



Mi Universidad

Super nota

Nombre del Alumno **Jorge Arturo Estrada Borraz**

Nombre del tema **INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD**

Parcial **1**

Nombre de la Materia **CONTROL TOTAL DE CALIDAD**

Nombre del profesor **LUCERO DEL CARMEN GARCIA HERNANDEZ**

Nombre de la Licenciatura **Administración y estrategia de negocios**

Cuatrimestre **7**

Bibliografía: Apuntes de la libreta

Conceptos básicos y evolución de la calidad

La calidad constituye el conjunto de cualidades que presentan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades de un elemento

Aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda del perfeccionamiento.



Filosofías de la calidad (orientales y occidentales.) FILOSOFIA ORIENTAL O JAPONESA

En la organización comercial japonesa, las divisiones que participan directamente en las actividades comerciales, manufactura, diseño y mercado de compras, son fuertes, pero las divisiones administrativas como las de control de calidad, son débiles.



Filosofía occidental

En los E.U.A. y en el occidente se hace mucho hincapié en el profesionalismo ven la especialización. Por lo tanto, los asuntos de control de calidad llegan a convertirse en campo exclusivo de los especialistas

Por otra parte, el método Taylor sigue empleándose en los E.U. y Europa. Este método sugiere que los especialistas e ingenieros formulen normas técnicas y laborales y que los trabajadores se limiten a seguir las ordenes y las normas que se les han fijado.



Principales tendencias y enfoques de la calidad

**1. Inspección:
Surge a finales del siglo XIX.**

**2. Control:
La revisión de todos los productos resulta inviable (inspección al 100%) en las nuevas fábricas en serie.**

**3. Aseguramiento de la calidad:
Es un sistema que pone énfasis en los productos desde su diseño hasta el momento de enviarle al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades**

**4. Calidad Total:
La calidad se extiende a las diferentes funciones empresariales, a todas las organizaciones y también a todos los servicios los productos intermedios y a todos los clientes tanto externos como internos.**

1.4 La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad. Calidad y Medio Ambiente

En mercados globales y dinámicos en que se mueven las empresas, la competitividad de las mismas giras sobre dos ejes: la diferenciación en el precio o la diferenciación en los atributos del producto/servicio

El medio ambiente puede considerarse como un valor añadido, una ventaja competitiva, y presentarse desde esta perspectiva como impulsor de la modernización de las actividades industriales, agrícolas y de servicios,

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

El presente concepto sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad y la norma ISO 9001 así como los elementos que deben contener un Sistema de Gestión de la Calidad, el enfoque a procesos, el ciclo PHVA, los ocho principios de calidad y los beneficios que se pueden obtener cuando se implementa con liderazgo y compromiso.



Componentes de la calidad en el sistema de servicio

Los factores que determinan la calidad en un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo. En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él.



La fiabilidad del servicio. Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.

