



Mi Universidad

super nota

Ezequiel Francisco pascual

Nombre del tema: INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Parcial I

Nombre de la Materia: CONTROL TOTAL DE CALIDAD

Nombre del profesor: ALEJANDRO AGUILAR MORALES

Administración y estrategia de negocios

7 cuatrimestre

21 de septiembre de 2024

INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE LA CALIDAD

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, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.



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. Los más importantes son los siguientes: La fiabilidad del servicio. Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente. El estado de los elementos tangibles. Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio. La capacidad de respuesta. Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. 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. La cortesía. Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio.



Bibliografía básica y complementaria:

Alexander, A. G. (1994). La mala calidad y su costo. Wilmington, Delaware, Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.

Amat, I.S. et al. (1996). Contabilidad de Gestión Avanzada. Planificación, control y experiencias prácticas. Madrid, España: Mc Graw Hill.

Amat, O. (1992). Costes de calidad y de no calidad. Barcelona, España: Ediciones Gestión

2000, S.A

Aragón, G. N. (1999). Proceso para alcanzar el mejoramiento de la calidad en biofábricas