



**Mi Universidad**

**Super nota**

Nombre del Alumno: **Felipe de Jesus lopez Avendaño**

Nombre del tema : **Calidad en los servicios**

Parcial : **1**

Nombre de la Materia : **Calidad en los servicios**

Nombre del profesor: **Lic. Luz Elena Cervantes**

**Monroy**

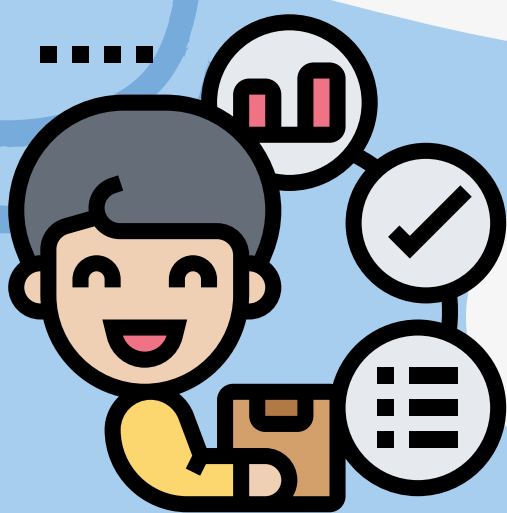
Nombre de la Licenciatura : **Nutrición**

Cuatrimestre: **8**

# GESTION DE CALIDAD

## ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE CALIDAD?

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él.



## ¿POR QUÉ SE DESARROLLO?

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.

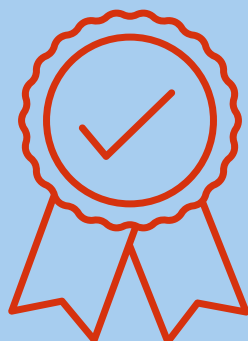
## FILÓSOFOS INVOLUCRADOS



JOSEPH JURAN

El modelo de Juran propone tres etapas para realizar la gestión para la calidad:

1. La planificación de la calidad
- 2.- control de calidad
- 3.-La mejora de la calidad



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.

## MODELO ISHIKAWA

