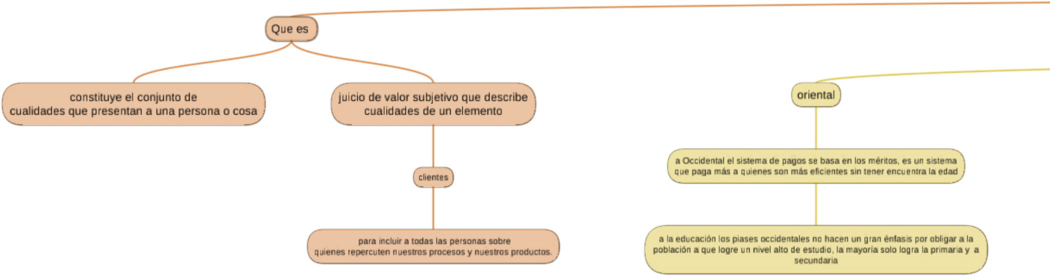
miMind

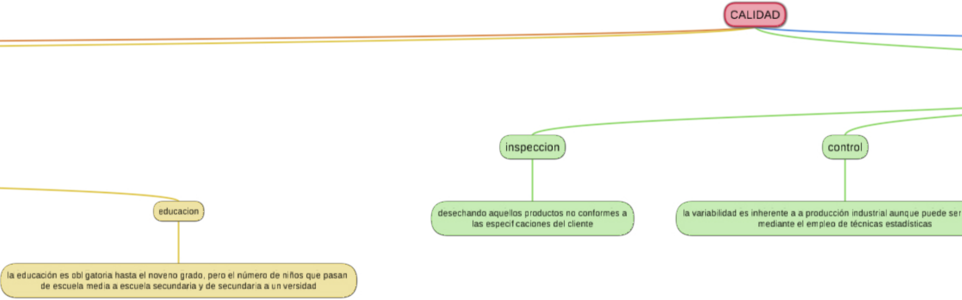


- Que es
  - constituye el conjunto de cualidades que presentan a una persona o cosa
  - juicio de valor subjetivo que describe cualidades de un elemento
    - clientes
      - para incluir a todas las personas sobre quienes repercuten nuestros procesos y nuestros productos.
- oriental
  - a Occidental el sistema de pagos se basa en los méritos, es un sistema que paga más a quienes son más eficientes sin tener encuentra la edad
    - a la educación los piases occidentales no hacen un gran énfasis por obligar a la población a que logre un nivel alto de estudio, la mayoría solo logra la primaria y a secundaria

Filosofías de la calidad

- profesionalismo
  - Cuando un ingeniero se vincula a la empresa, empieza a rotar entre las distintas divisiones como diseño
- sociedad vertical
  - con una fortísima relación entre los de arriba y los de abajo
- sindicatos laborales
  - reciben capacitación en diversas especialidades y se forman empleados multifuncionales
- metodo traylor
  - no reconoce las capacidades ocultas de los empleado

- japonesa
  - elitismo
    - pretendian convertirse
      en gerentes de inmediato, sin tener experiencia
  - pagos
    - está introduciendo el elemento del mérito en su sistema de pagos con el argumento
  - escritura
    - Los caracteres chinos empleados en la escritura kanji constituyen el sistema de escritura más difícil del mundo



CALIDAD

inspeccion

desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones del cliente

control

la variabilidad es inherente a la producción industrial aunque puede ser mediante el empleo de técnicas estadísticas

educacion

la educación es obligatoria hasta el noveno grado, pero el número de niños que pasan de escuela media a escuela secundaria y de secundaria a universidad

PRINCIPALES ENFOQUES DE LA CALIDAD

asegurmiento de la calidad

Es un sistema que pone énfasis en los productos desde su diseño hasta el momento de enviarle al cliente

calidad total

se extiende a las diferentes funciones empresariales, a todas las organizaciones y también a todos los servicios

controlada

Es la prestación

fiabilidad de servicio

del servicio prometido de forma correcta
permanentemente

elementos tangibles

Es la apariencia de las nstalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio

capacidad de respuesta

Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido

profesionalidad

Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posesió
habilidades requeridos por las personas encargadas de prestar

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

n de las
el servicio

- cortesia
  - Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio
- credibilidad
  - Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido
- seguridad
  - Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos
- comunicacion
  - Es la capacidad de escuchar a los clientes y de
    sencillo

comprension del cliente

. Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades

informarles con un lenguaje