



# Super nota

*Nombre del Alumno: Karina Elizabeth Méndez Jiménez*

*Nombre del tema: Gestión de calidad*

*Parcial: 1er*

*Nombre de la Materia: Calidad de los servicios*

*Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy*

*Nombre de la Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria*

*Cuatrimestre: 8ª*

*Lugar y Fecha de elaboración: Comitán de Domínguez Chiapas, 10 de marzo del 2024*

# Gestión de calidad

## 1.1 Contexto actual de la gestión de la calidad

La gestión de calidad se refiere al conjunto de información, practicas, herramientas y personas que se unen para lograr un propósito.

## 1.2 Breve desarrollo de la gestión de la 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 desarrollar manuales de calidad.
- La Gestión de la Calidad equivale a la certificación.

## 1.3 Filosofía sobre la gestión de calidad

Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en estados unidos. El desarrollo y la implementación de una cultura corporativa amplia que enfatiza el enfoque en el cliente, la mejora continua, el empoderamiento de los empleados y la toma de decisiones basada en datos.

### 1.3.1 Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad

W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Feigenbaum y Philip B. Crosby.

#### 1.3.1.2 Modelo de la administración de la calidad de Joseph Juran

- La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y 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.
- . La mejora de la calidad se entiende como creación organizada de un cambio beneficioso

#### 1.3.1.3 PHILIP B. CROSBY

1. Asegúrese de que la dirección esté comprometida con la calidad
2. Forme equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
3. Determine como analizar dónde se presentan los problemas de calidad actual y potencial.

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

El control de calidad consiste en el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción

## 1.4 Concepto de calidad

- La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño.
- La calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente.

## Gestión de los procesos

### 2.1 Que es la gestión de los procesos

La 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

Las actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes.

### 2.3 Elementos de un proceso de calidad

objetivo-propietario-requisitos-salida-cliente-proveedor-inicio-fin

### 2.4 Metodología de la gestión de procesos

- Arquitectura del proceso: implica la identificación y clasificación que se llevan a cabo en toda organización.
- La visibilidad del proceso: posee la relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional.
- Los mecanismos de control son todos los elementos utilizados para medir y examinar la performance del proceso.

## Bibliografía

UDS. Antología de Calidad en los servicio.PDF

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LTS/72abc2823d5e65bd85fee867ecbbbf4-LC-LTS804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>