



---

**Universidad del Sureste**

---



**Medicina Veterinaria y Zootecnia**

**Delia Escamilla Méndez**

**Control Total de Calidad**

**Tuxtla Gutiérrez Chiapas**

**21/Oct/2021**

# CALIDAD CONTROL

13/oct/21

- Componentes de la calidad en el sistema de servicio

los factores que determinan un producto están ligados a características físicas y de su funcionamiento.

Si el producto cumple con lo que promete o con lo que se busca, es un producto de buena calidad.

## Factores

- Fiabilidad del servicio

Cumple

- El estado de los elementos tangibles dan soporte a la presentación del servicio

- Capacidad de respuesta proporcionar servicio rápido

- El profesionalismo Presentación del servicio y posesión de las habilidades requeridas por las personas que presentan el servicio.

## ● La cortesía

Atención y amabilidad del personal que presta el Servicio.

## ● La credibilidad

Creencia y capacidad de cumplimiento de lo prometido

## ● Seguridad

Inexistencias de dudas, peligros o riesgos

## ● Comunicación

Escuchar a los clientes y de informantes con un lenguaje sencillo

## ● Comprensión del cliente

Esfuerzo para conocer a los clientes y sus necesidades

### Políticas de calidad y desarrollo del control

#### Políticas de calidad

La satisfacción de los clientes es uno de los factores de mayor interés para la dirección de la empresa.

Satisfacción depende en gran parte de la calidad del producto o servicio que produce la compañía.

#### Política de calidad =

Declaración formal y escrita, que marca los objetivos, direcciones y compromisos de una empresa con respecto a la calidad.

- Diseñadas por la dirección de una empresa
- También cuenta la mejora continua y atención al cliente
- Deben ser públicas

#### • Puntos a tomar en cuenta

- Cliente final = produce bienes y servicios por y para el cliente y debe responder siempre ante él.

- Dirección de la empresa El ser consciente de la naturaleza y el funcionamiento diario de la compañía ayudará a la dirección a incluir unos principios justos, objetivos, lógicos y reales.

- Tener en cuenta la norma ISO 9001:2015 presta atención a los requerimientos que establece, como el compromiso.

### Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son metas retos que derivan a partir de la planificación estratégica de la empresa y su política de calidad.

### Objetivos de calidad: reglas.

- Fijados por la alta dirección
- Coherentes con la política de calidad
- Enfocados a la mejora continua
- Que sean objetivos medibles y alcanzables.

El control es una fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos.

Proceso de control

1) establecimiento de estándares: Establecen los criterios de evaluación o comparación.

→ Calidad

→ Cantidad

→ tiempo

→ Costos

2) Evaluación del desempeño

3) Comparación de desempeño con el estándar establecido

4) acción correctiva

Costo de calidad

CATEGORIAS.

A) Costos de la Prevención

B) Costos de evaluación.

C) Costos de errores internos.

D) Costos de errores externos.