

WDS

Nombre: Lourdes Aylin Velasco Herrera.

Materia: Calidad de los servicios.

Maestro: luz elena cervantes Monrroy

Fecha: 26 de enero del 2025

Grado y grupo: NLU - 8A



GESTION DE LA CALIDAD

CONTEXTO LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El cliente es consciente de que la calidad es un importante factor diferenciador, y cada vez exige más a los fabricantes. Debido a la naturaleza y características especiales de los servicios frente a los productos, la calidad en el servicio no puede ser gestionada de igual manera que en los productos tangibles.



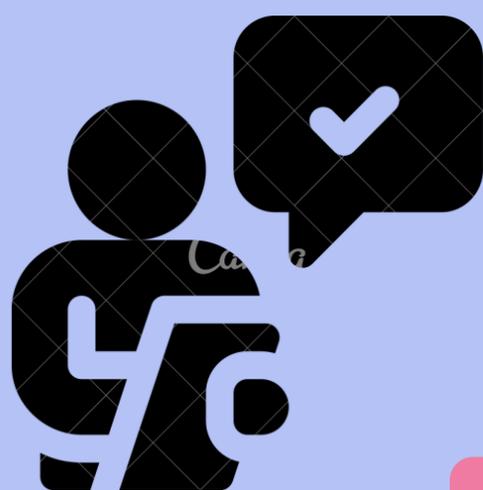
BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.

FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970. A partir de los años 80, se ha expandido por el resto del mundo.



LOS ACTORES CLAVE EN LA HISTORIA DEL MOVIMIENTO POR LA CALIDAD

Los practicantes de la Gestión de la Calidad se han organizado en comunidades paralelas al resto de las áreas funcionales. La globalización de los mercados y la internacionalización de las economías han provocado que cualquier organización excelente deba saber hoy en día desempeñarse competitivamente en la arena mundial.



MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

El modelo de Juran propone tres etapas para realizar la gestión para la calidad:

- La planificación de la calidad
- La mejora de la calidad
- El control de la calidad



GESTION DE LA CALIDAD

PHILIP B. CROSBY

Está más estrechamente asociado con la idea de “cero defectos” que él creó en 1961. 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”



MODELO DE CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD (ISHIKAWA)

El control de calidad consiste en el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción.



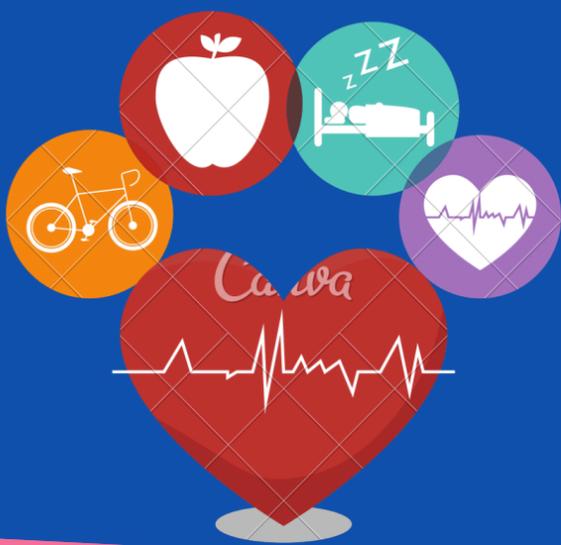
CONCEPTO DE CALIDAD

Las diferentes perspectivas conceptuales de la calidad pueden organizarse en dos categorías, según hablen de calidad objetiva y calidad subjetiva. La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad. En cambio, la calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas.



CALIDAD EN LA 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”, lo que indica que la calidad en los servicios de salud debe ser vista como un eje transversal, además de que debe ser evaluada desde diferentes perspectivas.



BIBLIOGRAFIA

Universidad del sureste, antología de calidad de los servicios, 2025, pdf.

