



**Nombre del alumno: Gordillo Abadía Hugo Javier**

**Nombre del profesor: MYREILLE ERENDIRA RODRIGUEZ ALFONZO**

**Nombre del trabajo: CUADRO SINÓPTICO**

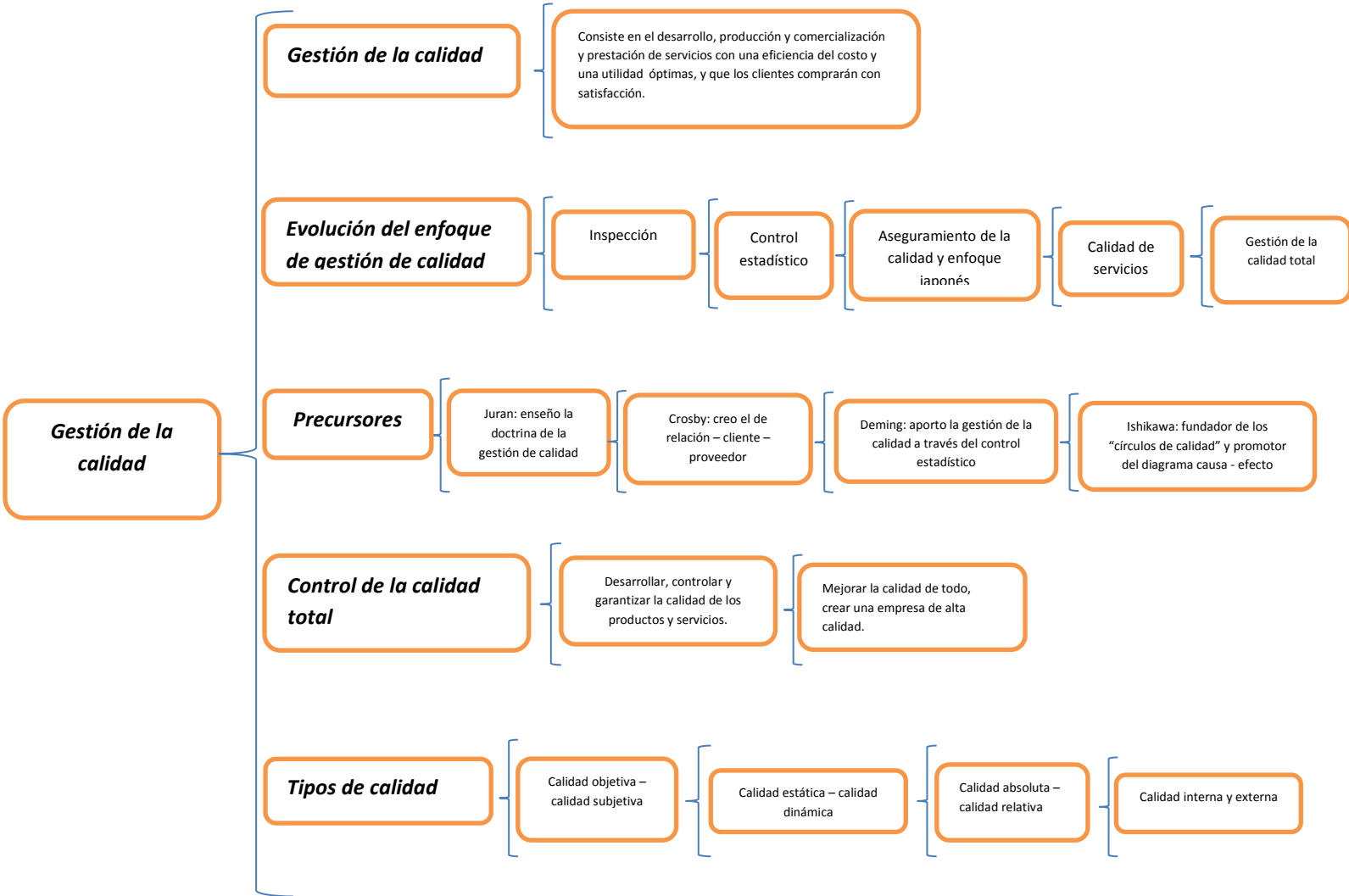
**Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

**Grado: 8°**

**Grupo: A**

**PASIÓN POR EDUCAR**

Comitán de Domínguez Chiapas a 05 de Marzo del 2022



### **Gestión de la calidad**

Consiste en el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción.

### **Evolución del enfoque de gestión de calidad**

Inspección

Control estadístico

Aseguramiento de la calidad y enfoque ianónés

Calidad de servicios

Gestión de la calidad total

### **Precusores**

Juran: enseñanza la doctrina de la gestión de calidad

Crosby: creo el de relación - cliente - proveedor

Deming: aporoto la gestión de la calidad a través del control estadístico

Ishikawa: fundador de los "círculos de calidad" y promotor del diagrama causa - efecto

### **Control de la calidad total**

Desarrollar, controlar y garantizar la calidad de los productos y servicios.

Mejorar la calidad de todo, crear una empresa de alta calidad.

### **Tipos de calidad**

Calidad objetiva - calidad subjetiva

Calidad estática - calidad dinámica

Calidad absoluta - calidad relativa

Calidad interna y externa