

CUADRO SINÓPTICO.

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS.

LIC. IVONNE JEZABEL SILVESTRE MONTEJO.

PRESENTA:

LISBETH PÉREZ LÓPEZ.

LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA.

CUATRIMESTRE: OCTAVO.

GRUPO: "A".

FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS; A 11 DE MARZO DE 2021.

Unidad 1. Gestión de la calidad

Gestión de la calidad.

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.

Elementos que incorpora el sistema japonés

Los elementos que el sistema japonés de gestión de la calidad incorpora es el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores principalmente mediante el trabajo en equipo de cara a la resolución de problemas, la preocupación por perfeccionar la calidad del diseño.

Movimiento por la calidad

Se ha vuelto internacional. Nació en las dos primeras décadas del siglo XX En Estados Unidos, se difundió en Japón en los años 40-50, para regresar mejorando a Occidente en el decenio de 1970. A partir de los años 80, se ha expandido por el resto del mundo. Cada nación tiene sus propias tradiciones en calidad (Juran, Ed...,1995).

El modelo de 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

Proceso de evaluación.

La evaluación lo lleva a cabo, en primera instancia, el subcomité dominado por Deming. Los examinadores evalúan si los temas establecidos por los solicitantes son adecuados a su situación, si sus actividades son adecuadas a sus circunstancias, y si sus actividades tienen posibilidades de conseguir los objetivos más elevados en el futuro.

Modelo de administración de la calidad de Joseph 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.

2: El control de la calidad consiste en un proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias.

3: La mejora de la calidad se entiende como creación organizada de un cambio beneficioso, es elevar el comportamiento de la calidad.

PHILIP B. CROSBY.

Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Crosby equipara la gestión de la calidad con la prevención.

Control de la calidad total.

Es un concepto que 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. Todos están implicados en ella e influyen directamente en factores que hacen a la satisfacción del cliente.

Los 10 principios de TQC.

- ❖ La calidad es un proceso que altera a toda la compañía.
- ❖ La calidad es lo que el cliente dice que es.
- ❖ Calidad y costo son una suma, no una diferencia.
- ❖ La calidad requiere tantos individuos como equipos entusiastas.
- ❖ La calidad es un modo de administración.
- ❖ La calidad y la innovación son mutuamente dependientes.
- ❖ La calidad es una ética.
- ❖ La calidad requiere una mejora continua.
- ❖ La mejora de la calidad es la ruta más efectiva y menos intensa en capital para la productividad.
- ❖ La calidad se implementa con un sistema total conectado con los clientes y proveedores.

Calidad objetiva y calidad subjetiva

*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 basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas y es medible cuantitativamente estudiando la satisfacción del cliente.

Calidad interna

Calidad interna mejora de la eficiencia interna para lograr la conformidad con las especificaciones en los procesos y la reducción de los costes de no calidad.

Unidad II
La gestión de los procesos.

Concepto.

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 organización para lograr la confianza del cliente.

Proceso.

Una primera definición la provee el concepto de síntesis de la visión sistemática: Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agregue el valor al cliente.

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 debe desencadenar unos requisitos iniciales.
- Salidas: 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 los procesos.

Evolución de la gestión tradicional "organización piramidal" hacia la gestión con enfoques en los procesos.

En la actualidad la gestión por los procesos vuelve a unificar las actividades que fueron fragmentadas, controlando sus flujos de trabajo y tratando de reducir la ineficacia interna de la organización funcional orientándose hacia el usuario y apostando al protagonismo de todo y cada uno de los trabajadores de la organización y a la innovación constante.

Elementos que componen los procesos

Entrada, Producto, Cliente, Recursos del proceso, Proveedor, Límites.