



Sheyla Paola García Aguilar  
Control Total De Calidad  
Parcial 1  
Alejandro Morales Aguilar  
Introducción a la administración de la calidad  
Cuatri: 7

# INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE LA CALIDAD



## IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una 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. es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.



**El Recurso** es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc).

**Los Procesos** son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados.

**Los Procedimientos** Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio.



No es posible tener un Sistema de Gestión de la Calidad sin que uno de los cinco elementos citados anteriormente esté presente:

Estructura organizacional.  
planificación (Estrategias).  
Recursos.  
Procesos.  
Procedimiento.



Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

**La Estructura Organizacional** es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos.

**La 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. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

- ¿A dónde queremos llegar?
- ¿Qué vamos hacer para lograrlo?
- ¿Cómo lo vamos hacer?
- ¿Qué vamos a necesitar?

**La Planificación de la Calidad:** Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad (Juran & Godfrey, 1998).

**El Control de la Calidad,** lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos.

**La Mejora de la Calidad** constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico.

## COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA DE SERVICIO.

En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él. Los más importantes son los siguientes:

**La fiabilidad del servicio:** Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.

**El estado de los elementos tangibles:** Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.

**La capacidad de respuesta.** Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

**La profesionalidad:** Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posesión de las habilidades requeridos por las personas encargadas de prestar el servicio.



**La cortesía:** Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio.

**La credibilidad:** Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido.

**Seguridad:** Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos.

**Comunicación:** Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo.

**Comprensión del cliente:** Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades.

