# Resumen Examen 1 – Calidad

## ¿Qué es la calidad?

* ***Atender y/o exceder expectativas del cliente*** – E. Deming
* Modo de gerenciar empresas en busca de mejorar – A. Feigenbaum
* Lo que el cliente este dispuesto a pagar en función a lo que obtiene o valora – P. Druker
* Valor percibido y juzgado por el cliente - K. Ishikawa
* Es medida por la perdida que un producto o servicio causa a la sociedad – G. Taguchi

## Historias de la Calidad

* **Antes de Cristo**: La calidad eran programas de **acciones correctivas**, así como el Código de Hammurabi
* **Revolución Industrial**: Se comienza a **analizar la calidad del producto** **en** el proceso de **creación** (Producción en masa)
* 1930: Se agrega al **supervisor** para **ver** la **calidad del trabajo**
* **1er Guerra Mundial**: Se agregan **inspectores**, **separan** los **productos** **defectuosos** de los aptos
* **1940**: **Inspección** **por** **muestra**, controles **estadísticos de calidad**, se **analiza oficinas y procesos**
* **1950 – 1979**: **Se controla todo el proceso de producción**, no solo el resultado final. Se centra en el **cliente y necesidades**
* **1980 – 1989**: Estrategia de **mejora continua**, la **empresa** debe ser **activa**, superar expectativas del cliente, **liderazgo**
* **1990 – Actualidad**: **Distinción entre producto y servicio.** Generar un **valor** **total para el cliente**, integrando aspectos de negocios en torno a la calidad

## Métodos/Conceptos

* **Inspección:** Hacen un **estándar** para **detectar** productos **defectuosos**
* **Control de calidad: Controles** **estadísticos** en el **proceso** (Departamento de calidad)
* **Aseguramiento de la calidad: Proactivo** y **preventivo**. Que el producto sea fiable desde el **diseño, producción y final**
* **Calidad total: Mejoramiento** **continuo**, **normas** como ISO 9000, **gestión** de calidad total: **Satisfacer** al **cliente** y **reducción** de **fallos** en todas las áreas
* **Excelencia:** Nivel mas alto, se busca que toda la organización viva la calidad como cultura. EFQM y premios a la calidad a empresas por lo integro

## Evolución de la calidad

**Escala de tiempo

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.**

**Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.**

## Concepto de la calidad:

**Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.**

## Mejora VS Innovación

Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Hoy en día hubo cambios en las organizaciones, ahora se vincula con la capacidad de cambiar de cambiar según el entorno. Si el cambio es bueno, implica un mejor desarrollo y un ritmo necesario