

**PROGRAMA:**

**MAD – MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN**

**ASIGNATURA:**

**ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD**

**ACTIVIDAD:**

**CUADRO SINOPTICO.**

**UNIDAD I Y II.- CONCEPTOS BASICOS Y FILOSOFIA DE LA CALIDAD, Y ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD.**

**ALUMNO:**

**LIC. CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ MUÑOZ.**

**GRUPO:**

**MAD01SSC1021-A**

**EMPLEO:**

**AUXILIAR DE MERCADOTECNIA EN UNA UNIVERSIDAD.**

Fecha de inicio: lunes, 21 de marzo de 2022.  
Fecha de cierre: sábado, 26 de marzo de 2022.

## UNIDAD I. CONCEPTOS BASICOS Y FILOSOFIA DE LA CALIDAD

La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en una persona.

### ¿Que significa?

La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto.

### Puede ser:

- **Calidad en la atención al cliente.** Depende de la percepción que tiene este sobre el trato recibido cuando se dirige a una marca.
- **Calidad de un producto.** Se define de acuerdo a los rasgos que tiene un artículo, es decir que las expectativas se cumplan
- **Calidad en la producción.** Es parte de un proceso de planificación, ejecución y acciones desde que se origina el producto, se gestiona en fábrica, se distribuye y llega al cliente, sea óptimo en todos los aspectos consiguiendo la calidad necesaria para suplir las necesidades del cliente

### Funciones de la gestión de calidad

- Realizar evaluaciones de riesgos.
- Gestión de documentos.
- Realizar auditorías internas al sistema.
- Diseñar e implementar acciones correctivas de acuerdo con los hallazgos de auditoría.
- Administrar programas de auditoría.

### Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de la calidad es un sistema formalizado que documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr políticas y objetivos de calidad.

### Ayudan a

- Mejora de los procesos
- Reducción de residuos
- Reducción de costes
- Facilitar e identificar oportunidades de capacitación
- Involucrar al personal
- Fijar la dirección de toda la organización

### Componentes y principios de la calidad total

- **Orientación al cliente**  
Postula la consideración de los clientes como el eje de la actividad empresarial, que debe estar enfocada a su satisfacción.
- **Orientación estratégica a la creación de valor**  
Habla del desarrollo de actividades sistemáticas refiriéndose a actividades organizadas para lograr la misión y los objetivos de la empresa
- **Liderazgo y compromiso de la dirección**  
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, etc.
- **Orientación a las personas**  
Es uno de los pilares en que se sustenta la gestión de la calidad, aunque está íntimamente asociado a otros valores como el compromiso y liderazgo de la dirección.
- **Visión global, sistemática y horizontal de la organización**  
Estrategia que envuelve a la organización completa: a cada departamento, a cada actividad, a cada persona, contribuyendo cada uno desde su nivel de responsabilidad.
- **Orientación a la cooperación**  
La incorporación del principio de cooperación externa al sistema de valores soporte de la gestión de la calidad es tardía y menos frecuentada.
- **Orientación al aprendizaje**  
Postula que la dirección debe liderar la organización abriendo las puertas al aprendizaje adaptativo y generativo, así como a la innovación incremental y radical.
- **Orientación ética y social**  
Supone movilizar recursos para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés clave.

### Normas de la calidad

Las normas fundamentales que recogen los elementos que deben formar un SGC son las familias de normas ISO 9000 e ISO 14000, que en relación con otros sistemas de certificación tienen la ventaja de su reconocimiento universal en el ámbito internacional.

## UNIDAD II.- ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD.

Un sistema de calidad es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización

### Enfoque al cliente

Las empresas deben comprender las necesidades actuales y futuras y satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.

### Se debe de

Ofrecer al cliente diferentes soluciones mediante los productos y los servicios, y gestionarlas e intentar superar las expectativas día a día.

### Liderazgo y compromiso de la dirección

Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.

### Se debe de

- Trabajar en equipo
- Buena comunicación ascendente y descendente
- Reconocer los logros

### Sistema de aseguramiento de la calidad

Es un sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento de envío al cliente

### Características

- Prevención de errores: costes asociados a la calidad
- Control total de la calidad
- Énfasis en el diseño de los productos
- Uniformidad y conformidad de productos y procesos
- Compromiso de los trabajadores

### Costo de la calidad

Se refiere 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.

### Categorías

- **Costo de la prevención**  
Se obtienen sobre la base de la suma del costo de todas las actividades relacionadas con evitar una calidad deficiente de servicios.
- **Costo de evaluación**  
Están vinculados con la medición, evaluación o auditoría de servicios con el fin de asegurar que se adaptan a las normas de calidad.
- **Costo de errores internos**  
Son los que se originan por los servicios que no se adaptan a los requisitos o a las necesidades del cliente cuando se detectan antes de la prestación del servicio.
- **Costo de errores externos**  
Son aquellos originados por los servicios que no se adaptan a los requisitos o a las necesidades del cliente cuando se detectan o mientras se presta el servicio

### Relación con proveedores

Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor.

### Pilares para una buena relación

- **Confianza**  
La confianza es el factor crítico más importante en esta relación. Las relaciones, ya sean personales o de negocios, deben generar beneficios a las dos partes.
- **Compatibilidad**  
Es el punto de partida de cualquier relación integrada.
- **Transparencia**  
Este factor proporciona, a la relación, orientación y visibilidad

## BIBLIOGRAFÍA

- Carro R. Administración de las operaciones. Sitio web:  
[http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Cuatrecasas L. (2017). Gestión integral de la calidad. Edit. Profit..  
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/67eca42f3bdc81bbd751a29b2edd9af7.pdf>
- <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-evaluacion-del-costo-de-la-calidad-en-la-empresa#:~:text=Se%20llama%20costo%20de%20la,que%20cuestan%20los%20errores%20producidos.&text=Tradicionalmente%2C%20el%20costo%20de%20la%20calidad%20se%20divide%20en%20cuatro%20categor%C3%ADas.>