

**MAPA CONCEPTUAL**

*Nombre del Alumno: Rosaura Hernández González*

*Nombre del tema: Contexto actual de la gestión de calidad*

*Parcial: 1*

*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: 8vo*

*Lugar y Fecha de elaboración*

**CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTION DE CALIDAD**

En la edad media existe constancia de artesanos

que fueron condenados a ser puestos en la picota

por vender un alimento en mal estado.

Frederick W. Taylor desarrollo En el servicio lo importante es

Una serie de métodos destinados la calidad de servicio percibida

A aumentar la eficiencia en la por el cliente que puede

Producción, en los que consideraba desagregarse en diferentes

A los trabajadores poco más que dimensiones, de manera que se

Como maquinas con manos. haga un concepto más operativo

para la organización.

**BREVE DESARROLLO DE LA GESTION 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.

Los elementos que el sistema japones La elaboración de las normas

de gestión de la calidad incorpora, entre sobre aseguramiento de

ellos, el énfasis en la satisfacción del calidad, han ayudado a

cliente, la mejora continua, la consolidar los conceptos y

participación de los trabajadores mediante los enfoques.

el trabajo. **EL MODELO DEMING PRIZE**

Se pretende que cada organización realice una autoevaluacion

Comprenda su situación actual, establezca sus propios retos

y objetivos, mejorando y transformándose a lo largo de dicha senda

Categorías básicas de los criterios de evaluación:

\*Políticas de la dirección y su despliegue en la relación con la calidad

\*Desarrollo de nuevos productos y/o innovación de procesos

\*Mantenimiento y mejora de la calidad operativa y del producto

\*Establecimiento de sistemas para gestionar la calidad

\*Recolección y análisis de información sobre la calidad

\*Desarrollo de los recursos humanos

La evaluación se lleva acabo, en la primera instancia, el subcomité

denominado Deming basándose en sus valores, es quien se encarga

finalmente de seleccionar al ganador de acuerdo a la situación.

**EL MODELO DE ADMINISTRACION DE LA CALIDAD DE**

**JOSEPH JURAN**

Propone tres etapas

1. Planificación de la calidad es la actividad de desarrollar

los productos y procesos requeridos para satisfacer

las necesidades de los clientes.

1. El control de la calidad consiste en un proceso regulador

por medio del cual se mide el comportamiento real, con el

fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias.

1. La mejora de la calidad se entiende como creación organizada

de un cambio beneficioso, es elevar el comportamiento de la

calidad hasta los niveles sin precedentes.

**PHILIP B. CROSBY**

El control de calidad total es un concepto que permite ver a una

organización como un sistema interrelacionado, en donde la

calidad deja de ser un tema de las áreas producctivas para pasar

hacer un tema de todas las áreas.

Los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de 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. Evalúe el coste de la calidad y explique su utilización como una herramienta de administración
2. Incremente la información acerca de la calidad y el interés personal de todos los empleados.
3. Tome medidas formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.
4. Instituya una comisión para el programa “cero defectos”.
5. Instruya a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
6. Organice una “jornada de los cero defectos” para que todos los empleados se den cuenta de que ha habido un cambio.
7. Aliente a los individuos para que se fijen metas de mejoramiento para sí mismos y para sus grupos.
8. Aliente al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
9. Reconozca y valore a aquellos que participan activamente en el programa.
10. Establezca consejos de calidad a fin de mantener informado al personal en forma regular.
11. Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás.

**MODELO DE CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD**

El control de la calidad es un sistema de método de producción que

económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes

con los requisitos de los consumidores.

El control de la calidad se logra cuando se consigue una

Completa revolución conceptual en toda la organización

Consiste en el desarrollo producción y comercialización y prestación

De servicios con una eficiencia y una utilidad optima.