

**Nombre de alumno: Diana Isabel
García Guillén.**

**Nombre del profesor: Luz Elena
Cervantes Monroy.**

Nombre del trabajo: Super nota.

PASIÓN POR EDUCAR

Materia: Calidad en los servicios.

Grado: 8°

Grupo: A

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Gestión de calidad

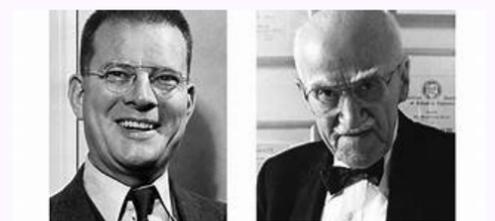
Contexto actual de la gestión de calidad

- Revolución industrial: La producción en serie en el siglo XX impulsó la necesidad de estándares de calidad.
- Actualidad: La calidad es un factor clave de diferenciación en un mercado competitivo, centrado en la satisfacción del cliente.



Desarrollo de la gestión de calidad

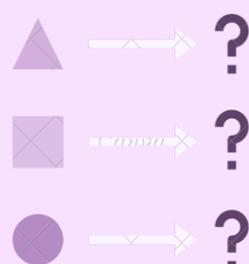
- Década de 1930: Walter Shewhart introduce el control estadístico de calidad, utilizando herramientas como gráficos de control.
- Segunda Guerra Mundial: Japón adopta enfoques de calidad de expertos como Deming y Juran, logrando avances significativos.
- Década de 1980: Los países occidentales adoptan la gestión de calidad total (TQM), con normas como ISO 9000 para estandarización global.



Filosofía sobre la gestión de calidad.

Actores clave en la historia de la calidad:

- Iniciadores del movimiento por la calidad:
 - Walter Shewhart: Introdujo el control estadístico de procesos.
 - W. Edwards Deming: Enfatizó la mejora continua y la participación del personal.
 - Joseph Juran: Desarrolló el concepto de la "trilogía de la calidad".
 - Philip B. Crosby: Introdujo el concepto de "Cero defectos".
 - Kaoru Ishikawa: Introdujo los círculos de calidad y herramientas como el diagrama de causa-efecto.



Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran:



Trilogía de la calidad:

1. Planificación de la calidad: Identificación de necesidades del cliente.
2. Control de calidad: Seguimiento para asegurar el cumplimiento.
3. Mejora continua: Optimización de procesos para reducir defectos.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Gestión de calidad

Philip B. Crosby – Filosofía de "Cero defectos":

- Enfatiza que la calidad es cumplir con los requisitos desde la primera vez.
- Plantea los 14 pasos de la mejora de calidad, como:
-
- Compromiso de la dirección.
- Capacitación del personal.
- Análisis de costos de la no calidad.



Modelo de control total de la calidad de Ishikawa:

- Introdujo herramientas como el diagrama de espina de pescado, para identificar causas de problemas.
- Enfatiza la participación de todos los empleados.
- Círculos de calidad para la mejora continua.



Conceptos de calidad.



- Calidad objetiva: Medible mediante estándares técnicos.
- Calidad subjetiva: Basada en la percepción del cliente.
- Mejora continua: La calidad no es estática; debe evolucionar constantemente.
- Calidad como ventaja competitiva: Diferenciación en el mercado a través de productos y servicios de alta calidad.

Calidad en salud

- Aplicación de modelos de calidad en hospitales y centros de salud.
- Evaluación de calidad a través de certificaciones (ISO 9001 en salud).
- Importancia del trato al paciente y la satisfacción del usuario.
- Principales desafíos: exceso de demanda, deficiencia de recursos y tiempos de espera prolongados.



Bibliografía

Universidad del Sureste. (2025). Antología calidad en los servicios.