



Mi Universidad

Super nota

NOMBRE DEL ALUMNO: JUAN JOSE PEREZ MENDEZ

NOMBRE DEL TEMA: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

MATERIA: CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD

CATEDRÁTICO: JOSÉ ARTEMIO AVENDAÑO RAMOS

LICENCIATURA: ADMINISTRACIÓN Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS

CUATRIMESTRE: 7° SÉPTIMO

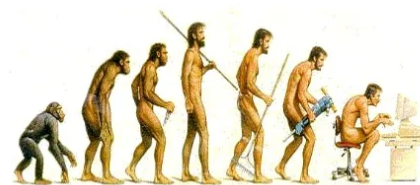
FECHA: 14-NOVIEMBRE -2023

INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

CONCEPTOS BÁSICOS Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

La calidad es el producto que cumple con las expectativas del cliente. Se produjeron grandes cambios en la segunda revolución industrial impulsando la implementación de modelos productivos orientados a la producción en grandes volúmenes para satisfacer el aumento en la demanda del mercado. En la década de los 30's, los fenómenos sociales y económicos fomentaron a ajustar los paradigmas de producción, así como mejorar la confiabilidad de los productos. En los 80's la participación de la administración introdujo de forma más participativa la mejora de la calidad. Con el resurgimiento de la industria japonesa después de la Segunda Guerra Mundial, se inició un movimiento filosófico de la concepción de la calidad mezclando los conocimientos de Deming con su cultura.

Evolución histórica de la calidad



• Filosofías Occidentales y Orientales de la calidad



FILOSOFÍAS DE LA CALIDAD (ORIENTALES Y OCCIDENTALES.)

Las empresas japonesas hacen hincapié en la educación y la capacitación, especialmente en control de calidad, ya que piensan que esto beneficia tanto al individuo como a la empresa. En el pueblo japonés se impartían las tres materias básicas: escritura, lectura y aritmética.

En los países occidentales persiste un viejo estilo de capitalismo, en que un puñado de capitalistas son dueños de cada empresa como sus accionistas mayoritarios y en estos casos los dueños pueden manejar la empresa directamente.

PRINCIPALES TENDENCIAS Y ENFOQUES DE LA CALIDAD.

Inspección

Surge a finales del siglo XIX. Una revisión o inspección del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones del cliente.

Control: La revisión de todos los productos resulta inviable (inspección al 100%) en las nuevas fábricas en serie. En otras palabras uno de los enfoques más populares es el enfoque basado en procesos, que se centra en la identificación, análisis y mejora de los procesos clave de la organización.



LA CALIDAD EN EL AMBIENTE DE LOS NEGOCIOS Y SU COMPETITIVIDAD.

La calidad es el elemento clave que permite a las empresas diferenciarse de la competencia y que aporta una ventaja competitiva que, a la larga, permitirá sobrevivir y prosperar a la empresa.

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, aumentando la productividad y competitividad de las empresas.

La gestión medio ambiental puede orientarse hacia diversos objetivos complementarios: Prevenir degradaciones Corregir actuaciones degradantes Recuperar o subsanar degradaciones: recuperar, restaurar, reformar, rehabilitar. Mejorar situaciones mejorables, aunque no pueden considerarse degradadas.

CALIDAD

Es la conformidad que tiene una persona al adquirir un bien o servicio con cumple con ciertas especificaciones. La finalidad es encontrar la mayor satisfacción del cliente o consumidor.



PRODUCTIVIDAD

Es el aprovechamiento máximo que se dio para la elaboración de una cantidad de productos con respecto a los recursos que se utilizaron para hacer dichos productos.



Alumna: Anais Da Rosa
Profesor: Rolando Jurado
Cidec

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

Es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Sistema: Conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos (Real Academia Española, 2001).

Gestión: Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (Real Academia Española, 2001).

CIRCULOS DE CALIDAD



COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA DE SERVICIO

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

La capacidad de respuesta. Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

La profesionalidad. Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posesión de las habilidades requeridos por las personas encargadas de prestar el servicio.

La cortesía. Es la atención y amabilidad del personal que presta el

La credibilidad. Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido.

Seguridad. Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos.

Comunicación. Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo.

Componentes de la calidad en el Servicio



Bibliografía básica y complementaria:

Alexander, A. G. (1994). La mala calidad y su costo. Wilmington, Delaware, Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.

Amat, I.S. et al. (1996). Contabilidad de Gestión Avanzada. Planificación, control y experiencias prácticas. Madrid, España: Mc Graw Hill.

Amat, O. (1992). Costes de calidad y de no calidad. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, S.A

Aragón, G. N. (1999). Proceso para alcanzar el mejoramiento de la calidad en biofábricas