

Calidad

calidad (educación)
es un buen servicio con características satisfactorias

el conjunto de cualidades, atributos y propiedades conforman un objeto que es probado por personas y estos productos satisfacen las necesidades del cliente

La calidad comienza a tomarse en cuenta durante la década de 1910, durante el periodo de 1940 a 1970 esto se asegura mediante el proceso al igual que en el producto

Generaciones de la calidad

Primera Generación: calidad por inspección su orientación es hacia el producto o servicio

Segunda Generación: aseguramiento de la calidad esta se orienta al proceso

Tercera Generación: Proceso de la calidad total, su orientación se enfoca hacia el cliente

Cuarta Generación: Proceso de mejora continua de la calidad, su orientación es mejorar todos las actividades de la org.

Quinta Generación: Enfoque de la calidad su orientación es al proceso completo hacia el cliente

Sexta Generación: rearquitectura de la organización, su (enfoco) orientación es directa y total al cliente

Sistemas de calidad

estructura de trabajo operativa, toda la compañía y en toda la planta

Documentada con procedimientos integrados, técnicos y administrativos

que las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información estar asegurando la satisfacción del cliente sobre toda

Herramientas de calidad

para tener un mejor control de la calidad se usan herramientas para aclar situaciones o indicar la importancia de ciertas circunstancias

Hoja de registro
Histogramas y distribución de frecuencias
Diagrama de parito
Diagrama de causa - efecto

La norma ISO 9000

el objetivo de la norma es especificar los requisitos del sistema de calidad que deben utilizarse cuando se necesite demostrar la capacidad del proveedor para diseñar y suministrar

Las empresas que obtienen esta certificación son:
• Volkswagen
• Nestle
• Carmax
esto le sirve para dar confianza a clientes que son de otros países
estrictos estándares de calidad

Productividad

La productividad se basa en la calidad y cantidad que se uso para los productos y chequear la cantidad de recursos utilizados para producirlos

Importancia y función de la productividad

Factores Internos
Los factores Internos son los que la empresa tiene influencia de poderlos controlar estos se dividen en:
• Humanos y técnicos
• y se subdividen en:
• Durables productos, planta y equipo
• Tecnología y materiales y energía

Los factores blandos se subdividen en:
• personas, organización y sistemas, métodos de trabajo
Factores Externos: estos son los que la empresa no tiene influencia, como:
• cambios económicos,
• cambios demográficos,
• Recursos naturales, etc.