



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

UDS

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

PROFESORA:

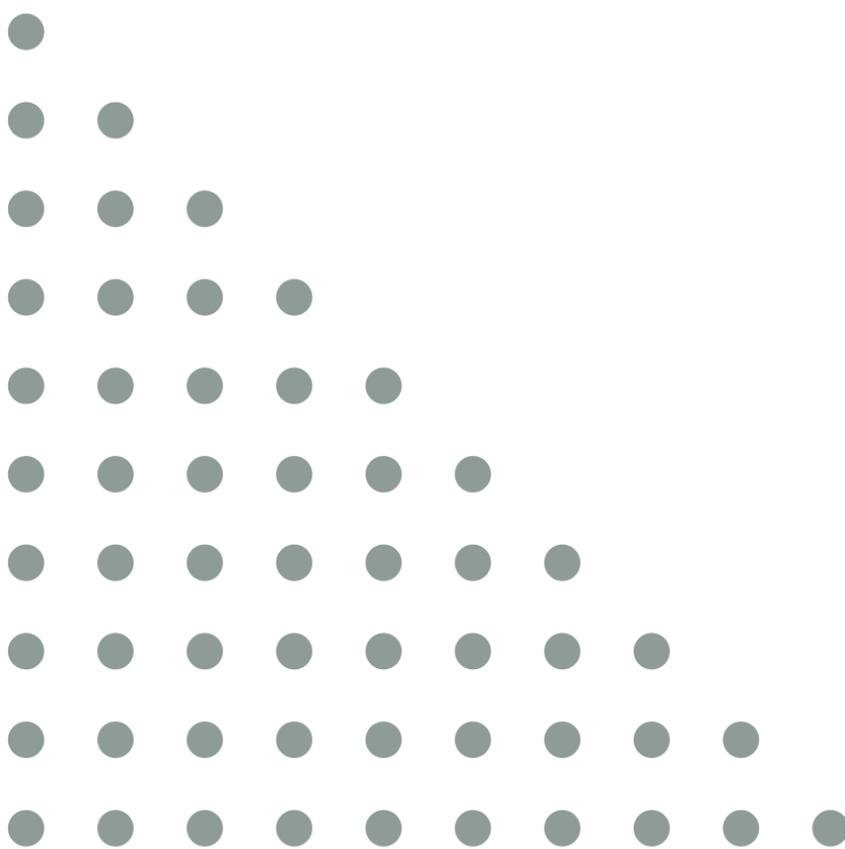
DRA. LUZ ELENA CERVANTES MONROY

SUPER NOTA

ALUMNO:

JONATHAN JIMENEZ
GOMEZ

8° CUATRIMESTRE



GESTIÓN DE CALIDAD

Conjunto de acciones que se realizan en una organización para garantizar y mejorar la calidad de sus productos o servicios

CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la actualidad, la gestión de la calidad se enfrenta a nuevos retos, como la satisfacción del cliente, la innovación, la gestión de riesgos y la transformación digital.

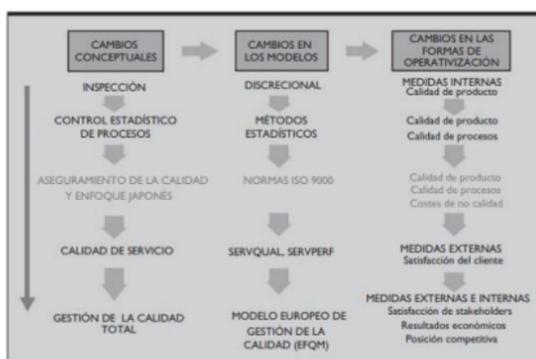
BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El interés por la calidad arranca en la década de los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental



El concepto de calidad ha evolucionado de forma importante durante el siglo XX

Evolucion de los elementos de los enfoques de gestion de calidad



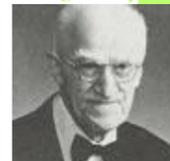
premio más importante en el ámbito de la gestión de la calidad, es el premio Deming



LOS ACTORES CLAVE EN LA HISTORIA DEL MOVIMIENTO POR LA CALIDAD



William Edwards Deming



Joseph M. Juran



Armand V. Feigenbaum



Philip B. Crosby



Walter Shewhart



Kaoru Ishikawa

EL MODELO DEMING PRIZE



Joseph Juran



Gurú de la calidad



MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

PHILIP B. CROSBY

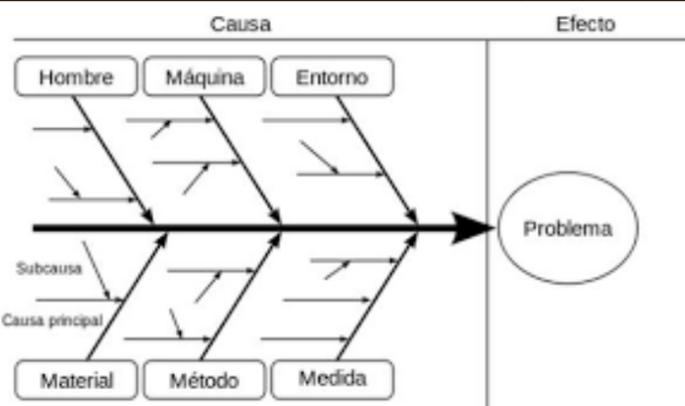
Philip B. Crosby está más estrechamente asociado con la idea de "cero defectos" que él creó en 1961.

Cero defectos

14 pasos para lograr cero defectos para la mejora de la calidad

- 14 repetición
- 13 consejo de calidad
- 12 reconocimiento
- 11 eliminación de la causa del error
- 10 establecimiento de metas
- 9 día cero defectos
- 8 entrenamiento de supervisores
- 7 planes para cero defectos
- 6 acciones correctivas
- 5 conciencia de calidad
- 4 costo de la evaluación de la calidad
- 3 medición de la calidad
- 2 equipo de mejora de la calidad/team
- 1 compromiso de gestión

SafetyCulture



MODELO DE CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD (ISHIKAWA)

Enfoque que se centra en la mejora continua de la calidad de los productos y servicios. El Dr. Kaoru Ishikawa fue el promotor de esta filosofía en Japón.

CALIDAD EN SALUD

La calidad en la atención médica de acuerdo con la definición de Avendis Donabedian, citado por Robledo, Meljem, Fajardo y Olvera (2012), 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"



Referencias:

universidad del sureste del 2025 antología de calidad de los servicios pág. (10-34)