirección que mantenga un liderazgo fuerte en el proceso

Participación de todos los miembros de la organización a través del trabajo en equipo.

Una adecuada formación de métodos, sistemas y herramientas otorgando al personal una mayor iniciativa en su área de trabajo, motivándolo y reconociéndole el trabajo bien hecho

Un adecuado sistema de comunicación que permita el flujo de información de superior a subordinado, también entre empleados del mismo nivel jerárquico

La responsabilidad por la calidad no debe quedarse dentro de la empresa, sino que ha de extenderse a los proveedores

Sensibilidad y preocupación de la organización por su entorno social y medioambiental

La dirección deberá adquirir un compromiso serio y sincero con la calidad

todos los recursos humanos de la empresa son dos aspectos esenciales del éxito

La calidad es responsabilidad de toda la empresa, por ello hablamos de dirección y gestión integral de la calidad

Es esencial que una organización cuente con un sistema claro y bien estructurado que determine, documente, coordine y mantenga todas las actividades claves para asegurar las acciones de en las operaciones de la empresa.

un sistema de calidad puede ser un medio para crear una cultura de calidad orientada a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente

Sus dos principios básicos, imprescindibles para su mantenimiento

El compromiso de la alta dirección y la involucración del resto del personal