



Alumno: Pérez Girón Kevin

Profesora: Rodríguez Alfonso Myreille Eréndira

Trabajo: Cuadro Sinóptico

Materia: Calidad De Los Servicios

Cuatrimestre: 8°

Licenciatura: Nutrición

Comitán De Domínguez Chiapas A 8 De Enero Del 2022.

Gestión De La Calidad

Introducción Sobre La Gestión De Calidad

- Generalidades
 - Mantener o ganar competitividad.
 - Satisfacer al cliente
 - Consolidar conceptos y enfoques
 - Estimular la difusión del movimiento por la calidad en las empresas
 - Condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.

Evolución De Los Enfoques La Calidad

- Cambios conceptuales
 - Inspección
 - Control estadístico de procesos
 - Aseguramiento de la calidad
 - Calidad de servicio
 - Gestión de la calidad total
- Cambios en los modelos
 - Discrecional
 - Métodos estadísticos
 - Normas ISO 9000
 - Servqual Servperf
 - Modelo europeo de la gestión de calidad
- Cambios en las formas de operativización
 - Medidas internas de producto
 - Calidad de producto
 - Calidad de procesos
 - Calidad de procesos
 - Medidas externas
 - Medidas externas e internas

Evolución Histórica

- Orígenes del movimiento internacional por la calidad
 - La organización del esfuerzo individual y social
 - La difusión internacional de la calidad
 - La progresiva consolidación de una comunidad científica
 - La progresiva consolidación de una comunidad científica

Precursores

- Joseph M Juran
 - Aportó en la
 - Disminución de los costos
 - Progresión de la calidad
 - Progresión de la calidad
- Philip B Crosby
 - Creador del concepto
 - Cliente proveedor
 - Cero defectos
- W. Edward Deming
- Kaoru Ishikawa
 - Diagrama de causa-efecto
 - Método del flujo de procesos
 - Método de estratificación
 - Método 6M/análisis de dispersión
 - Círculos de calidad
 - Basado en 7 herramientas
 - Diagramas de Pareto
 - Diagramas de causa-efecto
 - Estratificación
 - Hojas de verificación
 - Histogramas
 - Diagrama de dispersión
 - Graficas y cuadros de control

Control De Calidad Total

- Consiste en
 - Desarrollar
 - Controlar
 - Garantizar
 - La calidad de los productos y servicios
- Principios básicos de la calidad
 - La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
 - Aquellos datos que no tengan información dispersa (variabilidad) son falsos.
 - El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades de los
 - El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
 - Elimine la causa raíz y no los síntomas.
 - El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores en todas las divisiones.
 - No confunda los medios con los objetivos.
 - Ponga la calidad en primer término y dirija su vista hacia las utilidades a largo plazo.
 - La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.
 - La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten los hechos.

Calidad

- Concepto
 - Grado en que un producto cumple con las especificaciones del diseño. Las especificaciones son los valores deseados por la empresa de determinadas características del bien o servicio teniendo en cuenta los requisitos del cliente.
- Tipos
 - Calidad objetiva
 - Calidad subjetiva
 - Calidad estática
 - Calidad dinámica
 - Calidad absoluta
 - Calidad relativa
 - Calidad interna
 - Calidad externa

Referencias

UDS. (2021). Gestion De Calidad. *Calidad En Los Servicios.Pdf*, 9-39.