



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

LIC.NUTRICION

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

TRABAJO:

MAPA MENTAL

DOCENTE:

DALIA DE LOS ÁNGELES PEREZ ESCOBEDO

ALUMNA:

VERONICA VELÁZQUEZ ROBLERO

LUGAR Y FECHA:

TAPACHULA CHIAPAS 21/01/ 2022

Gestión de la calidad

Introducción

Las empresas se encuentran en una fuerte competencia y han de mejorar la calidad de sus productos

El incremento de las expectativas de los clientes

Aumento del potencial de mejora de calidad debido a lo tecnológico

La satisfacción de los clientes incrementa la cuota

Desarrollo histórico

SIGLO XX ESTADOS UNIDO
AÑOS 40 Y 50 JAPON

OCCIDENTE REGRESA
MEJORADO DE OCCIDENTE A
PARTIR DE LOS AÑOS 80

- 1) Industrialización
- 2) Control estadístico
- 3) Primeros sistemas:
- 4) Estrategias

Filosofía sobre la calidad

Fomenta la Mejora Continua en la organización.

Los administradores superiores deben involucrarse para dirigir el sistema de calidad.

- Liderazgo de calidad
- Tecnología de calidad moderna

Definición

Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción

Áreas que pueden impactar la capacidad de la organización de satisfacer las necesidades

OBETIVA
Incrementar la satisfacción.

SUBJETIVA
conjunto de características medibles

BIBLIOGRAFÍA
UDS ANTOLOGÍA (2022)