



**Mi Universidad**

Nombre del Alumno: Fátima Guadalupe Aguilar Vázquez

Nombre del tema: Ensayo Sobre La Calidad Y Sus Aplicaciones: Estándares, Mejoras, Cultura, Gestión De Calidad Y Costos De Calidad.

Parcial: Cuarto

Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicio

Nombre del profesor: Patricia Del Rosario Luna Gutiérrez

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: Octavo

## **Introducción**

**La calidad es una característica de los productos o servicios que permite calificarlos como excelentes, buenos o malos; es algo que ha estado presente a lo largo de la historia, pues el ser humano se ha ocupado por hacer las cosas de la mejor manera. A través de la historia de las civilizaciones se puede constatar que se han establecido formas y normas para la fabricación de productos a fin de hacerlos bien y tener ventaja competitiva frente a otros productores. En la sociedad actual la calidad ha venido a ocupar un lugar preponderante en todas las organizaciones, ya que la globalización ha convertido a la calidad en una herramienta básica para el manejo y operación de todas las empresas independientemente del tipo que se trate, con el fin de asegurar su permanencia en el mercado.**

## **Desarrollo**

**Los estándares establecen criterios para el desarrollo de políticas y para medir el desempeño. La confianza y creatividad que los estándares, procedimientos y expectativas traen a una empresa y a sus empleados y agentes aumentan la confianza con el paso del tiempo cuando cada uno en la empresa los entiende y actúa coherentemente**

**En este enfoque los servicios son en esencia procesos, y como tales deben seguir una serie de pasos; este método busca el plasmar de forma gráfica dicha serie o secuencia en un blueprint (plano, gráfico diagrama), haciendo que una actividad intangible como un servicio, se convierta en algo tangible, medible, evaluable, planificable y controlable a fin de garantizar el nivel más alto de satisfacción posible. En el área de la prestación de servicios de salud, Abedis Donabedian, identificó una serie de elementos en cuanto a la evaluación de la calidad, entre estos se encontraban la importancia de los componentes técnicos, interpersonal, y del entorno, estos añadidos al análisis de la estructura, proceso y resultado favorecen el análisis sistemático de las situaciones y su mejora continua. negativa). Por otra parte, debe tenerse en cuenta que es más fácil contestar sí a las cuestiones, puesto que decir no induce a pensar que es necesario dar una justificación de la respuesta negativa.**

## **Conclusión**

**Revisar y analizar el movimiento de la calidad me ha permitido reconocer las diferentes etapas por las que ha transitado durante su desarrollo hasta la actualidad; iniciando con la calidad por inspección, el aseguramiento de la calidad, el proceso de calidad total y la mejora continua de la calidad total, en que el factor humano ha tenido un rol importante, pues la idea de conseguir una mejor calidad se logra mediante la adecuada capacitación y responsabilidad de todas las personas que integran las organizaciones, desde los gerentes y todos los empleados de las diferentes áreas o departamentos.**

## **Bibliografía**

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/9237ffb6e548fc8d1b758a68ffe41cb1-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>