



**Nombre del alumno: Olaguez
Ramírez Brenda Leticia**

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

**Nombre del trabajo: Gestión de la
calidad**

Materia: Calidad en los servicios

Grado: 8° A

Grupo: LNU

GESTIÓN DE CALIDAD

¿Qué es la calidad?

Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.



Desarrollo de la calidad

El éxito creciente de los productos japoneses, en industrias como la automovilística, la producción de motocicletas, los semiconductores, la electrónica de consumo o los aparatos de aire acondicionado, indujo la preocupación sobre cómo gestionar la calidad para mantener o ganar competitividad.



Filosofía de la calidad

La filosofía de la Calidad Total proporciona una visión global de la actividad productiva, que fomenta la Mejora Continua en la organización e involucra a todos sus miembros, centrándose en la satisfacción del cliente interno y del externo.



REFERENCIAS

UDS. (Enero-Abril 2023). Antología de calidad en los servicios. UDS. México. Obtenido de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>



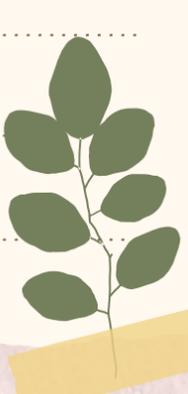
GESTIÓN DE

CALIDAD



El modelo Deming Prize

Nació en 1951 y el objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas.



Modelo de calidad de Joseph Juran Etapas

1. La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes

2. El control de la calidad consiste en un proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias.

3. La mejora de la calidad se entiende como creación organizada de un cambio beneficioso, es elevar el comportamiento de la calidad hasta los niveles sin precedentes.

FILOSOFÍA DE PHILIP B. CROSBY

Philip B. Crosby está más estrechamente 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".



Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA)

Kaoru Ishikawa se enfoca en el control de aseguramiento de la calidad, además señala que la calidad total es una nueva filosofía de la administración que se debe convertir en uno de los principales objetivos de las empresas para lo cual deben fijar metas a largo plazo, anteponiendo la calidad en todas las decisiones.

REFERENCIAS

UDS. (Enero-Abril 2023). Antología de calidad en los servicios. UDS. México. Obtenido de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>