



# Mi Universidad

## MAPA CONCEPTUAL

***NOMBRE DE LA ALUMNA: NELY LUCINDA ORTIZ DIAZ.***

***NOMBRE DEL TEMA: INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE LA CALIDAD.***

***PARCIAL: 2°***

***NOMBRE DE LA MATERIA: CONTROL TOTAL DE CALIDAD.***

***NOMBRE DEL PROFESOR: LILIANA GRISELL ESCOBAR.***

***NOMBRE DE LA LICENCIATURA: ADMINISTRACION Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS.***

***CUATRIMESTRE: 7°***

***FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS A 12 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2024.***

# INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

## Conceptos básicos y evolución de la calidad

es la

percepción de la calidad

este concepto ha

evolucionado a través del tiempo

en el último

siglo desde la segunda revolución industrial

es

necesario establecer al panorama

se desarrolló la

segunda revolución industria

este periodo fue

impulsado por múltiples factores

los

grandes cambios que se produjeron

en la

segunda revolución industria

de

modelos productivos orientados

los

fenómenos sociales y económicos fomento

## Filosofías de la calidad orientales y occidentales.

un

ingeniero se vincula a la empresa

el

sistema no crea profesionales

ya que la

gente tiene capacidades muy grandes

y el

profesionalismo no suele reconocerlos

el

Japón es una sociedad vertical

con una

fortísima relación entre los de arriba y los de abajo

los

sindicatos abarcan toda la empresa

se

forman empleados multifuncionales

se cuenta con

trabajadores educados y conscientes

los

japoneses dueños de empresas establecidas

los

padres japoneses apoyaron fuertemente

los piases occidentales

## Principales tendencias y enfoques de la calidad.

las

especificaciones del cliente

los

objetivos de producción y los de calidad

los

productos resulta inviable

la

producción industrial

los

productos desde su diseño

la

definición de procesos y actividades

las

diferentes funciones empresariales

los

servicios los productos intermedios

el

desarrollo de la calidad

los

esfuerzos de los diferentes integrantes

los

niveles óptimos más económicos

# INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad.

las actividades de la empresa

los empleados sufrir accidentes laborales

en mercados globales y dinámicos

es el elemento clave que permite a las empresas diferenciarse

los empleados de todos los niveles organizativos

el Manual de Calidad y sus Procedimientos

el proceso de certificación de Registro de Empresa

para el análisis de la documentación

la empresa presenta un Plan de acciones

evalúan el informe de auditoría y el plan de acciones

el Certificado Internaciona

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

el Sistema de Gestión de la Calidad

los beneficios que puede traer a una organización

un conjunto de elementos para lograr la calidad

de los productos o servicios que se ofrecen al cliente

la Estructura Organizacional

es la jerarquía de funciones y responsabilidades

una organización para lograr sus objetivos

la Planificación constituye al conjunto de actividades

que transforman elementos de entradas en producto o servicio

los procesos requieren de recursos

los elementos de entradas del proceso en producto o servicio

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

las características físicas y del funcionamiento del mismo

el servicio técnico repara el televisor

es la apariencia de las instalaciones y equipos

es el conocimiento de la prestación del servicio

las conocimiento de la prestación del servicio

el técnico conoce perfectamente las características del televisor

es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio

el técnico está garantizada durante seis meses

la reparación del televisor se realizó correctamente

es la capacidad de escuchar a los clientes

en el banco está escrito en un lenguaje