



**Nombre de alumno: Elisa
Fernanda Navarro Arizmendi**

**Nombre del profesor: Luz Elena
Cervantes**

**Nombre del trabajo: Super
nota**

**Materia: Calidad en los
servicios**

Grado: 8

Grupo: LNU

**Comitán de Domínguez
Chiapas a 18 de Enero de 2023.**

GESTIÓN DE CALIDAD

CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gente piensa que la calidad es un fenómeno actual, y que las empresas han descubierto lo que significa ya en el siglo XX. Esto no es en absoluto cierto. Ya en la edad media existe constancia de artesanos que fueron condenados a ser puestos en la picota por vender un alimento en mal estado y es que la calidad era un tema muy importante en aquella época, dada la escasez de productos que existía.



BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El interés por la calidad arranca definitivamente en la década de los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental inducida por el alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas como competidores en los mercados internacionales.

FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970. A partir de los años 80, se ha expandido por el resto del mundo.



EL MODELO DEMING PRIZE



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 ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

El modelo de 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



GESTIÓN DE CALIDAD

CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gente piensa que la calidad es un fenómeno actual, y que las empresas han descubierto lo que significa ya en el siglo XX. Esto no es en absoluto cierto. Ya en la edad media existe constancia de artesanos que fueron condenados a ser puestos en la picota por vender un alimento en mal estado y es que la calidad era un tema muy importante en aquella época, dada la escasez de productos que existía.



PHILIP B. CROSBY

Los principios fundamentales 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)

El Diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de causa-efecto, se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pez, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha



CONCEPTO DE CALIDAD

CALIDAD OBJETIVA Y CALIDAD SUBJETIVA



La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos características de calidad medible cuantitativamente con métodos ingenieriles tecnológicos.

La calidad objetiva está implícita en los conceptos de calidad como excelencia, la calidad como conformidad con las especificaciones o basada en el producto, y la calidad como aptitud para el uso.

CALIDAD

Los conceptos absolutos de calidad son también definiciones internas para mejorar la conformidad de productos y procesos, de las cuales está ausente el análisis del entorno competitivo y de los mercados. Garvin (1988: 40; 1984) habla de un enfoque trascendente para definir la calidad como excelencia

