



# Mi Universidad

*Nombre del Alumno: Alexis Francisco Villatoro Diaz.*

*Nombre del tema: Cuadro Sinóptico.*

*Parcial: I*

*Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios.*

*Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez Alfonzo.*

*Nombre de la Licenciatura: Trabajo social Y Gestión Comunitaria.*

*Cuatrimestre: Octavo.*

# Cultura organizacional.

## Deming Prize Chomite

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.

## Estructura y criterios

Políticas de la dirección y su despliegue en relación con la Gestión de la Calidad.

Desarrollo de nuevos productos y/o innovación de procesos.

Mantenimiento y mejora de la calidad operativa y del producto.

Establecimiento de sistemas para gestionar la calidad, la cantidad, la entrega, los costes, la seguridad y el entorno.

Recolección y análisis de información sobre la calidad y el uso de tecnologías de la información.

Desarrollo de los recursos humanos.

## Joseph Juran

El modelo de Juran propone tres etapas para realizar la gestión para la calidad

La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

El control de la calidad consiste en un proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias.

La mejora de la calidad se entiende como creación organizada de un cambio beneficioso, es elevar el comportamiento de la calidad hasta los niveles sin precedentes.

# Cultura organizacional.

## PHILIP B. CROSBY

está más estrechamente asociado con la idea de “cero defectos” que él creó en 1961. Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad.

- ♣ Calidad significa conformidad con los requerimientos. Si usted pretende hacerlo bien la primera vez, todos deben saber de qué se trata.
- ♣ La calidad surge de la prevención. La “vacunación” es el método para prevenir la enfermedad empresarial. La prevención se logra a través de la capacitación, la disciplina, el ejemplo y el liderazgo, entre otras cosas.
- ♣ El estándar de calidad son los “cero defectos” (o sin defectos). Los errores no se deberían tolerar. Los errores no se toleran en la administración financiera, ¿por qué habrían de tolerarse en la producción?
- ♣ La medición de la calidad es el precio de la no conformidad.

## Concepto de calidad

Es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie.

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