



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).

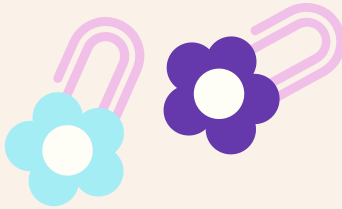
Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados.

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.

