



Nombre: Cristal Alejandra Hernández Roblero

Docente: Luz Elena Cervantes Monroy

Materia: Calidad de los Servicios

Grado: Octavo

Grupo: A

Unidad 1: Gestión de Calidad

Trabajo: Super Nota

Fecha: 19 de Enero de año 2025



GESTIÓN DE CALIDAD



1.1 CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se refiere a los factores sobre los cuales la organización no tiene control o al menos no totalmente pero que definitivamente están presentes y pueden llegar a obstaculizar seriamente el propósito de proporcionar calidad y satisfacer a los clientes.

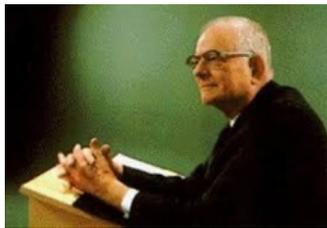


1.2 BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de calidad sirve para establecer estándares y normas de calidad, implementar sistemas y procesos para cumplir con esos estándares, realizar el seguimiento y control de calidad, y tomar medidas correctivas y preventivas para asegurar que se cumplan los requisitos de calidad establecidos.

1.3 FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La filosofía de la calidad se ha centrado tradicionalmente en el desarrollo y la implementación de una cultura corporativa amplia que enfatiza el enfoque en el cliente, la mejora continua, el empoderamiento de los empleados y la toma de decisiones basada en datos.

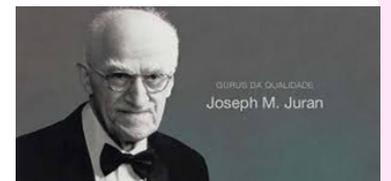


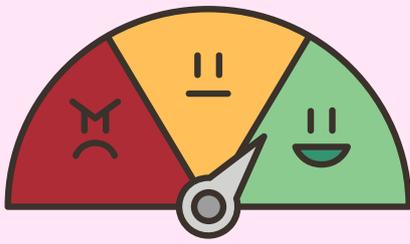
1.3.1 LOS ACTORES CLAVE EN LA HISTORIA DEL MOVIMIENTO POR LA CALIDAD

Los profesionales seleccionados son Deming, Juran, Ishikawa, Crosby y Feigenbaum,. En este artículo se reconoce el aporte de ese grupo de profesionales, que los denominamos los Pioneros de la Calidad.

1.3.2 MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

El proceso de Planificación de la Calidad, según Juran, implica pasos como establecer objetivos de calidad, identificar a los clientes internos y externos, determinar sus necesidades, desarrollar características del producto y del proceso, y establecer controles de proceso efectivos.

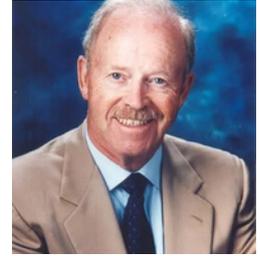




GESTIÓN DE CALIDAD

1.3.3 PHILIP B. CROSBY

Crosby estableció que la Calidad se lograría cuando la producción pudiera entregar productos que cumplieran con los estándares establecidos por la gerencia. Los estándares, a su vez, deben definirse de acuerdo con las necesidades del cliente y buscando incrementar la satisfacción del mismo.



1.3.4 MODELO DE CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD (ISHIKAWA)

La calidad empieza con la educación y termina con la educación. El primer paso en la calidad es conocer lo que el cliente requiere. El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección. Eliminar la causa de raíz y no los

1.4 CONCEPTO DE CALIDAD

El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados.



1.5 CALIDAD EN SALUD.

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

BIBLIOGRAFÍA

Antología de UDS (2024)) en la materia de Calidad los servicios, Unidad 1 "Gestión de Calidad",
Página 10- 41