



**Nombre de alumno: Elisa
Fernanda Navarro Arizmendi**

**Nombre del profesor: Luz Elena
Cervantes**

**Nombre del trabajo: Super
nota**

**Materia: Calidad en los
servicios**

Grado: 8

Grupo: LNU

**Comitán de Domínguez
Chiapas a 30 de Marzo de 2023.**

LA CALIDAD Y LAS MEJORAS CONTINUAS

- *Estándares de calidad*

LOS ESTÁNDARES ESTABLECEN CRITERIOS PARA EL DESARROLLO DE POLÍTICAS Y PARA MEDIR EL DESEMPEÑO

Los elementos para evaluar, llamadas dimensiones de la calidad, para la formulación de estándares de calidad de acuerdo con Donabedian son: adecuación, accesibilidad, continuidad, eficacia, efectividad, aceptabilidad, seguridad, oportunidad,



- *La mejora continua Deming*

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

El nombre del Ciclo PDCA (o Ciclo PHVA) viene de las siglas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, en inglés "Plan, Do, Check, Act". También es conocido como Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor.

- *Cultura organizacional y la calidad*

La cultura de la calidad requiere el planteo de un nuevo cambio organizacional donde se premien las aptitudes para el aprendizaje y el compromiso, tanto en términos individuales como organizacionales. .



- *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



- *Los costos de Calidad y no Calidad*

Juran acuña el concepto de costo de la no calidad o de la mala calidad para indicar que cuando una empresa continuamente tiene que rehacer sus productos por defectos, el costo es inmenso, pues detiene el flujo del proceso, se paga doble o triple la mano de obra con implicaciones a costos indirectos ,como rentas de planta, de maquinaria, etc



FUENTES

ANTOLOGÍA CALIDAD EN LOS SERVICIOS 8 CUATRIMESTRE NUTRICIÓN, UNIVERSIDAD DEL SURESTE.
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>