



**Nombre Del Alumno: Sindi Berenice  
Gálvez Morales**

**Nombre Del Profesor: CP. Víctor Tadeo  
Cruz**

**Nombre Del Trabajo: Mapa  
Conceptual sobre:**

**-Introducción a la administración de  
la calidad.**

**Materia: “Control Total de Calidad”**

**Grado: 7ª cuatri Grupo “A”**

# "INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE LA CALIDAD"

Se basa en el

Es la capacidad de una entidad de carácter público para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor costo posible.

## \*CONCEPTOS BASICOS Y EVOLUCION DE LA CALIDAD

Se basa

"ETAPAS"

Como

### ETAPA #1

(2 Rev. Industrial. Implementación de modelos productivos orientados a la producción en grandes volúmenes)

### ETAPA #2

(Década de los 30 s. Ajustar los paradigmas de producción, mejorar la confiabilidad de los productos)

### ETAPA #3

(Controlar el proceso de producción en condiciones estables y técnicas de muestras)

### ETAPA #4

(Década de los 80 s. concepción de la calidad mezclando los conocimientos de Deming con su cultura)

## \*FILOSOFIAS DE LA CALIDAD (ORIENTALES Y OCCIDENTALES)

Se divide en

ORIENTAL

OCCIDENTAL

Es

1. En relación al profesionalismo
2. El Japón es una sociedad vertical
3. Sindicatos laborales
4. Método Taylor y el ausentismo
5. Elitismo y diferencia de clases
6. Sistemas de pagos, etc.

Cuando un especialista en control de calidad se vincula a una empresa.

Se basa en

El control de comercio y no permite libre competencia, impulsa a una mejor calidad y productiva en una nación.

## \*PRINCIPALES TENDENCIAS Y ENFOQUES DE LA CALIDAD

Surge

A finales del siglo XIX

Basado en

### +INSPECCION

(Desechar los productos no conformes a las especificaciones del cliente)

### +CONTROL

(Lo genera W. Shewart. ETAPAS: Se evalúa el comportamiento, comparamos el comportamiento real con los objetivos)

### +ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

(Pone énfasis en los productos desde su diseño hasta el momento de enviar al cliente y concentrar fuerzas.)

### +CALIDAD TOTAL

(Sistema para integrar el desarrollo, su mantenimiento y los esfuerzos de los integrantes, organización, servicios, productos, clientes DEMING Y JURAN.)

## \*LA CALIDAD EN EL AMBIENTE DE LOS NEGOCIOS Y SU COMPETITIVIDAD

Se divide

CALIDAD

MEDIO AMBIENTE

Son

Son

Estrategias competitivas Producto/servicio

Valor añadido/ventaja competitiva

Se basa

Se basa

-Innovación  
-creatividad  
-Participación  
-Liderazgo  
-Motivación

-Productividad  
-competitividad

Siendo

Se basa

+Productivos  
+comerciales  
+Administrativos  
+Financieros  
+Postventa, etc.

-Recursos renovables  
-Tecnologías en armonía  
-Proyectar sistemas que minimicen residuos  
-Diseño de productos de larga duración

Para lograr

\*Conformidad  
\*Estética  
\*Fiabilidad

# "RECURSOS PRODUCCION/OPERACIÓN DE LA EMPRESA"

Son

**\*IDENTIFICACION DE PROCESOS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES**

Es

Una Serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr calidad

Se basa en

**PRODUCTOS-SERVICIOS**

Mediante

**"SISTEMA"**

Son

Elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinados objetivos

**"GESTION"**

Es

Acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o deseo cualquiera

Se basan en

- Planificación (estrategia)
- Recursos
- Procesos
- Procedimientos

- Establecer el proyecto
- Identificar los clientes
- Identificar los requisitos
- Desarrollar el producto
- Desarrollar el proceso
- Desarrollar las cantidades y enviar operaciones

**\*COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA DE SERVICIO**

Se encarga

**PRODUCTO**

(Características físicas y del funcionamiento)

**SERVICIO**

(Percepción que los clientes tienen de él)

Se basa en

**FACTORES**

Como

- \*Fiabilidad del servicio
- \*Estado de los elementos
- \*Capacidad de respuesta
- \*La profesionalidad
- \*La cortesía
- \*La credibilidad
- \*Seguridad
- \*Comunicación
- \*Comprensión del cliente