



# Mapa Conceptual

*Nombre Del Alumno (A): Denisse Areli De La Cruz Vázquez.*

*Nombre Del Tema: Gestión De Calidad Y Gestión De Los Procesos.*

*Parcial: 2°.*

*Nombre De La Materia: Calidad En Los Servicios.*

*Nombre Del Profesor: LAEA. Beatriz Adriana Méndez González.*

*Nombre De La Licenciatura: Trabajo Social Y Gestión Comunitaria.*

*Cuatrimestre: 8°*

*Pichucalco, Chiapas a 18 de marzo de 2025.*

# GESTION DE CALIDAD

## CONTEXTO ACTUAL

Edad media  
la calidad era un tema muy importante, dada la escasez de productos. Los alimentos eran escasos, y los bienes de consumo muy caros, al tener que ser fabricados de forma artesanal desperdiciar alguno de estos recursos era considerado un delito grave.

Taylorismo  
Frederick W. Taylor desarrollo una serie de métodos para mayor productividad y se consideraba a los trabajadores como maquinas con manos.

Hoy en día  
Las empresas que gestionan de forma eficaz la calidad desean recoger quejas que poseen los clientes, para así mejorar el servicio.

## CONCEPTOS DE CALIDAD

**Objetiva y subjetiva:**  
Objetiva se caracteriza por características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos. Y la subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas.

**Absoluta y relativa:**  
La definición de la calidad de servicio adopta una visión relativa, admitiendo que la calidad puede significar cosas distintas para personas diferentes.

**Interna y externa:**  
Los conceptos internos son para mejorar la conformidad de productos y procesos. En la externa la principal prioridad de la empresa debe ser satisfacer las expectativas de los clientes.

**Como excelencia:**  
En la antigüedad la calidad se concebía como la posesión por una cosa de la virtud de ser "la mejor" y se conserva hasta en la actualidad.

## BREVE DESARROLLO

Años setenta  
El interés por la calidad nace a raíz de la crisis económica occidental inducida por el alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas.

Mercados japoneses  
El aumento en el producto dio inicio a la preocupación en la calidad para ganar competitividad, dando prioridad a la satisfacción de cliente y la participación de los trabajadores.

En la actualidad se entiende a la calidad como un sistema básico para el logro de la competitividad a escala internacional.

## FILOSOFIA

**Actores claves:**  
Las organizaciones líderes en calidad se enfrentan así a importantes retos para trasladar los conceptos, los enfoques, los modelos, los sistemas y los métodos de calidad a las diferentes culturas nacionales.

**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.

**Philip b. Crosby:**  
Asociado con la idea de "Cero defectos" la gestión de calidad con la prevención.

**Modelo de administración de la calidad de joseph juran:**  
Propone 3 etapas:

- La planificación de la calidad.
- El control de calidad.
- La mejora de la calidad.

**Modelo kaoru ishikawa:**  
El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los

# GESTION DE LOS PROCESOS

## ¿QUÉ ES?

Es una disciplina

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.

El objetivo

La gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones.

3 formas de acción

- Representar
- Mejorar
- Rediseñar

## EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS

¿Qué es un proceso?

El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información.

Es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.

La labor del proceso

Es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente.

## ELEMENTOS DE UN PROCESO DE CALIDAD

Se integra de:

- Objetivo
- Requisitos
- Salida
- Cliente
- Proveedor
- Inicio
- Fin

En la actualidad

la gestión por procesos vuelve a unificar las actividades que fueron fragmentadas, controlando sus flujos de trabajo y tratando de reducir la ineficacia interna de la organización funcional.

## METODOLOGIA

Componentes claves

- **Arquitectura del proceso:** se identificará y clasificará el proceso definiendo su jerarquía, ubicándolo en el marco de toda organización.
- **Visibilidad del proceso:** se describirán el proceso en cuanto a componentes y características indicando quien es el responsable de tareas y quien lo realice.
- **Mecanismo de control:** se establecerán mecanismo para medir el desempeño de las actividades del proceso.
- **Mecanismo de mejora:** un plan para la mejora continua del proceso.

## **REFERENCIAS:**

Universidad del sureste (UDS), antología “CALIDAD EN LOS SERVICIOS”, pág. 12-47 del 2025. Pichucalco, Chiapas.