



Nombre de la alumna: Sarina López González.

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy.

Nombre del trabajo: Súper Nota

Materia: Calidad en los servicios.

Grado: 8° Cuatrimestre

Comitán de Domínguez Chiapas a 14 de enero de 2023.

1.1 CONTEXTO DE LA GESTION DE LA CALIDAD



FREDERICK W. TAYLOR (1856-1915)

Desarrolló serie de métodos para aumentar la eficiencia en la producción.



1931, WALTER E. SHEWART (1891- 1967)

Saca a la luz su trabajo precursor de la aplicación de la estadística a la calidad.

Segunda guerra mundial, los japoneses se interesan por las ideas de Shewart, Deming, Juran y otros, que proponen los primeros pasos de gestión de calidad moderna.



FINALES DE LOS 70

Industria occidental empieza imitar sus filosofías de gestión, a raíz de un cambio de actitud de los consumidores, que cada vez más productos elevan calidad a precio competitivo.

1.2 BREVE DESARROLLO DE LA GESTION DE LA CALIDAD

ELEMENTOS DEL SISTEMA JAPONES

- Incorpora el énfasis en la satisfacción del cliente
- Mejora continua
- Participación mediante el trabajo en equipo de cara a la resolución de problemas
- Preocupación por perfeccionar la calidad de diseño
- Incorporan pronto al bagaje directivo.



La gestión de la calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.



(UDS, 2023)

1.3 FILOSOFIA SOBRE LA GESTION DE LA CALIDAD

1.3.1 LOS ACTORES CLAVE EN LA HISTORIA DEL MOVIMIENTO POR LA CALIDAD

Los practicantes de la Gestión de la Calidad se han organizado en comunidades paralelas al resto de las áreas funcionales.



1.3.1.1 EL MODELO DEMING PRIZE

ESTRUCTURA Y CRITERIOS

Pretende que cada organización realice una autoevaluación, comprenda su situación actual.

PROCESO DE EVALUACION

Se encarga finalmente de seleccionar al ganador.

1.3.1.2 MODELO DE ADMINISTRACION DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN



PLANIFICACION DE CALIDAD

Actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

CONTROL DE CALIDAD

Proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones.

MEJORA DE LA CALIDAD

Elevar el comportamiento de la calidad hasta los niveles sin precedentes.

1.3.1.3 PHILIP B. CROSBY

La calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad.

1.3.1.4 MODELO DE CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD (ISHIKAWA)

Sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.

(UDS, 2023)



1.4 CONCEPTO DE CALIDAD

CALIDAD OBJETIVA Y SUBJETIVA

Deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño y la otra está implícita en los conceptos de calidad como excelencia.



CALIDAD DINAMICA Y ESTATICA

Calidad absoluta o de conformidad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil.



CALIDAD ABSOLUTA Y RELATIVA

La calidad del producto se refleja, bien libremente por la dirección o bien a partir de las necesidades de los clientes.



CALIDAD INTERNA Y EXTERNA

Mejora de la eficiencia interna para lograr la conformidad con las especificaciones en los procesos y la reducción de los costes de no calidad.



CONCEPTO DE CALIDAD COMO EXCELENCIA

Se conserva en la creencia popular de que la calidad es «lo mejor», «lo más brillante», «el poseer los estándares más altos».



Bibliografía

UDS. (14 de ENERO-ABRIL de 2023). Obtenido de CALIDAD EN LOS SERVICIOS:
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>