



PASIÓN POR EDUCAR

**Nombre del alumno: JHONATAN MEZA GONZALEZ.**

**Nombre del profesor: ALEJANDRO AGUILAR MORALES**

**Materia: CONTROL TOTAL DE CALIDAD**

PASIÓN POR EDUCAR

**Nombre del trabajo: INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD**

**Grado: 7**



# Identificación de Procesos de Calidad en las Organizaciones

## ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?

Conjunto de actividades coordinadas para planificar, controlar y mejorar la calidad de productos o servicios, con el objetivo: Lograr la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos.



## Elementos Clave del SGC

- Estructura Organizacional
  - Descripción: Jerarquía de funciones y responsabilidades.
  - Función: Define roles y tareas del personal.

## Planificación (Estrategia)

- Descripción: Actividades para definir objetivos y estrategias.

Preguntas Clave:

- ¿Dónde queremos llegar?
- ¿Qué haremos para lograrlo?
- ¿Cómo lo haremos?
- ¿Qué necesitaremos?



## Recursos

- Elementos necesarios (personas, equipos, infraestructura, dinero), su función es facilitar el logro de objetivos.



## Procesos

- Conjunto de actividades que transforman entradas en productos o servicios.
- Función: Crear valor mediante transformación de recursos.





# Identificación de Procesos de Calidad en las Organizaciones

## Procedimientos

- Pasos detallados para llevar a cabo un proceso.
- Función: Estandarizar la forma de realizar tareas.



## Enfoque a Procesos

- Planificar: Establecer requisitos, objetivos y controles.
- Controlar: Mantener la estabilidad y comparar desempeño con metas.
- Mejorar: Implementar cambios para alcanzar mayores niveles de desempeño.

## Ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)

- Planificar: Definir objetivos y procesos necesarios.
- Hacer: Implementar los procesos planificados.
- Verificar: Medir y analizar el desempeño.
- Actuar: Tomar acciones para mejorar basadas en los resultados.



## Ocho Principios de Calidad

- Enfoque al Cliente: Satisfacer y superar las expectativas del cliente.
- Liderazgo: Establecer una visión y dirección clara.
- Compromiso de las Personas: Involucrar a todo el personal en el SGC.
- Enfoque Basado en Procesos: Eficiencia mediante la gestión de procesos.
- Mejora Continua: Buscar constantemente mejorar el desempeño.
- Toma de Decisiones Basada en Evidencia: Usar datos para tomar decisiones.
- Gestión de las Relaciones: Mantener relaciones efectivas con las partes interesadas.
- Enfoque Sistémico para la Gestión: Comprender y gestionar los procesos como un sistema.

## Beneficios de Implementar un SGC con Liderazgo y Compromiso

- Mejora en la Satisfacción del Cliente
- Eficiencia Operativa
- Reducción de Costos
- Mayor Competitividad
- Cumplimiento Normativo





# Identificación de Procesos de Calidad en las Organizaciones

## Analogía: Sistema Corporal

- Comparación: Un SGC es como un sistema corporal donde cada elemento (estructura, planificación, recursos, procesos, procedimientos) es vital para el funcionamiento global.
- Importancia: La falta de uno de estos elementos puede causar fallos en la calidad, igual que la falta de un sistema corporal afecta la salud.



## Componentes de la Calidad en el Sistema de Servicio

### Fiabilidad

- Descripción: Prestación correcta y consistente del servicio prometido.
- Ejemplos:
  - Servicio técnico repara el televisor en el primer intento.
  - El banco no comete errores en los extractos.
  - El hotel mantiene la reserva de habitación sin errores.



## Estado de los Elementos Tangibles

- Descripción: Apariencia de instalaciones y equipos que soportan el servicio.
- Ejemplos:
  - Herramientas modernas en el servicio técnico.
  - Sucursal bancaria agradable y cómoda.
  - Habitación del hotel limpia y confortable.

## Capacidad de Respuesta

- Descripción: Disposición para ayudar y proporcionar servicio rápido.
- Ejemplos:
  - Reparación del televisor el mismo día.
  - Concesión rápida de préstamos en el banco.
  - Cambio de habitación inmediato en el hotel.

## Profesionalidad

- Descripción: Conocimiento y habilidades del personal encargado del servicio.
- Ejemplos:
  - Técnico con conocimiento experto en la reparación.
  - Cajero del banco con habilidades precisas en transacciones.
  - Recepcionista del hotel que habla varios idiomas.







# Identificación de Procesos de Calidad en las Organizaciones

## Cortesía

- Descripción: Atención y amabilidad del personal.
- Ejemplos:
  - Técnico deja el área limpia y ordenada.
  - Empleados del banco siempre amables.
  - Recepcionista del hotel organiza actividades para los huéspedes



## Seguridad

- Descripción: Ausencia de dudas, peligros o riesgos.
- Ejemplos:
  - Reparación del televisor realizada sin problemas.
  - Dinero seguro en el banco.
  - Hotel con medidas de seguridad adecuadas.



## Credibilidad

- Descripción: Veracidad y confianza en el cumplimiento de promesas.
- Ejemplos:
  - Garantía de reparación del televisor por seis meses.
  - Banco con buena reputación y sin casos de estafa.
  - Hotel confiable sin cargos ocultos.



## Comunicación

- Descripción: Capacidad para escuchar e informar claramente a los clientes.
- Ejemplos:
  - Técnico avisa si hay retrasos.
  - Contrato del banco escrito en lenguaje simple.
  - Hotel informa sobre ofertas y actualizaciones.

## Comprensión del Cliente

- Descripción: Esfuerzo por conocer y adaptarse a las necesidades del cliente.
- Ejemplos:
  - Empresa de reparaciones ajusta el horario a mi disponibilidad.
  - Banco reconoce y valora a los clientes habituales.
  - Recepcionista del hotel atiende peticiones especiales.

