

UNIVERSIDAD

Mi Universidad

Nombre del Alumno: Nadia Hernández Gordillo.

Nombre del tema: Gestión de calidad, Gestión de los procesos.

Parcial: 2

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios.

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy.

Nombre de la Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria.

Cuatrimestre: 8vo.

Comitán de Domínguez, Chiapas. 11/03/24

Gestión de calidad.

1.1 Contexto actual de la gestión de la calidad.

Estrategia para impulsar la competitividad empresarial, que tiene fin de lograr la satisfacción del cliente.



1.2 Desarrollo de la gestión de la calidad.

El interés por la calidad arranca definitivamente en la década de los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental inducida por el alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas como competidores en los mercados internacionales.

1.3.1 los actores clave en la historia del movimiento por la calidad.

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. Una visión mundial de la calidad es especialmente importante para quien trabaje en organizaciones situadas en países distintos.



1.3.1.1 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.

Estructura y criterios

Se pretende que cada organización se realice una evaluación, comprenda su situación actual, establezca sus propios retos, y objetivos y el camino para llegar hasta ellos mejorando y transformándose.



1.3.1.2 Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran.

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

1. Planificación de la calidad.
2. Control de la calidad.
3. Mejora de la calidad



1.3.1.3 PHILIP B. CROSBY

Para Crosby la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad, quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de cero defectos.

Crosby equipara la gestión de calidad con la prevención, en consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en este proceso.



1.3.1.4 Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA).

KAORU ISHIKAWA.

Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.



1.4 Concepto de calidad.

El concepto de calidad como excelencia tiene una gran antigua tradición que se remonta hasta los filósofos griegos como Platón y prosigue con el trabajo artesanal, en aquellos tiempos la calidad se concebía como la posesión por una cosa de la virtud de ser la mejor entendida como un estándar absoluto.

Gestión de los procesos.

2.1 ¿Que es 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.



2.2 El enfoque de los procesos.

Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente, actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información.



2.3 Elementos de un proceso de calidad

Un proceso se compone:

Objetivo, propietario, requisitos, salida, cliente, proveedor, inicio, fin.

Elementos que componen los procesos:

Entrada, producto, cliente, recursos del proceso, sistema de control, proveedor, límites



2.4 Metodologías de la gestión por procesos.

Etapas:
Etapa 1: Arquitectura del proceso

Etapa 2: visibilidad del proceso.

Etapa 3: mecanismos de control.

Etapa 4: mecanismos de mejora.

BIBLIOGRAFÍA.

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteridlibre/article/download/2130/1621/3243%23~:text%3DLa%2520gesti%25C3%25B3n%2520de%2520calidad%2520resulta,lograr%2520la%2520satisfacci%25C3%25B3n%2520del%2520cliente.&ved=2ahUKEwi_id-PzduEAXn8MkDHZNqBT4GFnoECA4QBg&usq=ADvaw0HLDbSv5rIFSuOCLJA8E7

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=http://www.scielo.org.pe/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DSI018-130X1998000100006%23~:text%3Dseg%25C3%25BAn%2520la%2520definici%25C3%25B3n%2520del%2520propio,siempre%2520satisfactorio%2520para%2520el%2520consumidor%2522.&ved=2ahUKEwi7x8mm7duEAXWBLEQIH5FIBr8GFnoECEBQBQ&usq=ADvaw17bYhE3i59LQkY-b_VDKQv

[72abc2823d5e65bd85fee867ecbbbf4-LC-LTS804 CALIDAD EN LOS SERVICIOS.pdf \(plataformaeducativauds.com.mx\)](#)