



Nombre de alumno:

Merary Asurym López Roblero

Nombre del profesor: Jezabel Ivonne Silvestre

Nombre del trabajo: cuadro sinóptico

Materia: calidad en los servicios

Grado: 8vo cuatrimestre

Grupo: "A"

NUEVO AMATENANGO DE LA FRA CHIS 14 DE MARZO 2021

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Concepto de calidad

Las diferentes perspectivas conceptuales de la calidad pueden organizarse en dos categorías, según hablen de 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 objetiva está implícita en los conceptos de calidad como excelencia, la calidad como conformidad con las especificaciones o basada en el producto, y la calidad como aptitud para el uso. La calidad subjetiva se desprende de la definición de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.

Modelo de administración de la calidad

La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes. 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.

Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad

El movimiento por la calidad es ahora verdaderamente internacional. Nació 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. A partir de los años 80, se ha expandido por el resto del mundo. Pese a su globalización, cada nación tiene sus propias tradiciones en calidad (Juran, ed., 1995), que se suman a su idiosincrasia cultural.

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.

Principios básicos de la calidad

La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
Aquello que no tenga información dispersa de variabilidad es falso.
El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades de los clientes.
El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
Elimine la causa raíz y no los síntomas.

Método de la 6m o de análisis de dispersión

Agrupar causas potenciales en 6 ramas principales

Métodos de trabajo
Mano de obra
Materiales
Maquinaria
Medición
Medio ambiente

Calidad interna

Internas para mejorar la conformidad de productos y procesos, de las cuales está ausente el análisis del entorno competitivo y de los mercados.

Calidad externa

La perspectiva externa, nacida con el auge de mercados de compradores, enfatiza la eficacia, entendida en el sentido de que la principal prioridad de la empresa debe ser satisfacer las expectativas de los clientes, aun a costa de relegar la eficiencia.

Calidad absoluta y calidad relativa

La calidad se valora entonces de forma absoluta, con independencia de la persona, y se mide de forma incontestable por la distancia entre la calidad realizada y la calidad programada. La definición de la calidad de servicio adopta una visión relativa, admitiendo que la calidad puede significar cosas distintas para personas diferentes. Al venir dada la calidad por la percepción del cliente, no puede definirse absolutamente.

LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS

¿Qué es la gestión de 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 para lograr la confianza del cliente.

Elementos de un proceso de calidad

un proceso de transferencia de documentos, un proceso de consulta y préstamo de expedientes, un proceso de expurgo, un proceso de compra de material, un proceso de incorporación de recursos humanos

Un proceso se compone básicamente de

Objetivo: el proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta
Propietario: alguien en la organización es responsable del proceso globalmente. Si una transferencia de documentos
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. Puede ser un producto o un servicio.

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. La organización piramidal hacia el usuario ya no responde a las nuevas realidades que van evolucionando en base a múltiples cambios en los escenarios sociales.

Elementos que componen los procesos.

Los procesos se componen de los siguientes elementos:
- Entrada: Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos. Por ejemplo: documentos, información.
- Producto: Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible. Por ejemplo: préstamo de un documento tangible, información de referencia: Dato intangible

Metodologías de gestión por procesos

Arquitectura del proceso: implica la identificación y clasificación de los procesos que se llevan a cabo en toda organización.
La visibilidad del proceso posee dos dimensiones, la primera es la relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional
Los mecanismos de control son todos los elementos utilizados para medir y examinar la performance del proceso