



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Nombre del alumno:

Yaneli Guadalupe De León Méndez

Nombre del profesor:

Luz Elena Cervantes

Nombre del trabajo:

Actividad 1 Súper Nota

Materia:

Calidad En Los Servicios

Grado:

8° Cuatrimestre

Grupo:

“A”

Palenque Chiapas a 12 de marzo del 2024

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Gestión de calidad

¿Qué es gestión de calidad?

Es el acto de supervisar todas las actividades y tareas que deben de realizarse para mantener el nivel deseado de excelencia

El desarrollo de la Gestión de la Calidad

Desde que se iniciara su divulgación en el mundo industrial, durante los ochenta y noventa del siglo XX, la Gestión de la Calidad ha ido extendiéndose, obteniendo gran influencia en los servicios y dentro de ellos en los servicios públicos (como la sanidad y la educación). La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.

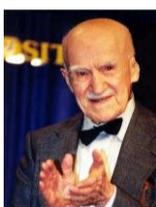
Actores en la historia del movimiento por la calidad

DEMING PRIZE



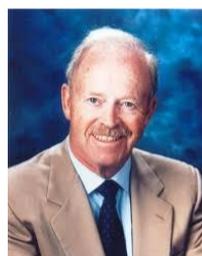
El objetivo era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas.

JOSEPH JURAN



El modelo propone tres etapas para realizar la gestión para la calidad. 1: La planificación de la calidad 2: El control de la calidad 3: La mejora de la calidad

PHILIP B. CROSBY



La calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad.

KAORU ISHIKAWA



Es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Gestión de los procesos

¿Qué 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.

Elementos de un proceso de calidad

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

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.

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 de este

Fuentes bibliográficas

Antología. Calidad en los servicios.

Unidad I. Gestión de calidad. Página 12-35.

Unidad II Gestión de los procesos. Páginas 39-45