

# **Cuadro Sinóptico: GESTIÓN DE CALIDAD Y DE PROCESO**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS**  
**LIC. JEZABEL IVONNE SILVESTRE MONTEJO**

**PRESENTA EL ALUMNO:**

**Anel Del Rocío Gordillo Domínguez**

**GRUPO, CUATRIMESTRE y MODALIDAD:**

**8vo. Cuatrimestre “A” Trabajo Social**  
**Semiescolarizado**

**Frontera Comalapa, Chiapas**

**11 de Marzo de 2021.**

# GESTIÓN DE LA CALIDAD

## CONCEPTO

El interés por la calidad arranca definitivamente en la década de los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental inducida por el alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas como competidores en los mercados internacionales. El énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores principalmente mediante el trabajo en equipo.

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. Las primeras aportaciones estaban orientadas básicamente a la aplicación de técnicas estadísticas para la inspección y el control de los productos.

## DESARROLLO HISTÓRICO

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970.

- La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas en la Gestión de la Calidad.
- La difusión internacional de la calidad, que ha supuesto la institución de premios y reconocimientos de gran impacto a las organizaciones excelentes.

## FILOSOFÍAS

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. El objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas.

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 está más estrechamente asociado con la idea de “cero defectos”, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad.

## 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. La calidad subjetiva se desprende de la definición de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.

La calidad expresada en términos de superioridad absoluta o de conformidad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil.

# GESTIÓN DE PROCESOS

## CONCEPTO

Gestión: 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 para lograr la confianza del cliente.

Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente. Síntesis significa ubicar en su contexto. Totalidad es una secuencia de principio a fin de un proceso.

## ELEMENTOS DE UN PROCESO

- 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
- Inicio: la primera tarea del proceso
- Fin: la última tarea del proceso

## GESTIÓN POR PROCESOS

Las organizaciones piramidales o verticales surgieron debido a la necesidad de controlar internamente las actividades. Estas organizaciones en su época fueron muy útiles para la realidad económica y social del momento. Para aplicarlo utilizaron la fragmentación de las tareas por funciones o departamentos.

## METODOLOGÍA

- Los mecanismos de control son todos los elementos utilizados para medir y examinar la performance del proceso.
- Los mecanismos de mejora están constituidos por los planes que se llevarán a cabo para la implementación de mejoras.