

CALIDAD DE LOS SERVICIOS



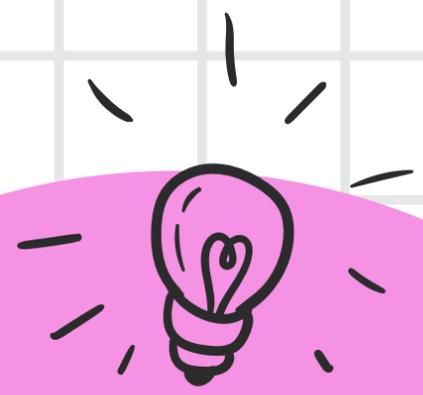
UNIDAD I ***SUPERNOTA***

ALUMNO: SERGIO DANIEL GÓMEZ ESPINOZA

DOCENTE: LUZ ELENA CERVANTES MONROY

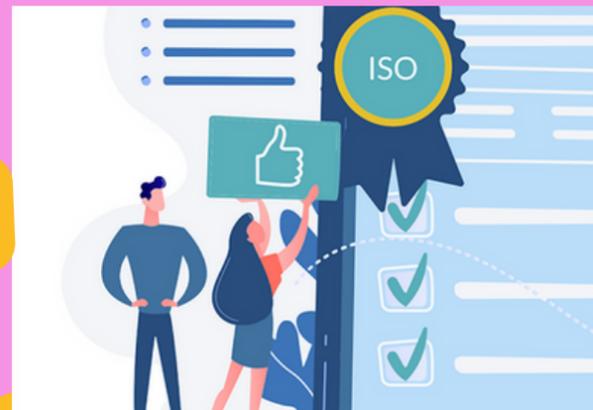
23/01/25

GESTION DE LA CALIDAD



¿QUÉ ES?

Un conjunto de acciones que se realizan para garantizar y mejorar la calidad de los servicios que ofrece una organización



FREDÉRICK W. TAYLOR (1856-1915)

Desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción (Taylorismo)

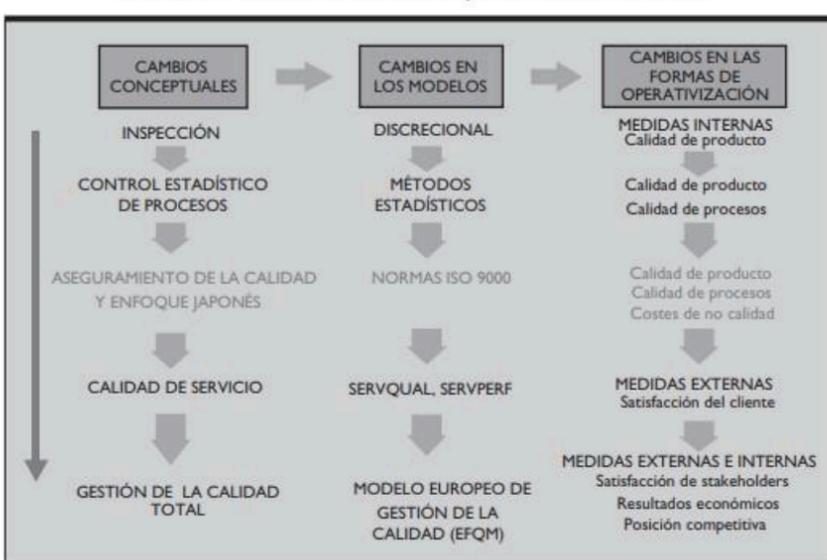
BREVE DESARROLLO DE LA GESTION DE LA CALIDAD

ES

Arranca en la década de los años setenta. Elaboración de normas sobre aseguramiento de la calidad han ayudado a consolidar los conceptos



Evolución de los elementos de los enfoques de Gestión de la Calidad



FILOSOFIA SOBRE LA GESTION DE LA CALIDAD

El ejercicio competente de la Gestión de la Calidad exige, pues, tener localizados la propia red internacional de las organizaciones enfocadas a la calidad, así como las plurales fuentes de conocimiento de las que deberá beber para mantenerse actualizado en su trabajo.

EL MODELO DEMING PRIZE

es un premio global que reconoce a las empresas y a las personas que han contribuido al desarrollo de la Gestión de la Calidad Total (TQM)

MODELO DE ADMINISTRACION DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

se basa en tres procesos: la planificación, el control y la mejora de la calidad. Estos procesos son conocidos como la Trilogía de Juran.



CONCEPTO DE CALIDAD



CUALIDAD OBJETIVA Y CALIDAD SUJETIVA

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. En cambio, la calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente.



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.



CALIDAD ABSOLUTA Y CALIDAD RELATIVA

La definición de calidad por cada empresa deberá depender de las expectativas y necesidades de sus clientes, pudiendo variar su identificación de las dimensiones que incorpore en cada caso.



CALIDAD INTERNA Y CALIDAD EXTERNA

Los conceptos absolutos de calidad son también definiciones internas para mejorar la conformidad de productos y procesos, de las cuales está ausente el análisis del entorno competitivo y de los mercados

CALIDAD EN LA 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”

QUIENES INTERVIENEN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Son varios los actores que intervienen en la calidad de los servicios la primera de ellas es la Secretaría de Salud,.

Referencias

Antología de la UDS de México. (2025). Calidad en los servicios.