Nombre del alumno:

Brenda Aida Morales Barbosa.

Nombre del profesor:

Myreille Eréndira Rodríguez Alfonzo.

Nombre del trabajo:

Cuadro sinóptico unidad 1 y 2.

Materia:

Calidad en los servicios.

Grado:

8° Cuatrimestre.

Especialidad:

Trabajo social y gestión comunitaria.

Comitán de Domínguez Chiapas a 12 de septiembre de 2018.

Unidad 1 y 2

- **Gestión de calidad**
  - Es el énfasis en la satisfacción del cliente.
    - La mejora continua.
- **Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad**
  - Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos.
    - Actores
      - Calidad y gestión de calidad conlleva al crecimiento competitivo de la empresa.
- **El modelo Deming Prize.**
  - Nació en 1951 y desde ahí ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón.
    - Objetivo.
      - Mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. En todo buen sentido.
- **Modelo de Joseph Juran.**
  - Propone tres etapas para realizar la gestión para la calidad:
    - 1.-La planificación de la calidad.
    - 2. El control de la calidad.
    - 3. La mejora de la calidad.
- **PHILIP B. CROSBY.**
  - Philip B. Crosby está más estrechamente asociado con la idea de “cero defectos” que él creó en 1961.
    - Sostiene
      - Que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio.
- **Los absolutos de la administración de la calidad.**
  - -Conformidad con los requerimientos. -La prevención se logra a través de la capacitación, la disciplina, el ejemplo y el liderazgo, entre otras cosas. - Los errores no se deberían tolerar. - La medición de la calidad es el precio de la no conformidad.
- **¿Qué es el Control de Calidad Total?**
  - Es un concepto que permite ver a una organización como un sistema interrelacionado, en donde la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas.
- **(ISHIKAWA)**
  - Es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.
- **Círculos de calidad.**
  - Constituyen
    - Una manera de involucrar al personal de la organización en el Control de Total de la Calidad
- **Concepto de calidad.**
  - Objetiva
    - Deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos.
      - Subjetiva
        - Se desprende de la definición de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.
- **La gestión de procesos**
  - Ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para la confianza del cliente.
- **Elementos de un proceso**
  - -Objetivo. –Propietario. –Requisitos. –Salida. –Cliente. – Proveedor. –Inicio. –Fin.
- **Gestión por procesos.**
  - Llamado igual como: Las organizaciones piramidales o verticales surgieron debido a la necesidad de controlar internamente las actividades.
    - elementos
      - -Entrada. –Producto. –cliente. –recursos. –Proveedor. –Límites
- **Metodología de gestión por procesos.**
  - afirman Biazzo y Giovanni (2003), cuatro componentes clave.
    - -Arquitectura del proceso. –Visibilidad del proceso. –Mecanismo de control. –Mecanismo de mejora.