

WDS

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Profesora: Dra. Luz Elena Cervantes Monroy

Alumno: Carlos Armando Torres de León

8vo cuatrimestre en nutrición

CALIDAD Y LAS MEJORAS CONTINUAS

ESTÁNDARES DE CALIDAD

Los estándares de calidad son criterios que guían el desarrollo de políticas y la medición del desempeño en una empresa. Establecen expectativas claras, lo que fomenta la confianza y creatividad en los empleados al permitirles actuar con libertad dentro de los límites definidos. Esto contribuye al desarrollo del potencial humano, ya que los empleados pueden desempeñarse sin temor a castigos por desconocer algún estándar.

Donabedian identificó varias dimensiones de la calidad para evaluar los estándares, que incluyen:

- Adecuación: atención basada en conocimientos actuales.
- Accesibilidad: facilidad para obtener atención cuando se necesita.
- Continuidad: coordinación entre profesionales y niveles organizacionales.
- Eficacia: capacidad de un servicio para cubrir necesidades.
- Efectividad: atención que ha demostrado eficacia en condiciones reales.
- Eficiencia: obtenga resultados con el menor costo o pérdida de tiempo.
- Aceptabilidad: implicación del receptor en decisiones sobre su salud y grado de satisfacción.
- Seguridad: atención libre de riesgos.
- Oportunidad: disponibilidad de atención cuando se necesita.

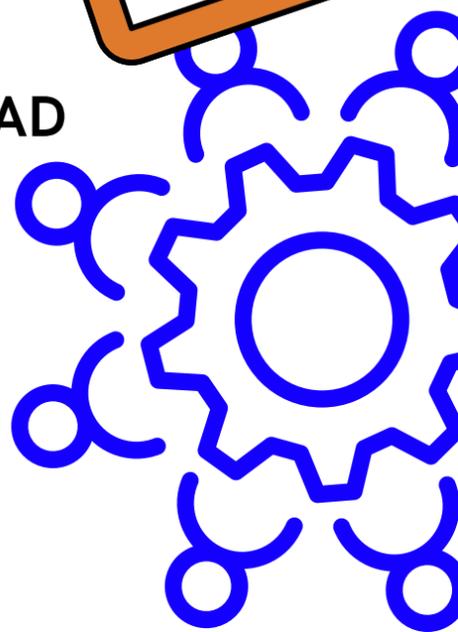
LA MEJORA CONTINUA DEMING

El Ciclo PDCA es la metodología más utilizada para implementar la mejora continua. Es conocido también como el Círculo de Deming, ya que fue desarrollado por Edwards Deming. Este ciclo consta de cuatro etapas cíclicas que se repiten continuamente para mejorar la calidad, disminuir fallos, aumentar la eficacia y eficiencia y prevenir riesgos. Las cuatro etapas son:

1. Planificar
2. Hacer
3. Verificar
4. Actuar

CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD

El enfoque de calidad exige un cambio radical en la mentalidad de las personas y en la cultura empresarial, promoviendo una gestión participativa y una revalorización del personal, conceptos ausentes en la administración tradicional. Se debe adoptar una mentalidad de cero defectos, eliminando el desperdicio y las actividades que no aportan valor, sin perseguir a los empleados por cometer errores, sino fomentando la conciencia de no equivocarse.



LA GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO FUNCIÓN ESPECIALIZADA Y PROFESIONALIZADA

La Gestión de la Calidad no solo es un sistema de dirección o filosofía organizacional, sino también una función específica dentro de la gestión, comparable a áreas como finanzas, producción o marketing. Según la norma ISO 8402 y la ISO 9001:2000, la gestión de la calidad es una disciplina clave dentro de la gestión general de la empresa.

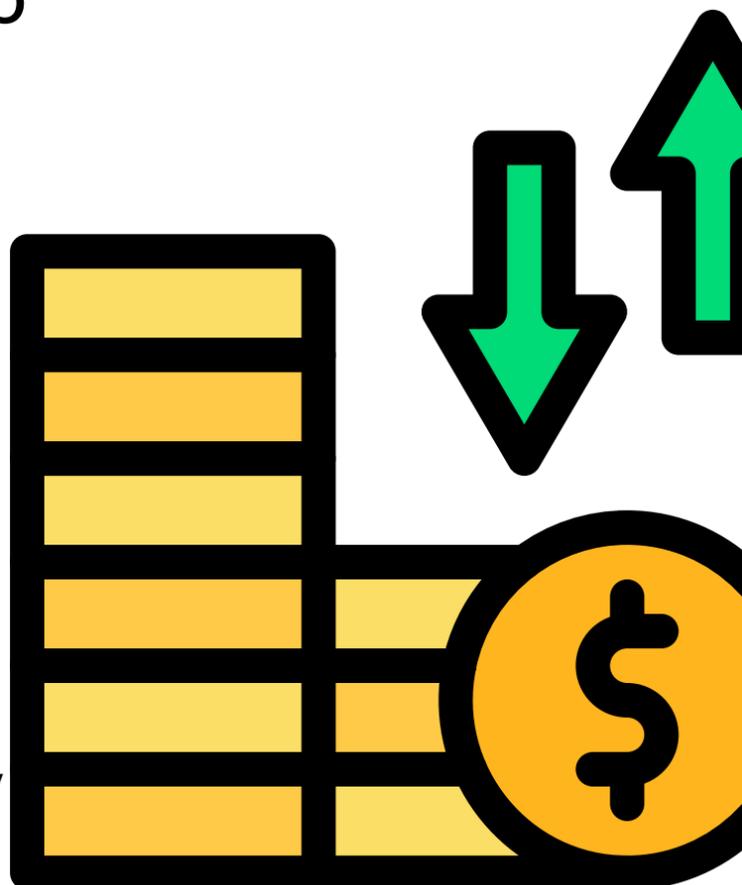
La Gestión de la Calidad se ha convertido en un área de especialización gerencial y técnica, lo que ha dado lugar a la formación de profesionales especializados en el área. Estos expertos pueden ser directores de sistemas de gestión de calidad, auditores, especialistas en diseño de procesos, estadísticos, o especialistas en servicio al cliente, entre otros.



LOS COSTOS DE CALIDAD Y NO CALIDAD

El concepto de costo de la no calidad fue introducido por Juran para señalar los altos costos que una empresa incurre al tener que rehacer productos defectuosos. Esto no solo detiene el flujo del proceso, sino que también genera costos indirectos, como el pago adicional de mano de obra y el uso de recursos como plantas y maquinaria.

Además, hay costos ocultos como desmotivación del personal y estrés por tener que repetir tareas. No cumplir con los plazos de entrega también afecta la imagen y credibilidad de la empresa.



(N.d.). Com.Mx. Retrieved March 29, 2025, from <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cce1b-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>