



*Nombre del Alumno: Juan Antonio Espinosa Hernández*

*Nombre del tema: super nota*

*Parcial: I*

*Nombre de la Materia: CONTROL TOTAL DE CALIDAD*

*Nombre del profesor: **Alejandro Aguilar morales***

*Nombre de la Licenciatura: administración y estrategias de negocios*

*Cuatrimestre: **7***

# INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

## 1.5: 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.



Otra manera de definir un Sistema de Gestión de la Calidad, es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

**Sistema:** Conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos.

**Gestión:** Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera.

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

### 1: Estructura Organizacional

La 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 la misma.





#### 4: procesos

Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio.

#### 5: procedimientos

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

## 2: planificación

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?

## 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.).



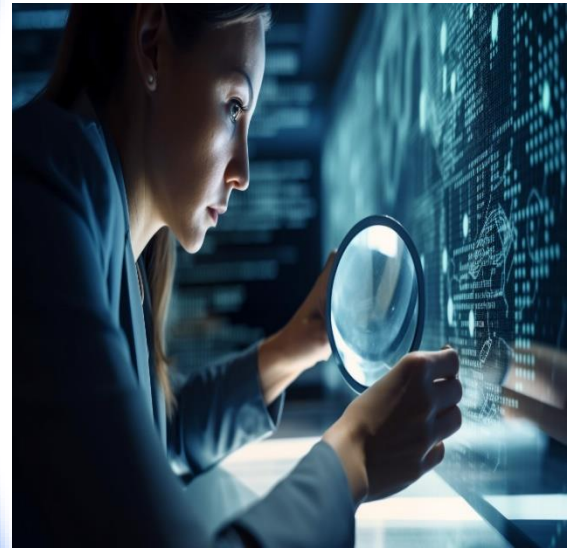
**La Planificación de la Calidad:** Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad (Juran & Godfrey, 1998).

La planificación de la calidad consta de los siguientes pasos: Establecer el proyecto  
Identificar los clientes  
Identificar los requisitos del cliente  
Desarrollar el producto  
Desarrollar el proceso

**El Control de la Calidad:** lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se mide el desempeño actual y estos se comparan con las metas establecidas para tomar acciones en las diferencias que se encuentren (Juran & Godfrey, 1998).

La Mejora de la Calidad constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico, es decir, lograr mayores niveles de desempeño. Mejor Calidad es una forma de cambio benéfico.

Para que un Sistema de Gestión de la Calidad falle, solo bastará con que uno de estos cinco elementos lo haga, o que se realice una mala gestión sobre ellos. No es posible tener un Sistema de Gestión de la Calidad sin que uno de los cinco elementos citados anteriormente esté presente.



**La fiabilidad del servicio:** Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente. Ejemplos: el servicio técnico repara el televisor correctamente en el primer intento

**El estado de los elementos tangibles.** Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio. Ejemplos: las herramientas utilizadas por el técnico en la reparación son modernas

### 1.6 Componentes de la calidad en el sistema de servicio

Los factores que determinan la calidad en un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo. En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él.





**La cortesía:** Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio. Ejemplos: el técnico recoge sus herramientas y deja todo tal y como estaba cuando llegó

**La credibilidad:** Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido. Ejemplos: la reparación efectuada por el técnico está garantizada durante seis meses

**Seguridad:** Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos. Ejemplos: tengo la seguridad de que la reparación del televisor se realizó correctamente



**La capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Ejemplos: el servicio técnico viene a reparar el televisor el mismo día de la avería

**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. Ejemplos: el técnico conoce perfectamente las características del televisor y encuentra la avería



**Comunicación:** Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo. Ejemplos: el técnico de reparaciones avisa si no puede llegar a la hora convenida

**Comprensión del cliente:** Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades. Ejemplos: la empresa de reparaciones se adapta a mi horario.