



## Súper Nota

*Nombre del Alumno: Norma Valeria Rodríguez Galindo.*

*Nombre del tema: Identificación de procesos de calidad y Componentes de la calidad en el sistema de servicios.*

*Parcial: 1ª unidad.*

*Nombre de la Materia: Control de calidad*

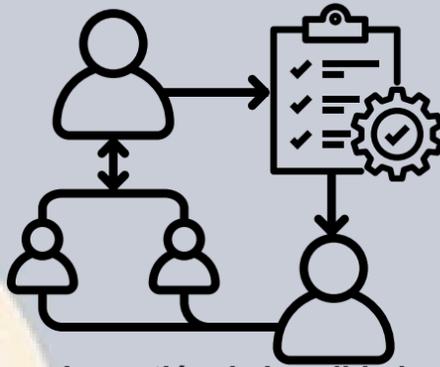
*Nombre del profesor: Alejandro Aguilar*

*Nombre de la Licenciatura: Administración y estrategia de negocio.*

*Cuatrimestre: 7to cuatrimestre.*

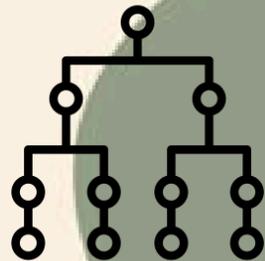
# IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

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



Entre los elementos de un sistema de gestión de la calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructuras organizacionales: 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 a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellas juegan en las mismas.



2. Planificación: La planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al largo de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder a las siguientes preguntas:

¿A donde queremos llegar?

¿Qué vamos a hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?



3. Recursos: El recursos es todo aquello que vamos a necesitar par poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

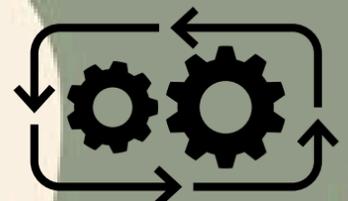


4. Procesos: Los procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio.



5. Procedimiento: Los procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deberán de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicios.

Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.



## 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 y Godfrey).

**El control de 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, es decir, lograr mayores niveles de desempeño



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

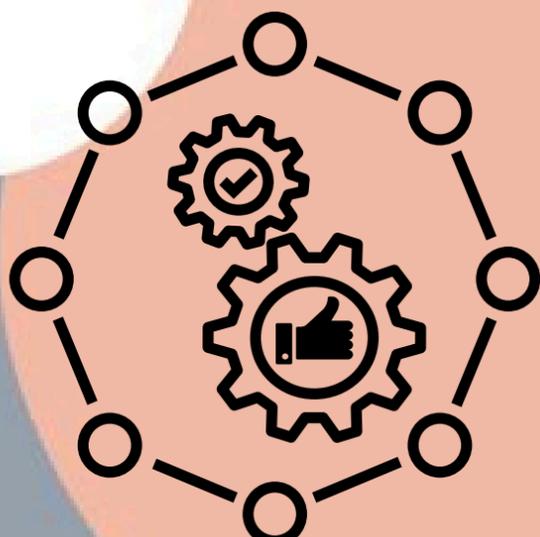
1. Estructura organizacional.

2. Planificación.

3. Recursos.

4. Procesos.

5. Procedimientos.



# Componentes de la calidad en el sistema de servicio

Los factores, que determina la calidad es un producto está muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo. Es un servicio, los factores que determinan la calidad están ligadas a la percepción que los clientes tiene de él.

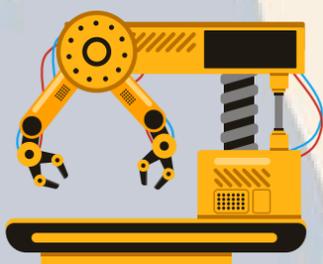


Los más importantes

1. Fiabilidad del servicio: Esta es la presentación del servicio promedio de forma correcta permanentemente



2. El estado de los elementos tangibles: Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación de servicios



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 presta el servicio.



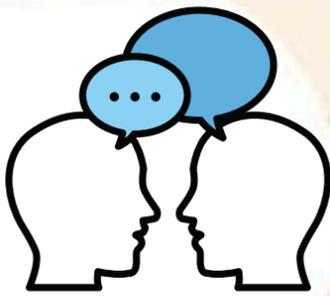
6. La credibilidad: Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido



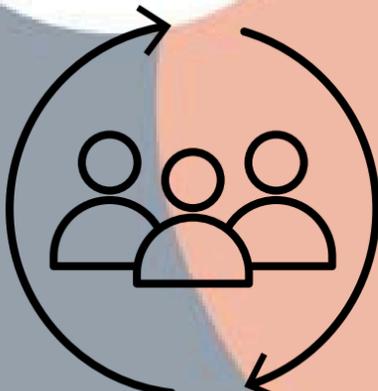
7. Seguridad: Es la inexistencia de duda, peligros o riesgos.



8. Comunicación: Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informales con un lenguaje sencillo.



9. Comprensión del cliente: Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades.



## **Bibliografía.**

Apuntes tomados en clase.

Antología institucional UDS.

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LAN/b14366ef726a58b7070aaca37e5ac88f-LC-LAN704.pdf>