



PASIÓN POR EDUCAR

**Nombre de alumno: Shareni
Guadalupe Becerra Gutiérrez**

**Nombre del profesor: María
Cecilia Zamorano**

Nombre del trabajo: Ensayo

**Materia: Calidad de los
Servicios**

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 8°

Grupo: A

Comitán de Domínguez Chiapas, Enero de 2022.

Antecedentes históricos

Introducción

El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde el control de la calidad donde se promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos, a un sistema de gestión de la calidad, donde el énfasis está en el enfoque al cliente, la gestión de los procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional.

Desarrollo

La calidad tiene su origen en el latín y significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): "conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente".

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

- La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
 - La concepción de clientes internos y externos.
 - La participación de la dirección en la calidad.
 - La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.
- Los resultados de calidad son:
- Costos más bajos.





- Ingresos más altos
- Clientes encantados
- Empleados con poder

Los tres enfoques fundamentales:

- En foco al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996).
- Mejora continua, mediante circuitos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.
- Valor de cada persona asociada.

Conclusión

La calidad de algún producto o servicio depende de la satisfacción del cliente, los productos que no sean del agrado de las personas deben de ser mejorados y a sea por su costo, presentación, uso o propiedades que este presente. En enfermería la calidad debe de ser la excelencia de su servicio ya que en esta profesión debemos presentar 0 errores porque estamos tratando con personas que su salud cuenta de mucha calidad.

Bibliografía

- Antología UDS

