



## **Mi Universidad**

*Nombre del Alumno: Carlos Alberto Hernández Sánchez*

*Nombre del tema: introducción a la administración de la calidad*

*Parcial: 1°*

*Nombre de la Materia: control total de calidad*

*Nombre del profesor: lucero del Carmen García Hernández*

*Nombre de la Licenciatura: medicina veterinaria y zootecnia*

*Cuatrimestre: 7°*

*Comitán de Domínguez a 23-09-2023*

# Introducción a la administración de la calidad

## E.W. Deming (1988)

Determina el concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y friabilidad a un bajo costo.

## V. Feigenbaum (1991)

Entendió que la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto se encuentre en manos del consumidor

## M. Juran (1993)

Sostenía que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes.

## Crosby (1996)

Determino que la calidad es el cumplimiento y normas y requerimiento.

## Fundamentos de la calidad total

1. Orientación hacia los resultados.
2. Orientación al cliente.
3. Liderazgo y coherencia en los objetivos.
4. Gestión por procesos y hechos.
5. Desarrollo e implantación de las personas.
6. Aprendizaje, innovación y mejoras continuas y desarrollo de alianzas .
7. Responsabilidad social.

## Concepto calidad

Eficacia del producto y eficiencia para el consumidor, el producto deberá cumplir con lo requerido.

Los factores que determinan la calidad de un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo.

## Componentes de la calidad en el sistema del servicio

1. La fiabilidad del servicio.
2. El estado de elementos tangibles.
3. La capacidad de respuesta.
4. La profesionalidad.
5. La cortesía.
6. Seguridad.
7. Comunicación.
8. Compresión al cliente.



Fuentes bibliograficas

<https://plataformaeducativauds.com.mx/alMiParcial.php?tok=157227902332341>