



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

OCTAVO CUATRIMESTRE

MATERIA

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

TITULO:

CONCEPTO DE CALIDAD

CATEDRÁTICO:

LIC. ESTRELLA JANETTE GUILLEN DIAZ

PRESENTA:

JOSÉ WILBERTH CAMACHO TRUJILLO

Camachopumitas_24@hotmail.com

MARZO 2021.

**Universidad Del Sureste, San Cristóbal De Las Casas,
Chiapas.**

Trabajo Social y Gestión Comunitaria

Calidad en los servicios



Título: Concepto de calidad

Autor: JOSÉ WILBERTH CAMACHO TRUJILLO.

Lugar: SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS.

FECHA: marzo 2021

INTRODUCCION.

En el presente ensayo, trataremos de explicar la gestión de calidad, la cual es de suma importancia para las empresas las cuales desarrollan métodos para satisfacer las necesidades de los clientes quienes exigen productos de excelente calidad la cual requiere de una exhaustiva o rigurosa inspección, los cuales tendrán que pasar por los diferentes filtros de evaluación, en el cual le sirven como estándares para una mejora para cumplir con todos los propósitos o metas trazadas. Por lo tanto, podemos decir que un control de calidad es un concepto que permite ver a una organización como un sistema interrelacionado, donde la calidad es un tema de todas las áreas que la conforman por es un proceso de administración.

DESARROLLO.

En la década de los años setenta a raíz de la crisis económica occidental por la alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas, el éxito creciente de los productos japoneses en industrias como la automovilísticas, la producción de motocicletas, la electrónica de consumo o los aparatos de aire acondicionado indujo gestionar la calidad para mantener la competitividad, los japoneses incorporan el énfasis en la satisfacción del cliente la mejora continua, la participación de trabajadores mediante el trabajo en equipo en la resolución de problemas.

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional, nació en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos. A partir de los años ochenta se a extendido por el resto del mundo. La globalización de los mercados y la internacionalización de las economías han provocado que cualquier organización excelente deba saber hoy en día desempeñarse competitivamente en el área mundial. Las organizaciones líderes de calidad se enfrentan a importantes retos para trasladar los conceptos, los enfoques, los modelos, los sistemas y los métodos de calidad a diferentes culturas nacionales.

EL MODELO DEMING PRIZE

El objeto básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. A los candidatos al Deming Prize no se le requiere una aplicación conforme a un modelo preestablecido, el objetivo es que cada empresa realice su auto – evaluación y establezca sus objetivos y procedimientos en función de su estado y sus posibilidades.

La evaluación la lleva acabo como primera estancia, esta evaluación trasmite en todo momento la filosofía de <<oportunidad para el desarrollo mutuo>>, este proceso de valoración se pretende el desarrollo de metodologías para la mejora de calidad. todos estos criterios se evalúan de acuerdo con los siguientes ángulos: efectividad, consistencia, continuidad, minuciosidad.

EL MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD DE JOSEPH JURAN

Propone tres etapas para realiza la gestión de calidad:

La planificación de la calidad, actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

CONTROL DE CALIDAD: Consiste en un proceso regulador por el cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias, en el se incluye la ejecución de planes y el seguimiento a los procesos.

LA MEJORA DE CALIDAD: Se entiende como organización organizada de un cambio beneficioso, es el elevar el comportamiento de la calidad hasta los niveles precedentes.

Philip B Crosby: Este está más estrechamente asociado con la idea cero defectos que el creó en 1961. Para Crosby la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de no conformidad. Las compañías deberían adoptar una vacuna de calidad a fin de prevenir la no conformidad. Los tres ingredientes de esta vacuna son: la determinación, la capacitación la implementación.

CONTROL DE CALIDAD TOTAL: Es un concepto que permite ver a una organización como sistema interrelacionado, en donde la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para ser un tema de todas las áreas. Todas están implicadas en ellas e influyen directamente en factores que hacen la satisfacción del cliente.

El control de calidad total: Consiste en desarrollar, controlar garantizar la calidad de los productos servicios.

CALIDAD OBJETIVA Y SUBJETIVA: La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar desempeño referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos y ingenieriles o tecnológicos. La calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas y en medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente.

CALIDAD ESTÉTICA Y CALIDAD DINÁMICA: La calidad expresada en términos de superioridad absoluta o de conformidad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil. En cambio, la calidad en un concepto dinámico y en continuo cambio por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor.

CONCLUSIONES.

Para concluir diremos que la gestión de calidad total está basada en métodos y normas para la satisfacción de la exigencia de los clientes el cual lo han convertido en la actualidad como una condición necesaria en los productos que uno adquiere que para las empresas son necesarias las estrategias para el nivel de exigencia del cliente.

Bibliografía y/o referencias electrónicas

(Normas APA)

[www. Gestiopolis.com/técnicas-de-trabajo-en -grupo/](http://www.Gestiopolis.com/técnicas-de-trabajo-en-grupo/)

www.fijuncionpublica.gov.co/documents/418537/506911/1595.pdf/6c897f03-9b26-4e10-85a7-89c9e54f5a3