



CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Profesora: Dra. Luz Elena Cervantes Monroy

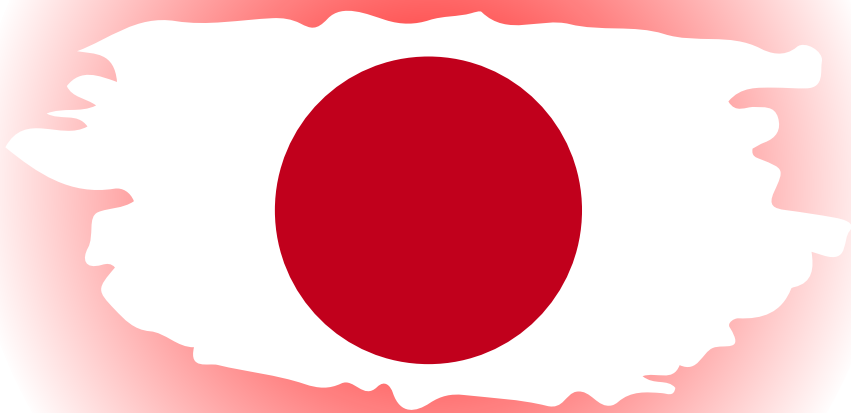
Alumno: Carlos Armando Torres de León

8vo cuatrimestre en nutrición

CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad tiene raíces antiguas, pero se consolidó en el siglo XX con avances como el Taylorismo y el control estadístico de Shewhart. Tras la Segunda Guerra Mundial, Japón adoptó estas ideas, mientras Occidente las implementó más tarde, impulsado por la competencia y las demandas de consumidores por alta calidad.

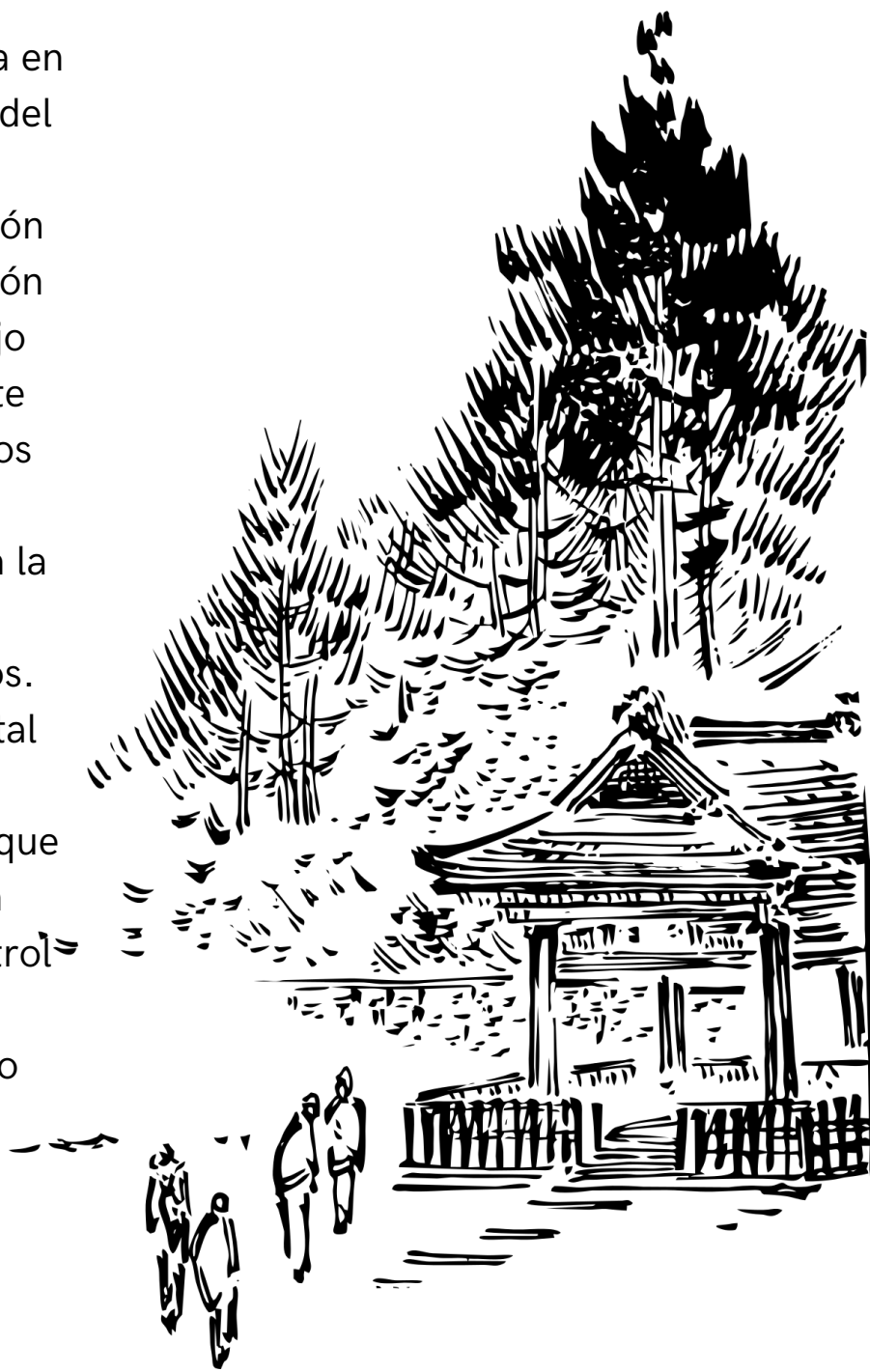
Hoy, la calidad abarca tanto productos como servicios, donde la percepción del cliente y la gestión efectiva de quejas son clave para mejorar la satisfacción y el desempeño organizativo.



BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El interés por la calidad tomó fuerza en los años 70, impulsado por la crisis del petróleo y el éxito de las empresas japonesas en diversos sectores. Japón lideró con enfoques como satisfacción del cliente, mejora continua y trabajo en equipo, influenciando a Occidente en los años 80 con normas y modelos de excelencia.

La calidad se convirtió en clave para la competitividad, expandiéndose a servicios públicos y sectores diversos. Aunque la Gestión de la Calidad Total ganó popularidad, persisten mitos y confusiones sobre su aplicación, lo que evidencia la necesidad de una visión clara. Inicialmente centrada en control e inspección, la calidad ahora se concibe como un sistema estratégico para la competitividad global.



FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

LOS ACTORES CLAVE EN LA HISTORIA DEL MOVIMIENTO POR LA CALIDAD

El movimiento por la calidad, iniciado en Estados Unidos en el siglo XX, se expandió a Japón en los años 40-50 y regresó mejorado a Occidente en los 70, globalizándose desde los 80. Aunque cada país tiene sus propias tradiciones y enfoques, la calidad se ha convertido en un tema clave para la competitividad internacional, especialmente para empresas multinacionales que deben adaptarse a diversas culturas y contextos.



EL MODELO DEMING PRIZE

El Deming Prize, establecido en 1951, es un galardón japonés diseñado para impulsar la calidad y la gestión empresarial, promoviendo la mejora continua en las organizaciones. Aunque nació con un enfoque nacional, su evolución ha adoptado un carácter internacional al alinearse con conceptos globales de Gestión de la Calidad Total (TQM). El premio no requiere seguir un modelo predefinido, priorizando la autoevaluación de las empresas para identificar desafíos y oportunidades de mejora.



MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

El modelo de Administración de la Calidad de Joseph Juran se basa en tres procesos fundamentales: planificación, control y mejora de la calidad. Estas etapas buscan garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente mediante un enfoque estructurado y continuo. A continuación, se describen las tres etapas principales



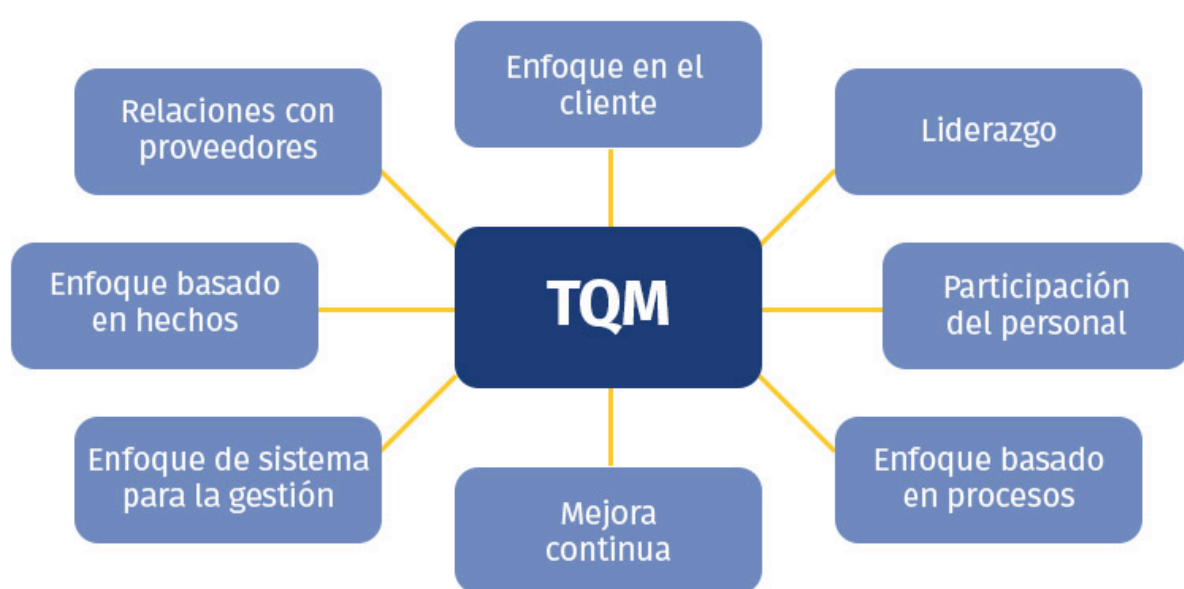
PHILIP B. CROSBY

Philip B. Crosby es reconocido por su enfoque en la calidad como conformidad con los requerimientos y su filosofía centrada en la prevención y el concepto de "cero defectos". Crosby considera que la calidad es una inversión, no un costo, y que los errores no deben ser tolerados en ningún nivel.



MODELO DE CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD (ISHIKAWA)

El control de calidad es un sistema que, mediante métodos de producción eficientes, asegura la generación de bienes o servicios de calidad que cumplan con los requisitos y expectativas de los consumidores.



CONCEPTO DE CALIDAD

Calidad Objetiva:

- Basada en la comparación entre un estándar y el desempeño, utilizando métricas cuantitativas.
- Se enfoca en características medibles, como la excelencia técnica de un producto o proceso.
- Es independiente del juicio del consumidor.

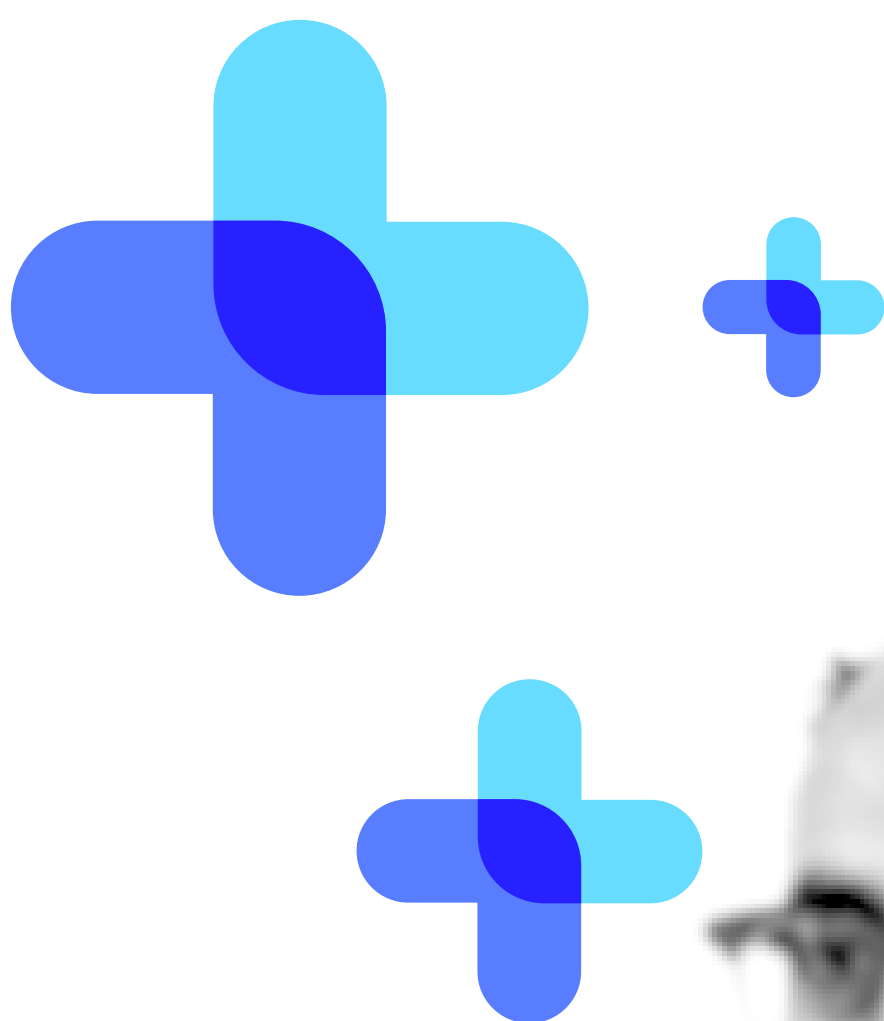
Calidad Subjetiva:

- Depende de las percepciones y juicios del cliente.
- Se mide cualitativamente a través de la satisfacción del cliente.
- Se relaciona con la definición de calidad como satisfacción de expectativas.

CALIDAD EN SALUD

La calidad en salud, según Avendis Donabedian, se define como la atención que maximiza el bienestar del paciente considerando el balance entre beneficios y pérdidas esperadas. Es un eje transversal que involucra múltiples perspectivas: usuarios, personal sanitario, proveedores, autoridades y sociedad.

En México, históricamente, la calidad en salud ha enfrentado retos como la sobredemanda de servicios, deficiencias en el trato al paciente, infraestructura insuficiente y equipos médicos inoperativos. Mejorar la calidad requiere colaboración entre todos los actores para abordar las áreas de oportunidad y garantizar la satisfacción del paciente y sus familiares.



(N.d.). Com.Mx. Retrieved January 25, 2025, from <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cce1b-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>