

Bienvenidos

Universidad del sureste

Materia

Calidad

Carrera

Mvz

Profesor

Abel Estrada Dichi

Calidad

- ▶ Es el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumple con sus requerimientos



Satisfacción del cliente

- ▶ **Es la percepción de éste acerca del grado con el cual sus necesidades o expectativas han sido cumplidas.**



Satisfacción al cliente



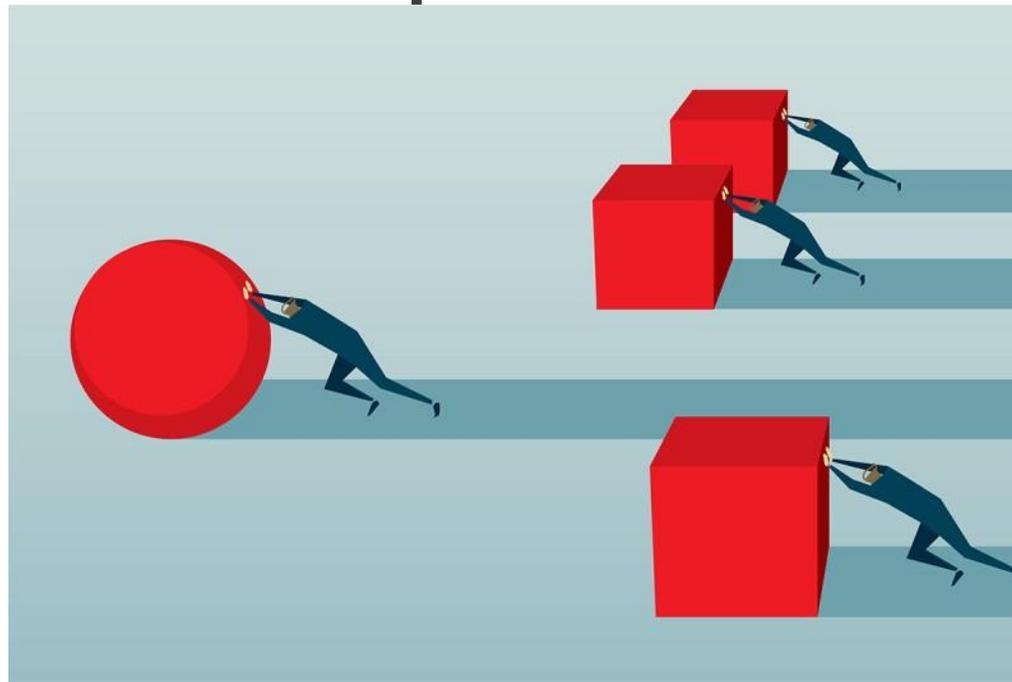
Mala calidad



- ▶ Reprocesos, desperdicios y retrasos en la producción.
- Pagar por elaborar productos malos.
- Paros y fallas en el proceso.
- Una inspección excesiva para tratar que los productos de mala calidad no salgan al mercado.
- Reinspección y eliminación de rechazo.
- Más capacitación, instrucciones y presión a los trabajadores.
- Gastos por fallas en el desempeño del producto y por devoluciones.
- Problemas con proveedores.
- Más servicios de garantía.
- Clientes insatisfechos y pérdidas de ventas.
- Problemas, diferencias y conflictos humanos en el interior de la empresa.

Competitividad

- ▶ Es la capacidad de una empresa para generar valor para el cliente y sus proveedores de mejor manera que sus competidores.



PRODUCTIVIDAD

- ▶ Es la capacidad de generar resultados utilizando ciertos recursos. Se incrementa maximizando resultados y/u optimizando recursos.



EFICIENCIA

- ▶ Relación entre los resultados logrados y los recursos empleados. Se mejora optimizando recursos y reduciendo tiempos desperdiciados por paros de equipo, falta de material, retrasos, etcétera.



VARIABILIDAD

- ▶ Se refiere a la diversidad de resultados de una variable o de un proceso.
- ▶ en un banco se lleva un registro de los minutos que los clientes esperan para ser atendido; al azar se eligen 40 de estos tiempos de espera y se obtiene lo siguiente:

18.1, 7.9, 14.6, 13.6, 14.2, 13.0, 11.0, 7.4, 8.7, 11.3, 13.4, 7.0, 5.4, 9.2, 8.0, 4.8, 14.2, 13.5, 13.9, 11.8, 11.3, 12.9, 15.7, 13.3, 6.7, 0.7, 13.1, 9.6, 6.8, 9.1, 9.3, 9.3, 9.0, 14.2, 12.2, 12.5, 11.4, 7.7, 6.9, 11.4

Otro banco

- ▶ Se tiene otro banco con los siguientes datos del tiempo que tardan para brindar servicio.
- ▶ 11.5, 10.4, 15.8, 19.7, 8.6, 7.9, 19.8, 15.6, 14, 14.7, 19.1, 13.8, 12, 18.3, 14.7, 12.1, 17.5, 18.2, 12.1, 16.4
- ▶ 17.4, 13.1, 12.1, 16.4, 17.3, 8.8, 9.6, 13.2, 15.1, 13, 10.3, 17.2, 14.1, 11.3, 7.1, 8.4, 9.1, 8.7, 9.3, 8.4