



# Mi Universidad

*Nombre del Alumno*

Chien Fan Denisse Liu Robles

*Nombre del tema*

Calidad De Los Servicios

*Parcial*

Primera Unidad

*Nombre de la Materia*

Calidad De Los Servicios

*Nombre del profesor*

Mireille Erendira Rodriguez

*Nombre de la Licenciatura*

Nurticion

*Cuatrimestre*

Octavo

**Ensayo**

# GESTIÓN DE LA CALIDAD

condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa

innovación organizativa es el aumento del número de empresas que han certificado sus sistemas de Gestión de la Calidad

## evolucion

Cambios conceptuales

- Inspección
- Control estadístico de proceso
- Aseguramiento de la calidad enfoque japones
- Calidad de servicios
- Gestión de calidad total

Cambios en modelos

- Discrecional
- Método estadístico
- Normas iso 900
- Serqual
- Modelo europeo de gestión de calidad

Cambios formas de operativización

- Medidad internas
- Calidad de productos
- Medidas externas
- Medidas externas eh internas

## Evolución historica

- recopilar todas las fuentes de documentación en calidad que se generan por doquier
- red internacional de las organizaciones enfocadas a la calidad
- calidad de agentes económicos y sociales
- calidad recoge iniciativas y esfuerzos
- crecimiento y la competitividad de la empresa, así como la construcción de organizaciones eficaces y eficientes

orígenes del movimiento internacional

- organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas en la Gestión de la Calidad.
- difusión internacional de la calidad
- progresiva consolidación investigación y difusión de conocimiento, con uno de sus ejes básicos en revistas especializadas
- investigación y difusión de conocimiento, con uno de sus ejes básicos en revistas especializadas

## precursores

Deming

gestión calidad, control estadístico productos

Crosby

teoría cero defectos concepto relación cliente proveedor

Juran

doctrina gestion calidad disminución costo calidad

Ishikawa

circulos de calidad

- Histogramas
- hojas de control
- diagramas de dispersión
- gráficas de control

Metodos causa y efecto

- Método proceso de flujo
- Método de estratificación
- Método de análisis dispersion

sistema interrelacionado

factores que hacen a la satisfacción del cliente

principios  
fundamentales de  
Control de la  
TQC  
Calidad Total

caracteriza  
Pasos calidad

- Proceso de alteración
- Razonamiento cliente
- Calidad y costo
- Equipos entusiastas
- Modo administrativo
- Calidad e innovación
- Liderazgo en calidad logra excelencia
- Calidad ética
- Técnicas de calidad modernas
- Cumplimiento de la organización

Concepto de  
calidad

tipos

Características de producto y servicio satisfacer necesidades de clientes y sus expectativas razonales

- Calidad objetiva y calidad subjetiva
- Calidad estática y calidad dinámica
- Calidad absoluta y calidad relativa
- Calidad interna y calidad externa

## Referencias

Universidad del sureste antología de calidad en los servicios2022

[\\*Calidad en los servicios.pdf](#)