



Mi Universidad

Mapa Conceptual

**NOMBRE DEL ALUMNO: OLGA HERNANDEZ
JIMENEZ**

**ACTIVIDAD 1: ELABORACIÓN DE MAPA
CONCEPTUAL**

PARCIAL: I

NOMBRE DE LA MATERIA: CALIDAD DE SERVICIO.

**NOMBRE DE LA PROFESORA: LIC. BEATRIZ
ADRIANA MÉNDEZ GONZÁLEZ**

**NOMBRE DE LA LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL
Y GESTIÓN COMUNITARIA.**

CUATRIMESTRE: OCTAVO

05 DE MARZO DE 2022

UNIDAD 1. CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

CONCEPTO

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

FILOSOFÍAS DE CALIDAD

W. Edwards Deming

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Joseph M. Juran

“La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

Kaoru Ishikawa

“De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

Philip B. Crosby

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

EVOLUCION

**Etapa Artesanal
prehistoria**

**Revolución industrial
1760 - 1840**

**Etapa de inspección
1900**

**Control estadístico del
proceso
1920**

**Segunda guerra mundial y
argumento de la calidad
1939 - 1945**

**Japón y el mundo: calidad
en la guerra
posguerra**

**Gestión de calidad total
1960**

**Excelencia de la gestión
1980**

**ISO 9000
1987 - 1990**

UNIDAD 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

QUE ES

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

PARA QUE SIRVE

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

MODELO EUROPEO

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

ENFOQUES DE GESTIÓN DE PROCESOS

Metodología

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

La reingeniería de procesos

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.