



**Nombre de alumno: Blanca Yadhira  
Hernández Montejo**

**Nombre del trabajo: Super nota**

**Tema: Introducción a la administración  
de la calidad**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Materia: Control total de calidad**

**Profesor (a): José Artemio Avendaño  
Ramos**

**Grado: 7mo cuatrimestre**

**Grupo: LAN02SSC0121-A**

Comitán de Domínguez Chiapas 14 de noviembre del 2023

# INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE LA CALIDAD



## Concepto y evolución

Significa lo bueno y lo apto, describe las cualidades de un elemento.

- Revolución industrial
- Década de los 30's
- Control estadístico
- Década de los 80's

## Fisiología de la calidad

- En Japón se vincula a la empresa entra en divisiones de diseño , manufactura y control de calidad
- Método de Taylor
- sistemas de pago
- Naciones homogéneas y educación



## Principales tendencias y enfoques de la calidad



- inspección surge en el siglo XIX
- Control : control estadístico
- Aseguramiento: sistema que pone énfasis en los productos
- Calidad total su origen es en Japón

## La calidad en el ambiente de los negocios

Calidad: mercados globales y dinámicos  
Medio ambiente: valor añadido, ventaja competitiva



## Identificación de procesos de calidad

- Sistemas de gestión y normas ISO (el sistema de gestión de calidad)

## Componentes de la calidad en el sistema de servicio

- Fiabilidad del servicio (prestación del servicio)
- Estado de los elementos tangibles: apariencia de las instalaciones y equipos
- Capacidad de respuesta (proporciona un servicio rápido)
- Profesionalidad
- La cortesía
- Seguridad



## **Bibliografía:**

UDS 2023 (ANTOLOGIA UDS, 2023)