



# Mi Universidad

## Super Nota

**Nombre del Alumno:** Gpe Elizabeth Hidalgo Ruiz

**Nombre del tema:** Gestión de calidad

**Parcial:** I

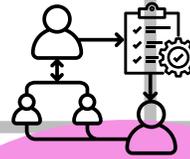
**Nombre de la Materia:** Calidad en los Servicios

**Nombre del profesor:** Luz Elena Cervantes Monroy

**Nombre de la Licenciatura:** Nutrición

**Cuatrimestre:** Octavo

# GESTION DE CALIDAD



## CONTEXTO ACTUAL

El contexto actual de la gestión de la calidad está influido por los cambios tecnológicos, sociales, económicos y ambientales, los cuales han llevado a la evolución de esta disciplina para adaptarse a nuevas exigencias.



## BREVE DESARROLLO

La gestión de calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo en respuesta a las necesidades cambiantes de las organizaciones y los consumidores. Aquí un breve desarrollo de su historia:

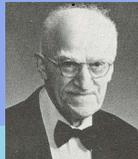
1. Control de calidad (Principios del siglo XX)
- Surge con la Revolución Industrial para garantizar la uniformidad en la producción masiva.
2. Aseguramiento de la calidad
3. Gestión de calidad total (GCT)
4. Calidad como estrategia
5. Gestión moderna de calidad

## JOSEPH JURAN

Ingeniero, abogado y asesor rumano, nacionalizado estadounidense que inicio sus seminarios administrativos en Japón en 1954, recibió la orden del Tesoro Sagrado, concedida por el Emperador de Japón, por el "desarrollo de control de calidad en Japón y el favorecimiento de la amistad entre los Estados Unidos y Japón"

La filosofía de Juran consta de 5 puntos que son:

- 1- Medir el costo de tener una calidad pobre
- 2- Adecuar el producto para el uso
- 3- Lograr conformidad con especificaciones
- 4- Mejorar proyecto con proyecto
- 5- La calidad es el m,euro negocio



## PHILIP B. CROSBY

El menciona, entre otras cosas que el problema de la administración de la calidad no esta en lo que la gente desconoce de ella, si no en aquello que cree saber, Sobre la calidad, establece que todo el mundo es partidario de ella, todo mundo cree que la entiende, todo el mundo piensa que para gozar de ella basta con seguir las propias inclinaciones naturales

Explica que existen 5 supuestos erróneos que tienen los niveles directivos en las organizaciones y que hacen fracasar sus programas de calidad:

- Cree que la calidad significa excelencia, lujo, brillo o peso. Los problemas de calidad se puede medir con tanta precisión con uno de los mas viejos y respetados metros, el dinero constante y sonante
- La calidad se mide por el costo de la calidad, el cual, es el gasto ocasionado por no cumplir con los requisitos.
- Creer que existe una "economía" de la calidad

## EL MODELO DEMING PRIZE

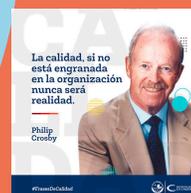
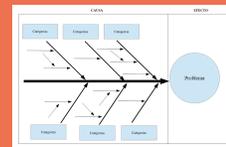
El modelo del Deming Prize es un marco ampliamente reconocido en la gestión de calidad total (TQM), diseñado para evaluar y promover la excelencia organizacional a través de la mejora continua, la innovación y la satisfacción de las partes interesadas.



## KAORU ISHIKAWA

Fue un ingeniero, catedrático, consultado y autor japonés presidente del representante Japonés ante ISO. Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa- efecto, llamado a su honor diagrama del Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en japon La filosofía de Ishikawa consta de 5 puntos

- 1-Primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo
- 2-Orientaciones hacia el consumidor
- 3-El receso siguiente es el cliente
- 4-Respeto a la humanidad
- 5-Administración interfuncional





## CONCEPTOS PRIMORDIALES SOBRE CALIDAD

Refiriéndonos a servicios, calidad no significa lujo, ni el mayor refinamiento para prestarlos, ni suministrar la mejor apariencia externa, ni ofrecer la máxima comodidad

El hecho real es que el usuario mira el punto crítico, el eslabón más débil de la cadena de calidad para juzgar todo el engranaje. Una sola ficha que no encaja es suficiente para desequilibrar el conjunto y por consiguiente para proyectar la imagen negativa del servicio de la institución

### Estándares para medir la calidad de un servicio

- Puntualidad
- Presentación indumentarias/ identificación del personal
- Prontitud en la atención
- Cortesía, amabilidad, respeto
- Trato humano
- Habilidad para identificar el problema
- Capacidad para solucionar el problema
- Eficiencia en procedimientos
- Seguridad tanto para el personal, como el usuario
- Comunicación con el usuario y su familia
- Interpretación adecuada del estado de ánimo de usuarios
- Aceptación de sugerencias
- Capacidad profesional
- Ética en todas las fases del proceso
- Equidad
- No discriminación
- Comodidad y limpieza de las instalaciones
- Presentación adecuada de los utensilios y elementos
- Educación continua al personal del servicio



La satisfacción de usuarios es indicador importante en cual servicio público y en concreto de los servicios de salud. Los criterios sobre la calidad de los servicios ofrecidos vienen determinados en gran medida por las percepciones de quienes los usufructúan

Todos los profesionales del servicio ofrecidos vienen de salud debemos ser conscientes de que por lo general los usuarios sentirán satisfacción cuando:

- Creen que el personal se ha preocupado para que no tengan que esperar mucho tiempo por la atención requerida
- Siente que el personal es honesto y sincero
- Se les informa con palabras sencillas y comprensibles
- El personal que los atiende les inspira confianza
- Tener orientación adecuada sobre cómo actuare y que hacerle para solucionar su problema
- Consideran que ha dedicado tiempo que requiere su caso
- Notan que el tiempo que han tenido que esperar para su atención merece la pena
- Ven que les brinda un trato con respeto y consideración
- Estiman que se les explica toso lo que debe de ser
- Entienden que se les da un trato igualitario



## Referencias bibliograficas

Universidad del sureste. Apuntes I Calidad en los servicios

*Antología pag.10 - 44*

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cce1b-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>