

Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas

Orientación a la Calidad

**Profesor: Sr. Jaume Terzán
Sra. Maria Soler**

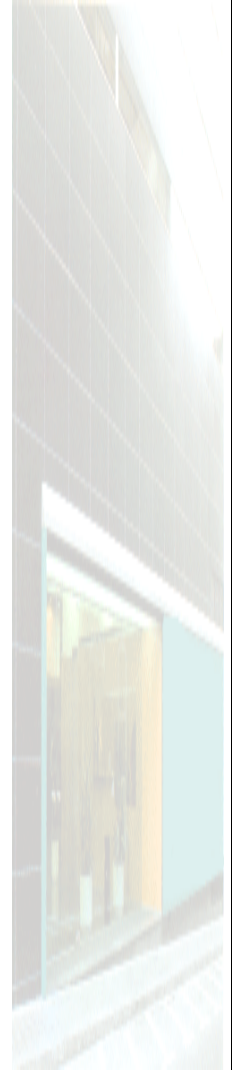
HORARIO

09:00-10:15	PARTE 1
	Pausa
10:30-11:45	PARTE 2
	Pausa
12:00-13:00	PARTE 3

PROGRAMA

- **Parte 1:**
 - INTRODUCCION A LA CALIDAD
 - EVOLUCION HISTORICA
 - FILOSOFIAS DE CALIDAD
- **Parte 2:**
 - CONTROL DE CALIDAD
 - ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
 - PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
- **Parte 3:**
 - CALIDAD TOTAL

PARTE 1



INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

DEFINICIÓN DE CALIDAD

- Totalidad de partes y características de un producto o servicio que incluyen en su habilidad de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas.
- Aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar.

OTRAS DEFINICIONES

- Hacer las cosas bien y que satisfagan las necesidades de las personas.
- Es dar lo que se quiere en el momento que se desea.
- Precisión + oportunidad.
- Cero defectos.
- Reducir al mínimo la variabilidad.
- Adecuación al uso.
- Hacer las cosas bien desde la primera vez.

***calidad no significa mejor sino lo mejor para el cliente en servicio.**

VENTAJAS DE LA CALIDAD

- Incrementan las ventas.
- Competitividad.
- Innovación.
- Nueva tecnología de punta.
- Reconocimiento de la empresa.
- Reducción de desperdicios.
- Menos reprocesos o retrabajo.
- Reducen los costos de producción producto.
- Ofrecer un precio mas bajo del producto o servicio.
- Mayor utilidades.
- Reconocimiento del empleado.
- La empresa cuenta con personal de calidad.
- Trabajo en equipo.
- Mejora la comunicación entre empleados y jefes.
- Mayor capacitación de personal.

OBSTÁCULOS A LA CALIDAD

- Falta de apoyo de la gerencia en la implementación de la calidad.
- Falta de apoyo por parte de los trabajadores para realizar el proceso.
- Mala dirección en los líderes.
- Falta de compromiso con la calidad.
- Falta de un programa de educación continua.
- Rechazo al cambio.