



Nombre del alumno: Lucero del Rosario Vázquez López

Nombre del profesor: Myreille Erendira Rodrigues

Nombre del trabajo: cuadro sinóptico

Materia: calidad en los servicios

Grado: 8 cuatrimestre

Grupo: "A"

PASIÓN POR EDUCAR

Comitán de Domínguez Chiapas a 12 de septiembre de 2018.

GESTION DE CALIDAD

Gestión de calidad

Década de los años setenta

Sistema japonés de gestión de calidad

Satisfacción de clientes y participación de trabajadores

Coordinación necesaria, éxito competitivo

Actores clave en la historia de movimiento por la calidad

Comunidades paralelas de áreas funcionales

Globalización de mercados y la internalización

Desempeño competitivo en la área mundial

- organización de esfuerzo en gestión de calidad
- defunción internacional
- consolidación de comunidad científica
- visión histórica del movimiento

Modelos de administración de calidad Joseph Juran

Etapas de gestión de calidad

Planificación de calidad

Satisfacción de necesidades internos y externos

Control de calidad

Ejecución de planes y surgimiento a los procesos

Meiorará la calidad

Infraestructura necesaria y identificación de necesidades

PHLP B. CROSBY

1961 idea de "cero defecto"

Gestión por la prevención

- determinación
- capacitación
- implementación

Mejoramiento de calidad de Crosby

Programa cero defectos, problemas de calidad actual y potencia

Los obstáculos de la administración de la calidad

Fergenbaum padre del control de calidad

Total Quality Control

- Costos de prevención: revisión de productos
- costos de evaluación: ensayos y mediciones
- costos por fallos externos, internos

Control de calidad total

Organización como sistema interrelacionado en áreas productivas

- liderazgo en calidad
- técnicas de calidad
- compromiso de la organización

Principios fundamentales

La calidad es una técnica, calidad y costo son una cuma

GESTION DE LOS PROCESOS

Modelo de control total

Producción económica general de bienes

Desarrollo producción, comercialización y prestación de servicios

Desarrollar, controlar y garantizar productos y servicios

Circulo de calidad

-desarrollo y mejoramiento

-capacidad para mejorar el potencial

Causas o problema

-hojas de control

-diagrama de dispersión

Concepto de calidad

Calidad interna y externa: direcciona necesidades expectativas de clientes

Calidad con excelencia: enfoque trascendente, presión por virtud

Calidad objetiva y subjetiva: calidad como excelencia, calidad como conformidad

La gestión de los procesos

Dirección de la empresa: representar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar

Procesos

-eficiente y eficaz, mediante indicadores

-mejorados en forma continua

-competitivos, lograr una excelencia

Elementos de un procedo de calidad

Objetivo: finalidad correcta

Propietario: responsable

Salida: resultado de la ejecución

Cliente: cliente respecto a la salida

Inicio y final: inicio temporal del mismo y finalización del mismo

Gestión por procesos

Organizaciones

Realidad económica y social del momento

Control verticalista con toma de decisiones

Organización piramidal

Cambios en los escenarios sociales

Acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación

Elementos del proceso

- entrada: documentos o información
- producto: información de referencia
- cliente: organización o persona
- recursos del proceso: material para el desarrollo
- limites: conocimiento y final del proceso

Metodología de gestión por proceso

Biazzo y Giovanni, componentes clave

Visibilidad del proceso, mecanismo de control, mecanismo de mejora

Etapas

Arquitectura del proceso: identifica y clasifica

-visibilidad del proceso: componentes y características

-mecanismo de control: desempeño de actividades

-mecanismo de mejora: resolver problemas