



**Nombre de alumno: Damaris  
Gabriela Pérez Santizo.**

**Nombre del profesor: Luz Elena  
Cervantes Monroy**

**Nombre del trabajo: SUPERNOTA**

**Materia: CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Grado: 8**

**Grupo: A**

Comitán de Domínguez Chiapas a **21 DE ENERO DE 2023**

# GESTIÓN DE CALIDAD

## UNIDAD I

1

### Contexto actual de la gestión de la calidad.

A PARTIR DE PRINCIPIOS DEL SIGLO XX CUANDO SE EMPIEZA A FORMAR LO QUE HOY CONOCEMOS POR GESTIÓN DE LA CALIDAD, SOBRE TODO A RAÍZ DEL DESARROLLO DE LA FABRICACIÓN EN SERIE.



2

### Breve desarrollo de la Gestión de la Calidad

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SE HA CONVERTIDO ACTUALMENTE EN LA CONDICIÓN NECESARIA PARA CUALQUIER ESTRATEGIA DIRIGIDA HACIA EL ÉXITO COMPETITIVO DE LA EMPRESA.



3

### Filosofía sobre la Gestión de la Calidad

EL MOVIMIENTO POR LA CALIDAD RECOGE INICIATIVAS Y ESFUERZOS DE MÁS DE UN SIGLO, EMANADOS DE DISTINTAS DISCIPLINAS, NACIONES Y FOROS. TODOS ELLOS HAN COMPARTIDO UNA IDEA: EL CRECIMIENTO Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA.

4

### El modelo Deming Prize

ESTE MODELO HA ESTADO SUJETO A MODIFICACIONES. ASÍ, EL NOMBRE ORIGINAL UTILIZADO PARA DENOMINAR EL CONTROL DE CALIDAD TOTAL, HA SIDO SUSTITUIDO POR EL DE TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) CON LA FINALIDAD ADOPTAR LA MISMA DENOMINACIÓN

5

### Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran

PROPONE TRES ETAPAS PARA REALIZAR LA GESTIÓN PARA LA CALIDAD:

1. LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD
2. EL CONTROL DE LA CALIDAD
3. LA MEJORA DE LA CALIDAD

6

### PHILIP B. CROSBY

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".

7

### Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA)

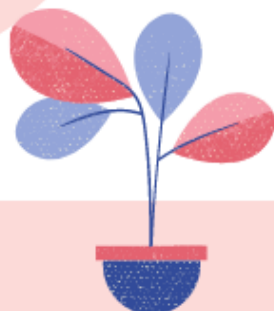
CONSISTE EN UNA REPRESENTACIÓN GRÁFICA SENCILLA EN LA QUE PUEDE VERSE DE MANERA RELACIONAL UNA ESPECIE DE ESPINA CENTRAL, QUE ES UNA LÍNEA HORIZONTAL, REPRESENTANDO EL PROBLEMA A ANALIZAR, QUE SE ESCRIBE A SU DERECHA.



8

### Concepto de Calidad

IMPORTANCIA POR INCIDIR EN LA TRASCENDENCIA DE LA CALIDAD DE DISEÑO, QUE MARCA EL GRADO DE EXCELENCIA DEL PRODUCTO.



(SURESTE, 2022)

## Bibliografía

SURESTE, U. D. (2022). *plataformaeducativauds*. Obtenido de plataformaeducativauds:  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>