



UDS

Mi Universidad

***NOMBRE DEL ALUMNO; MARÍA CLARIBEL HERNÁNDEZ SÁNCHEZ
CALIDAD DE LOS SERVICIOS***

NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. BEATRIZ ADRIANA MENDEZ GONZALEZ

***NOMBRE DE LA LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN
COMUNITARIA***

CUATRIMESTRE: 8° CUATRIMESTRE

ENERO DE 2024

CONCEPTO Y EVOLUCION DE LA CALIDAD



CALIDAD

CONDICION NECESARIA
PARA EL ÉXITO
COMPETITIVO DE UNA
EMPRESA.



CONTROL DE CALIDAD
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
PROCESO DE CALIDAD TOTAL

MEJORA CONTINUA DE CALIDAD
TOTAL

LAS PRIMERAS NORMAS DE CALIDAD FUERON
EN LA INDUSTRIA MILITAR, EN EEUU.

LA CALIDAD BRINDA RESULTADOS Y
GARANTIA



ACTORES

SHEWHART (1931)
JURAN (1951)
FEIGENBAUM (1956)
ISHIKAWA (1985)
DEMING (1986)



PIRSIG (1974)
CROSBY (1979)
TAGUSHI (1979)



PRINCIPIOS:

GRNADES PREMISAS QUE SE UTILIZAN PARA
TRANSMITIR POR ALTA DIRECCION DE LA
ORGANIZACIÓN

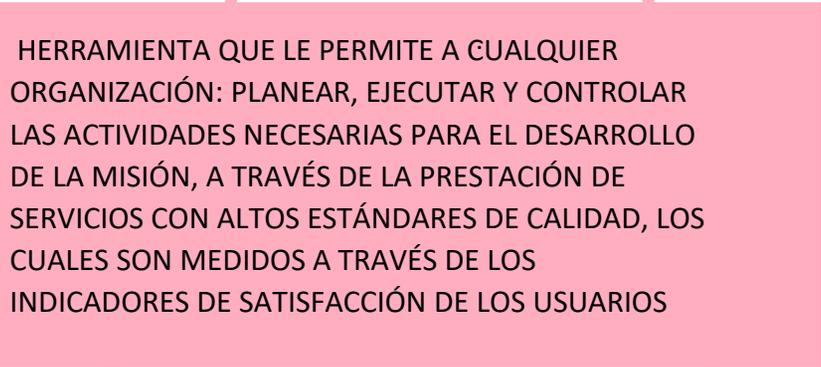




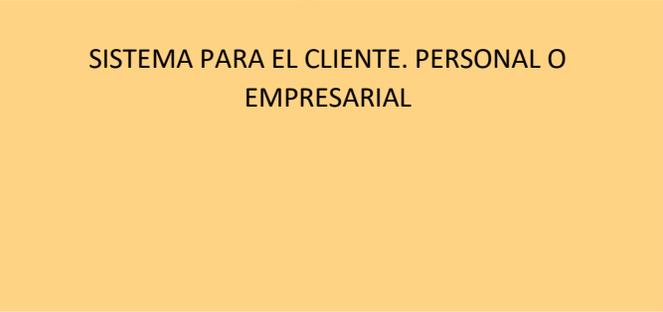
SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD



METODOLOGIA



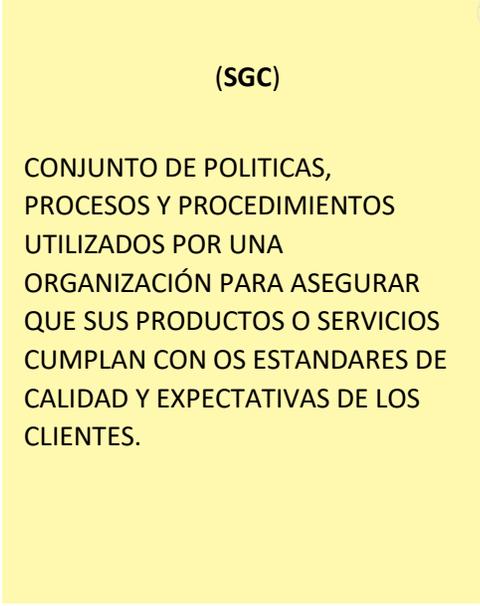
HERRAMIENTA QUE LE PERMITE A CUALQUIER ORGANIZACIÓN: PLANEAR, EJECUTAR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE LA MISIÓN, A TRAVÉS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, LOS CUALES SON MEDIDOS A TRAVÉS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



SISTEMA PARA EL CLIENTE. PERSONAL O EMPRESARIAL

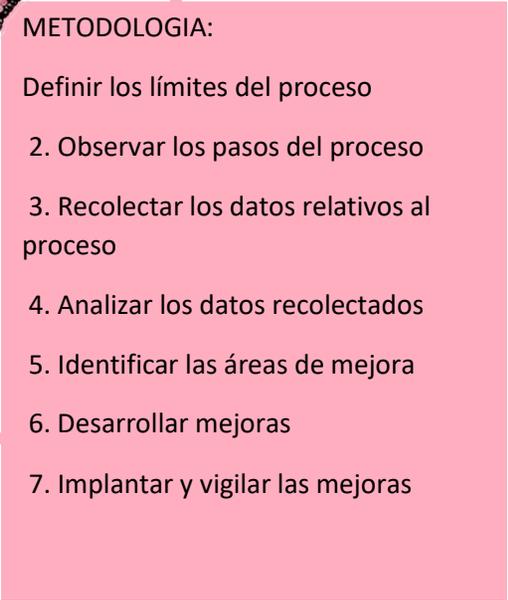


ACTORES Y SUS APORTACIONES



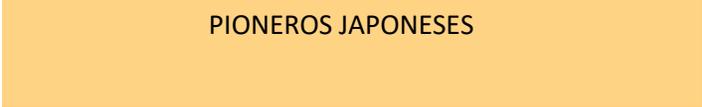
(SGC)

CONJUNTO DE POLITICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS POR UNA ORGANIZACIÓN PARA ASEGURAR QUE SUS PRODUCTOS O SERVICIOS CUMPLAN CON OS ESTANDARES DE CALIDAD Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.



METODOLOGIA:

- Definir los límites del proceso
2. Observar los pasos del proceso
 3. Recolectar los datos relativos al proceso
 4. Analizar los datos recolectados
 5. Identificar las áreas de mejora
 6. Desarrollar mejoras
 7. Implantar y vigilar las mejoras



PIONEROS JAPONESES