



Nombre del Alumno YEDID PEREZ OCAMPO

Nombre del tema UNIDAD I Y II

Parcial SEGUNDO

Nombre de la Materia CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Nombre del profesor LIC. BEATRIZ ADREANA MENDEZ GONZALEZ

Nombre de la Licenciatura TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA

Cuatrimestre OCTAVO

PICHUCALCO CHIAPAS, 02 DE MARZO 2022.

CONCEPTO Y EVOLUCION 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 con como competidores en los mercados internacionales.

“calidad”

Hace alusión a que un objeto o producto tiene la capacidad de satisfacer necesidades básicas, explícitas o implícitas según los parámetros de las empresas y los consumidores, de manera que cumpla con los requisitos de la cualidad del objeto o producto

Doctor Armand V. Feigenbaum

quien creó el concepto de gestión de la calidad o de gestionar la calidad, él también introdujo un programa de calidad de la General Electric que aplico por primera vez, el “Total Quality Control” en Estados Unidos que aparece en 1951 que fue exitoso en Europa a partir de 1961

¿Qué es calidad para Deming?

“Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”.

Su participación en un programa de televisión que se llamó "Si Japón puede, porque nosotros no".

La trilogía de Juran

Se basa en tres aspectos: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad, los cuales se encuentran interrelacionados

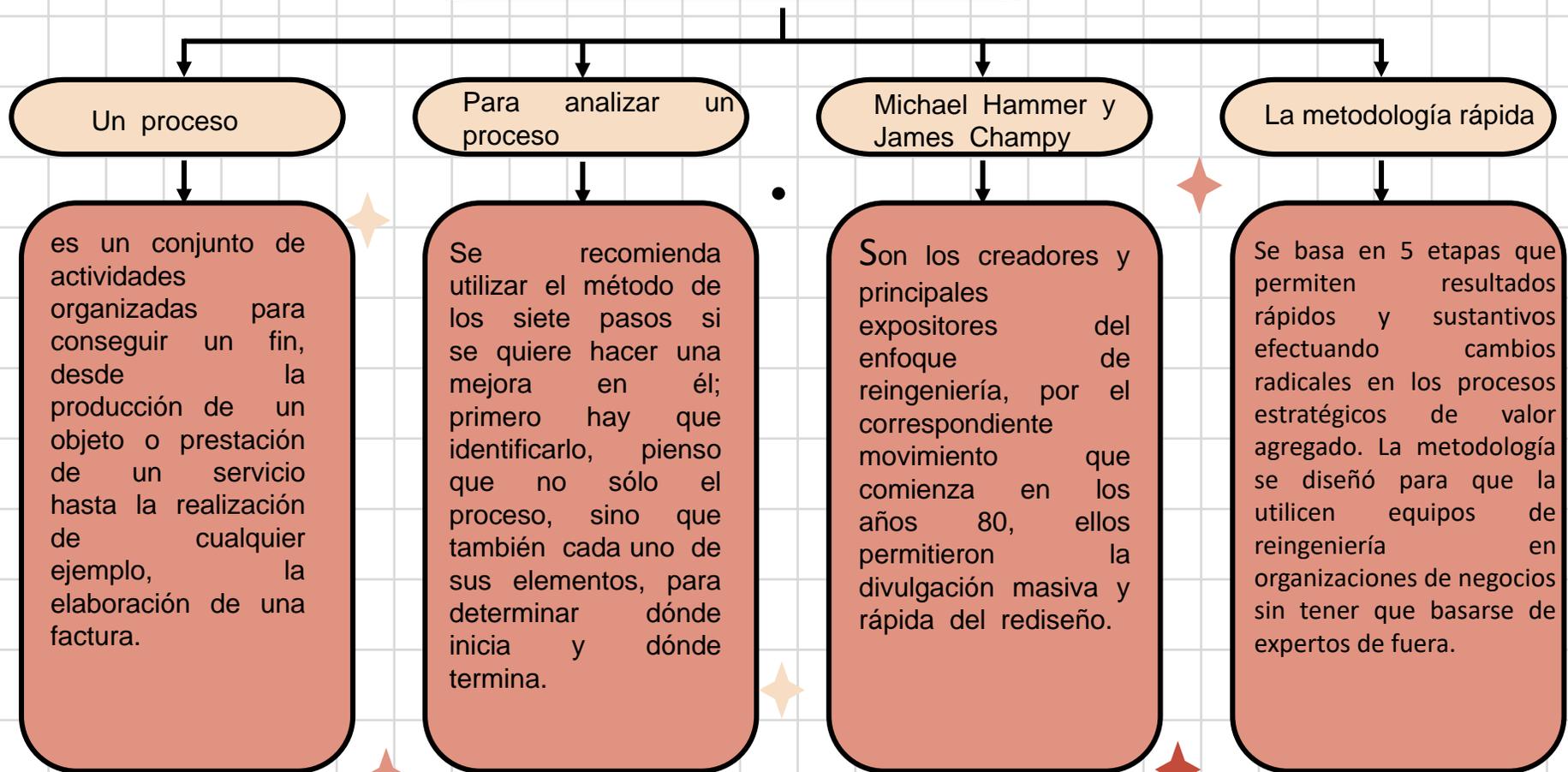
El diagrama de Pareto es una gráfica que organiza valores, los cuales están separados por barras y organizados de mayor a menor, de izquierda a derecha respectivamente.

Podemos concluir que en México se está desarrollando un proceso de institucionalización tardía de la calidad total.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión



El concepto de liderazgo se puede confundir con el de poder, sin embargo ese será un aspecto que se tratara en otro momento.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La comunicación es muy importante, puesto que nos permite transmitir en la organización la misión organizacional y la forma de alcanzarla.

Just in time (JIT)

Es un sistema para organizar la producción en las fábricas desarrollado en Japón por Taiichi Ohno. Este modo de organización fue creado para Toyota, uno de los más importantes fabricantes de automóviles.

Benchmarking

Es un proceso en virtud del cual se identifican las mejores prácticas en un determinado proceso o actividad, se analizan y se incorporan a la operativa interna de la empresa.

Ejemplo del Benchmarking

La inestabilidad económica y la apuesta por potenciar las ventas de café por parte de empresas de fast food como McDonalds, han hecho que Starbucks haya iniciado un proceso de benchmarking

La mejora continua implica una serie de actividades consecutivas orientadas a la resolución de los problemas que surgen en la organización.