



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

ALGUNOS
CONCEPTOS
RELACIONADOS CON
CALIDAD:

TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

PROCESO

La palabra **proceso** tiene su origen en el término latino *processus*. De acuerdo al diccionario de la [Real Academia Española \(RAE\)](#), el concepto hace referencia al **conjunto de las fases sucesivas** de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Por lo que se refiere al **proceso productivo** supone la transformación de entradas (insumos) en salidas (bienes y servicios), por medio del uso de recursos físicos, tecnológicos, humanos y otros



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

PRODUCTO

PRODUCTO. Cualquier cosa que puede ofrecerse a la atención de un mercado para su adquisición, uso o consumo y que satisfaga un deseo o una necesidad.

SIGNIFICADO DE LA PALABRA PRODUCTO EN UN SENTIDO MÁS AMPLIO

Un producto es un conjunto de atributos tangibles e intangibles que incluye entre otras cosas: servicio al vendedor, reputación del vendedor, color, garantía, diseño, empaque, marca, precio, características físicas, calidad del producto.



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

SERVICIO

El término servicio procede del latín *servitium*, este termino define a la **acción y efecto de servir** (estar sujeto a alguien por cualquier motivo haciendo lo que él quiere o dispone).

El concepto también permite referirse a la **prestación humana** que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

CLIENTE

Deriva del latín *cliens*, el término **cliente** permite hacer mención a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. La noción suele estar asociada a quien accede al producto o servicio en cuestión con asiduidad, aunque también existen los clientes ocasionales.

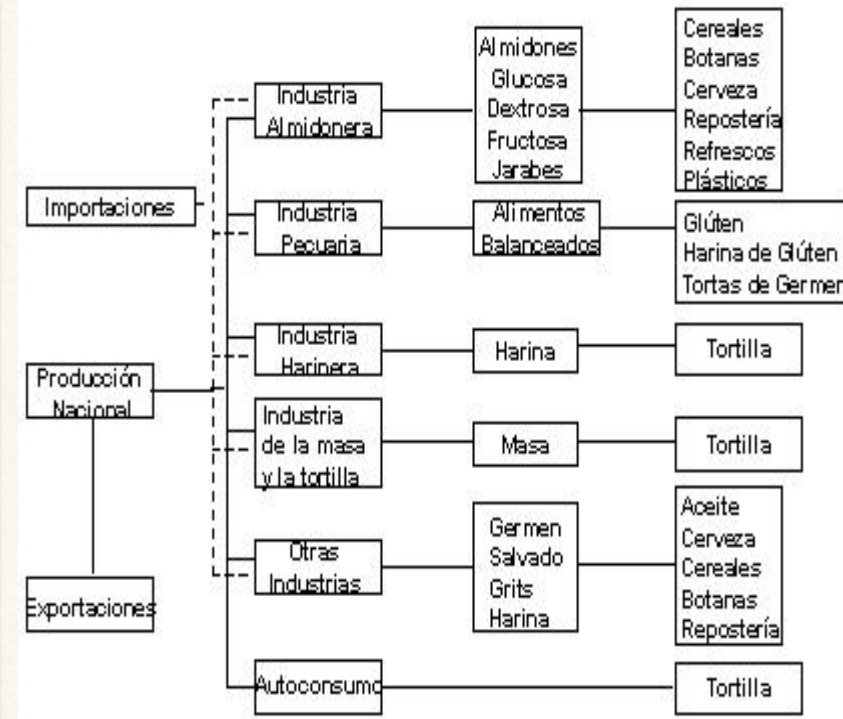


TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

CADENA DE VALOR

Una cadena productiva integra el conjunto de eslabones que conforma un proceso económico, desde la materia prima a la distribución de los productos terminados. En cada parte del proceso se agrega valor.

Una cadena de valores completa, abarca toda la logística desde el cliente al proveedor. De este modo, al revisarse todos los aspectos de la cadena se optimizan los procesos empresariales y se controla la gestión del flujo de mercancías e información entre proveedores, minoristas y consumidores finales.



CADENA DE VALOR DEL MAÍZ

TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

SISTEMA DE GESTIÓN

Un sistema de gestión es una estructura probada para la gestión y mejora continua de las políticas, los procedimientos y procesos de la organización.

ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

ATENCIÓN A CLIENTES

Se designa como Atención al Cliente a aquel servicio que presta una empresa o una institución que presta servicios o que comercializa productos entre otras a sus clientes. El Sistema de Atención a Clientes debe contemplar procedimientos para que en caso que los clientes necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, esto entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector a sus consumidores



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

LOS 14 PUNTOS DE MEJORA CONTINUA DENTRO DE UNA ORGANIZACIÓN EXITOSA

PASO 1. - COMPROMISO PLENO DE ALTA CALIDAD Y GERENCIA CON LA CALIDAD

La dirección debe manifestar su compromiso para mejorar la calidad.

PASO 2. - FORMACION DE UN EQUIPO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Con miembros de cada uno de los departamentos de la empresa, con capacidad de decisión e influencia en sus respectivos departamentos.

PASO 3. - DETERMINACION DEL NIVEL ACTUAL DE LA CALIDAD

Con base en el diseño del producto, analizando las falla en todas las áreas.

PASO 4. - ESTIMAR EL COSTO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD O DE LA NO CALIDAD

Cuidando que se haga en forma objetiva, sin parcialidad ni temor a ocultar los errores.

TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

PASO 5. - DIFUNDIR ENTRE EL PERSONAL LOS PROBLEMAS DE LA MALA CALIDAD

Buscar que todos sus miembros tomen conciencia de la problemática y de que la dirección está realmente interesada en mejorar la calidad y dispuesta a escuchar todo lo que tengan que decir al respecto.

PASO 6. - DIRECCION DE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO MEDIANTE LA PARTICIPACION

Presentando la ventaja de que los individuos empiezan a creer en que los problemas tan pronto como son sacados a la luz se enfrentan y resuelven oportunamente.

TODO EL CICLO

TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

PASO 7. - ESTABLECIMIENTO DE UN COMITÉ AD HOC PARA LLEVAR A CABO UN PROGRAMA DE CERO ERRORES O DEFECTOS

La finalidad de comité es comunicarle a todo el personal que significa “cero errores o “0” defectos” y “hacerlo bien la primera vez”.

PASO 8. - CAPACITAR A LOS LIDERES FORMALES (SUPERVISORES)

Para que difundan entre sus subordinados el programa de mejoramiento y sus objetivos.

PASO 9. - LLEVAR A CABO EL DIA CERO DEFECTOS

Que todo el personal, se de cuenta que ha habido un cambio y que puede lograrse realmente el cero defectos.

PASO 10. - CONVERTIR LOS COMPROMISOSO EN ACCIONES

Alentando a que todos establezcan metas de mejoramiento personales y grupales.

TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

PASO 11. - BUSQUEDA DE LAS CAUSAS

Se busca que los empleados trabajen para encontrar las causas de los errores para eliminarlas.

PASO 12. - IMPLANTAR PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO

A todos aquellos que logren sus metas de mejoramientos. El reconocimiento del desempeño es algo que los individuos aprecian mucho.

PASO 13. - REUNIONES PERIODICAS CON LOS RESPONSABLES DEL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Para que compartan sus experiencias y, de preferencia, invitar a profesionales de la calidad para que se actualicen en su materia.

PASO 14. - INICIAR NUEVAMENTE



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

NORMAS MEXICANAS-NMX



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

Normas Mexicanas

Especificaciones de referencia no obligatorias para determinar la calidad de productos o servicios para protección y orientación de consumidores.

Voluntarias

La realizan organismos privados a petición de parte para diferenciarse de la competencia y ofrecer a sus clientes mayor confianza.

TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

Certificación

Establece la conformidad de que un producto, proceso o instalación cumpla con los requisitos definidos en Normas.

Sistemas de Calidad

Que la estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos se ajustan a la gestión de calidad.



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura



NORMAS OFICIALES MEXICANAS-NOM'S

CURSO: CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SAGARPA
NIVEL BÁSICO

Subtema 2.1 Fundamentos y conceptos de la calidad.

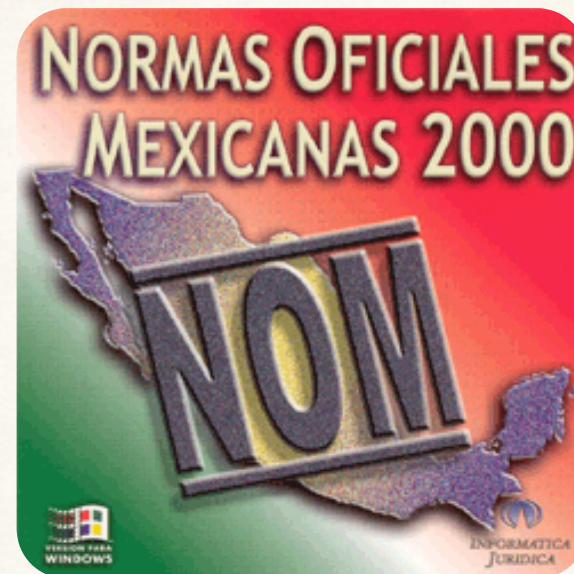
TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

Normas

Especificaciones técnicas de un producto, proceso o instalación para obtener un grado óptimo o preservar una condición.

Normas Oficiales

Disposiciones de carácter obligatorio que señalan las características, especificaciones y criterios técnicos que deben cumplir los productos, servicios y procesos para conservar la sanidad de los vegetales y animales.



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

Producto

Que sus propiedades o características cumplen con las Normas

Obligatorias

Son las que realiza el gobierno para garantizar que los productos, procesos o servicios no dañen a la salud humana, a la agricultura, ganadería o al medio ambiente.



TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

Nacionales

establecen niveles de seguridad y calidad

Regionales

son referencia para la competitividad

Internacionales

establecen políticas gubernamentales

