

Universidad del Sureste
Medicina Veterinaria y Zootecnia

Súper nota

DOCENTE : Jessica Alejandra Velázquez

ASIGNATURA : Control total de calidad

ALUMNO : Mónica Nicole Renaud Ley

CUATRIMESTRE : Séptimo cuatrimestre

21 de octubre del 2021

→ CONTROL TOTAL DE CALIDAD

13/oct/2021

→ Principales herramientas de control de calidad para la toma de decisiones ←

→ Calidad humana → Valores, trato a la persona.

→ Componentes de la calidad en el sistema de servicio.

Los factores que determinan la calidad en un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo. Servicio → Percepción de los clientes.

* Calidad → Cliente: El producto o servicio cumple con lo que promete.

Caract. Servicio o producto:

1.- **Fiabilidad del servicio:** Presentación del servicio de la manera correcta.

2.- **Estado de los elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la presentación tangible del servicio.

3.- **La capacidad de respuesta:** Servicio rápido y capacidad para ayudar a los clientes.

4.- **Profesionalismo:** Conocimiento de la presentación del servicio y las habilidades de las personas encargadas de prestar el servicio.

5.- **Cortesía:** Atención y amabilidad del personal que presta el servicio.

6.- **Credibilidad:** Creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido. ↳ con el tiempo.

7.- **Seguridad:** Inexistencia de dudas, peligros o riesgos.

8.- **Comunicación:** Escuchar e informar a los clientes.

9.- **Comprensión del cliente:** Conocer a los clientes y sus necesidades.

14/ octubre / 2021

→ Políticas de calidad y desarrollo de control.

- Políticas de calidad: satisfacción de los clientes. Sin ellos no hay actividad productiva y empresarial.
- Satisfacción → Calidad del producto o servicio que produce la compañía.
- * Declaración formal y escrita, que marca los objetivos, directrices y compromiso de una empresa con respecto a la calidad.

- Son diseñadas por la dirección de una empresa.
- ~ Toman en cuenta la mejora continua y la atención al cliente.
- ~ Pueden ser públicas.

→ Puntos de la política de calidad.

- 1) El cliente final: Tomar en cuenta al consumidor y sus necesidades.
- 2) La 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.
- 3) Norma ISO 9001:2015. Compromiso de cumplir con los requerimientos del cliente y estar en mejora continua.

→ Objetivos de la calidad. Metas, retos.

- Coherentes, perseguir la mejora continua.
- Reglas: Medibles y alcanzables; Mejora continua, coherentes con la política de calidad, fijados por la alta dirección.

14/ octubre / 2021

→ Etapas del desarrollo del control.

o Proceso de control - inicio

1) Establecimiento de estándares: cantidad, calidad, tiempos, costos.

1. Establecimiento estándares

2. Evaluación desempeño

3. Comp. ev. desempeño con el estándar establecido.

4. Acción correctiva.

→ Costos de calidad. \neq desarrollo de la calidad.

Categorías.

A) Costos de la prevención.

B) Costos de evaluación.

C) Costos de errores internos.

D) Costos de errores externos.





