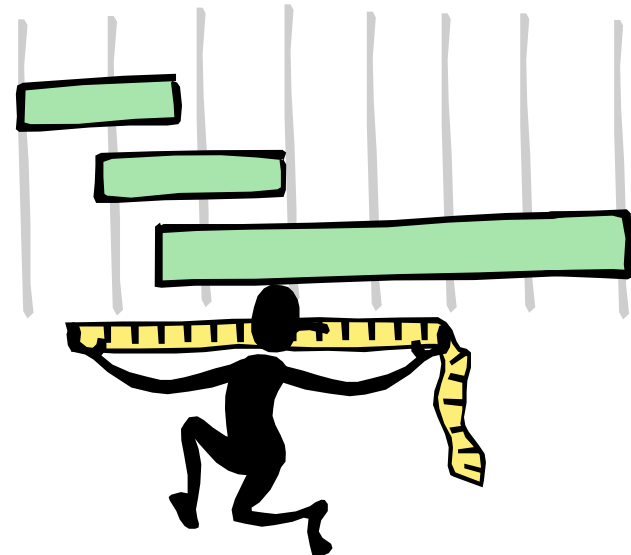


# Planificación, avalúo y calidad para los procesos de apoyo



Dr. Omell Pagán Parés  
UPRM  
2004



---

# Enlace entre calidad total y planificación

- La calidad total es:
    - El mecanismo de implantación del plan estratégico.
    - Es el mecanismo de evaluación del progreso de implantación del plan.
    - Es el mecanismo de control y mejoramiento de los resultados.
    - Es el mecanismo de divulgación y celebración.
  - El plan Estratégico debe incluir la calidad como un asunto medular.
-

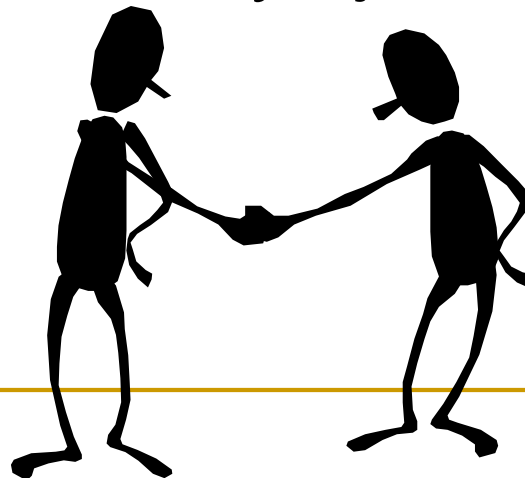
---

# Las C's de la Calidad

- Compromiso
  - Comunicación
  - Cooperación
  - Cariño
  - Colegiabilidad
  - Comunidad
  - Convivencia
  - Confiabilidad
  - Confianza
  - Constancia
  - Continuidad
  - Camaradería
  - Conocimiento
  - Colaboración
  - Congruencia
  - Creatividad
-

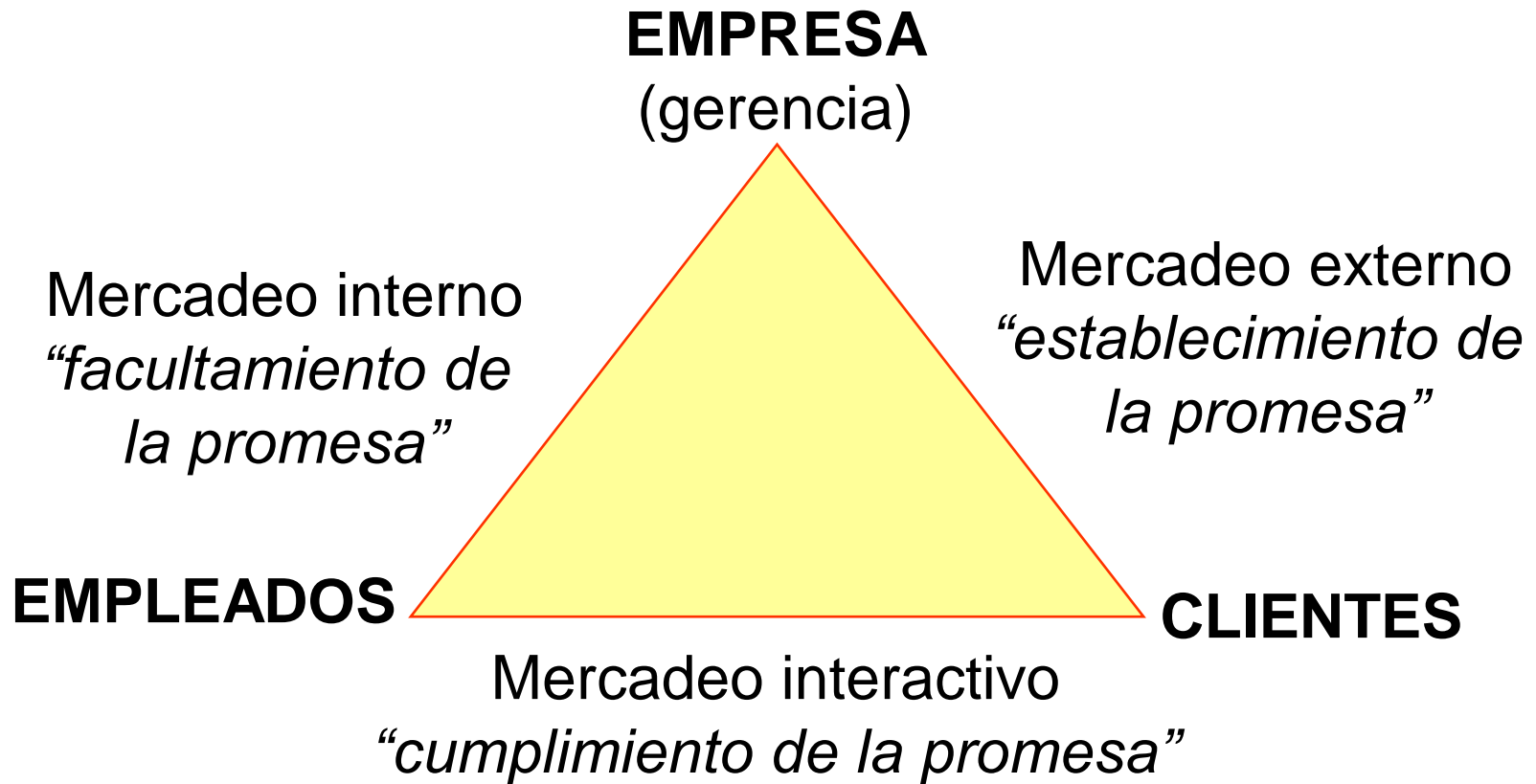
# SERVICIO

- Los servicios son transacciones que tienen lugar entre el donante (**proveedor del servicio**) y el receptor (**cliente**) en orden de producir un resultado que satisfaga al cliente.
- Las transacciones de un servicio son acciones, procesos y ejecuciones.



---

# TRIANGULO DEL MERCADDEO DE SERVICIOS



# MARCO DE UN SERVICIO EXTRAORDINARIO

Cultivar el liderazgo

Construir un sistema de información sobre la calidad del servicio

Crear una estrategia de servicio

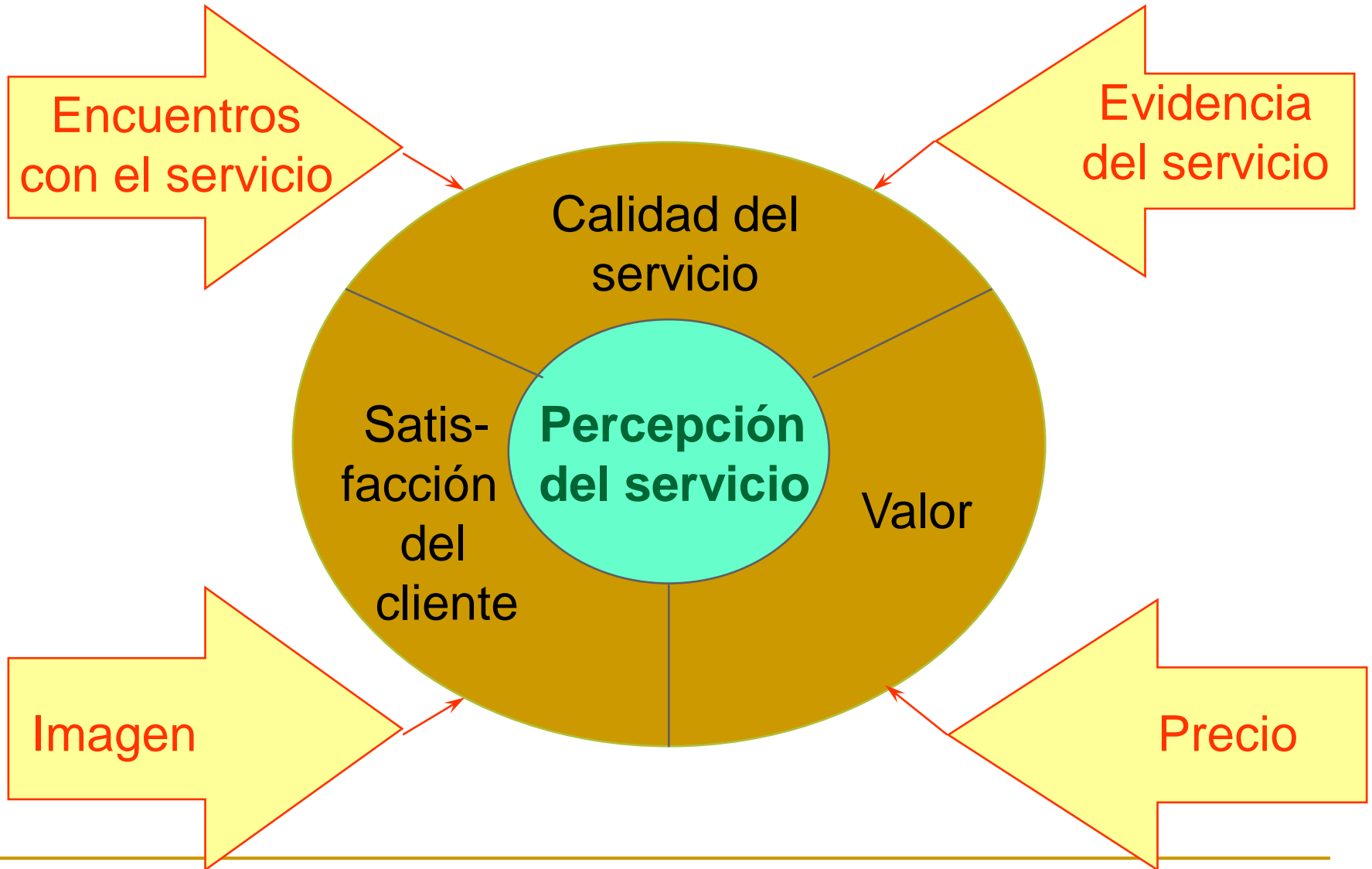
- Confiabilidad del servicio
- Sorpresa del servicio
- Recuperación del servicio
- Equidad del servicio

Implantar la estrategia de servicio por medio de la estructura

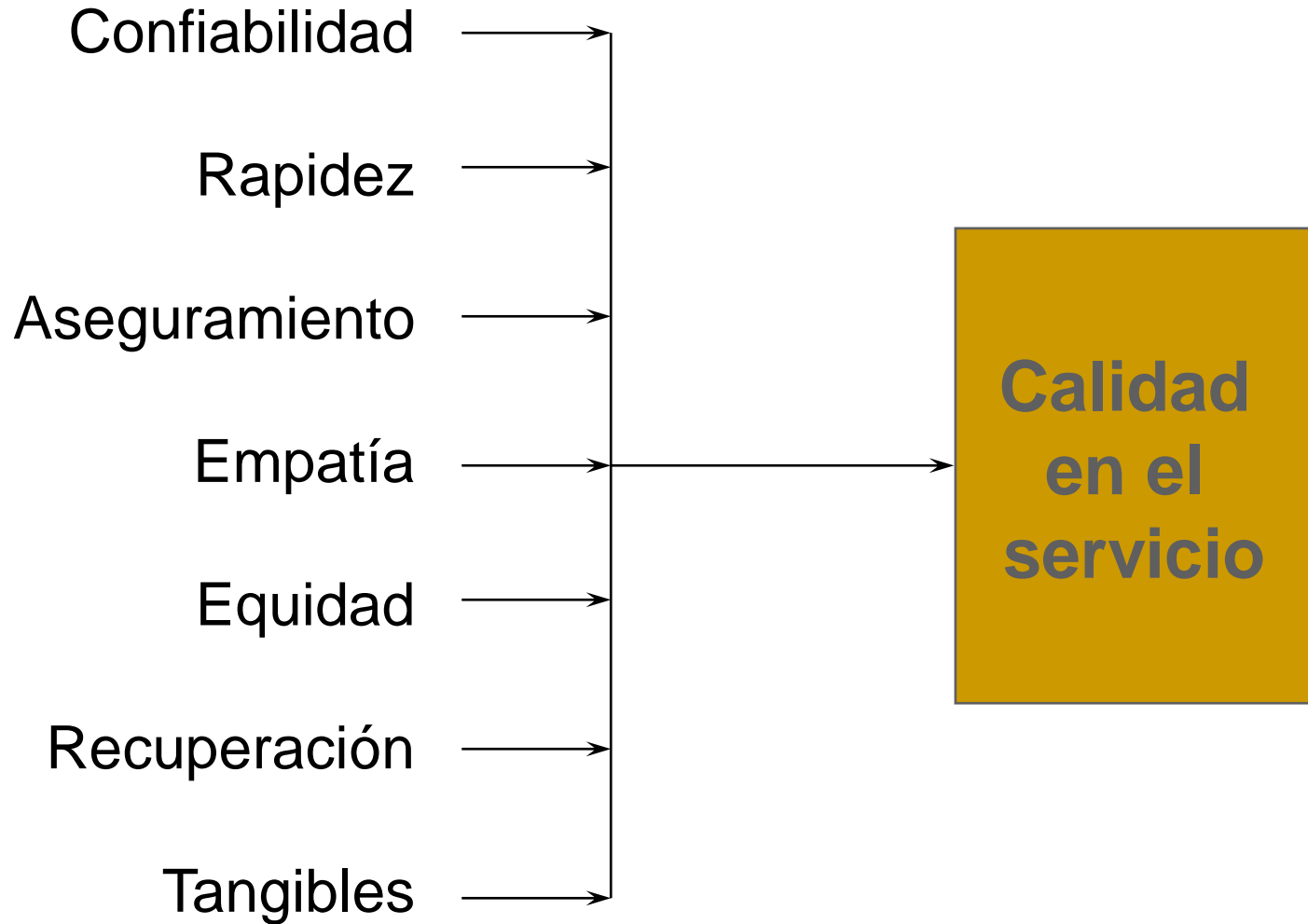
Implantar la estrategia de servicio por medio de la tecnología

Implantar la estrategia de servicio por medio de los empleados

# PERCEPCION DEL SERVICIO



# CALIDAD DEL SERVICIO





---

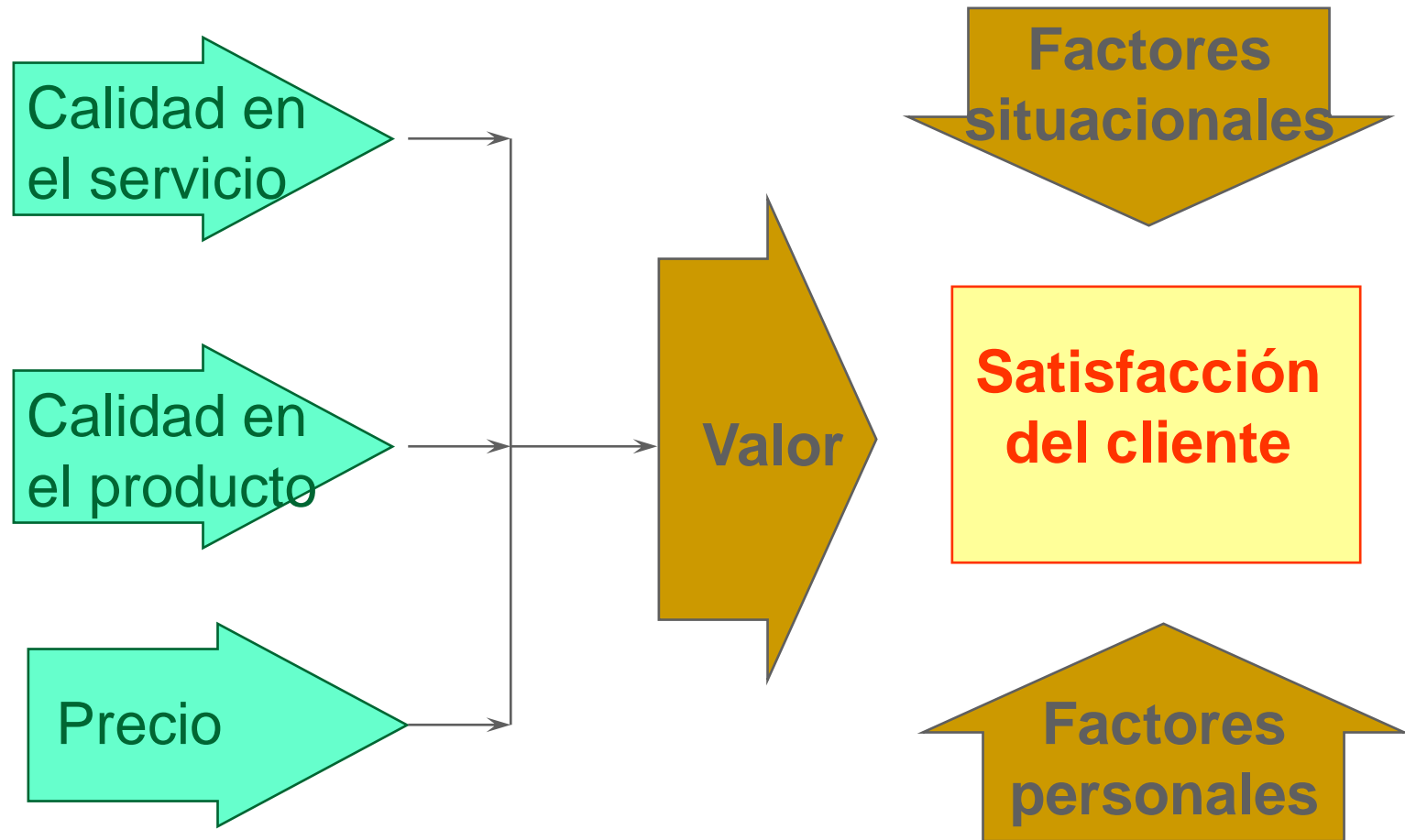
# VALOR

- El valor es la evaluación general del cliente de la utilidad del servicio basado en la percepción de que es recibido y que es dado.
- El valor está altamente ligado a las percepciones de los beneficios recibidos contra los costos en término de dinero, tiempo y esfuerzo.

$$\text{VALOR}=(\text{BENEFICIOS-SACRIFICIOS})*\text{RELACION}$$

---

# SATISFACCION DE LOS CLIENTES



---

# El concepto de calidad en el ámbito institucional

- Calidad es difícil de definir
    - P. B. Crosby (1979): acomodación a las exigencias de los clientes.
    - W. E. Deming (1981): contribución a la satisfacción de las necesidades de los clientes.
    - J. M. Juran (1988): adecuación para el uso del producto o servicio
-

---

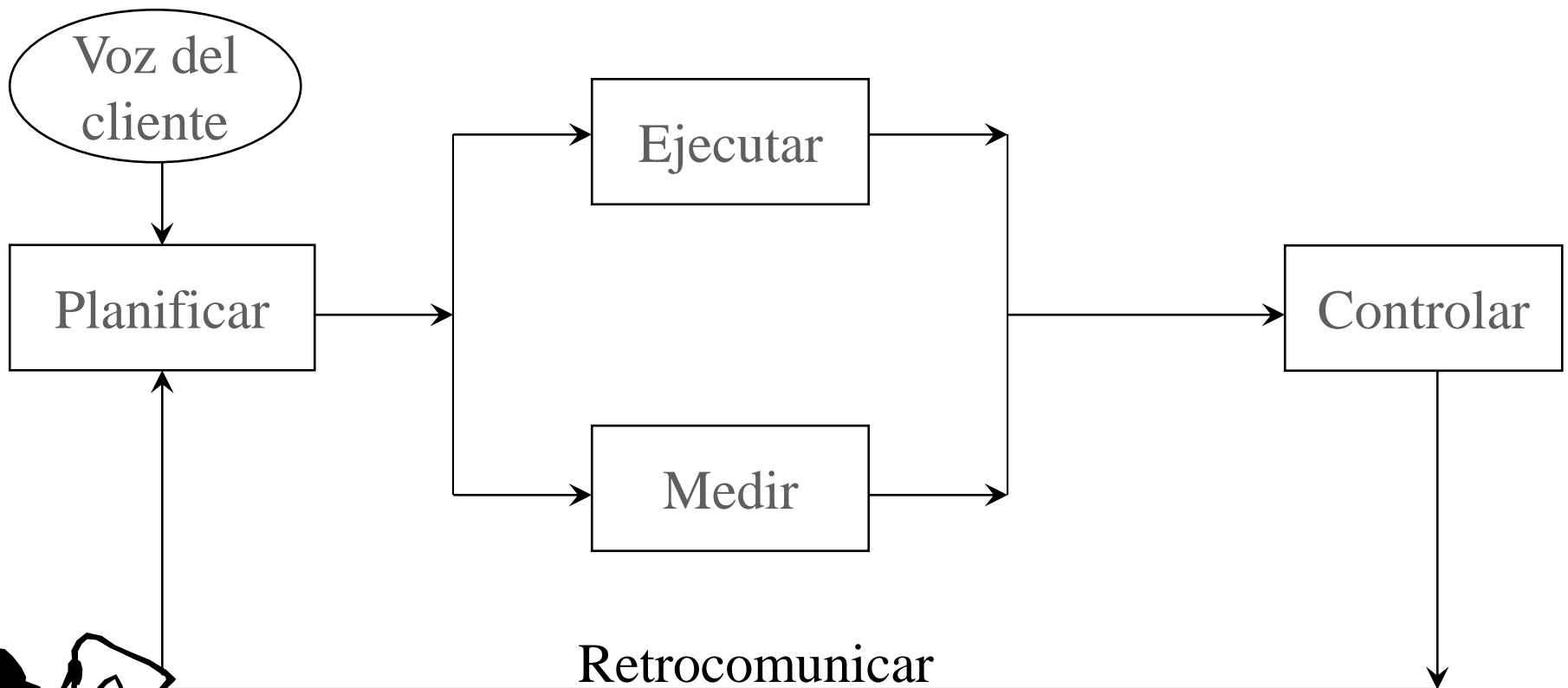
# Evolución del término de la calidad en las instituciones

- *Primera fase: Calidad del servicio*
  - *Segunda fase: Participación de los trabajadores*
  - *Tercera fase: Satisfacción al cliente*
-

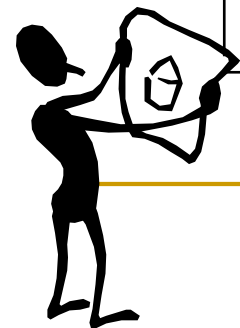
# Modelos de estimación de la calidad de una Institución

- El desarrollo de planteamientos organizativos para la potenciación de la calidad en las organizaciones productoras de bienes o servicios ha dado origen al diseño de diferentes modelos.
- Con ellos se pretende estimar o valorar en qué grado la organización en cuestión alcanza el nivel de calidad acorde con el modelo aplicado.

# PROCESO DE PLANIFICACION



Ciclo cerrado de mejoramiento continuo a partir de las necesidades de los clientes



---

# PRINCIPIO BASICO DE LA CALIDAD TOTAL

Four decorative fireworks are arranged around the central text. On the left, a blue firework and a red firework are positioned above the text. On the right, another blue firework and another red firework are positioned above the text. Each firework has a thin, curved tail leading to its starburst head.

**“Dedicación total al cliente”**

*Crampa 1992*

Cuáles son las verdaderas necesidades del cliente y cómo éstas integran con el plan estratégico.

---

---

# EVALUAR LA SATISFACCION

- Medir la satisfacción del cliente con la ejecución del servicio.
  - Medir la satisfacción relativa a las expectativas del cliente.
  - Medir la satisfacción relativa a la competencia.
-



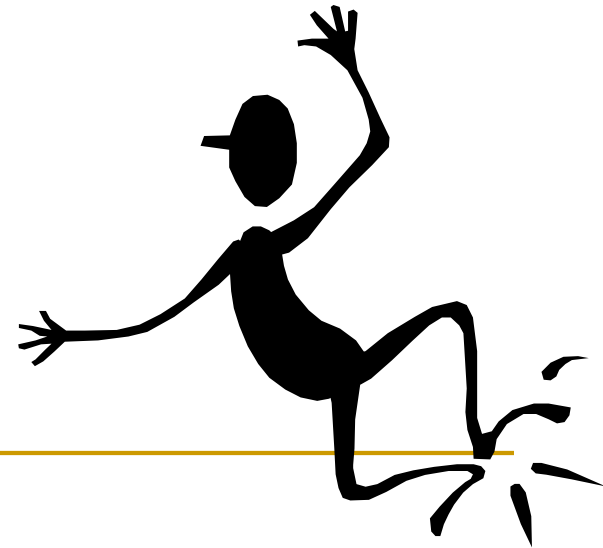
---

# PROGRAMA DE CALIDAD EN EL SERVICIO

- ① Diseñar las especificaciones del servicio.
  - ② Establecer los puntos de control en el proceso.
  - ③ Controlar los procesos.
  - ④ Diseñar el sistema de identificación y corrección de errores.
  - ⑤ Recolectar los datos estadísticos.
  - ⑥ Corregir los procesos.
  - ⑦ Retrocomunicar los hallazgos.
  - ⑧ Mejorar la calidad.
-

# Desarrollo de métricas

Las métricas son un conjunto de medidas numéricas de los indicadores de ejecución que nos aseguran la **satisfacción del cliente.**

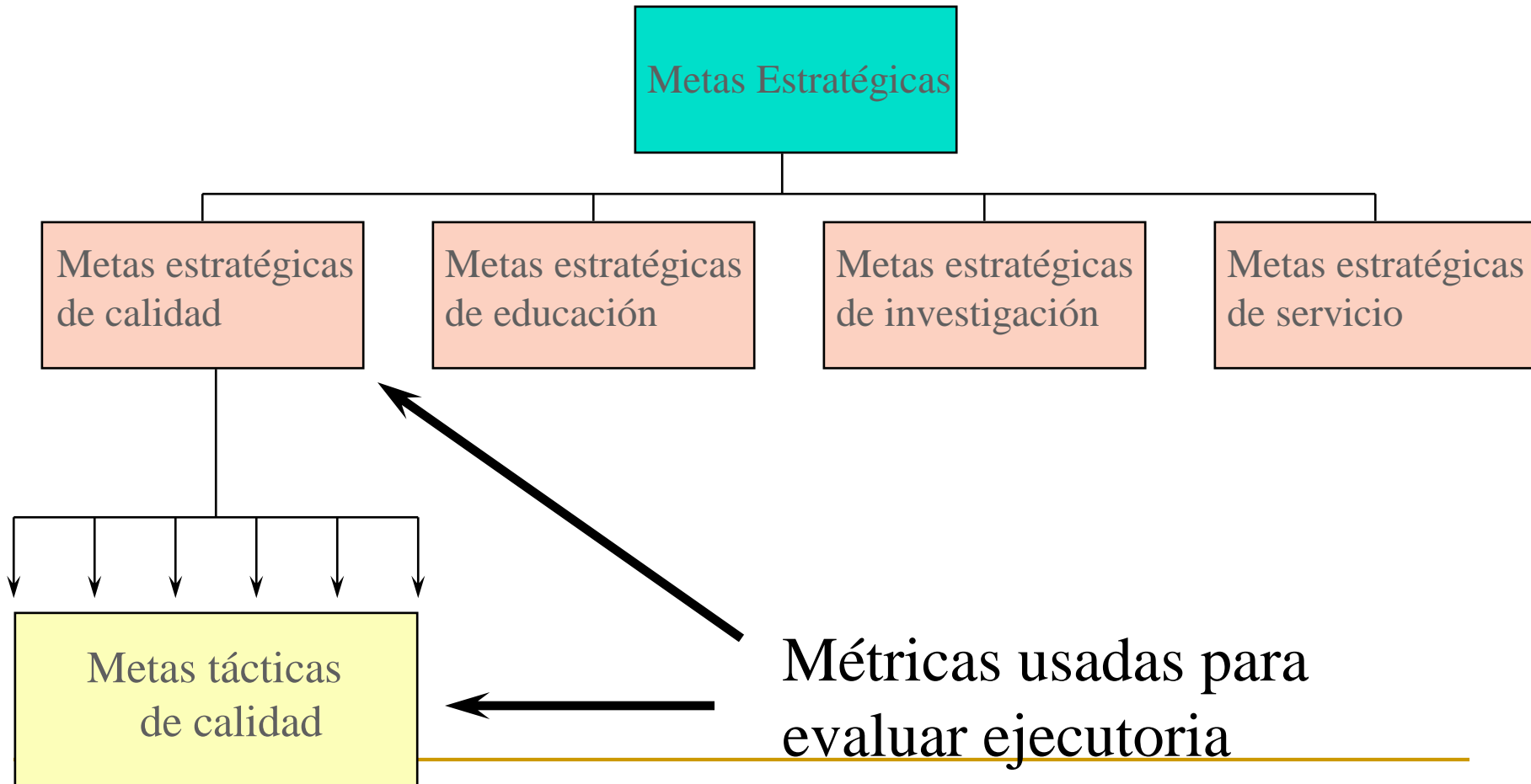


---

# Desarrollo del sistema de medición

- El significado de la métrica debe ser estandarizado.
  - Los datos deben ser relevantes al proceso de toma de decisiones.
  - La información provista debe tener utilidad sobre todo en el proceso de mejoramiento.
  - Debe ser fácil de ejecutar.
  - Debe proveer base para la intercomparación y fácil de traducir a estándares externos.
-

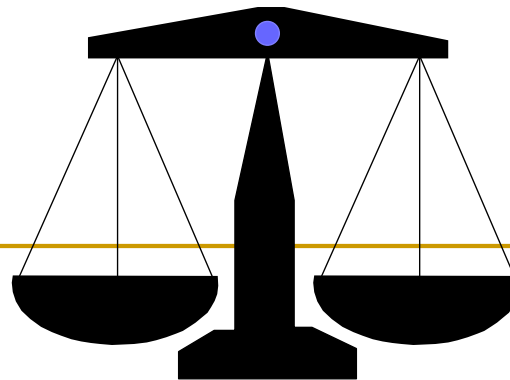
# Métricas de metas estratégicas y tácticas



# Marcador balanceado

Las métricas deben incluir todos los aspectos necesarios para la supervivencia de la organización:

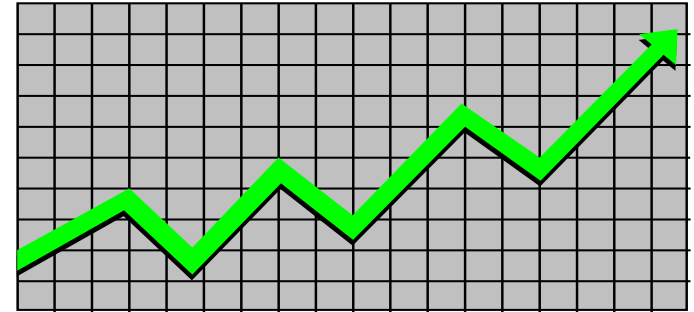
- Financieros
- Operacionales (procesos internos del negocio)
- Aprendizaje y crecimiento
- Clientes



# MEDICION DE LA EJECUCION

- Selección de indicadores claves:

- tiempo
- costo
- calidad
- satisfacción de los clientes.



- Desarrollo de métricas apropiadas.

- Medición, revisión y control.

- Las revisiones de calidad deben ser llevadas a cabo en conjunto con las revisiones regulares de otras metas estratégicas.

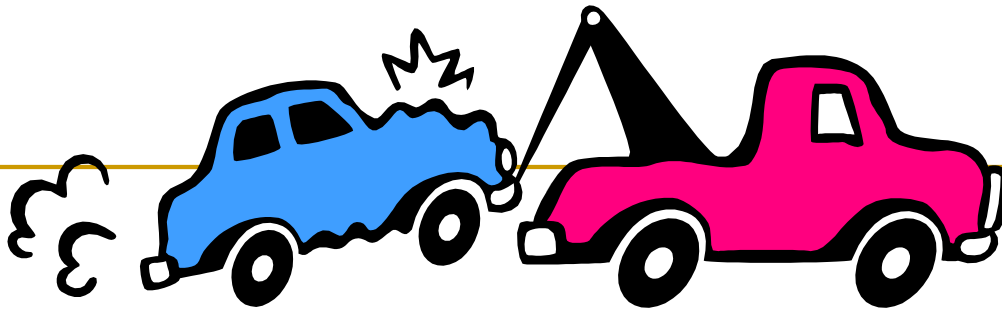
---

# Definiciones

- **Área de avalúo:** una de las áreas generales de avalúo según nuestro modelo
  - **Objeto de avalúo:** un aspecto particular del área de avalúo
  - **Característica de calidad:** atributo especial que valoramos en el objeto de avalúo
  - **Indicador:** medida cuantitativa o cualitativa del alcance de la característica de la calidad en el objeto de avalúo
-

# Ejemplo 1

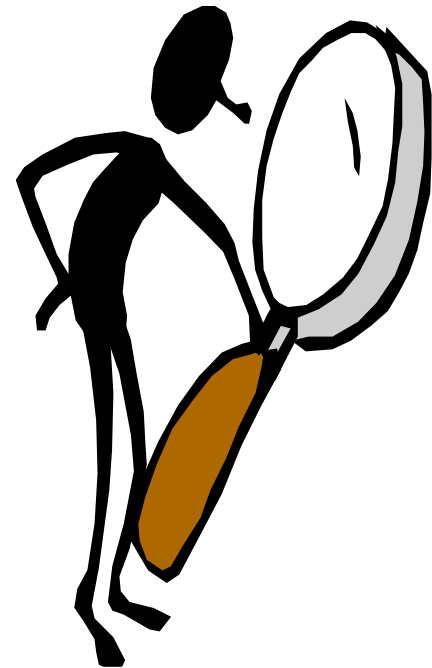
- **Área de avalúo:**
  - Automóvil
- **Objeto de avalúo:**
  - Eficiencia operacional
- **Característica de calidad:**
  - Rendimiento del combustible
- **Indicador:**
  - Millas por galón





# Ejemplo2

- **Área de avalúo:**
  - Currículo
- **Objeto de avalúo:**
  - Eficiencia educativa
- **Característica de calidad:**
  - Aprovechamiento del estudiante
- **Indicador:**
  - Por ciento que pasa la reválida de maestro





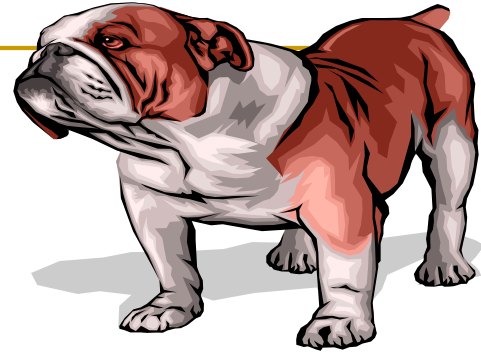
---

# Revisión del Plan Estratégico del Recinto Universitario de Mayagüez

---

Tradición, Compromiso, Diversidad, Excelencia,  
Liderazgo, e Innovación

# Agenda



1. Objetivos
  2. Procedimiento
  3. Visión
  4. Misión
  5. Valores
  6. Áreas críticas
  7. Responsabilidades
  8. Estrategias por áreas críticas
-

---

# Objetivos

- Actualizar el Plan Estratégico del RUM.
  - Alinear y estandarizar los planes estratégicos de los Decanatos y Departamentos.
  - Cumplir con las agencias reguladoras:
    - Middle States
    - Oficina del Contralor
    - Consejo de Educación Superior.
  - Fomentar una cultura de excelencia y el liderazgo a todos los niveles.
-

---

# Procedimiento

1. Leer los planes estratégicos (UPR, RUM y Proyecto Académico-Administrativo) y crear un esquema preliminar.
  2. Reunión con el Rector para acordar el plan de trabajo y presentarle esquema preliminar
  3. Desarrollar una plantilla estándar para actualizar y alinear los planes estratégicos de los Decanatos.
-

---

# Procedimiento

4. Orientación a los decanos y comienzo del despliegue.
  5. Revisión a nivel de los Decanatos y de los Departamentos.
  6. Revisión y edición de Plan Estratégico del RUM.
  7. Someter el plan para su aprobación final a los organismos pertinentes (Senado y Junta de Síndicos).
  8. Mantenimiento, control y revisión continua.
-

---

# Visión

Ser una institución líder en el área de educación superior en Puerto Rico y en todo el hemisferio americano respondiendo a las necesidades de una sociedad moderna en un ambiente dinámico y globalizado en la búsqueda incesante de la verdad, el conocimiento, la justicia y la paz.

---

---

# Misión

- Formar ciudadanos educados, cultos, capaces de pensar críticamente y preparados profesionalmente en los campos de las ciencias agrícolas, las ingenierías, las ciencias, las artes y la administración de empresas que puedan contribuir al desarrollo educativo, cultural, social, tecnológico y económico de Puerto Rico y al ámbito internacional en un ambiente democrático de colaboración y solidaridad.
-



---

# Misión

- Fomentar labor creativa, la investigación básica y aplicada que atienda las necesidades de la sociedad local e internacional en cooperación con todo su entorno.
  - Proveer un servicio de excelencia para contribuir al desarrollo sustentable y balanceado de nuestra sociedad y divulgar el conocimiento para que sea accesible a todos.
-

---

# Valores

- **Satisfacción plena de todos los constituyentes:** reconocer a todos nuestros constituyentes como merecedores de máxima atención.
  - **Liderazgo participativo y trabajo en equipo:** fomentar el liderazgo compartido que permita el desarrollo de nuestros empleados y fomente el trabajo en equipo.
  - **Compromiso y orgullo colegial:** fomentar un alto sentido de pertenencia y compromiso entre nuestros empleados, estudiantes y exalumnos.
  - **Colaboración y cooperación:** promover el trabajo colaborativo e interdisciplinario para aprovechar todas las sinergias posibles.
-

---

# Valores

- **Solidaridad y espíritu de servicio:** fomentar la solidaridad y la empatía para redundar en un servicio extraordinario y considerado.
  - **Diversidad, autonomía y unidad:** propiciar la unidad del Recinto, organizado en facultades y decanatos, salvaguardando la idiosincrasia y la autonomía de cada unidad, para armonizar los objetivos de sus diferentes beneficiarios.
  - **Responsabilidad y sentido de urgencia:** actuar con responsabilidad y el sentido de urgencia ante los problemas y situaciones críticas de la sociedad.
-

---

# Valores

- **Aprecio por la diversidad:** promover el diálogo extenso y respetuoso en relación a la vida académica y el quehacer universitario.
  - **Creatividad e innovación:** promover el continuo avance del conocimiento y el uso de la creatividad para presentar soluciones innovadoras a todos los retos.
  - **Excelencia:** promover la excelencia en todo el quehacer universitario.
  - **Integridad académica:** fomentar la honestidad intelectual en todos los quehaceres universitarios.
-

---

# Áreas críticas

1. Liderazgo
  2. Estudiantes/Ex-alumnos
  3. Currículo, aprendizaje y enseñanza
  4. Investigación, acción creativa y estudios graduados
  5. Servicio a la comunidad y alcance social
  6. Recursos Humanos
  7. Administración efectiva y eficiente
  8. Infraestructura y patrimonio
-

---

¿Preguntas?

---

