



UNIVERSIDAD DEL SURESTE  
CAMPUS TAPACHULA  
LICENCIATURA EN NUTRICION  
OCTAVO CUATRIMESTRE  
PRIMER PARCIAL  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
DOCENTE:  
PATRICIA DEL ROSARIO LINA  
GUTIERREZ  
ALUMNA:  
VALERY CONCEPCION CABRERA  
CRISPIN

# GESTION

de calidad

## QUE ES

actividad intencionada de los directivos y empleados de una empresa para influir en el proceso de producción con el fin de mejorar continuamente la calidad del producto.

## 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

La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.

## FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

**Los orígenes del movimiento internacional por la calidad pueden abordarse desde cuatro perspectivas:**

La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas en la Gestión de la Calidad.

La difusión internacional de la calidad, que ha supuesto la institución de premios y reconocimientos de gran impacto a las organizaciones excelentes.

La progresiva consolidación de una comunidad científica con un objeto común de estudio y una labor fundamental de investigación y difusión de conocimiento, con uno de sus ejes básicos en revistas especializadas.

Una visión histórica del movimiento, que subraya la relevante evolución del concepto de calidad y de su forma de gestión

# GESTION

de calidad

## 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.

el premio se otorga a aquellas empresas que contribuyen de manera muy significativa al desarrollo de la dirección y control de calidad en Japón, y supone un acicate para promover la Gestión de la Calidad en numerosas compañías que encuentran en el galardón una excelente ocasión para comenzar a aprender.

## MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

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

La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

**. El control de la calidad consiste en un proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias.**

**La mejora de la calidad se entiende como creación organizada de un cambio beneficioso, es elevar el comportamiento de la calidad hasta los niveles sin precedentes**

## PHILIP B. 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".

## BIBLIOGRAFIA:

ANTOLOGIA UDS/CALIDAD DE LOS SERVICIOS/ UNIDAD 1