



**ALUMNA: ALBA JUDITH TORRES TOVILLA**

**INFOGRAFÍA: CONTEXTO ACTUAL DE LA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**MATERIA : CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

**PROFESORA: DRA. LUZ ELENA CERVANTES  
MONROY**

**LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y  
GESTION COMUNITARIA**

**CUATRIMESTRE: 8VO GRUPO: "A"**

**TUZANTAN CHIAPAS A 04/03/24**

# CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

## ¿Como se empezó a originar la gestión de la calidad ?

En la Edad Media por la venta de alimentos de mal estado por cortesanos donde la "calidad" era un tema muy importante en aquella época, dada la escasez de productos que existía.



## ¿Que es la calidad?



Es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas.

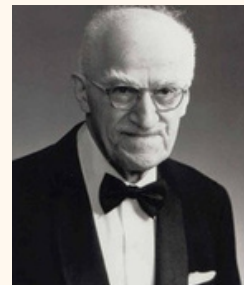
## Autores que propusieron los primeros pasos de la gestión de la calidad moderna



Shewart



Deming



Juran

Entre otros..

## Breve desarrollo de la Gestión de 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.

Japón se desarrollo de manera exponencial por su filosofía e ideas.

Las ideas partieron de científicos americanos.

Empresas occidentales fueron desarrollándose disminuyendo la brecha con Japón

## Herramientas para mejorar y transformar la gestión de la calidad en las organizaciones

El modelo Deming Prize

Principios de PHILIP B. CROSBY



Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran

Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA)

## Los Candidatos al Deming Prize

Pretende que cada organización realice una autoevaluación, comprenda su situación actual, establezca sus propios retos y objetivos y el camino para llegar hasta ellos, mejorando y transformándose ella misma a lo largo de dicha senda.



Surgiran nuevos modelos o paradigmas relacionados con la gestión de la calidad. La calidad siempre estará en constante cambio.



El concepto de calidad total se revela multidimensional, incorporando tanto la dimensión interna o productiva como la dimensión externa o de mercado y las dimensiones que operativizan las expectativas del resto de los grupos de interés.

# BIBLIOGRAFÍA

MWCONSULTORES, U. (2024) CALIDAD EN LOS SERVICIOS , UDS MI UNIVERSIDAD. AVAILABLE AT: [HTTPS://PLATAFORMAEDUCATIVAUDS.CO M.MX/](https://plataformaeducativauds.com.mx/) (ACCESSED: 09 MARCH 2024).