

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

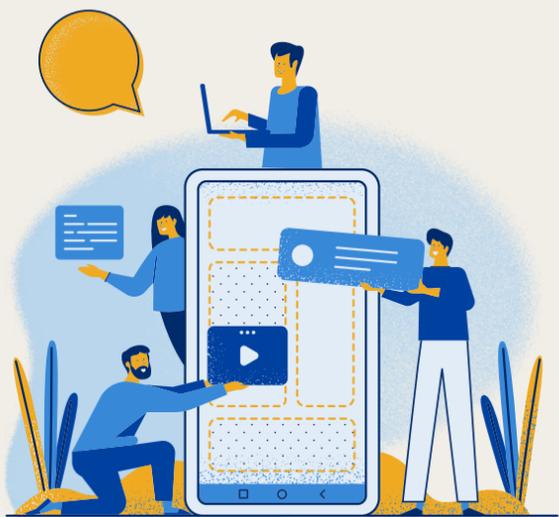
- Comparación: Un SGC es como un sistema corporal donde cada elemento (estructura, planificación, recursos, procesos, procedimientos) es vital para el funcionamiento global.
- Importancia: La falta de uno de estos elementos puede causar fallos en la calidad, igual que la falta de un sistema corporal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

