

# CALIDAD DE LOS SERVICIOS

UNIVERSIDAD DEL SURESTE



“SUPERNOTA”

UNIDAD I

GESTIÓN DE CALIDAD

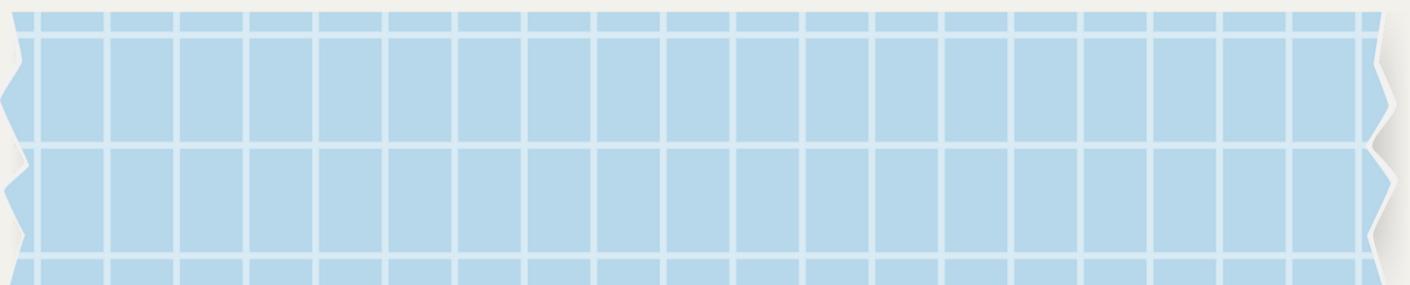


PROFESORA: LUZ ELENA CERVANTES MONROY

ALUMNO: GERARDO HUMBERTO AGUILAR CRUZ

CUATRIMESTRE 8

FECHA DE ENTREGA: 26 DE ENERO DEL 2025



# GESTIÓN DE CALIDAD

## CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

**FREDERICK W. TAYLOR (1856-1915)**

desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción, en los que se consideraba a los trabajadores poco más que como máquinas con manos

1



**EN 1931, WALTER E. SHEWART (1891-1967)**

saca a la luz su trabajo Economic Control of Quality of Manufactured Products, precursor de la aplicación de la estadística a la calidad.



2

**A FINALES DE LA 2º GUERRA**

los japoneses se interesan por las ideas de Shewart, Deming, Juran y otros, que proponen los primeros pasos de la gestión de la calidad moderna.

3



**A PARTIR DE FINALES DE LOS AÑOS 70**

o se empieza a hablar de aseguramiento de la calidad en las empresas, y cuando surgen las primeras normas que regulan la gestión de la calidad.



4

**EN LA ACTUALIDAD**

El cliente es consciente de que la calidad es un importante factor diferenciador, y cada vez exige más a los fabricantes.

5



# BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



## LA DÉCADA DE LOS AÑOS SETENTA

El interés por la calidad arranca, El éxito creciente de los productos japoneses, en industrias como la automovilística, la producción de motocicletas, los semiconductores, la electrónica de consumo o los aparatos de aire acondicionado, indujo la preocupación sobre cómo gestionar la calidad para mantener o ganar competitividad

6

## ELEMENTOS DEL SISTEMA JAPONÉS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INCORPORA

el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores principalmente mediante el trabajo en equipo de cara a la resolución de problemas, o la preocupación por perfeccionar la calidad de diseño, se incorporan pronto al bagaje directivo.



7

## 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 con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante

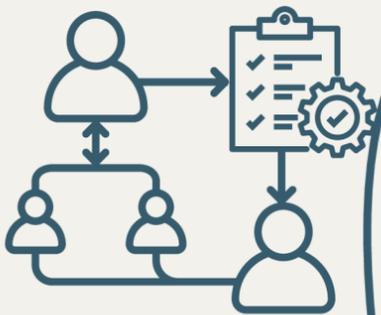
8



## DURANTE LOS OCHENTA Y NOVENTA DEL SIGLO XX

La Gestión de la Calidad ha ido extendiéndose cual mancha de aceite al resto de sectores, obteniendo gran influencia en los servicios y dentro de ellos en los servicios públicos (como la sanidad y la educación) que han hecho bandera de la calidad.

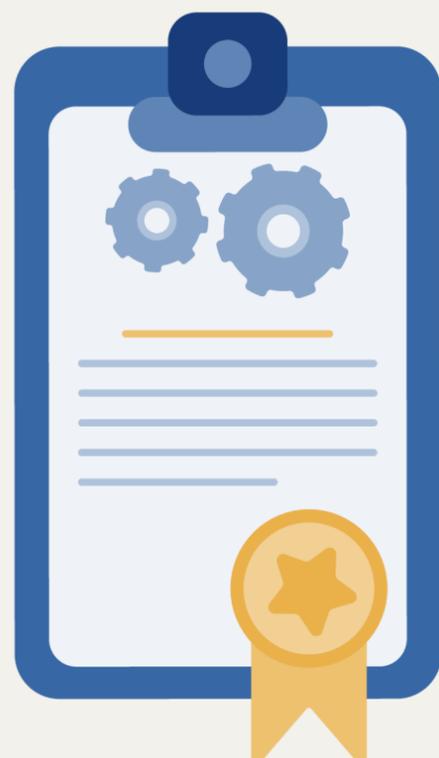
9



## ALGUNAS IDEAS FALSAS SOBRE LA CALIDAD Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- La Gestión de la Calidad consiste en hacer más rigurosa la inspección.
- La calidad se alcanza con el máximo esfuerzo, trabajando al máximo.
- La Gestión de la Calidad quiere decir establecer normas de calidad para productos y procesos.
- La Gestión de la Calidad quiere decir desarrollar manuales de calidad.
- La Gestión de la Calidad equivale a la certificación
- La Gestión de la Calidad consiste en preparar gráficos de control.
- La Gestión de la Calidad es estadística.

10



# FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

### LA CALIDAD PUEDE ABORDARSE DESDE CUATRO PERSPECTIVAS

- La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas en la Gestión de la Calidad.
- La difusión internacional de la calidad, que ha supuesto la institución de premios y reconocimientos de gran impacto a las organizaciones excelentes.

11



- La progresiva consolidación de una comunidad científica con un objeto común de estudio y una labor fundamental de investigación y difusión de conocimiento, con uno de sus ejes básicos en revistas especializadas.
- Una visión histórica del movimiento, que subraya la relevante evolución del concepto de calidad y de su forma de gestión

12



### ACTUALMENTE

- El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional.
- A partir de los años 80, se ha expandido por el resto del mundo. Pese a su globalización, cada nación tiene sus propias tradiciones en calidad

13



# EL MODELO DEMING PRIZE

## EL MODELO DEMING PRIZE

Nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón

14



## OBJETIVO BASICO

El objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. Actualmente, el premio se otorga a aquellas empresas que contribuyen de manera muy significativa al desarrollo de la dirección y control de calidad en Japón



15

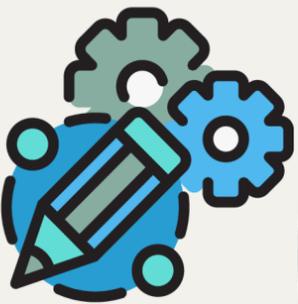
## CATEGORÍAS BÁSICAS DE ESTOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN SON SEIS

1. Políticas de la dirección y su despliegue en relación con la Gestión de la Calidad.
2. Desarrollo de nuevos productos y/o innovación de procesos.
3. Mantenimiento y mejora de la calidad operativa y del producto.

16



4. Establecimiento de sistemas para gestionar la calidad, la cantidad, la entrega, los costes, la seguridad y el entorno.
5. Recolección y análisis de información sobre la calidad y el uso de tecnologías de la información.
6. Desarrollo de los recursos humanos.

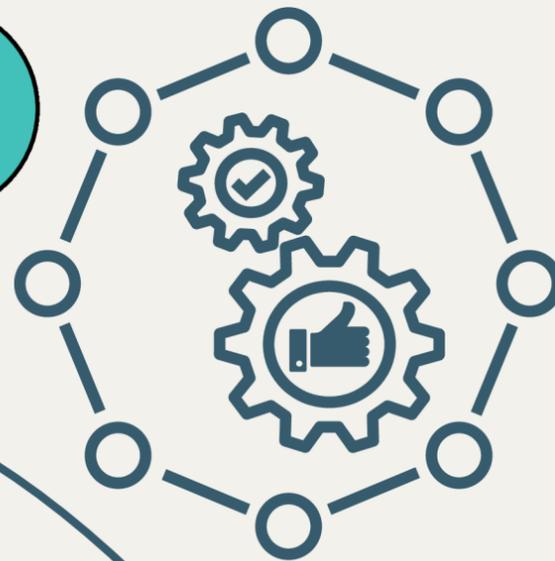


17

## PROCESO DE EVALUACIÓN

La evaluación la lleva a cabo, en primera instancia, el subcomité denominado Deming Application Prize Subcommittee. Basándose en sus valoraciones, es el comité del premio (Deming Prize Committee) quien se encarga finalmente de seleccionar al ganador

18



Los examinadores evalúan si los temas establecidos por los solicitantes son adecuados a su situación, si sus actividades son adecuadas a sus circunstancias, y si sus actividades tienen posibilidades de conseguir los objetivos más elevados en el futuro.

19

# MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

EL MODELO DE JURAN PROPONE TRES ETAPAS PARA REALIZAR LA GESTIÓN PARA LA CALIDAD

1. La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

20

2. El control de la calidad consiste en un proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias.

21



3. La mejora de la calidad se entiende como creación organizada de un cambio beneficioso, es elevar el comportamiento de la calidad hasta los niveles sin precedentes. Este proceso nos conduce las operaciones a niveles de calidad marcadamente mejores de aquellos que se han planteado para las operaciones

22

## PHILIP B. CROSBY



### LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Philip B. Crosby está más estrechamente asociado con la idea de “cero defectos” que él creó en 1961. a 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”

### CROSBY EQUIPARA LA GESTIÓN DE CALIDAD CON LA PREVENCIÓN

la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en este proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso.

23

24

## CROSBY SOSTIENE

que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio.

25

### Los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby

1. Asegúrese de que la dirección esté comprometida con la calidad
2. Forme equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
3. Determine como analizar dónde se presentan los problemas de calidad actual y potencial.
4. Evalúe el coste de la calidad y explique su utilización como una herramienta de administración.
5. Incremente la información acerca de la calidad y el interés personal de todos los empleados.

26



6. Tome medidas formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.
7. Instituya una comisión para el programa "cero defectos".
8. Instruya a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
9. Organice una "jornada de los cero defectos" para que todos los empleados se den cuenta de que ha habido un cambio.
10. Aliente a los individuos para que se fijan metas de mejoramiento para sí mismos y para sus grupos.

27



28



11. Aliente al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
12. Reconozca y valore a aquellos que participan activamente en el programa.
13. Establezca consejos de calidad a fin de mantener informado al personal en forma regular
14. Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás.

# GESTIÓN DE CALIDAD

## MODELO DE CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD (ISHIKAWA)

### KAOURO ISHIKAWA

El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.

Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados.

29



### EL CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD

se logra cuando se consigue una completa revolución conceptual en toda la organización.

2. La orientación es hacia el consumidor; no hacia el productor. Pensar desde el punto de vista de los demás.
3. El siguiente paso en el proceso es su cliente: hay que derribar las barreras del seccionalismo.
4. Utilización de datos y números en las presentaciones: empleo de métodos estadísticos.
5. Respeto a la humanidad como filosofía administrativa: administración totalmente participante.

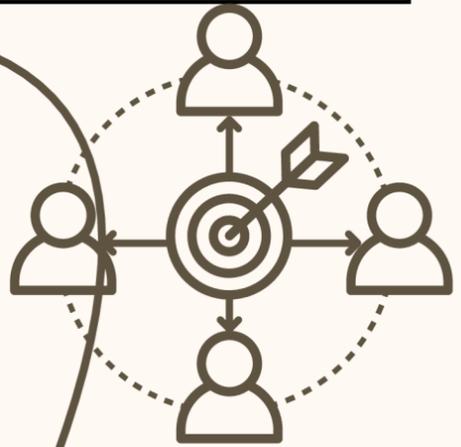
30



### EL CÍRCULO DE CALIDAD

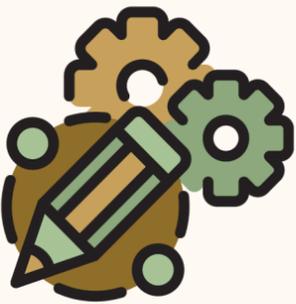
es un grupo pequeño que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente, dentro de un mismo lugar de trabajo.

31



- Los círculos de calidad constituyen una manera de involucrar al personal de la organización en el Control de Total de la Calidad
- □ El control de calidad requiere de la utilización de métodos estadísticos. Estos son de tres categorías: elemental, intermedia y avanzada. □
- El método estadístico elemental es el indispensable para el control de calidad, y es el usado por todo el personal de la organización, desde los directores hasta el personal operativo. □
- Son siete las herramientas que constituyen el método estadístico elemental. Estas son: - Diagrama de Pareto · Diagrama de Causa – Efecto. - Estratificación. - Hoja de Verificación. - Histograma - Diagrama de Dispersión - Gráficas y Cuadros de Control

32



### 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.

33



## PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA CALIDAD

1. La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
2. Aquellos datos que no tengan información dispersa (variabilidad) son falsos.
3. El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades de los clientes.
4. El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
5. Elimine la causa raíz y no los síntomas

29



6. El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores en todas las divisiones.
7. No confunda los medios con los objetivos.
8. Ponga la calidad en primer término y dirija su vista hacia las utilidades a largo plazo.
9. La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.
10. La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten los hechos.
11. El 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis

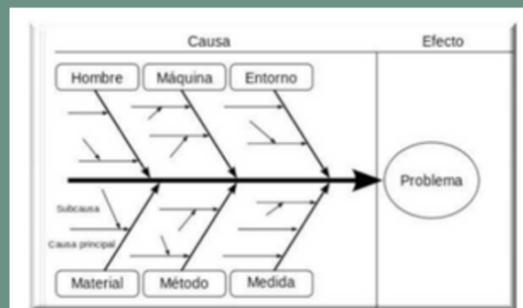
30



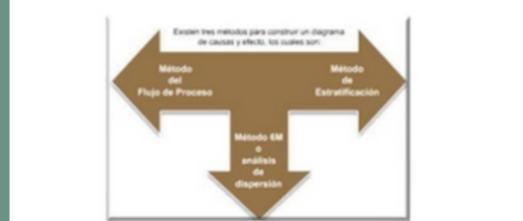
## DIAGRAMA DE ISHIKAWA

se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pez, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha. Tal como se muestra en la figura siguiente

31



32

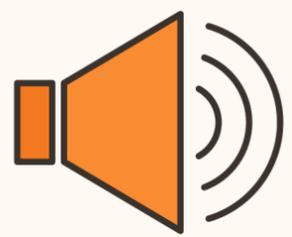


# CONCEPTO DE CALIDAD

## CALIDAD OBJETIVA Y CALIDAD SUBJETIVA

La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos

33



### CALIDAD ESTÁTICA Y CALIDAD DINÁMICA

La calidad expresada en términos de superioridad absoluta o de conformidad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil. En cambio, la calidad es un concepto dinámico y en continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor

34

### CALIDAD ABSOLUTA Y CALIDAD RELATIVA

d. La calidad del producto se refleja, bien libremente por la dirección o bien a partir de las necesidades de los clientes, en una serie de características y especificaciones, que pueden medirse objetivamente. La calidad se valora entonces de forma absoluta, con independencia de la persona, y se mide de forma incontestable por la distancia entre la calidad realizada y la calidad programada. La definición de la calidad de servicio adopta una visión relativa, admitiendo que la calidad puede significar cosas distintas para personas diferentes.

35



### CALIDAD INTERNA Y CALIDAD EXTERNA

Este concepto de calidad interna hace hincapié en la mejora de la eficiencia interna para lograr la conformidad con las especificaciones en los procesos y la reducción de los costes de no calidad. La premisa subyacente al concepto interno de calidad y a los enfoques de Gestión de la Calidad en él basados es que, si la empresa elabora un producto eficientemente, garantizando su conformidad, fiabilidad y uniformidad, será adquirido en el mercado

36

### CALIDAD EN SALUD.

“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, tales como los usuarios, recursos humanos en salud, proveedores, autoridades sanitarias, gobierno, sociedad, entre otros, que terminan siendo los actores principales que intervienen en la calidad de los servicios de salud

37



**BIBLIOGRAFIA:**  
**ANTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DEL SURESTE. (2025).**  
**COMITAN DE DOMINGUES CHIAPAS. A 26 DE ENERO DEL 2025**  
**ANTOLOGIA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PAGINAS (10 - 34)**