



Mi Universidad

Nombre del Alumno: Fabiola Ruiz Abarca.

Nombre del tema: Introducción a la administración de calidad.

1er parcial.

Nombre de la Materia: Control total de calidad.

Nombre del profesor: Alejandro Aguilar Morales.

Nombre de la Licenciatura: Administración y estrategias de negocios.

7to cuatrimestre.

INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

- (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: Estructura Organizacional Planificación (Estrategia) Recursos Procesos Procedimientos La Estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos.



COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA DE SERVICIO

En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él.

- 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.

