



Alumnos:

María Daniela Gordillo Pinto

Nombre del profesor:

Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre del trabajo:

Súper nota Unidad 1

Materia:

Calidad en los servicios

Grado:

8° cuatrimestre

Grupo:

Único

Comitán de Domínguez Chiapas a 25 de noviembre de 2025.

GESTION DE CALIDAD

Contexto actual

La calidad ha sido importante desde la Edad Media. En el siglo XX, el Taylorismo y las ideas de Shewart impulsaron la gestión de calidad moderna, adoptada por Japón. Hoy, se enfoca en la satisfacción del cliente y la gestión de quejas, con normativas como ISO 9000.



Pintura

Desarrollo de la gestión de calidad

La gestión de la calidad, impulsada por el éxito japonés en los años 70, se expandió a diversos sectores y se consolidó como clave para la competitividad global y la mejora organizativa.



Música

Filosofía sobre la gestión de calidad

El movimiento por la calidad, iniciado en EE.UU. y adoptado por Japón, se globalizó en las décadas siguientes, siendo clave para la competitividad de las empresas a nivel mundial. Este movimiento se ha adaptado a diversas culturas y desafíos internacionales.



Foto

Concepto de calidad

La calidad se define por mediciones objetivas y percepciones subjetivas, y puede ser estática o dinámica. En las organizaciones, abarca la eficiencia interna y la satisfacción externa del cliente. En salud, su objetivo es satisfacer las necesidades del usuario mediante una gestión eficaz.



Bailarina

Calidad en salud

La calidad en salud busca maximizar el bienestar del paciente, considerando diversos factores como los recursos y la gestión. En México, a pesar de los esfuerzos, persisten problemas en los servicios de salud. El "hexágono de la calidad" identifica componentes esenciales para una atención adecuada.



Escultura

REFERENCIAS
UNIVERSIDAD DEL SURESTE. (2025). ANTOLOGÍA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS