



# Mapa Conceptual

*NOMBRE DEL ALUMNO: NORMA ALICIA HERNÁNDEZ GOMEZ*

*NOMBRE DEL TEMA: CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*

*CUATRIMESTRE: 8VO CUATRIMESTRE*

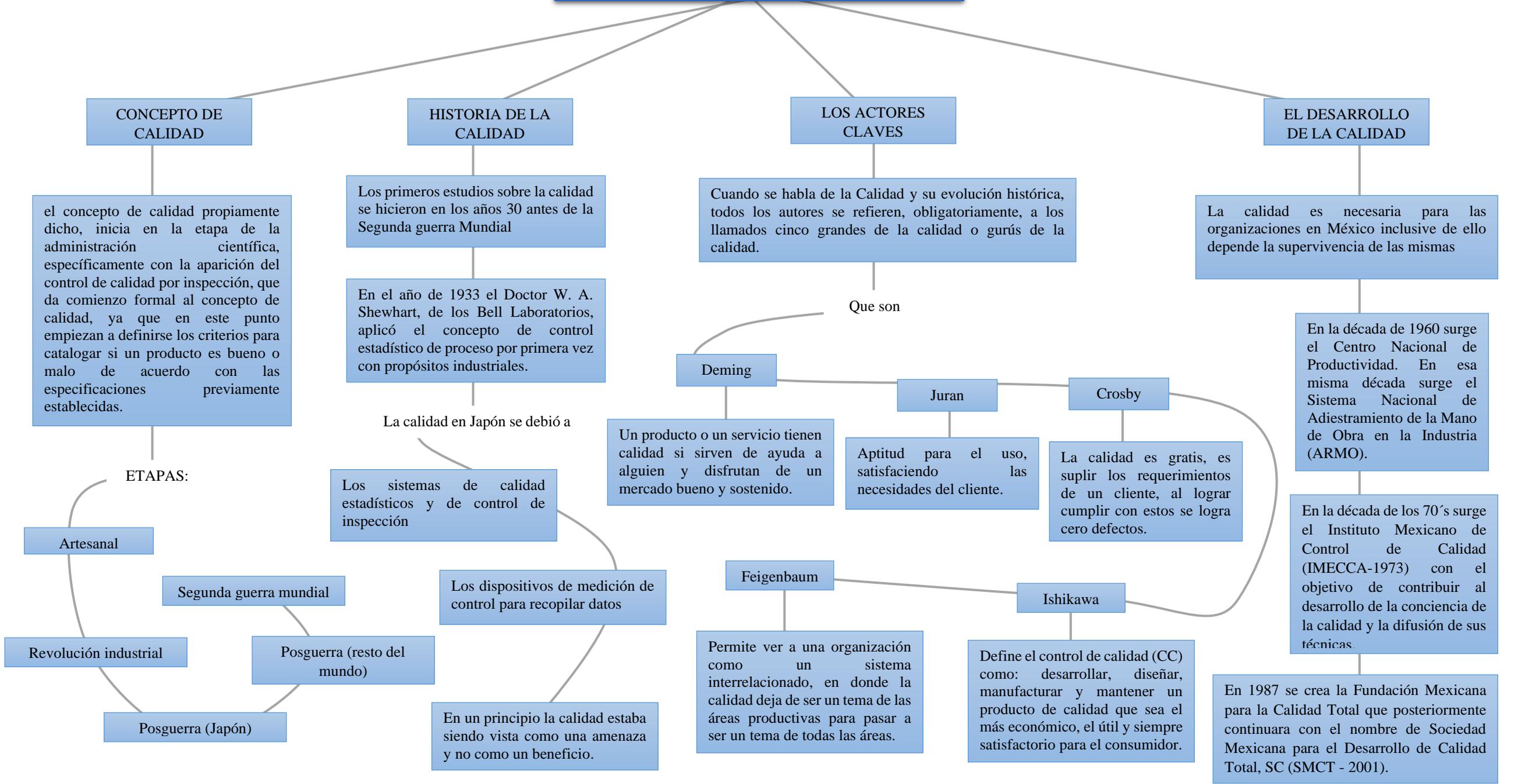
*NOMBRE DE LA MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS*

*NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. BEATRIS ADRIANA MENDEZ GONZALEZ*

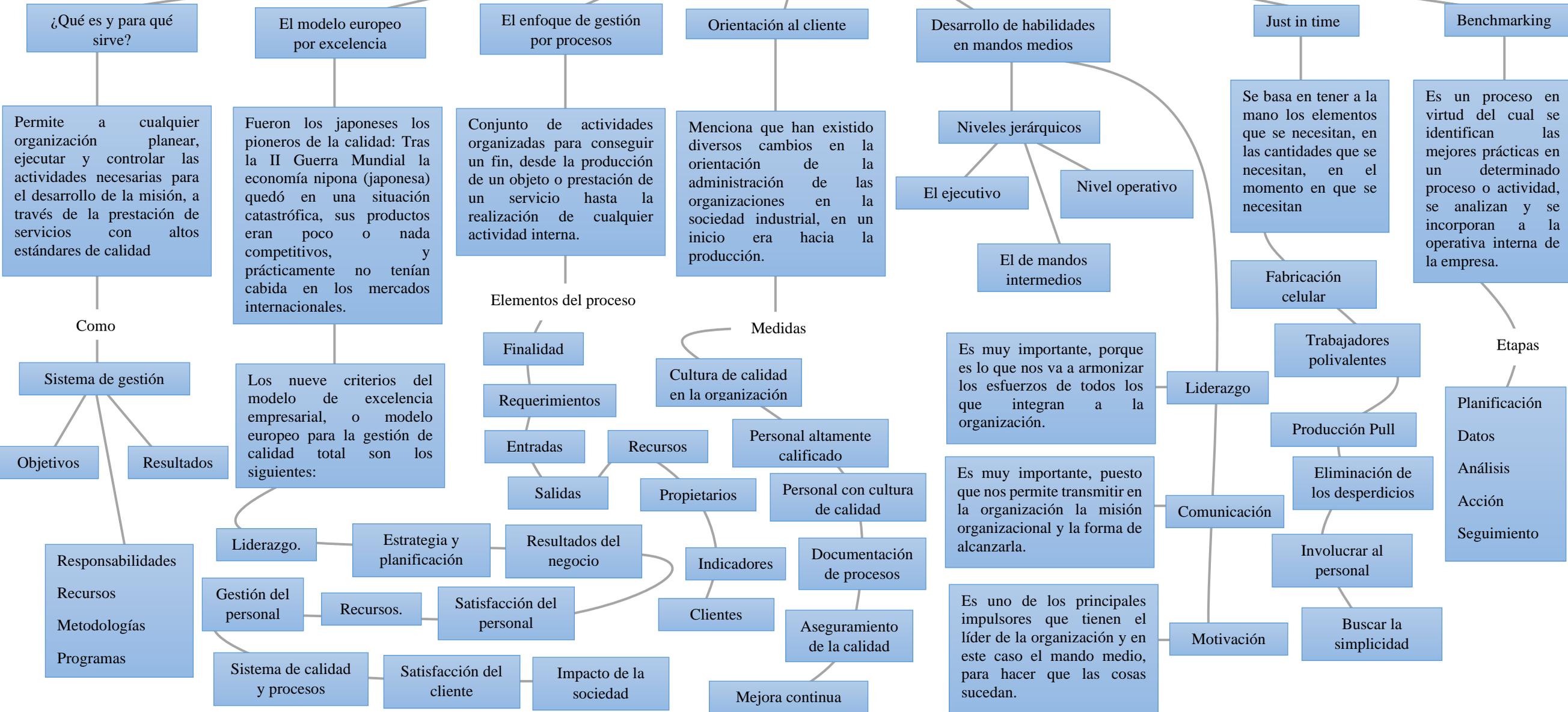
*NOMBRE DE LA LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA*

*PICHUCALCO CHIAPAS A 23 DE ENERO DEL 2024*

# CONCEPTO Y EVOLUCION DE LA CALIDAD



# SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



¿Qué es y para qué sirve?

Permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad

Como

Sistema de gestión

Objetivos

Resultados

Responsabilidades  
Recursos  
Metodologías  
Programas

El modelo europeo por excelencia

Fueron los japoneses los pioneros de la calidad: Tras la II Guerra Mundial la economía nipona (japonesa) quedó en una situación catastrófica, sus productos eran poco o nada competitivos, y prácticamente no tenían cabida en los mercados internacionales.

Los nueve criterios del modelo de excelencia empresarial, o modelo europeo para la gestión de calidad total son los siguientes:

Liderazgo.

Estrategia y planificación

Resultados del negocio

Gestión del personal

Recursos.

Satisfacción del personal

Sistema de calidad y procesos

Satisfacción del cliente

Impacto de la sociedad

El enfoque de gestión por procesos

Conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna.

Elementos del proceso

Finalidad

Requerimientos

Entradas

Salidas

Recursos

Propietarios

Indicadores

Clientes

Mejora continua

Medidas

Cultura de calidad en la organización

Personal altamente calificado

Personal con cultura de calidad

Documentación de procesos

Aseguramiento de la calidad

Orientación al cliente

Menciona que han existido diversos cambios en la orientación de la administración de las organizaciones en la sociedad industrial, en un inicio era hacia la producción.

Desarrollo de habilidades en mandos medios

Niveles jerárquicos

El ejecutivo

Nivel operativo

El de mandos intermedios

Es muy importante, porque es lo que nos va a armonizar los esfuerzos de todos los que integran a la organización.

Es muy importante, puesto que nos permite transmitir en la organización la misión organizacional y la forma de alcanzarla.

Es uno de los principales impulsores que tienen el líder de la organización y en este caso el mando medio, para hacer que las cosas sucedan.

Just in time

Se basa en tener a la mano los elementos que se necesitan, en las cantidades que se necesitan, en el momento en que se necesitan

Fabricación celular

Trabajadores polivalentes

Producción Pull

Eliminación de los desperdicios

Involucrar al personal

Buscar la simplicidad

Benchmarking

Es un proceso en virtud del cual se identifican las mejores prácticas en un determinado proceso o actividad, se analizan y se incorporan a la operativa interna de la empresa.

Etapas

Planificación

Datos

Análisis

Acción

Seguimiento