



PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del alumno: Alan Rafael Sargento Domínguez

Nombre del profesor: Lic. Elio Morales Roblero.

Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico, Conceptos de calidad.

Materia: Calidad en los servicios

Grado: 8vo Cuatrimestre, semiescolarizado.

Grupo: "C"

Frontera Comalapa, Chiapas 14 de Marzo 2021.

CONCEPTOS DE CALIDAD

Concepto de calidad

Ha evolucionado de forma importante durante el siglo XX, hasta formar un cuerpo de conocimiento importante.

Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad

- Deming Prize, Nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón.
- Joseph Juran, Nacido en Rumanía el 24 de diciembre de 1904 Inició su carrera como Gerente de Calidad en Western Electrical Company.
- Philip B. Crosby está más estrechamente asociado con la idea de "cero defectos" que él creó en 1961.
- Kaoru Ishikawa Tokio, 1915 - 1989) Teórico de la administración de empresas japonés, experto en el control de calidad.

¿Qué hace falta?

- Un cambio cultural.
- Un proyecto de empresa.
- Los controles de calidad.

Los principales beneficios son

- Mejorar la satisfacción del cliente
- Mejorar continuamente los procesos

Enfoque tradicional de la calidad.

- Identificación con control de calidad.
- Inspección- Afecta sólo al bien o servicio
- Responsabilidad del inspector.
- Sólo participa en su logro el departamento de control de calidad.
- No existe una cultura de calidad.
- La alta dirección se desvincula de la calidad
- Formación sólo para los especialistas e inspectores
- Especialización del puesto



Enfoque moderno de la calidad.

- Identificación con calidad total.
- Prevención- Afecta a todas las actividades de la empresa.
- Responsabilidad de todos los miembros.
- Participan en su consecución todos los miembros de la empresa.
- Se sostiene con una cultura de calidad.
- El compromiso de la alta dirección es esencial.
- Formación para todo el personal, no sólo profesionales y directivos.
- Enriquecimiento del puesto de trabajo.



CONCEPTOS DE CALIDAD

FUNCIONES

- Crear una cultura de calidad en la organización.
- En caso de que no se haya hecho, implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001.
- Identificar iniciativas de mejora.
- Asignar los roles y las funciones para los miembros del sistema de calidad.
- Diseñar e implementar los procesos,



CARACTERISTICAS

- Gestiona y controla los procesos
- Garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- Aumenta la relación y control de proveedores.
- Seguimiento y medición de los procesos.
- Integrable con otros sistemas
- Estructurado según el ciclo de Mejora Continua
- Permite la certificación

