



MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

Control Total de Calidad

Séptimo cuatrimestre grupo A

Septiembre – Diciembre

Docente: Lic. Jorge Enrique Albores Aguilar

Alumno: José Eduardo Roblero Tovar

Actividad: Cuadro sinóptico

Comitán, Chiapas.

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

Serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente-.

Sistema

Conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos

Gestión

Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera

Estructura organizacional

Jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos.

Planificación

Constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado

¿A dónde queremos llegar?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

Recurso

Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización

Planificación de calidad

Establecer el proyecto

Identificar los clientes

Identificar los requisitos del cliente

Desarrollar el producto

Desarrollar el proceso

Desarrollar los controles y enviar a operaciones

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

Determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él. Los más importantes son los siguientes

- Fiabilidad del servicio
- Elementos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Profesionalidad
- Cortesía
- Seguridad
- Comunicación
- Comprensión