



Nombre del alumno: Lizeth Vanessa Ramírez Ortiz

**Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez
Alfonzo**

Nombre del trabajo: cuadro sinóptico

Materia: calidad en los servicios

Grado: 8° cuatrimestre

Grupo: "A"

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

GESTIÓN DE LA CALIDAD

¿Qué es gestión de calidad?

Es el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores.

Actores clave en la historia del movimiento por la calidad

Modelo Deming Prize

Cada empresa realice su auto-evaluación y establezca sus objetivos y procedimientos.

Modelo de Joseph Juran

- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- mejora de la calidad

PHILIP B. CROSBY

Al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de "cero defectos".

Modelo ISHIKAWA

Generar bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.

Absolutos de la administración de la calidad

Calidad significa conformidad con los requerimientos.

La medición de la calidad es el precio de la no conformidad.

¿Qué es el Control de la Calidad Total?

Aquí la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas.

Círculos de calidad

- Que la empresa se desarrolle y mejore
- Respetar las relaciones humanas
- Descubrir capacidades

Concepto de calidad

Objetiva y subjetiva

Estática y dinámica

LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS

¿Qué es la gestión de procesos?

Ayuda a hacer más productivos los procesos de la organización.

Elementos de un proceso de calidad

-Objetivo -Propietario -Requisitos
-salida -Cliente -Proveedor
-Inicio -Fin

Gestión por procesos

Gestión tradicional "organización piramidal" hacia la gestión con enfoques en los procesos.

Elementos que componen los procesos

- Entrada - Producto - Cliente
- Recursos del proceso - Sistema de control
- Proveedor - Límites

Metodologías de gestión por procesos.

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