

## **Cuadro sinóptico**

### **CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

Lic. JEZABEL IVONNE SILVESTRE MONTEJO

**PRESENTA EL ALUMNO:**

**López González Enner Antonio**

**GRUPO, CUATRIMESTRE y MODALIDAD:**

**9.no Cuatrimestre “A” Trabajo Social**

**Frontera Comalapa Chiapas**

**10 de marzo del 2021**

# Gestión de calidad

## Gestión de calidad

- La Gestión de la Calidad consiste en hacer más rigurosa la inspección.
- La calidad se alcanza con el máximo esfuerzo, trabajando al máximo.
- La Gestión de la Calidad quiere decir establecer normas de calidad para productos y procesos.

## Desarrollo histórico

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970. A partir de los años 80, se ha expandido por el resto del mundo. Pese a su globalización, cada nación tiene sus propias tradiciones en calidad (Juran, ed., 1995), que se suman a su idiosincrasia cultural. Por tanto, sea cual sea el conocimiento que uno tenga, existen actualmente muchas más ideas y experiencias por aprender alrededor de todo el planeta. Una visión mundial de la calidad es especialmente importante para quien trabaje en organizaciones situadas en países distintos.

## Filosofía sobre la gestión en la calidad

**El modelo Deming Prize:** Nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón. El objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas.

**Joseph Juran:** La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes. Este proceso es necesario no sólo para los bienes y servicios para los clientes externos sino también para los clientes internos, entendiendo a estos como los miembros de la empresa quienes forman parte del producto o proceso.

**PHILIP B. CROSBY:** la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de "cero defectos".

**Feigenbaum, el padre del control de la calidad total:** . Uno de sus grandes e innovadores aportes fue tratar seriamente el tema de costos de la calidad, clasificándolos según su origen.

**ISHIKAWA:** - El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.

## El enfoque a los procesos

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente, Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente. Síntesis significa ubicar en su contexto. Totalidad es una secuencia de principio a fin de un proceso, por esto el nuevo concepto es el de procesos completos, independiente de que pase por varias áreas funcionales.

El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información. Las entradas y salidas incluyen tránsito de información y de productos

## Elementos que conforman los procesos

**Objetivo:** el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.

**Propietario:** alguien en la organización es responsable del proceso globalmente

**Requisitos:** para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales

**Salida:** como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida. Puede ser un producto o un servicio.

**Cliente:** siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso

**Proveedor:** el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos o servicios que serán transformados por el proceso para obtener una salida

**Inicio:** la primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo

**Fin:** la última tarea del proceso marca el hito de finalización del mismo.

## Gestión por procesos

En la actualidad la gestión por procesos vuelve a unificar las actividades que fueron fragmentadas, controlando sus flujos de trabajo y tratando de reducir la ineficacia interna de la organización funcional orientándose hacia el usuario y apostando al protagonismo de todos y cada uno de los trabajadores de la organización y a la innovación constante.

## La gestión de los procesos