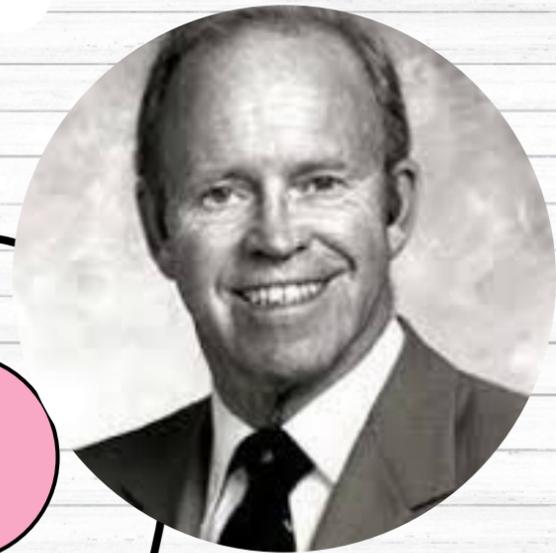


CALIDAD DE LOS

SERVICIOS.

PHILIP B. CROSBY

Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de "cero defectos".



1

Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de "cero defectos".

2

Los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby, sirve para controlar la calidad.



FEIGENBAUM

Uno de sus grandes e innovadores aportes fue tratar seriamente el tema de costos de la calidad, clasificándolos según su origen.



¿QUÉ ES EL CONTROL DE LA CALIDAD TOTAL?

es un concepto que permite ver a una organización como un sistema interrelacionado, en donde la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas.

5

CALIDAD DE LOS

SERVICIOS.

La calidad del producto se refleja, bien libremente por la dirección o bien a partir de las necesidades de los clientes, en una serie de características y especificaciones, que pueden medirse objetivamente.

1

Los conceptos absolutos de calidad son también definiciones internas para mejorar la conformidad de productos y procesos, de las cuales está ausente el análisis del entorno competitivo y de los mercados.



2

CALIDAD EN SALUD

es “el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, después de tener en cuenta el balance de pérdidas y ganancias esperadas, contemplando el proceso de atención en todas sus partes”



La calidad en los servicios de salud debe cubrir todos los aspectos desde el trato que proporciona el personal administrativo, de apoyo y vigilancia al paciente y a sus familiares, hasta los servicios

4

El hexágono de la calidad se integra de seis macrocomponentes que agrupan los elementos que favorecen o perjudican la actuación con respecto a la calidad en la atención de la salud.



BIBLIOGRAFÍA:

**Universidad del Sureste,
antología de calidad en
los servicios pp: 10- 41.**

<https://www.plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cce1b-LC->

LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf