



Mi Universidad

Cuadro sinóptico

Nombre del Alumno: Salma Berenice Anzueto Reyes

Nombre del tema: Gestión de la calidad

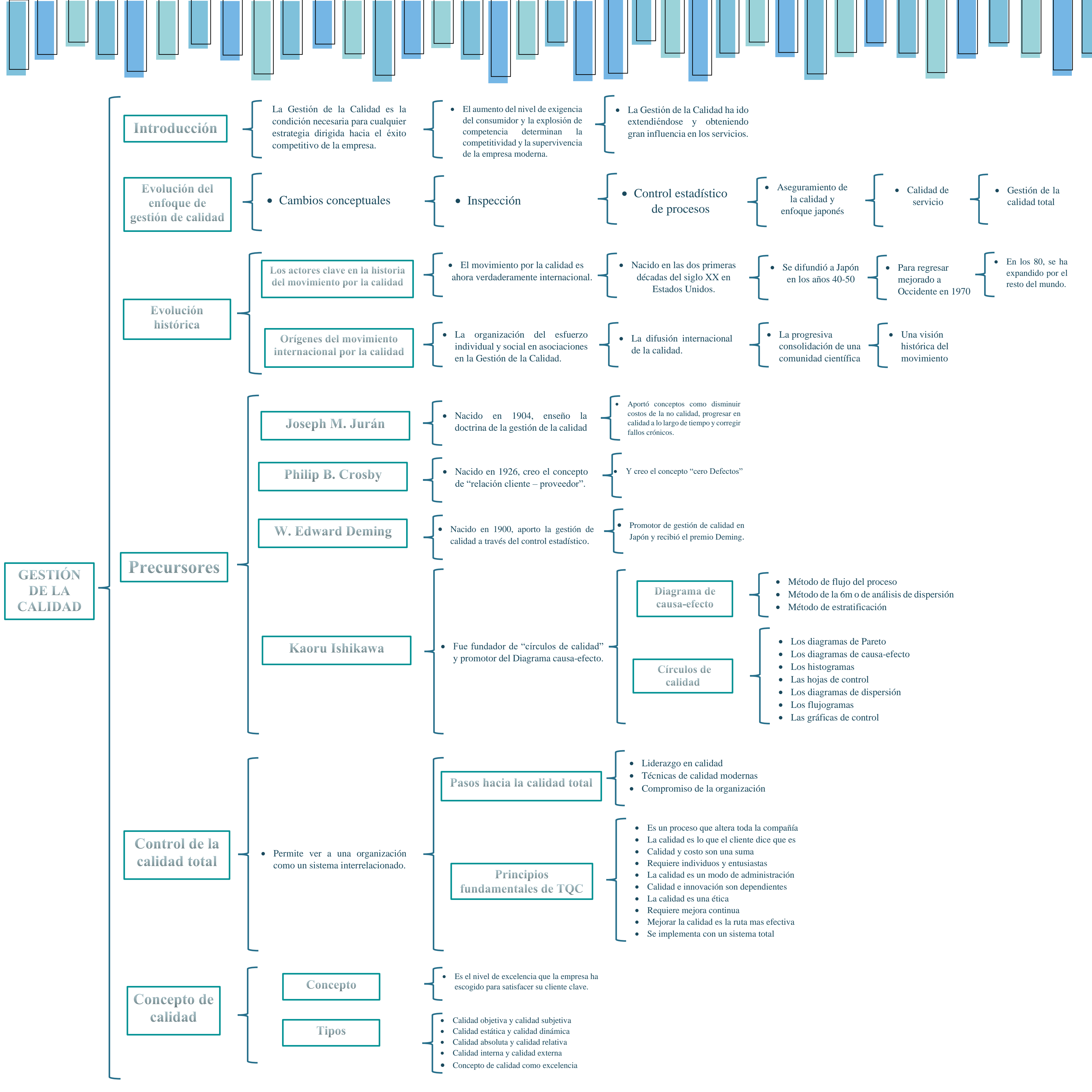
Parcial: 1°

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Myreille Erendira Rodriguez Alfonzo

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: 8°



GESTIÓN DE LA CALIDAD

Introducción

- La Gestión de la Calidad es la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.
- El aumento del nivel de exigencia del consumidor y la explosión de competencia determinan la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.
- La Gestión de la Calidad ha ido extendiéndose y obteniendo gran influencia en los servicios.

Evolución del enfoque de gestión de calidad

- Cambios conceptuales
- Inspección
- Control estadístico de procesos
- Aseguramiento de la calidad y enfoque japonés
- Calidad de servicio
- Gestión de la calidad total

Evolución histórica

Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad

- El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional.
- Nacido 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 1970
- En los 80, se ha expandido por el resto del mundo.

Orígenes del movimiento internacional por la calidad

- La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones en la Gestión de la Calidad.
- La difusión internacional de la calidad.
- La progresiva consolidación de una comunidad científica
- Una visión histórica del movimiento

Precusores

Joseph M. Jurán

- Nacido en 1904, enseñó la doctrina de la gestión de la calidad
- Aportó conceptos como disminuir costos de la no calidad, progresar en calidad a lo largo de tiempo y corregir fallos crónicos.

Philip B. Crosby

- Nacido en 1926, creo el concepto de "relación cliente - proveedor".
- Y creo el concepto "cero Defectos"

W. Edward Deming

- Nacido en 1900, apporto la gestión de calidad a través del control estadístico.
- Promotor de gestión de calidad en Japón y recibió el premio Deming.

Kaoru Ishikawa

- Fue fundador de "círculos de calidad" y promotor del Diagrama causa-efecto.
- Diagrama de causa-efecto
 - Método de flujo del proceso
 - Método de la 6m o de análisis de dispersión
 - Método de estratificación
- Círculos de calidad
 - Los diagramas de Pareto
 - Los diagramas de causa-efecto
 - Los histogramas
 - Las hojas de control
 - Los diagramas de dispersión
 - Los flujogramas
 - Las gráficas de control

Control de la calidad total

- Permite ver a una organización como un sistema interrelacionado.
- Pasos hacia la calidad total
 - Liderazgo en calidad
 - Técnicas de calidad modernas
 - Compromiso de la organización
- Principios fundamentales de TQC
 - Es un proceso que altera toda la compañía
 - La calidad es lo que el cliente dice que es
 - Calidad y costo son una suma
 - Requiere individuos y entusiastas
 - La calidad es un modo de administración
 - Calidad e innovación son dependientes
 - La calidad es una ética
 - Requiere mejora continua
 - Mejorar la calidad es la ruta mas efectiva
 - Se implementa con un sistema total

Concepto de calidad

Concepto

- Es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido para satisfacer su cliente clave.

Tipos

- Calidad objetiva y calidad subjetiva
- Calidad estática y calidad dinámica
- Calidad absoluta y calidad relativa
- Calidad interna y calidad externa
- Concepto de calidad como excelencia

Bibliografía

Universidad del Sureste. (2022). *Antología de calidad de los servicios*. Recuperado de

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/0d8cdd89e69c1cf9e250505082264a55-LC-LNU804.pdf>