



Nombre de la alumna: Sarina López González.

Nombre del profesor: Luz elena cervantes monrroy.

Nombre del trabajo: Súper nota

Materia: Calidad en los servicios.

Grado: 8° Cuatrimestre

Comitán de Domínguez Chiapas a 27 de Marzo de 2023.

4.1 Estándares de calidad

1

Establecen criterios para el desarrollo de políticas y para medir el desempeño.

Adecuación

Grado en que se da la atención correcta con base los conocimientos.

Accesibilidad

Facilidad con la que se puede obtener la atención.

Continuidad

Coordinación efectiva entre los diferentes profesionales.

Eficacia

Potencial de un servicio o producto.

Efectividad

Prestación de la atención o servicios o productos.

Aceptabilidad

Implicación de los receptores del servicios o producto.

Seguridad

Prestación de la atención, servicios o producto.

4.2 La mejora continua Deming

2

El Ciclo PDCA es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua.

Planificar

Buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar.

Hacer

Realizan los cambios para implantar la mejora propuesta.

Controlar

Se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento.

Actuar

Se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades.



4.3 Cultura organizacional y la calidad

3

El enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas.



4.4 La Gestión de la Calidad como función especializada y profesionalizada



La Gestión de la Calidad no es solamente un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las organizaciones con una cierta filosofía, y que debe pues penetrar en la conducta de todo un equipo directivo.

4.5 Los costos de Calidad y no Calidad

Costo de la no calidad o de la mala calidad para indicar que cuando una empresa continuamente tiene que rehacer sus productos por defectos,



(UDS, 2023)

Bibliografía

UDS. (14 de ENERO-ABRIL de 2023). Obtenido de CALIDAD EN
LOS SERVICIOS:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>