



INTEGRANTES:

María Guadalupe Salazar Velázquez

CATEDRADO

Lic. Myreille Erendira Rodríguez Alfonso

TEMA:

Calidad en los servicios

CARRERA:

Licenciatura en trabajo social

Comitán de Domínguez, Chiapas a 23 de enero del 2021

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Gestión de calidad

Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos.

Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad

Nace en Estados Unidos en las primeras dos décadas de 1900s. El trabajo realizado por este movimiento ha construido los principios, prácticas y técnicas de Gestión de Calidad para cualquier empresa.

Perspectivas

- Organización del esfuerzo individual y social en asociaciones.
- Difusión internacional con la institución de premios y reconocimientos.
- Consolidación de una comunidad científica investigando y difundiendo el conocimiento a través de revistas especializadas.
- Visión histórica del movimiento junto a la evolución del concepto de calidad y su gestión.

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.

Objetivo

Convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas.

Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran

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

Etapas

1. La planificación de la calidad.
2. El control de la calidad.
3. La mejora de la calidad.

PHILIP B. CROSBY

Está más estrechamente 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.

Los absolutos de la administración de la calidad

- Calidad significa conformidad con los requerimientos.
- La calidad surge de la prevención.
- El estándar de calidad son los "cero defectos" (o sin defectos). Los errores no se deberían tolerar.
- La medición de la calidad es el precio de la no conformidad.

¿Qué es el Control de la Calidad Total?

Permite ver a una organización como un sistema interrelacionado, en donde la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas.

Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA)

Es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores

Círculos de calidad

La naturaleza de estos círculos de calidad, varía junto con sus objetivos según la empresa

Metas de los círculos

- Que la empresa se desarrolle y mejore.
- Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos.
- Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial.

Concepto de calidad

Calidad objetiva y calidad subjetiva, Calidad estática y calidad dinámica, Calidad absoluta y calidad relativa, Calidad interna y calidad externa.

La gestión de los procesos

La gestión de procesos

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización.

Elementos de un proceso de calidad

- Objetivo. { El proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.
- Propietario. { Alguien en la organización es responsable del proceso globalmente.
- Requisitos { Para que el proceso se ponga en marcha se deben desencadenar unos requisitos iniciales.
- Salida. { Como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida.
- Cliente. { Siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso.
- Proveedor. { El proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos o servicios que serán transformados por el proceso para obtener una salida.
- Inicio. { La primera tarea del proceso marca el hito de inicio temporal del mismo
- Fin. { La última tarea del proceso marca el hito de finalización del mismo.

Gestión por procesos

Evolución de la gestión tradicional “organización piramidal” hacia la gestión con enfoques en los procesos. se refiere a una corriente actual que integra el trabajo de manera más natural.

Elementos de los procesos.

- Entrada.
- Producto.
- Cliente.
- Recursos del proceso.
- Sistema de control.
- Proveedor.
- Límites

Metodologías de gestión por procesos.

Son pasos a seguir para la utilización de este estilo gerencial