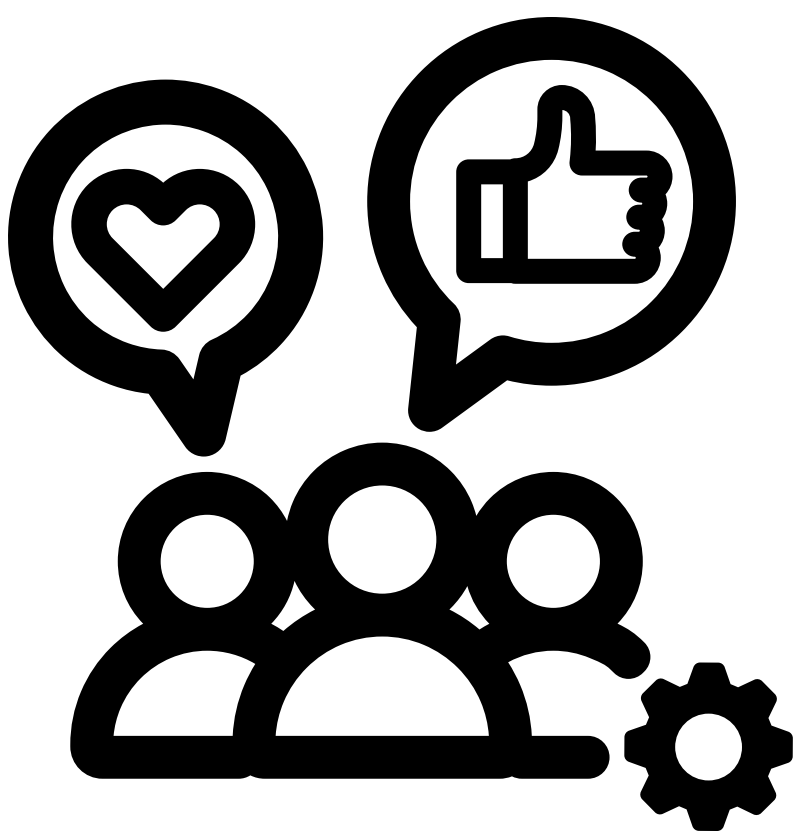




# CALIDAD EN LOS SERVICIOS.



Profesor: Luz Elena Cervantes Monroy.

Alumna: Jimena Maldonado Marín.

Super nota.

Unidad I.

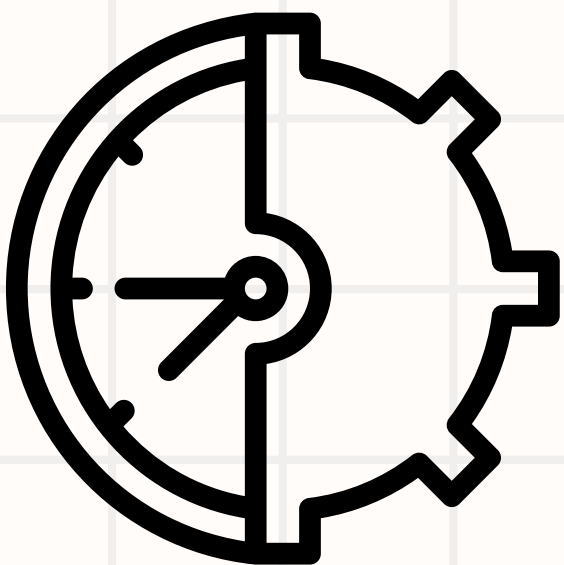
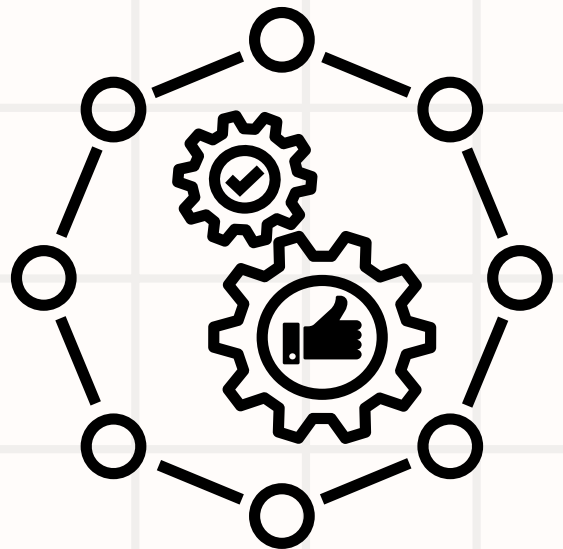
8° cuatrimestre de nutrición.

Fecha: Enero del 2025.

# GESTIÓN DE CALIDAD.

## 1.1 CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

En el servicio lo importante es la calidad de servicio percibida por el cliente que puede desagregarse en diferentes dimensiones, de manera que se haga un concepto más operativo para la organización.

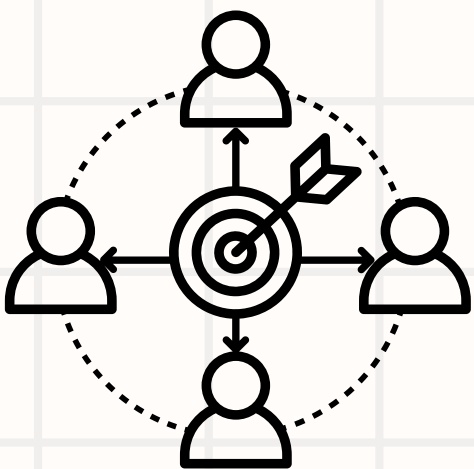
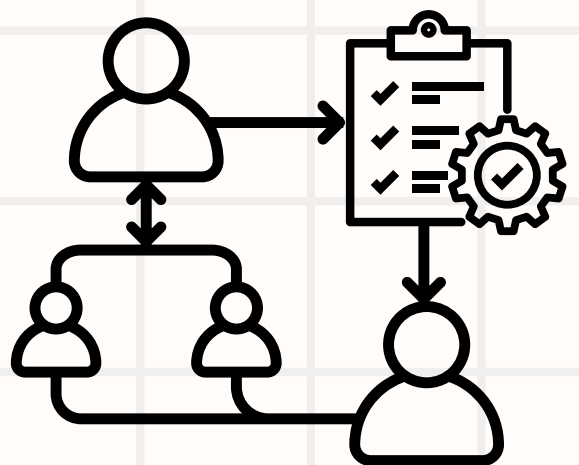


## 1.2 BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El concepto de calidad ha evolucionado de forma importante durante el siglo XX, hasta formar un cuerpo de conocimiento importante, de la mano de una serie de actores nacionales e internacionales.

## 1.2 BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las primeras aportaciones estaban orientadas básicamente a la aplicación de técnicas estadísticas para la inspección y el control de los productos y procesos industriales, que luego se completaron con sistemas de aseguramiento.



## 1.3 FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos.

### 1.3.1

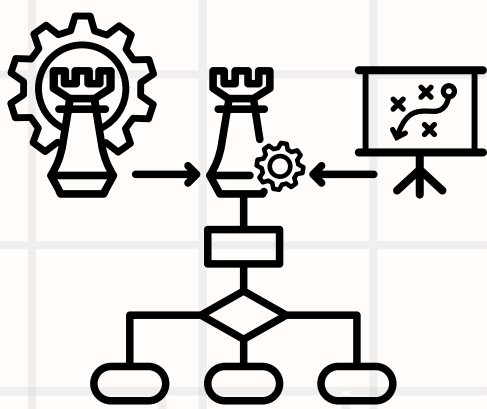
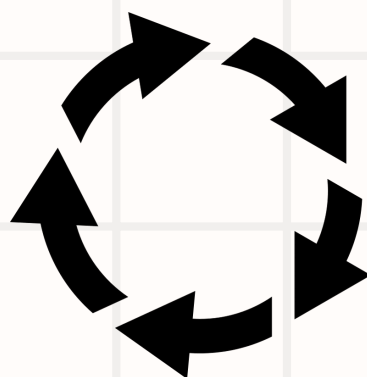
El movimiento internacional por la calidad aglutina el estudio y el trabajo de un amplio número de agentes económicos y sociales, que han laborado en común para construir los principios, prácticas y técnicas.



# GESTIÓN DE CALIDAD.

## 1.3.1.1 EL MODELO DEMING PRIZ

Nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón. Se pretende que cada organización realice una autoevaluación, comprenda su situación actual, establezca sus propios retos y objetivos.



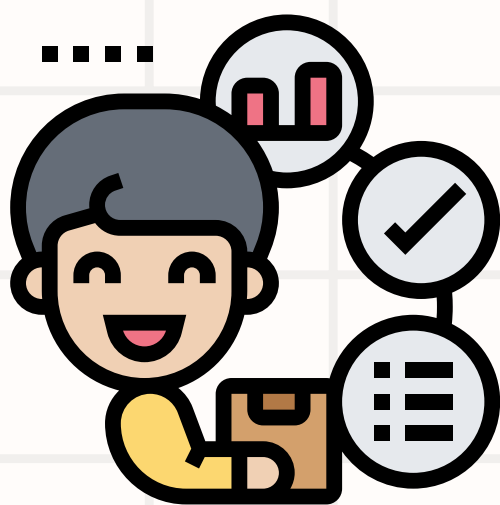
## 1.3.1.2 MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

El modelo de Juran propone tres etapas para realizar la gestión para la calidad:

- Planificación de calidad.
- Control de calidad.
- Mejora de calidad.

## 1.3.1.3 Y 1.3.1.4

El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores. Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.



## 1.4 CONCEPTO DE CALIDAD.

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.

## 1.5 CALIDAD EN SALUD

La calidad en los servicios de salud debe cubrir todos los aspectos desde el trato que proporciona el personal administrativo, de apoyo y vigilancia al paciente y a sus familiares.



# **BIBLIOGRAFÍA.**

Universidad del sureste (UDS),  
antología para calidad de los servicios  
(2025)