|  |  |
| --- | --- |
| **TÍTULO DE LA PRÁCTICA:**  | CONCEPTOS GENERALES DE CALIDAD |
| **ASIGNATURA:**  |  **CALIDAD TOTAL** | **HOJA: 1** | **DE: 2** |
| **UNIDAD TEMÁTICA:** | **Antecedentes y fundamentos sobre calidad** | **FECHA DE REALIZACIÓN:** |  |
| **NÚMERO DE PARTICIPANTES RECOMENDABLE:** | **Individual** | **ELABORÓ:**  | **Lic. Héctor González Ramírez** |
| **DURACIÓN :** | **1 hora.** | **LUGAR:**  |  | **REVISÓ:**  |  |
| **CARRERA:** |  | REVISIÓN: | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **OBJETIVO:** | **Analizar los principales términos que engloba la palabra calidad y sus conceptos básicos, llegando a establecer de común acuerdo con los estudiantes el significado de esta terminología para todo el curso.** |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **MARCO TEÓRICO:** Calidad. - Se dice que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de parámetros como:* Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente.
* Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado de tiempo.
* Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo de producto o servicio.

CALIDAD SIGNIFICA1. Hacer las cosas bien desde el principio.
2. Un trabajo, servicio o producto con cero defectos.
3. Un trabajo bien hecho.

IMPORTANCIA DE LA CALIDAD1. El trabajo mal hecho es la principal razón para la falta de empleo o trabajo. Esto es

Igualmente cierto tanto para las empresas como para las personas sin importar a que se dediquen.1. Una empresa que ofrece servicios de calidad o productos de calidad, tendrá siempre clientes.

Los empleados, obreros y ejecutivos, si trabajan con calidad tendrán oportunidades siempre.1. En la actualidad es imposible asegurar la supervivencia de una empresa, aunque el cambio más seguro será: CALIDAD EN LO QUE SE HACE.
2. Lo mismo sucede con los ejecutivos, los empleados, las secretarias y los trabajadores, la única forma de asegurar la permanencia en el puesto se reduce a la formula: CALIDAD EN EL TRABAJO.
3. Elaborar malos productos u ofrecer servicios deficientes lleva a quiebra o al desempleo, lo que genera graves problemas sociales.
4. La empresa requiere ser más competitiva, si esto no sucede estaremos y seguiremos consumiendo productos y servicios extranjeros.
5. Necesitamos transitar por carreteras hechas con calidad, que nuestros hijos estudien en escuelas que den una enseñanza de calidad, enfermos atendidos en hospitales que trabajen con calidad, ser dirigidos por gobiernos que gobiernen con calidad, habitar casas construidas con calidad, comer alimentos elaborados con calidad, utilizar los servicios de profesionistas que trabajen con calidad, vestir ropa fabricada con calidad, etc, etc, etc.
 |
| **DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA:**Se analizarán cuatro casos de productos o servicios de manera personal, para determinar cuáles son las características de calidad con las que deben cumplir.  |
| **MATERIAL:****Computadora e**  |
| **PRERREQUISITOS:**Ninguno. |
| **PROCEDIMIENTO:**1. Analice las características de calidad que considera deben tener los siguientes casos:
	* La impartición de una clase.
	* El servicio de transporte público.
	* Una biblioteca.
	* Un automóvil.
2. Exponga su punto de vista al salón.
 |
| **CUESTIONARIO** | ***CRITERIO DE DESEMPEÑO QUE SE EVALUARA*** |
| 1. Enumere las características que se podrían usar, para definir calidad en cada caso.2. ¿Se expusieron las mismas características para cada caso? ¿Difieren los puntos de vista?3. ¿Quién determina las características para decidir que algo es de calidad?4. ¿Qué puedes concluir de todo lo anterior?5. ¿A partir de tus conclusiones establece tu concepto de calidad? | Hacer la actividad señalada, con letra Arial 12, margen justificado, con interlineado de espacio y medio, sin faltas de ortografía, con manejo correcto de la sintaxis y hacerlo de manera limpia. |