



**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
- Principios básicos de la calidad
  - La calidad de los productos y servicios
  - 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.