



Alumna: Miriam Alejandra García Alfonzo.

Maestro: Luz Elena Cervantes Monroy.

Materia: Calidad en los servicios.

Trabajo: Súper nota.

Grado: LN 8°

Grupo: A

Comitán de Domínguez, Chiapas, a 24 de Enero del 2025.

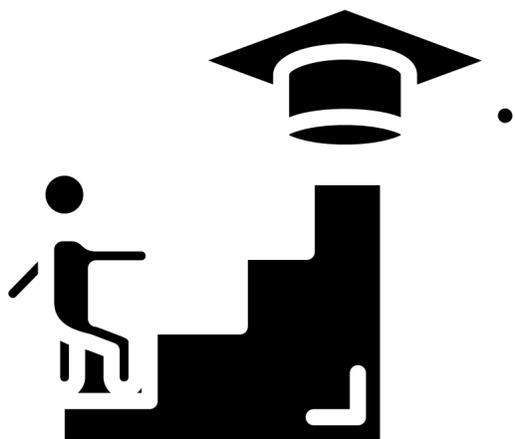
UNIDAD I

GESTION DE CALIDAD

1.1 CONTEXTO LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Historia

- Desde la Edad Media, la calidad era crucial. Artesanos eran sancionados por productos defectuosos.
- En el siglo XX, la producción en masa impulsó métodos para aumentar eficiencia (Taylorismo).
- Walter Shewhart introdujo el control estadístico de la calidad en 1931.



Evolución

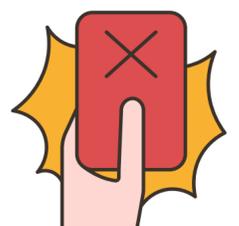
Japón adoptó los principios modernos de calidad tras la Segunda Guerra Mundial, destacando en industrias.

1.2 BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Años 70's
Auge de la calidad por crisis económica y competencia japonesa.

Normas y modelos
ISO 9000 y EFQM impulsaron la calidad globalment.

Satisfacción del cliente, mejora continu, y trabajo en equipo.



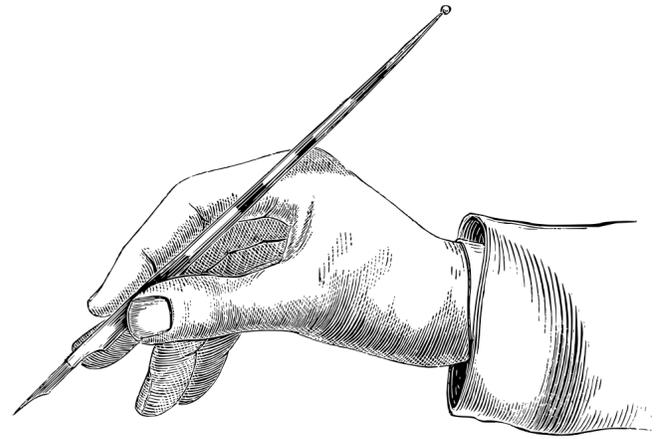
UNIDAD I

GESTIÓN DE CALIDAD

1.3 FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Actores clave

- **Deming:** Ciclo PDCA y mejora continua.
- **Juran:** planificación, control y mejora de calidad.
- **Crosby:** Cero defectos, prevención sobre inspección.
- **Ishikawa:** Diagrama de Causa-Efecto y participación total.



MODELO DE JURAN

Enfoque: planificación, control y mejora de procesos para cumplir necesidades.



MODELO ISHIKAWA

Control total de la calidad: trabajo en equipo y herramientas estadísticas.



PHILIP B. CROSBY

Principios: Cero defectos, prevención y mejora permanente.



UNIDAD I

GESTIÓN DE CALIDAD

1.4 CONCEPTO DE CALIDAD

Objetiva

Medible técnicamente.



Subjetiva

Basada en percepción del cliente.



Dinámica

Mejora continua para adaptarse a cambios..



Interna y externa

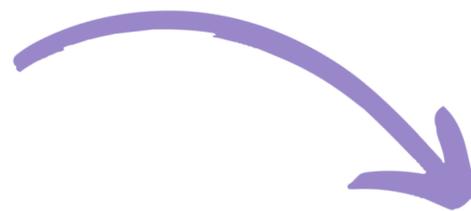
Eficiencia operativas vs satisfacción del cliente.



1.5 CALIDAD EN SALUD

Definición

Atención que maximiza el bienestar del paciente (Donabedian).



- Trato humano
- Servicios médicos
- Recursos adecuados



BIBLIOGRAFÍA

Universidad del sureste (2025). Antología de Calidad en los servicios (pp 10-41). pdf
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cce1b-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>