



UNIVERSIDAD DEL SURESTE
CAMPUS TAPACHULA
LICENCIATURA EN NUTRICION
OCTAVO CUATRIMESTRE
CUARTO PARCIAL
CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DOCENTE:
PATRICIA DEL ROSARIO LINA
GUTIERREZ
ALUMNA:
VALERY CONCEPCION CABRERA
CRISPIN

Calidad

Adecuación al uso. Lo que las empresas debían hacer se debían al consumidor o cliente. Punto de vista interno Cumplimiento de especificaciones. Punto de vista externo Satisfacción de necesidades y expectativas del cliente.

Estándares de calidad

Un estándar de calidad es desarrollado con el fin de determinar las prioridades de los usuarios de un servicio y con ello cumplir los intereses planteados por una empresa, que permita mantenerla en el mercado y cumplir con la integridad de profesión del talento humano (Smyth et al., 2014).

La norma ISO 9001:2015 especifica 7 principios para la gestión de calidad: enfoque en el cliente, liderazgo, compromiso de los equipos, integración, mejora continua, decisión basada en evidencias y gestión de relaciones.

- Comparación de desempeño con el estándar establecido compara el desempeño de las funciones realizadas con el que fue establecido como estándar, para verificar si hay desvío o variación o algún error o falla con relación al desempeño esperado. establece el volumen de producción, cantidad de existencias, materias primas, número de horas de trabajo.
- IMPORTANCIA El establecimiento de estándares es importante en el proceso de control pues establece los criterios de evaluación o comparación.
- ESTANDARES DE TIEMPO es el tiempo estándar para producir un determinado producto y su medio de elaboración.
- ESTANDAR DE CALIDAD establece la calidad del producto, sus especificaciones.
- ESTANDAR DE COSTOS establece los costos de producción, administración, costos de ventas

Mejoras de calidad

- Acciones de Mejora: Acciones correctivas, preventivas o proyectos de mejora para eliminar las
- causas de No conformidades reales, potenciales o para fortalecer las
- áreas de oportunidad.
- Acciones Correctivas: Acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad detectada.
- Acciones Preventivas: Acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad potencial.
- Causa Raíz: Se considera como la causa principal que dio origen a una No conformidad y que al corregirla es posible que no vuelva a aparecer.
- Cliente: Persona u organización que recibe un producto o servicio (puede ser interno o externo).
- Clima Organizacional: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- No Conformes: Servicio que no cumple un requisito especificado en el Sistema de Calidad.
- Evaluación de Servicio: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Gestión de calidad

La gestión de calidad es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar la calidad de los productos o servicios que ofrece. Consiste en planificar, coordinar, controlar y evaluar todas las etapas y aspectos relacionados con la calidad, desde el diseño y desarrollo hasta la producción, distribución y atención al cliente.

La gestión de calidad implica establecer estándares y normas de calidad, implementar sistemas y procesos para cumplir con esos estándares, realizar el control y seguimiento de la calidad, y tomar medidas correctivas y preventivas para asegurar que se cumplan los requisitos de calidad establecidos. También implica la capacitación y participación de los empleados en la mejora continua de los procesos y en la satisfacción del cliente.

Costos de calidad

Se llama costo de la calidad a lo que le cuesta a la organización desarrollar la función de la calidad, o, dicho de otro modo, lo que gasta para producir con calidad más lo que cuestan los errores producidos.