

Nombre del alumno: Ana Yeli Hernández Pérez

Nombre del profesor: Myreille Erendida Rodríguez

Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico

Materia: Calidad en los servicios

Grado: 8vo cuatrimestre

Calidad en los servicios

Gestión de calidad

Actores clave del movimiento de calidad

Agentes económicos y sociales, construir principios y técnicas de gestión

Organización individual y social, una visión histórica

Modelo de Deming

Mejora y transforma la gestión de organización, realizar autoevaluación

Convicción y del propósito de una empresa para la implantación del GCT

Modelo de administración de la calidad

Planificación, control de calidad, mejora de calidad

Niveles de calidad.

Philip Crosby

- Cero defectos
- Adoptar una vacuna
- Auditorias de calidez

No hay motivos para cometer errores o defectos en un producto o servicios

Los absolutos de la administración

Conformidad, prevención, Estándar de calidad, medición de calidad

Administración de la calidad total

Modelo de control de calidad Ishikawa

Sistema de métodos de producción, practicar el control de calidad

Se consigue una completa revolución conceptual en toda la organización

Círculos de calidad

- Desarrolla a mejorar
- Contribuir con los trabajadores
- Descubrir capacidades

Objetivos según la empresa

Concepto de calidad

- Calidad objetiva y subjetiva
- Calidad estática y dinámica
- Calidad absoluta y relativa
- Calidad interna y externa
- Calidad como excelencia

Calidad en servicios

La gestión de los procesos

Gestión de proceso

Identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productos

Aumentar la productividad en las organizaciones

Elementos de un proceso

- Objetivo
- Propietario
- Requisitos
- Salida
- Cliente
- Proveedor
- Inicio
- fin

- Proceso de consulta préstamo
- Proceso de expurgo
- Proceso de compra de material
- Proceso de importación de recursos humanos

Gestión por un proceso

- Organizaciones
- Pirámides o verticales
- Realidad económica y social

Controla sus flujos y trata de decidir la infección interna

Elementos de los procesos

- Entrada
- Producto
- Clientes
- Recursos de proceso

Metodologías de gestión

- Arquitectura del proceso
- Visibilidad del proceso
- Mecanismos de control
- Mecanismo de mejora

Componentes clave de gestión por procesos

Bibliografía

sureste, u. d. (2021). *calidad en los servicios*. mexico: UDS.