



Nombre de alumno: Brenda Margarita Hernández Díaz

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes

PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del trabajo: Gestión de calidad

Materia: Calidad de los servicios

Grado: Octavo cuatrimestre

Grupo: A

Comitán de Domínguez Chiapas a 29 de Enero de 2020.

GESTIÓN DE CALIDAD

CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El cliente es consciente de que la calidad es un importante factor diferenciador, y cada vez exige más a los fabricantes. Debido a la naturaleza y características especiales de los servicios frente a los productos



Filosofía sobre la Gestión de la Calidad

A partir de los años 80, se ha expandido por el resto del mundo. Pese a su globalización, cada nación tiene sus propias tradiciones en calidad (Juran, ed., 1995), que se suman a su idiosincrasia cultural. Por tanto, sea cual sea el conocimiento que uno tenga, existen actualmente muchas más ideas y experiencias por aprender alrededor de todo el planeta.



El modelo Deming Prize

Nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón. El objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión



Las categorías básicas de estos criterios de evaluación son

2. Desarrollo de nuevos productos y/o innovación de procesos.
3. Mantenimiento y mejora de la calidad operativa y del producto.
4. Establecimiento de sistemas para gestionar la calidad, la cantidad, la entrega, los costes, la seguridad y el entorno.
5. Recolección y análisis de información sobre la calidad y el uso de tecnologías de la información.
6. Desarrollo de los recursos humanos.

:Bibliografía

Antología UDS. (s.f.). Recuperado el 20 de Enero de 2023, de Antología UDS: <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/7b78ba6ea2c25e81950bae0632a39f4c-LC-LNU603.pdf>





PHILIP B. CROSBY

ESTA ASOCIADO CON LA IDEA DE "CERO DEFECTOS" QUE ÉL CREÓ EN 1961. PARA CROSBY, LA CALIDAD ES CONFORMIDAD CON LOS REQUERIMIENTOS, LO CUAL SE MIDE POR EL COSTE DE LA NO CONFORMIDAD. ESTO QUIERE DECIR QUE AL UTILIZAR ESTE ENFOQUE SE LLEGA A UNA META DE PERFORMANCE DE "CERO DEFECTOS". CROSBY EQUIPARA LA GESTIÓN DE CALIDAD CON LA PREVENCIÓN

MODELO DE CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD (ISHIKAWA)

El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acorde con los requisitos de los consumidores. - Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil



CONCEPTO DE CALIDAD COMO EXCELENCIA

GARVIN (1988: 40; 1984) HABLA DE UN ENFOQUE TRASCENDENTE PARA DEFINIR LA CALIDAD COMO EXCELENCIA Y STEENKAMP (1989) DE UNA PERSPECTIVA METAFÍSICA QUE CONCIBE LA CALIDAD COMO LA INNATA EXCELENCIA. EL CONCEPTO DE CALIDAD COMO EXCELENCIA TIENE UNA ANTIGUA TRADICIÓN, QUE SE REMONTA HASTA LOS FILÓSOFOS GRIEGOS COMO PLATÓN