



**Mi Universidad**

## **Cuadro sinóptico**

*Nombre del Alumno: Gilberto Haddad Osorio*

*Nombre del tema: Cuadro sinóptico*

*Parcial. I*

*Nombre de la Materia: Administración de la calidad*

*Nombre de la Maestría: Administración*

*Cuatrimestre: 2*

*Comalcalco, Tab, 22 de Marzo del año 2022.*

Administración de la calidad

**Calidad**

- Estrategias.
- Cualidad
- Atención al cliente.
- Producto
- Producción.

**Funciones de la gestión de calidad**

- Métodos útiles de forma aleatoria.
- Acciones y herramientas
- Evitar posibles errores o desviaciones.
- Garantizar la calidad

**Sistemas de G.C.**

- Prevenir los problemas ocasionados.
- Aumentar la eficacia
- Simplificación documental.
- Minoración de recursos y del tiempo
- Optimización de la formación del personal

**Componentes y principios de la calidad total**

- Orientación al cliente
- Orientación estratégica a la creación de valor.
- Liderazgo y compromiso de la dirección
- Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias.
- Visión global, sistémica y horizontal de la organización
- Orientación ética y social

**Normas de calidad**

- Elaboración, difusión y aplicación.
- Unificar criterios
- Estándar, o procedimiento
- Nacionales, regionales y internacionales.



**ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD**

- Elementos de una organización
- Establecer procesos y políticas
- Cumplen objetivos
- Utilizados por las empresas

**Enfoque al cliente**

- Dependen
- Necesidades actuales y futuras de los clientes.
- No son estáticas.
- Ofrécele diferentes soluciones

**Liderazgo y compromiso de la alta dirección**

- Unidad de propósito y orientación de la empresa.
- Cadena que afecta a todos los directivos.
- Trabajan en equipo
- Se comunican con el jefe
- Reconocidos por su trabajo:

**Sistema de aseguramiento de la calidad**

- Énfasis en los productos.
- Prevención de errores: costes asociados a la calidad
- Control total de la calidad
- Compromiso de los trabajadores
- Aplicación de un sistema documental

**Costos de la calidad**

- Esfuerzos para fabricar un producto con calidad.
- Precio del incumplimiento
- Costos de prevención
- Costos de evaluación
- Costos de fallas internas
- Costos de fallas externas



**Relación con proveedores**

- Empresa y sus proveedores son interdependientes.
- Alianza estratégica con los proveedores
- Gana la empresa y proveedores.

## **Bibliografía**

Ruiz-Canela, J. (2004), La gestión por Calidad Total en la empresa moderna. RA-MA Editorial, Madrid

Cesar C., Sonia C., Tomas G. (2006) Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid.

Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. y González, T. F. (2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y estudio de casos, Prentice-Hall.

Humberto G. (2010). Calidad total y productividad. McGraw-Hill.

Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Central de Chile.

<https://www.normas-iso.com/iso-9001/>

[https://www.academia.edu/35226625/Libro\\_calidad\\_tota](https://www.academia.edu/35226625/Libro_calidad_tota)

<https://softgrade.mx/sistema-de-gestion-de-calidad/>