



Nombre de la universidad:

Universidad del sureste UDS

Nombre de la alumna:

Yadira Guadalupe Morales Ramírez

Nombre de la profesora:

Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre del trabajo:

Súper nota de calidad en los servicios

Materia:

Calidad en los servicios

Grado:

Octavo cuatrimestre

Grupo:

A

GESTIÓN DE CALIDAD



Frederick W. Taylor (1856-1915), desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción

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



A raíz del final de la segunda guerra mundial, los japoneses se interesan por las ideas de Shewart, Deming, Juran de la calidad moderna



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



Las quejas y reclamaciones siempre suponen algún grado de insatisfacción del cliente

BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La elaboración de las normas sobre aseguramiento de la calidad y los modelos de excelencia, que han servido de base a los premios de calidad



La calidad se alcanza con el máximo esfuerzo, trabajando al máximo

La Gestión de la Calidad es estadística



La Gestión de la Calidad equivale a la certificación

La Gestión de la Calidad es innecesaria en empresas de servicios



FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional

La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas en la Gestión de la Calidad



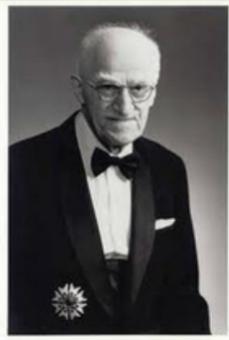
EL MODELO DEMING PRIZE
Nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón



Criterios de evaluación de Deming prize



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



2. El control de la calidad

3. La mejora de la calidad



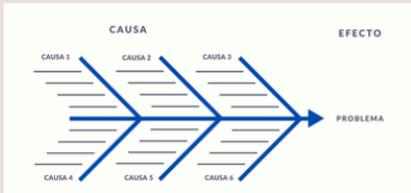
PHILIP B. CROSBY
La calidad es conformidad con los requerimientos

Mejoramiento de la calidad de Crosby



El Control de la Calidad Total (TQC) es un concepto que permite ver a una organización como un sistema interrelacionado

Kaoru ishikawa



El Diagrama de Ishikawa

CONCEPTO DE CALIDAD

Calidad objetiva y calidad subjetiva



Calidad interna y calidad externa

CALIDAD EN SALUD

La calidad en la atención médica es 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



En el código de Hammurabi se mencionaban aspectos relacionados con la calidad en la práctica médica

En la cultura china la práctica médica era enseñada en institutos especiales con validez de estudios



Personal de salud

BIBLIOGRAFÍA.

- Antología de la Universidad Del Sureste (UDS) del año 2024
De Calidad de los servicios
- <https://sl.bing.net/br4SdEsCwlS>
- <https://images.app.goo.gl/giMUu9ioWYNL4Gmo7>
- <https://images.app.goo.gl/av2EdzF45912wLpf8>
- <https://sl.bing.net/dm4f5TCgLSu>
- <https://sl.bing.net/iCSN3DWCHWC>
- <https://sl.bing.net/ic13NqdQgpM>
- <https://sl.bing.net/fh5Vo52SD8K>
- <https://sl.bing.net/kuupe0Pf0IE>
- <https://sl.bing.net/iKD5mqGprJ6>
- <https://images.app.goo.gl/akgPQ8fg2qiuW5a8>
- <https://images.app.goo.gl/KLKjjwVf2M1G5yWh8>
- <https://images.app.goo.gl/GTkA4bSsTRsanCBe9>
- <https://sl.bing.net/hLKHKiEF9cO>
- <https://images.app.goo.gl/EJsUi3qQ2osfT5tE8>
- <https://sl.bing.net/d6vm63JY31o>
- <https://images.app.goo.gl/ePgaiG152tAeQEEU8>
- <https://images.app.goo.gl/wjxuKqFRgt1Yqzvy8>
- <https://images.app.goo.gl/vshQGHHSwHMRFk1J7>
- <https://sl.bing.net/UZwDAe9twi>
- <https://images.app.goo.gl/SzrgG1Mc3fMHyubi7>
- <https://sl.bing.net/iKE2GmfVRuK>
- <https://images.app.goo.gl/Ui34WxSaqduh7H9UA>
- <https://images.app.goo.gl/UdwEtrHG854ftSY7A>
- <https://sl.bing.net/gdlXggbmUr6>
- <https://sl.bing.net/IQ1gPQHSSW>
- <https://sl.bing.net/caETwuHRdBY>