



Nombre de alumno:

Orantes Ramírez Lizeydi Viviana

Nombre del profesor:

**Jezabel Ivonne Silvestre
Montejo**

Nombre del trabajo:

**Súper Nota “Gestión de
Calidad”**

Materia:

Calidad de los Servicios

Grado:

8to cuatrimestre

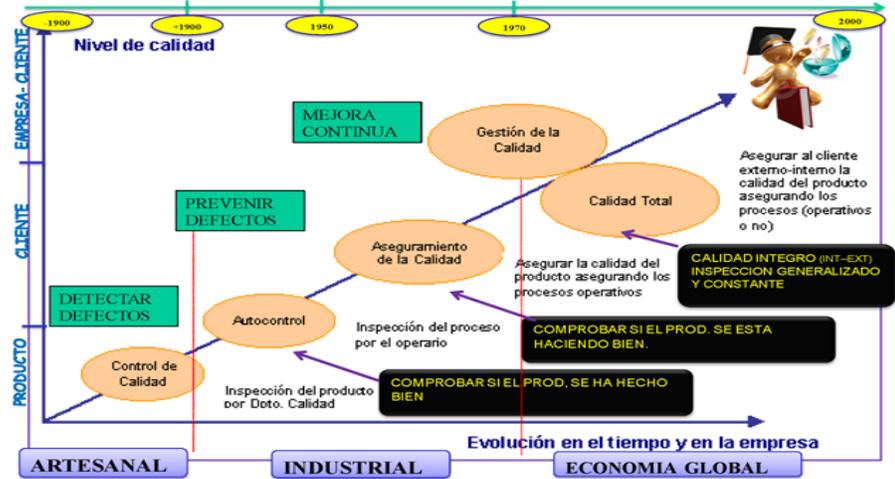


¿Qué es el movimiento de la calidad?

El movimiento por calidad

- Gracias al teoría matemática surgió el movimiento por calidad como base fundamental para la excelencia y la competitividad de las organizaciones.
- Se inicio en Japón cuando se aplicaron criterios estadísticos en las plantas fabriles donde adquirió una dimensión fuera de lo común
- El movimiento ha tenido importantes derivaciones en todo el mundo ,como el premio Deming a la calidad , el Baldrige Award , premio nacional de calidad de Brasil y la ISO

ETAPAS DE LA EVOLUCION



Características generales de los modelos de excelencia

Los modelos de excelencia tienen características propias y diferenciales respecto a los sistemas de gestión calidad.

- Los **modelos son de carácter voluntario** y pueden ser normativos o no normativos.
- Tienen un enfoque global, equivalente a la gestión total, es decir, tiene que ver con la estrategia global de la organización.
- Una de las partes fundamentales de los modelos es el aseguramiento de 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 japonés de Gestión de la Calidad incorpora, entre ellos, el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970.

El concepto de calidad ha evolucionado de forma importante durante el siglo XX, hasta formar un cuerpo de conocimiento importante, de la mano de una serie de actores nacionales e internacionales.

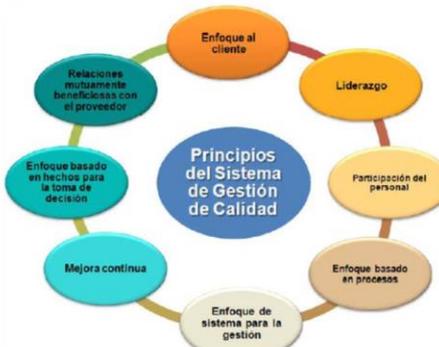


GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Gestión de la Calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.



PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



La Gestión de la Calidad consiste en hacer más rigurosa la inspección.

La calidad se alcanza con el máximo esfuerzo, trabajando al máximo.

La Gestión de la Calidad quiere decir establecer normas de calidad para productos y procesos.

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 la arena mundial

La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

