Nombre de la universidad

Universidad del sureste

UDS

Nombre de la materia

Calidad en los servicios.

Nombre del catedrático

Jorge enrique albores.

Nombre del alumno

MALDONADO SALAZAR HEIDI YOSELIN

Fecha de entrega

22 de enero 2021

Conceptos de gestión de calidad.

Gestión de calidad

El termino gestión de calidad tienen como significados específicos dentro de cada sector de negocios que esto apunta a una buena calidad de organización de productos.

4 componentes

Planeamiento de calidad.

Control de calidad.

Aseguramiento de la calidad.

Mejoras en la calidad.

Evolución de la gestión de calidad.

PRIMERA ETAPA: Control de Calidad por Inspección Esta etapa se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad de los productos, puesto que las empresas comenzaron con la producción masiva de bienes con un alto grado de ineficiencia en los sistemas productivos.

SEGUNDA ETAPA: Control estadístico del proceso (década del treinta) La etapa estuvo enfocada al control de los procesos y a la aparición de métodos estadísticos para ese fin, además de servir para la reducción de los niveles de inspección del producto.

TERCERA ETAPA: El proceso de la Calidad total Aseguramiento de la Calidad (años 50 a 70) Las primeras etapas descriptas sobre la evolución del concepto de Calidad no involucraban a todos los departamentos de la empresa, como ser el de diseño, planificación y el de la propia ejecución de las políticas de Calidad.

CUARTA ETAPA: Administración Total de la Calidad. Los procesos de mejora continua de la Calidad (Década del 80) Etapa en donde se considera el mercado y las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la Calidad como una oportunidad competitiva.

QUINTA ETAPA: Reingeniería y Calidad Total En esta etapa la empresa se basa en procesos completos más que en fragmentados y divididos por departamentos, teniendo más responsables de los mismos en su totalidad, obteniendo como consecuencia, un aumento en el grado de pertenencia y responsabilidad redefiniendo el concepto de trabajo.

Se agrupan en 2 categorías

El capital humano: que establece el valor que aportan los integrantes de la organización. Son las personas en las que recaen las responsabilidades de ejecutar, monitorizar y realizar el seguimiento del sistema de gestión.

Recursos técnicos: son las herramientas, dispositivos o máquinas en los que se apoya el personal de una organización para poder ejecutar sus tareas.

Elementos fundamentales de la gestión de calidad.

Incrementar el enfoque al cliente.

Es importante que el cliente aparezca de forma explícita en todo lo que se encuentre relacionado con la gestión de la calidad.

Reducir la incertidumbre

Mediante un eficaz sistema de evaluación del riesgo.

La dirección de la organización se deberá implicar

Para saber que se cuenta con un correcto sistema de gestión de calidad, los diferentes elementos personales de las organizaciones tendrán que trabajar aunando fuerzas en una misma dirección.

Objetivos claros e identificables

El diseño de todos los objetivos es una tarea casi fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Comunicación interna

Todos los componentes de la empresa deberán contar con las herramientas necesarias para conseguir los objetivos marcados.

Sistema de control y evaluación continua.

Todos los sistemas deben estar desarrollado en todas las etapas de la estrategia que sigue la organización.

Procesos continuos de mejora

Una vez que se ha realizado el diseño de los objetivos, se puede advertir de las posibles desviaciones y por este motivo se podrá establecer procesos de mejora.

Etapas básicas

Industrialización.

Es el primer gesto de control de calidad.

Control estadístico

Estos procesos se vieron favorecidos por los avances tecnológicos de la época. Se pasó de la inspección a un control más global.

Primeros sistemas

En estos años surgen los primeros sistemas de calidad y las compañías ya no dan prioridad a la cantidad productos obtenidos; ahora el énfasis está en la calidad.

Estrategias

A partir de los años 80 y hasta mediados de los 90, la calidad se asume como un proceso estratégico.

Calidad total

No hay diferencias entre el artículo y las etapas que lo preceden; toda forma parte de un nuevo concepto que entra en escena: la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto.

Elementos adicionales

Las prestaciones añadidas a la principal.

El modo de entrega de la prestación principal.

La combinación de ambas.

Fundamentos de calidad total.

Calidad Total que se proyecta como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas.