

# UDDS

MI UNIVERSIDAD

·Nombre Del Alumno: Jorge Ivan Morales Recinos.

·Nombre Del Profesor: Víctor Manuel Martínez Pérez.

·Materia: Control De Calidad.

·Licenciatura: Administración Y Estrategias De Negocios.

·Tipo de trabajo: Super Nota.

·Parcial: 1er.

·Cuatrimestre: 7Mo.

Comitan De Dominguez Chiapas a:21-09-2024

# UNIDAD 1

## 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.

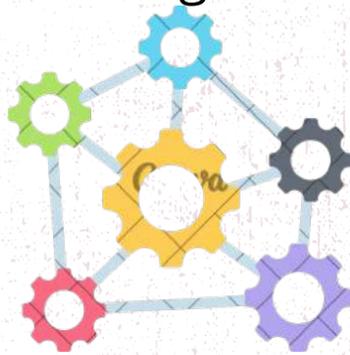
Otra manera de definir un Sistema de Gestión de la Calidad, es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

**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:

- Estructura Organizacional: Jerarquía y responsabilidades definidas.
- Planificación: Mapa de actividades para alcanzar objetivos.
- Recursos: Personas, equipos, infraestructura, capital.
- Procesos: Actividades que transforman insumos en productos/servicios.
- Procedimientos: Pasos detallados para llevar a cabo un proceso.



# UNIDAD 1

## INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

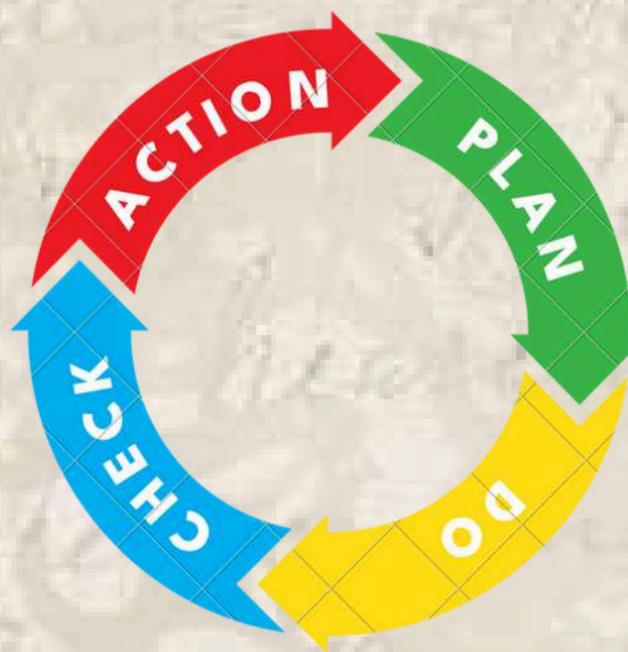


### LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:

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

### CICLO DEL PHVA

- Planificar: Establecer objetivos y requisitos de calidad.
- Hacer: Implementar procesos y procedimientos.
- Verificar: Medir resultados y compararlos con objetivos.
- Actuar: Tomar acciones correctivas y mejorar.



### EL CONTROL DE LA CALIDAD:

El control de calidad es esencial en un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), ya que implica medir continuamente el desempeño de procesos y productos en relación con estándares establecidos. Ante desviaciones, se implementan acciones correctivas para mantener la calidad y prevenir problemas.

Por otro lado, la mejora continua busca elevar los niveles de desempeño mediante la identificación de oportunidades, implementación de cambios y evaluación de resultados.

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.



# UNIDAD 1

## INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD



### LA MEJORA DE LA CALIDAD

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.

La mejora de la calidad es un enfoque para evaluar el rendimiento de los sistemas y procesos, y luego determinar las mejoras necesarias tanto en áreas funcionales como operativas.

### 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.



### FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD EN EL SERVICIO:

- **Fiabilidad:** Cumplimiento correcto del servicio prometido.
- **Estado de Elementos Tangibles:** Apariencia y funcionalidad de instalaciones y equipos.
- **Capacidad de Respuesta:** Rapidez y disposición para ayudar a los clientes.
- **Profesionalidad:** Conocimiento y habilidades del personal.
- **Cortesía:** Atención y amabilidad en el trato.
- **Credibilidad:** Confianza en el cumplimiento de promesas.
- **Seguridad:** Ausencia de riesgos o peligros.
- **Comunicación:** Escuchar e informar a los clientes claramente.
- **Comprensión del Cliente:** Adaptación a las necesidades del cliente.

