



Yaquelin López Hernández

Materia: calidad de los servicios

Nombre del profesor: Luz Elena cervantes Monroy

Nombre de la licenciatura:

Cuatrimestre:"8"

La calidad satisfacer a los clientes o cumplir con las leyes

La organización que comparte información para gestionar los procesos su objetivo es impulsar la satisfacción de las partes interesadas

Esta organizada con los, clientes, empleados, proveedores

El proceso de gestión de calidad no es estático

Gestión de calidad sirve para aclarar los procesos internos y optimizar los recursos disponibles



Un sistema de gestión de calidad sirve para aclarar los procesos internos y optimizar los recursos disponibles

También se trata de dificultades para recopilar, organizar y almacenar datos.

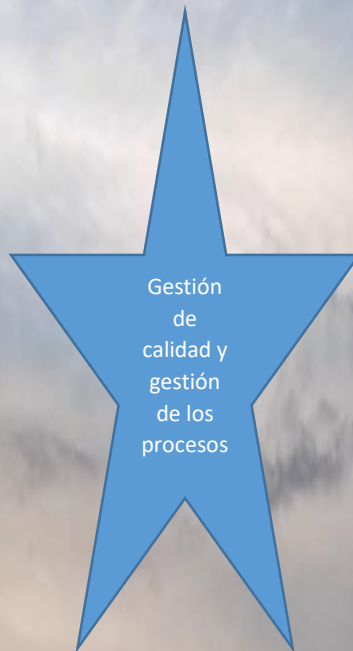
Un sistema de gestión de calidad puede ayudarte e identificar problemas y oportunidades con antelación



Desarrollo de la calidad ha transitado por varias etapas, para llegar al actual desarrollo de la administración de calidad.

Etapas de evaluación de la calidad

El ser humano en diversas formas lo ven la calidad como hacia lo bueno, como algo normal, otros lo consideraban como preocupación fundamental de los hombres



Gestión de calidad y gestión de los procesos



Primera etapa fue la inspección, control estadístico del proceso, aseguramiento de la calidad, etapas estratégicas por calidad total.

Autores

Omachonu y Ross, W. Edwards Deming, Joseph juran



Enfoque de calidad

Calidad es la base de una economía sana, puesto que las mejoras en la calidad crean una cadena.

Deming considera que son 14 los factores universales

Considera que la calidad como cero defectos o menos variaciones.



Crear una visión de futuro y perseverar, aprender y adoptar, comprender el propósito, acabar con la práctica, detectar los problemas, implementar el nuevo estilo de liderazgo

Referencias

libro. (1921). *calidad de los sevicios*. comitan: pdf.wwwwhtp.