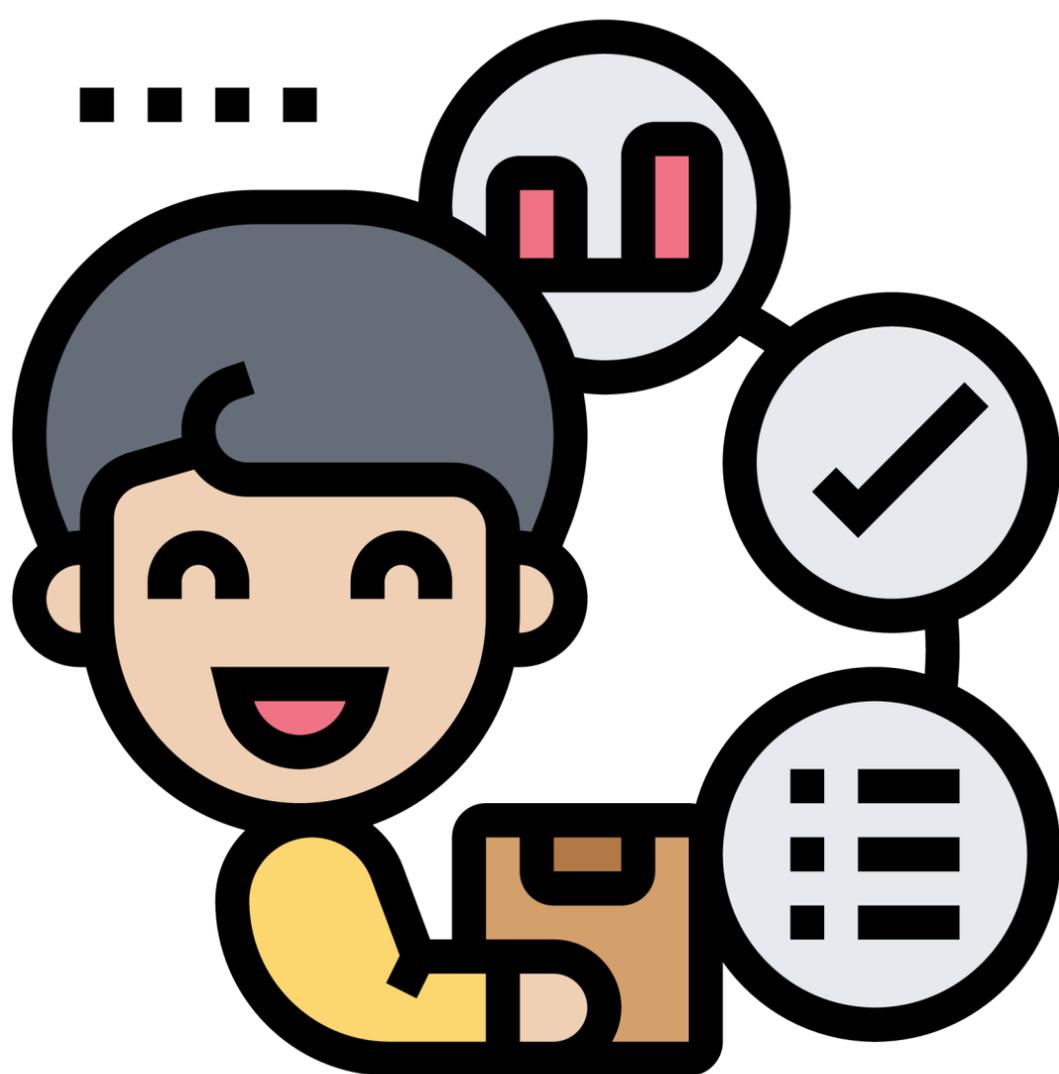


CALIDAD EN LOS SERVICIOS



GESTIÓN DE CALIDAD



CONTEXTO LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- La preocupación por la calidad existe desde la Edad Media, aunque fue en el siglo XX cuando se desarrollaron teorías modernas como el Taylorismo y los trabajos de Shewart.
- La gestión de la calidad en servicios se basa en la percepción del cliente y es diferente a la de productos, requiriendo modelos específicos para medirla.
- Las empresas valoran las quejas de los clientes como una herramienta para mejorar la calidad y aumentar la satisfacción.

BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- La crisis de los años 70 y el éxito japonés impulsaron el interés por la calidad en las empresas occidentales, enfocándose en la satisfacción del cliente y la mejora continua.
- La Gestión de la Calidad Total (GCT) y las normas de calidad se difundieron en los años 80, afectando tanto a la industria como a los servicios públicos.
- Mitos sobre calidad: Existen ideas erróneas sobre la calidad, como que solo se logra con inspección o esfuerzo máximo, lo que genera confusión en su aplicación.



FILOSOFÍA SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- El movimiento por la calidad es ahora internacional, habiendo comenzado en Estados Unidos y expandido a Japón en las décadas de 1940-50, y regresado a Occidente mejorado en los años 70.
- reado en 1951, el Deming Prize ha sido clave en el desarrollo de la gestión de la calidad en Japón. Su objetivo es premiar a las empresas que contribuyen significativamente a la mejora de la calidad.
- El modelo de **Juran** propone tres etapas para realizar la gestión para la calidad: 1. La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes

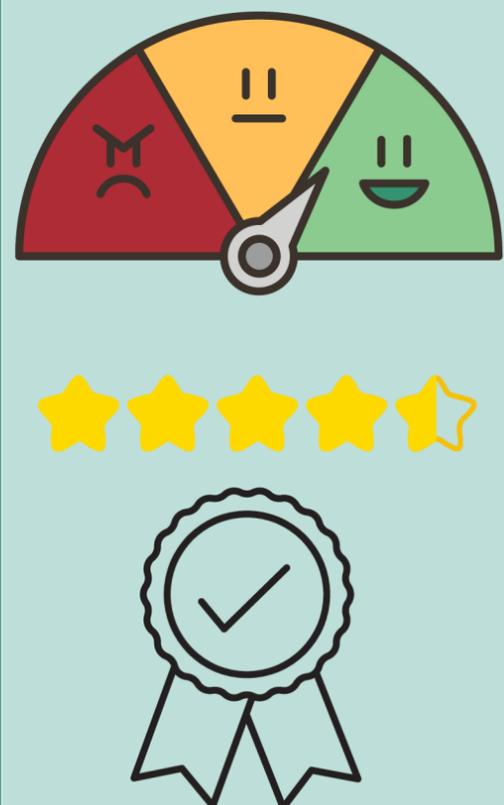


- PHILIP B. CROSBY: e asociado con la idea de "cero defectos" que él creó en 1961. Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad
- KAORU ISHIKAWA: El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores

El Diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de causa-efecto

CONCEPTO DE CALIDAD

- Calidad objetiva y subjetiva: La calidad objetiva se mide de manera cuantitativa y está asociada a atributos medibles como la excelencia técnica, mientras que la calidad subjetiva se basa en la percepción del cliente y su satisfacción, siendo cualitativa.
- Calidad estática y dinámica: La calidad no es un estado fijo, sino un concepto dinámico en constante evolución, influenciado por factores como la competencia y las cambiantes expectativas del cliente, lo que requiere un proceso de mejora continua.
- Calidad absoluta y relativa: La calidad absoluta se mide objetivamente según especificaciones fijas, mientras que la calidad relativa depende de la percepción del cliente, variando según sus expectativas y necesidades.
- Calidad interna y externa: La calidad interna se enfoca en la eficiencia y conformidad del producto dentro de la empresa, mientras que la calidad externa considera la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado, siendo clave para la efectividad organizacional.



CALIDAD EN SALUD

- Según Avendis Donabedian, la calidad médica busca maximizar el bienestar del paciente y debe evaluarse desde varias perspectivas, como usuarios, proveedores y autoridades.
- La calidad en los servicios de salud en México enfrenta problemas como la sobrecarga de usuarios, mal trato y falta de infraestructura adecuada.
- Historia de la calidad en medicina: La calidad médica ha evolucionado desde el Código de Hammurabi hasta la creación de estándares internacionales de calidad, como la American College of Surgeons, que han influido globalmente.