

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

E.L.N GUADALUPE FLORES ZAVALA

DOCENTE VICTOR A. GONZALES SALA

MAPA CONCEPTUAL COMPONENTES DE LA IMAGEN

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

OCTAVO CUATRIMESTRE

LIC. NUTRICIÓN

TAPACHULA CHIAPAS A 28 DE ENERO DEL 2021

CALIDAD TOTAL

Principios de Taylor que tuvieron un fuerte impacto sobre las empresas occidentales

La dirección general debe crear en la empresa una atmósfera de mutua confianza, necesaria para poder delegar y confiar en sus trabajadores.

Para lograr esta atmósfera resulta necesario que el trabajador conozca qué tiene que hacer, y posea los medios básicos para saber si lo que está haciendo es correcto o no.

Es necesario un adecuado sistema de motivación que el enfoque taylorista no consiguió.

Existen otra serie de factores externos que también condicionan la posición competitiva de la empresa como los factores país y los factores industriales

Implicaron un desaprovechamiento del potencial intelectual de miles de trabajadores.

En una empresa puede que sean los mandos quienes diseñen el producto o compren las piezas, pero serán los operarios quienes finalmente lo fabriquen para su posterior venta.

La participación de cualquier trabajador en la elaboración es esencial, por lo que en una sociedad competitiva como la actual, la empresa no puede permitirse el lujo de desaprovechar la capacidad.

El ciclo de Shewhart es un procedimiento que persigue la mejora de cualquier actividad de la empresa son cuatro etapas planificación, ejecución, control y acción.

CICLO GENERADOR DE LA CALIDAD.

Las organizaciones no existirían sin clientes, la empresa desea y necesita obtener beneficios de los usuarios.

Las empresas deben cometer menos errores y permitir menos defectos consiguiendo la adquisición de las mejores materias primas

cuando más concienciados estén sus recursos humanos más potente y competitiva será la empresa, ya que todos trabajan para el cliente.

Para alcanzar las necesidades de los clientes externos es necesario coordinar las mismas con los procesos internos.

El departamento comercial será el responsable de estudiar estas necesidades que son o están expresadas directamente por el cliente o descubiertas por el proceso de investigación de mercados.

La función de calidad es el conjunto completo de estas actividades a través de las cuales se logra la adecuación al uso, independientemente de quien las realice, la propia empresa, proveedores o comerciantes..

Cada vez que el producto da una vuelta a este ciclo se acerca más a lo que el usuario desea y por tanto tendrá más cálida.

MODELO EUROPEO DE CALIDAD

Las normas ISO 9000, es un enfoque de normalización que finalmente conduce a la certificación.

Los modelos de calidad más importantes es el japonés, que otorga el premio Deming, el estadounidense, que entrega el premio Malcom Baldrige, y el europeo que cuenta con el premio europeo a la calidad..

El modelo Europeo propone que la satisfacción del cliente y del personal, y el impacto positivo en la sociedad, se consiguen mediante el liderazgo de los directivos que conducen la estrategia y política del negocio.

Se puede considerar como una herramienta practica para las empresas que quieran optar al premio de la EFQM y para cada organización interesada en analizar y mejorar continuamente la calidad de sus bienes y servicios..

La dirección de la calidad es orientación al cliente, centrada en la mejora de la calidad, liderazgo de la dirección, involucración de todos los empleados y de los proveedores.

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CON LA CALIDAD.

la empresa debe de comenzar con el compromiso de la alta dirección y con la creación de una estructura que sea capaz de sostener el nuevo sistema.

El desarrollo y mantenimiento de la calidad en la empresa requiere de un compromiso serio, sincero y ejemplar de la alta dirección o primer nivel de la administración..

Deming identifica dos tipos de causas que originan los problemas relacionados con la calidad, el primero causas especiales y el segundo comunes..

Si este trabajador comete un error humano en el trabajo por un motivo atribuible, estamos ante una desviación anormal originada a su vez por una causa especial..

las funciones del administrador o directivo debe reunir unas características que le permitan coordinar a un grupo de colaboradores.