

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.



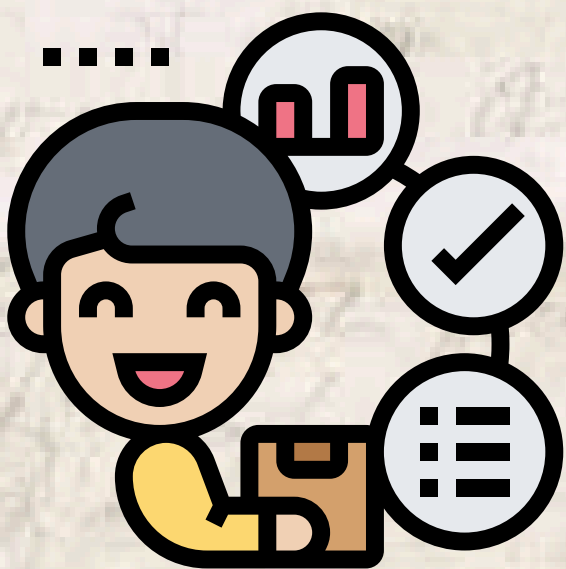
Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

- 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

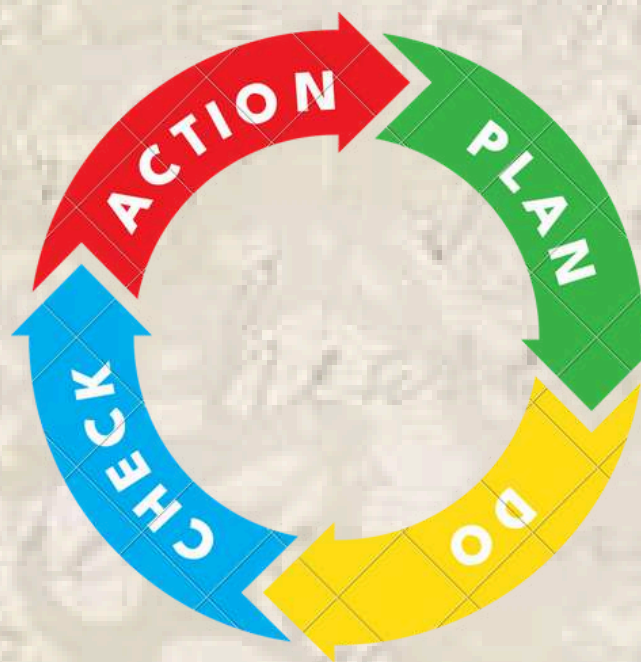


LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:

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.

