**Sistemas de gestión de calidad-** programación con calidad

Políticas (reglas o normas de la empresa), procesos (las tareas) y procedimientos (los pasos para realizar la tarea); utilizados para cumplir o garantizar calidad a los clientes y sus necesidades.

* Elementos de un sistema de gestión de calidad
  + Estructura: roles adecuados a la empresa
  + Estrategia: son formas de mantener activo ya sea al equipo o la empresa
  + Recursos: humanos, materiales, financieros, se utilizan diagramas para gestionar los recursos y asignarlos.
  + Procesos: definir las tareas que se llevaran a cabo
  + Procedimientos: definir los pasos para llevar a cabo las tareas establecidas
* Gestión de la calidad total (TQM)
  + Calidad
  + Total
  + Administración
* Valor de los empleados internos: Una empresa buena para gestionar la calidad de esta será capaz de dar un mejor trato a sus empleados
* Valor de los empleados externo: no trabajan directamente para ellos, pero la gestión de la calidad de la estancia del empleado en la empresa
* Foco sobre los clientes: (El cliente siempre tiene la razón) mantener al cliente contento cumpliendo con la calidad del producto que pide
* Liderazgo en línea con los objetivos: El líder debe creer en los objetivos de calidad de la empresa
* Mejora continua con base de toda la gestión: buscar la mejora continua en todas las áreas para garantizar la calidad (la mejora continua es la base para garantizar la gestión de la calidad).
* Técnicas de gestión de calidad

Son procedimientos o técnicas escritas y formalizadas que ayudan a las empresas (lideres o no) a medir la calidad de sus servicios y procesos

* Técnicas básicas: soporte para el análisis de cada área para mejorar el rendimiento; Técnicas básicas:
  + Diagrama de flujo: procesos y procedimientos
* Six sigma: gerencia equipo de desarrollo con fuerte foco en el negocio; centraliza al cliente y utiliza hitos y datos para promover la mejora.
  + Mejora la satisfacción del cliente
  + Reducir el tiempo del ciclo de desarrollo
  + Reducir errores
* Principios de six sigma

1. Enfoque genuino en el cliente
2. Management sustentado en datos y hechos
3. Los procesos están donde esta el negocio
4. Liderazgo proactivo
5. Apoyo sin restricciones
6. Búsqueda constante de la perfección

* Brainsorming y Bencharmarking

**QFD** Quality Function Deployment (despliegue de la función de calidad)

Todos los elementos se relacionan con un grafico

1. Que quiere o necesita el usuario 1
2. Relación entre que y como 5
3. Análisis de los ques 3
4. Relación entre los comos 4

Objetivos

* Su objetivo es mejorar un producto o servicio de manera que se acepte mejor en el mercado, lo primordial es aplicarlo en la fase postmortem
* Asume que los pequeños cambios pueden hacer que lo que se ofrezca se dispare y tenga mayor impacto.

Funcionamiento

* Es adaptable
* Se empieza con una encuesta al cliente y termina con el producto ya ofertado

Pasos

1. Análisis del grupo objetivo: es a quien va dirigido; B2B y B2C, hay que considerar datos como ingresos aproximados y los menos medibles
2. Análisis de clientes: encuestar a los clientes, utilizando entrevistas y cuestionarios, ten este paso, al analizar se pueden incluir reclamaciones, casos de garantía o informes de servicio
3. Análisis de la competencia: no todas las empresas son competencias, quien pueda brindar el servicio o producto

**Tipos de información**

Información de fuentes primaria: es original y nuevos, se esta creando algo nuevo

Información de fuentes secundarias: son informaciones que se muestran de una forma organizada suele ser extraído de otras fuentes más elaboradas.

Información privilegiada: no se hace pública, ya que puede ser perjudicial a cierto punto o se encuentran patentes que evitan que esta información sea revelada. Solo pocas personas tienen el acceso a esta información.

Información confidencial: nunca puede darse a conocer en las vías públicas, es más secreta que la privada.

Información pública: se trata de información que brinde conocimiento y que toda persona tiene derecho de divulgar por cualquier medio de comunicación

Información privada: no puede ser divulgada por la ley, puede afectar la seguridad de una persona o un grupo de personas

Información interna: solo fluye a través de la organización interna, se toma en cuenta a la hora de tomar decisiones

Información semántica: solo se transmite de afirmaciones falsas o verdaderas, se trata de información hablada en la que no interfiere ningún tipo de papeleo

Información externa: accede a una organización o empresa por vía externa, es información que está fuera de un lugar u organización

Información selectiva: solo se transmite por símbolos, ejemplo- braille, lenguaje de señas, encriptación.

Información directa: llega a ofrecer los datos de manera inmediata, por ejemplo, los cuestionarios, las personas te dan la información personalmente al contestar

Información indirecta: no suele apreciar en una fuente de forma directa, cuando las personas que contestan el cuestionario no saben se cierta información y hay que buscarla desde otra fuente.

Información personal: conocer mas de la vida de un individuo

Información electrónica: permanece almacenada de forma electrónica.