# EUDS Mi Universidad

# Súper nota

Nombre del Alumno: Alexa Gabriela Morales Coutiño

Nombre del tema: "Gestión de calidad"

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: 8°

# Contexto actual de la gestión de la calidad





### Historia de los atimentos

-Eran escasos y los bienes de consumo muy caros al ser de base artesanales -Desperdiciarlos eran un delito grave



-Desarolló métodos destinados a aument6ar la eficiencia en la producción en los que se consideraba a los trabajadores poco más que como máquinas con manos



### Finales de los años

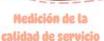
-La industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los productores japoneses



-Gestión

-Raíz de cambio de actitud de los consumidores

-Decantación de más productos de elevada calidad a precio competitivo



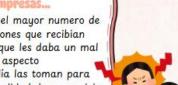
-Se diferencia; de la medición de la calidad de producto -Más difícil la evaluación -Aspectos como; proceso y resultado del servicio

### Antiguamente las empresas...

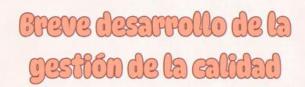
-Ocultaban el mayor numero de reclamaciones que recibian

-Pensaban que les daba un mal

-Hoy en día las toman para mejorar la calidad de su servicio











### Elementos del sistema Japonés...

-Énfasis de la satisfacción del cliente -Mejora continua -Participación de los trabajadores -Perfeccionar la calidad del diseño

### Ideas falsas sobre la calidad...

La gestión de calidad consiste en hacer más rigurosa la inspección
 La calidad se alcanza con el máx esfuerzo
 La calidad equivale a la certificación
 La calidad bisca lograr un producto técnicamenrte perfecto
 La calidad es innecesaria en mi empresa, porque es rentable
 La calidad no tiene nada que ver con la

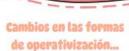
dirección



-Inspección
-Control estadístico de procesos
-Aseguramiento de la calidad y
enfoque japonés
-Calidad de servicio
-Gestión de la calidad total



-Discrecional -Métodos estadísticos -Modelo europeo de gestión de la calidad -Normas ISO 9000



### MEDIDAS INTERNAS

-Calidad de producto -Calidad de procesos





### MEDIDAS EXTERNAS

-Satisfacción de clientes

### MEDIDAS EXTERNAS E INTERNAS

-Satisfacción de stakeholders -Resultados económicos -Posición competitiva





# Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad





# Globalización de los mercados...

-Ha provocado que cualquier organización excelente deba desempeñarse competitivamente -Retos importantes para dar diferentes enfoques

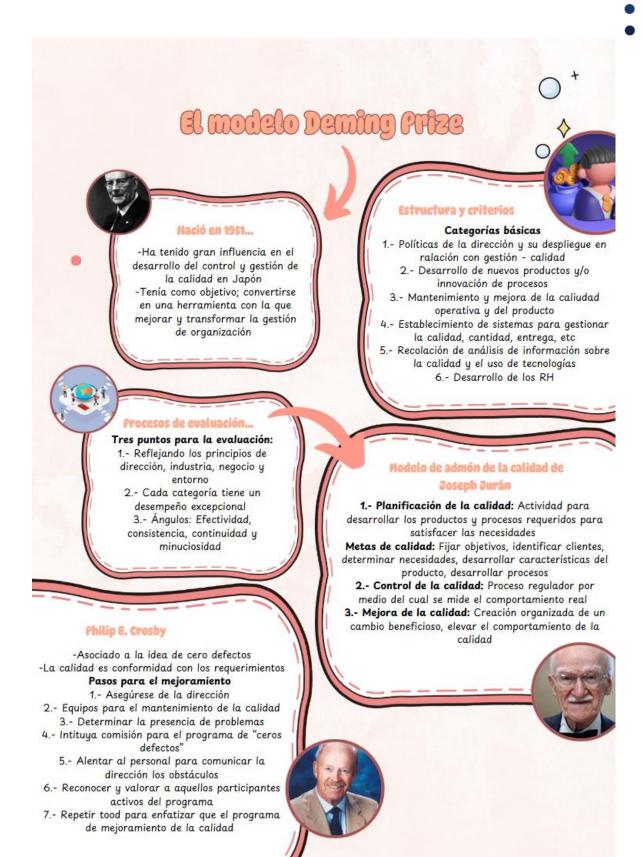
# Orígenes del movimiento internacional por la calidad

-La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas

-Difusión internacional de la calidad, que ha supuesto la institución de premios y reconocimientos de gran impacto a las organizaciones excelentes

-La progresiva consolidación de una comunidad científica con un objeto común de estudio y una labor fundamental de investigación y difusión de conocimiento

-Una visión histórica del movimiento, que subraya la relevante evolución del concepto de calidad y de su forma de gestión









### Fundamentación teórica

-El control; sistenma de métodos de producción que genera bienes o servicio de calidad -Control total: Cuándo se consigue revolución conceptual en la organización



- Lo primero es la calidad, no las utilida<des a corto plazo
- La orientación es hacia el consumidor, no hacia el productor
- 3.- Cliente; derribar barreras del seccionalismo
- 4.- Utilización de datos y números: métodos estadísticos
- 5.- Respeto a la humanidad como filosofía
- 6.- Administración interfuncional; trabajo en equipo entre los diferentes departamentos



### Método del análisis de dispersión...

-Agrupa causas potenciales en 6 ramas:

- 1.- Métodos de trabajo
  - 2.- Mano de obra
  - 3.- Materiales
  - 4.- Maquinaría
  - 5.- Medición
  - 6.- Medio ambiente

### CALIDAD

-Calidad objetiva y calidad subjetiva -Calidad estática y calidad dinámica -Calidad absoluta y calidad relativa

-Calidad interna y calidad externa -Calidad por excelencia



-Se encarga de la educación, cuidado a través de campañas de vacunación y fomento mediante programas de salud -Control de sitios privados y públicos

### Organizaciones de los servicios de la salud:

- -Director y subdirectores administrativos
  - -Médicos
  - -Lic en nutrición
  - -Odontólogos
  - -Enfermeras
  - -Personal técnico
  - -Trabajadores sociales
  - -Personal administrativo





## Bibliografía

"UDS, Antología de "Calidad en los servicios", Pág. 10 – 41. <a href="https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335clee8e09589b22fc83e228ccelb-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf">https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335clee8e09589b22fc83e228ccelb-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf</a>