



**Mi Universidad**

**Súper nota**

*Nombre del Alumno: Alexa Gabriela Rodríguez Galindo.*

*Nombre del tema: Introducción a la administración de la calidad*

*Parcial: 1ª unidad.*

*Nombre de la Materia: Control de calidad.*

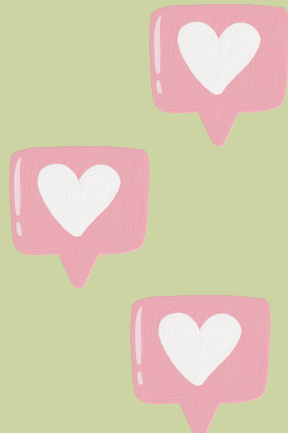
*Nombre del profesor: Alejandro Aguilar.*

*Nombre de la Licenciatura: Administración y Estrategia de Negocios.*

*Cuatrimestre: 7ª.*

*Fecha: 21 de Septiembre de 2024.*

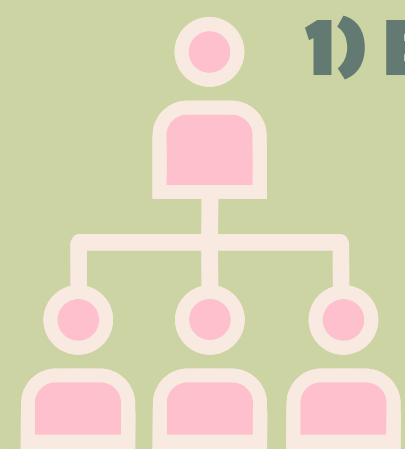
# IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES



Un sistema de gestión de la calidad no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre el conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.



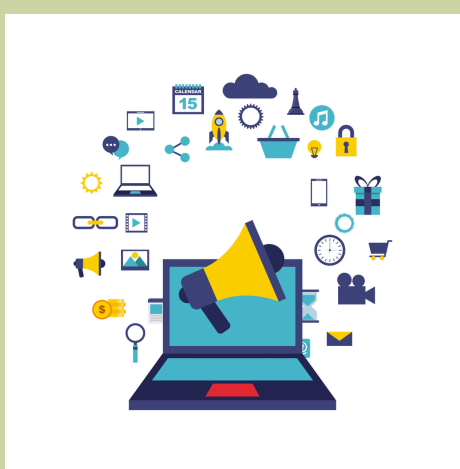
## 1) Estructura organizacional.



Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en el mismo.

## 2) Planificación.

La planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de sus objetivos que se ha planteado. Una concreta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización: ¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos a hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos a hacer?, ¿Qué vamos a necesitar?



## 3) Recursos.

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.)

## 4) Procesos

Los procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entrada en producto y servicios.



## 5) Procedimientos

Los procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso, conjunto de pasos detallados que se deben realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en un producto o servicio, dependiendo de la complejidad, la org. decide si documentar o no los procedimientos.



# La planificación de la calidad

Son las actividades para establecer los requisitos y los objetivos para la calidad y para la aplicación de los elementos de un sistema de calidad (Juran y Godfrey, 1998).



# La mejora de la calidad



Constituye un grupo de actividades que se llevan a la organización hacia un cambio o beneficio, es decir lograr mayores niveles de desempeño.

No es posible tener un sistema de gestión de calidad sin que uno de los cinco elementos citados estén presente



## Bibliografía

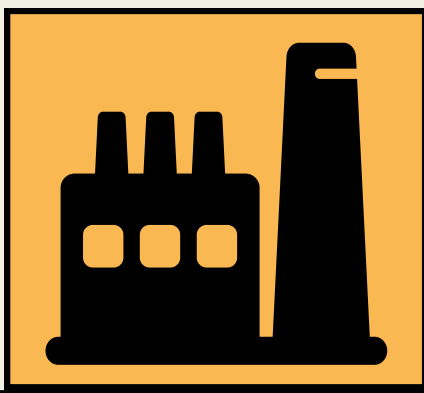
Apuntes tomados en clase

# COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA DE SERVICIO

LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD EN UN SERVICIO ESTAN LIGADOS A LA PERCEPCIÓN QUE LOS CLIENTES TIENE DE ÉL. LOS MÁS IMPORTANTES SON LOS SIGUIENTES:

## 1) LA FIABILIDAD DEL SERVICIO

ES LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO PROMETIDO DE FORMA CORRECTA PERMANENTE



## 2) EL ESTADO DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES

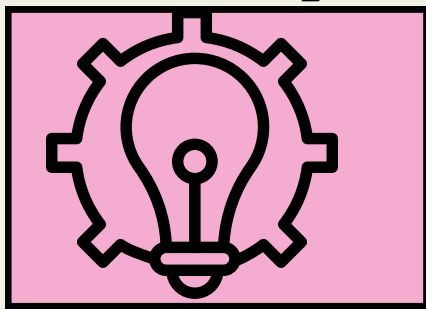
ES LA APARIENCIA DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPO QUE DAN SOPORTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

## 3) LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

ES LA DISPOSICIÓN PARA AYUDAR A LOS CLIENTES Y PROPORCIONAR UN SERVICIO RÁPIDO



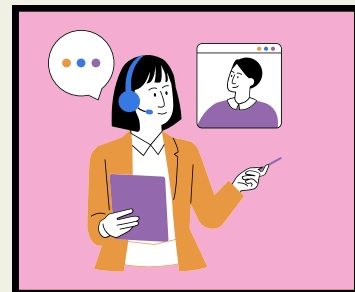
## 4) LA PROFESIONALIDAD



ES EL CONOCIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y LA POSESIÓN DE LAS HABILIDADES REQUERIDOS POR LAS PERSONAS ENCARGADAS DE PRESTAR EL SERVICIO

## 5) LA CORTESÍA

ES LA ATENCIÓN Y AMABILIDAD DEL PERSONAL QUE PRESENTA EL SERVICIO.



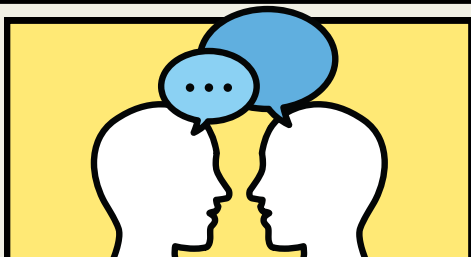
## 6) LA CREDIBILIDAD

ES LA CREENCIA Y VERACIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LO PROMETIDO



## 7) SEGURIDAD

ES LA INEXISTENCIA DE DEUDAS, PELIGROS O RIESGOS



## 8) COMUNICACIÓN

ES LA CAPACIDAD DE ESCUCHAR A LOS CLIENTES Y DE INFORMACIÓN CON UN LENGUAJE SENCILLO

## 9) COMPRENSIÓN AL CLIENTE

ES EL ESFUERZO HECHO PARA CONOCER A LOS CLIENTES Y SUS NECESIDADES

