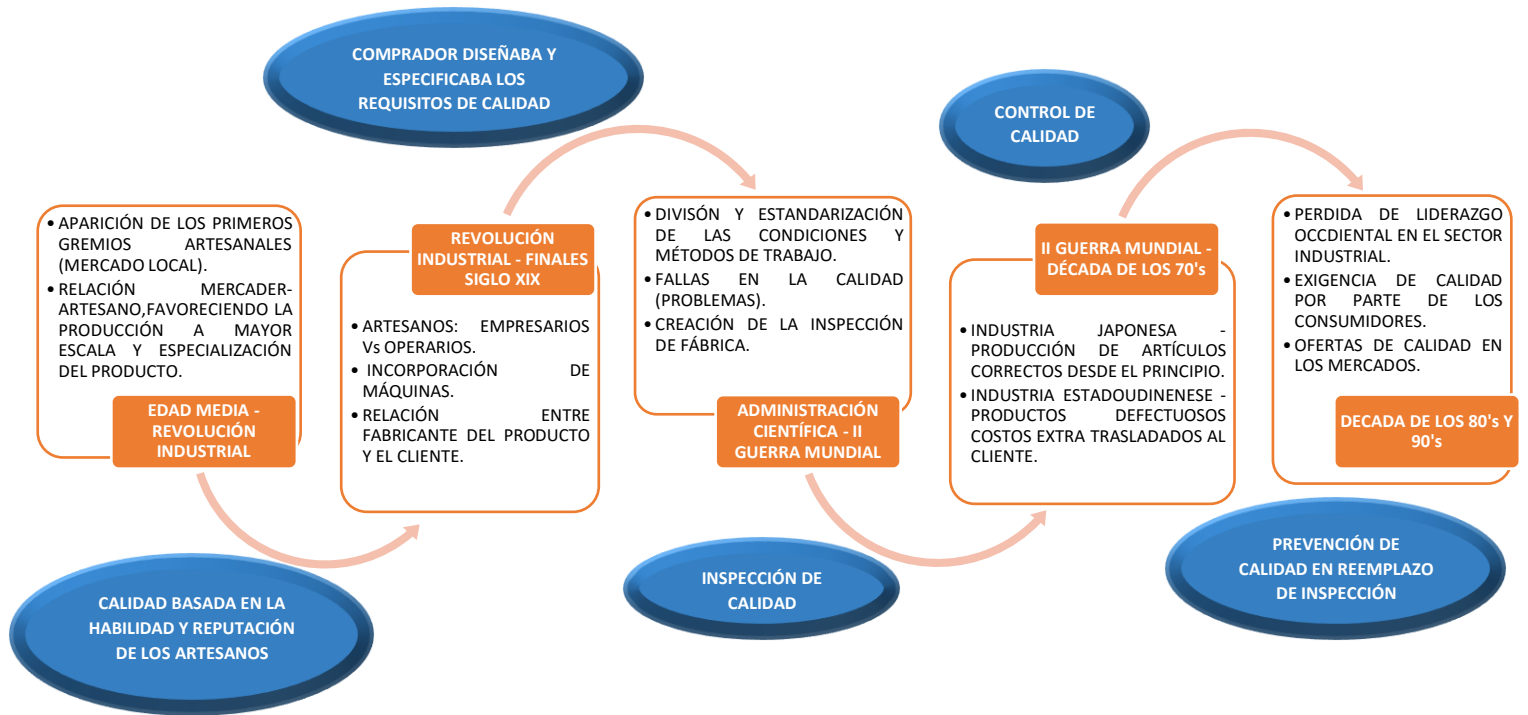


## Actividad No. 1

1. Realice un cuadro sinóptico donde compare los diferentes aspectos históricos que dieron origen al concepto de calidad (Edad Media-Revolución Industrial, Revolución Industrial - finales siglo XIX, Administración científica - II Guerra Mundial, Guerra Mundial - Década de los setenta, década de los ochenta y noventa).

### EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD



2. ¿Qué relación existe entre calidad, satisfacción y cliente?

Se entiende la calidad de servicio y la satisfacción del cliente como dos conceptos intrínsecamente relacionados e importantes para cualquier producto o servicio generado por una empresa. La calidad se da como una evaluación del servicio obtenida por parte del cliente y la satisfacción es la respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas obtenidas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y los costos en relación a sus expectativas.

3. ¿Qué es la dirección de la calidad? y ¿cuáles son sus principios?

La Dirección de la Calidad es un sistema que se desarrolla bajo tres procesos interrelacionados como lo son: la planificación, la organización y el control de la calidad, persiguiendo una mejora continua del producto o servicio como medio

para conseguir los objetivos de la organización; esto involucra tanto al proceso como a los miembros de la empresa.

Sus principios se sustentan en mantener y mejorar los niveles de calidad bajo las siguientes premisas:

a. Enfoque basado en la satisfacción del cliente

- Investigar y entender las necesidades del cliente y sus expectativas.
- Asegurar que los objetivos de la organización están ligados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre estos resultados.
- Sistemáticamente administrar las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque balanceado entre la satisfacción del cliente y otras partes interesadas, como los propietarios, empleados, proveedores, financieros, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.

b. Liderazgo

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo los clientes, propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Estableciendo metas y objetivos desafiantes.
- Crear y sostener valores, principios y modelos de ética en todos los niveles de la organización.
- Establecer confianza y eliminar temor.
- Proveer a la gente de los recursos adecuados, entrenamiento y libertad para actuar con responsabilidad.
- Inspirar, motivar y reconocer las contribuciones de la gente.

c. Participación del personal

- El personal entiende la importancia de su contribución y rol en la organización.
- El personal identifica restricciones para su desempeño.
- El personal identifica a los dueños de proceso y sus responsabilidades en los problemas para resolverlos.
- El personal evalúa su desempeño a través de las metas y objetivos personales.
- El personal busca activamente oportunidades para mejorar su competencia, conocimiento y experiencia.
- El personal busca libremente el conocimiento y la experiencia.
- El personal discute abiertamente temas y problemas de su labor.

d. Enfoque basado en procesos

- Sistemáticamente, definir las actividades necesarias para obtener los resultados.
- Establecer claras responsabilidades para las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfaces de actividades clave a través y entre las funciones de la organización.
- Enfocarse en los factores como recursos, métodos y materiales que mejorarán las actividades clave de la organización.
- Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de actividades en clientes, proveedores y otras partes interesadas.

e. Enfoque de sistemas para la gestión

- Estructurar un sistema para llevar a cabo los objetivos de la organización de la mejor forma en efectividad y eficiencia.
- Entender las interdependencias entre los procesos y el sistema.
- Estructurar enfoques que armonicen e integren procesos.
- Proveer un mejor entendimiento de los roles y responsabilidades necesarios para llevar a cabo objetivos comunes y derribar barreras funcionales.
- Entender las capacidades organizacionales y establecer prioridades en las restricciones de recursos para la acción.
- Establecer como objetivo y definir las actividades que deben operar en el sistema en forma específica.
- Continuamente mejorar el sistema a través de la medición y la evaluación.

f. Mejora continua

- Emplear un enfoque consistente con la organización y su desempeño.
- Proveer personal con entrenamiento en métodos y herramientas de mejora continua.
- Hacer de la mejora continua en productos, procesos y sistemas un objetivo para cada individuo en la organización.
- Establecer metas para guiar y medir la mejora continua.
- Reconocer y documentar las mejoras.

g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

- Asegurar que los datos y la información son lo suficientemente actuales y disponibles.
- Hacer los datos accesibles a quienes los necesitan.
- Analizar datos e información utilizando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basados en hechos analizados, balanceados con la experiencia e intuición.

h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

- Establecer relaciones que balanceen exigencias de corto plazo con consideraciones de largo plazo.
- Fusión de experiencia y recursos entre socios.
- Identificar y seleccionar proveedores clave.
- Aclarar y abrir comunicación.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer desarrollo conjunto y actividades de mejora.
- Inspirar, motivar y reconocer mejoras de proveedores.