



UNIVERSIDAD DEL SURESTE



ALUMNO: JAIRO ALFONSO BULNES ARGUETA

MAESTRO: JOSE ARTEMIO AVENDAÑO RAMOS

MATERIA: CONTROL TOTAL DE CALIDAD

CUATRIMESTRE: 7MO CUATRIMESTRE

CORREO: alfobul05@gmail.com

INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

1. Breve historia de la evolución de calidad

Es un tema que desde épocas remotas ha sido abordado por distintos autores cuando surge la necesidad de ofertar productos destacando sus atributos frente a los de la competencia con el objetivo de aumentar las ventas. Por ello es importante tener claro como este concepto ha evolucionado a través del tiempo principalmente en el último siglo desde la segunda revolución industrial (1880 – 1914) hasta nuestros días.



3. ¿Quiénes son los clientes?

Generalmente quiere decir que son aquellos que compran de nosotros. Ampliamos la palabra clientes para incluir a todas las personas sobre quienes repercuten nuestros procesos y nuestros productos. Desde este punto de vista se pueden identificar dos tipos de clientes, que son los clientes internos y externos.



5. 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.



7. La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad

La calidad es importante porque permite a las empresas diferenciarse de la competencia. Pueden darse distintos tipos de eventos fortuitos que puedan interrumpir las actividades de la empresa. Para prevenir semejantes problemas, habrá que contratar un seguro o invertir en la prevención de accidentes y daño al medio ambiente.



9. Componentes de la calidad en el sistema de servicio

en un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él, algunos factores importantes son: la fiabilidad del servicio, el estado de los elementos tangibles, la capacidad de respuesta la profesionalidad la cortesía la credibilidad, seguridad, comunicación, comprensión del cliente entre otros.



2. ¿Qué es calidad?

La palabra 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. Desde el inicio de la industria, la calidad se planteó como forma de medir las características del producto en relación con las funciones para las que fue fabricado; de esta forma evolucionaron su concepción y su definición y fue adoptada como punto central de un modelo de administración.



4. Las filosofías de la calidad

Proporciona una clara visión global de las actividades productivas, que hace fomentar la Mejora Continua en las organizaciones e involucra a todos sus miembros, centrándose en el gusto y la satisfacción del cliente.



6. LOS PRINCIPALES 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, anexando los siguientes enfoques, Control, Aseguramiento de la calidad Y Calidad Total, son un eficaz sistema para integrar el desarrollo de la calidad.



8. Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

Para identificar los procesos de calidad en una organización, es importante realizar una evaluación exhaustiva de todos los procesos implementado. La calidad genera productos y servicios mejorados, disminuye costes y permite aumentar la rentabilidad financiera de las empresas.

