

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CARRERA:

NUTRICIÓN

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

TAREA:

CUADRO SIGNOTICO

CATEDRÁTICO:

DALIA DE LOS ÁNGELES PÉREZ ESCOBEDO

ALUMNO:

MONZÓN LÓPEZ LITZY BELÉN

GRADO Y GRUPO:

8VOCUATRIMESTRE "A"

LUGAR Y FECHA:

TAPACHULA CHIAPAS A 13 DE ENERO

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Presentación e introducción de la asignatura

La elaboración de las normas sobre aseguramiento de la calidad y los modelos de excelencia, que han servido de base a los premios de calidad, han ayudado a consolidar los conceptos y los enfoques.

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

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

Breve desarrollo histórico de la Gestión de la Calidad

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nació 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

La calidad ha sido un elemento realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía.

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.

Filosofía sobre la gestión e la calidad

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.

El objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japones

Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran

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

Se plantea que muchas veces la planificación de la calidad ha sido hecha por aficionados, a quienes les interesa mejorar algún proceso o probablemente cambiar alguna situación

PHILIP B. CROSBY

Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de "cero defectos"

Crosby equipara la gestión de calidad con la prevención. En consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en este proceso.

Modelo de control total de la calidad (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 consumidores.

El control de calidad consiste en el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción

Definición de la calidad

Calidad objetiva y calidad subjetiva Las diferentes perspectivas conceptuales de la calidad pueden organizarse en dos categorías, según hablen de calidad objetiva y calidad subjetiva.

Calidad estática 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.

Calidad absoluta y calidad relativa Las cuatro primeras definiciones parten de un concepto absoluto de calidad. La calidad del producto se refleja, bien libremente por la dirección o bien a partir de las necesidades de los clientes

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA Y COMPLEMENTARIA

- WWW.GESTIOPOLIS.COM/TECNICAS-DE-TRABAJO-EN-GRUPO/
- [WWW. EPRINTS.RCLIS.ORG/11165/1/SAMAME_MANCILLA.PDF](http://WWW.EPRINTS.RCLIS.ORG/11165/1/SAMAME_MANCILLA.PDF)
- WWW.FUNCIONPUBLICA.GOV.CO/DOCUMENTS/418537/506911/1595.PDF/6C897F03-9B26-4E10-85A7-789C9E54F5A3
- WWW.RESEARCHGATE.NET/PUBLICATION/256572500_LA_GESTION_POR_PROCESOS_APLICADA_AL_AREA_DE_PROCESOS_TECNICOS_DE_BIBLIOTECAS_UNIVERSITARIAS_UN_MODELO_TEORICO_PARA_SU_IMPLEMENTACION [ACCESSED DEC 21 2018]