



NOMBRE LA MATERIA:

GESTION DEL TRABAJO SOCIAL

NOMBRE DEL TRABAJO:

INVESTIGA

NOMBRE DEL DOCENTE:

NAHIELI CAMAS CAMERAS

GRADO:

“9”

GRUPO:

“A”

CARRERA:

TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

NOMBRE DEL ALUMNO:

LUIS FERNANDO ANGEL ARRIAGA

FECHA DE ENTREGA:

9 DE JUNIO DEL 2021

MODELOS DE EVALUACION DE LA CALIDAD MÁS FRECUENTE E NUETSRO PAIS

La evaluación de la calidad. Es considerada como un proceso general, que se describe como la diferencia entre las expectativas y percepciones a través y en cada momento de verdad que compone el ciclo de servicio. La evaluación de la calidad comprende aquellas actividades realizadas por una empresa, institución u organización en general, para conocer la calidad en ésta. Supervisa las actividades del control de calidad. Habitualmente se utilizan modelos de calidad o referenciales, que permiten estandarizar el proceso de la evaluación y sus resultados, y por ello comparar.

Períodos de la evaluación de la calidad

La evaluación de la calidad es un proceso que consta de dos actividades fundamentales medición y comparación. Mediante la aplicación del mismo se puede realizar un diagnóstico del proceso de servicio pero también facilita determinar las causas fundamentales que provocan los problemas encontrados y provee a la institución de servicio de algunas estrategias que contribuyen a la eliminación de esos problemas.

Forma en que los clientes perciben o evalúan la calidad

En la actualidad existen dos criterios o escuelas relacionados con la forma en que los clientes perciben o evalúan la calidad.

- (Grönros, Brogowicz, Denle y Lith, 1990), que distinguen tres dimensiones básicas de la calidad: la técnica, la funcional y la imagen. Como se puede apreciar de los tres elementos de este modelo teórico, solamente la imagen presenta rasgos externos, se proyecta hacia el exterior; pero desde adentro de la organización tanto el qué (calidad técnica), como el cómo (calidad funcional) que constituyen elementos internos de la organización.
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), consideran al cliente como el único juez de la calidad; planteando que la calidad percibida es el juicio que el cliente realiza acerca de la superioridad o excelencia global del producto, que la misma es una actitud, relacionada aunque no equivalente a la satisfacción y que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.

- Modelos para la evaluación de la calidad
- Modelo Serván: (Gronoos, 1987-1988, 1990, 1994; Gumerson, 1978). Utiliza las expectativas y las percepciones. Pose un enfoque de proceso y centra su atención en las personas.
- Modelo Servperf: (Cronin y Taylor 1992). Basado únicamente en las afirmaciones de los encuestados sobre las percepciones, evalúa utilizando solamente las percepciones.
- Modelo Lodgqual: (Getty y Thomson 1994). Las encuestas utilizadas se basan en las percepciones solamente, evalúa utilizando percepciones.
- Modelo Hotelqual: (Becerra Grande et al. 1998). Basado también solo en las percepciones, adaptado para la medición de la calidad en el sector hotelero. Solo tres dimensiones: evaluación del personal, evaluaciones de las instalaciones, funcionamiento y organización del servicio, evalúa utilizando percepciones.
- Resortqual: Basado también en las percepciones, adaptado para la medición de la calidad en varios sectores. Dimensiones consideradas: aeropuerto, comunicación, hotel, red extrahotelera, calidad ambiental, elementos generales.
- Modelo Servqual: (Parasuraman, Zeithaml, Berry 1985, 1998). Evalúa, analiza y diagnostica, utiliza percepciones y expectativas.

Principales modelos de Excelencia en la evaluación de la calidad en la organización, más usados en el país son:

De la diversidad de métodos que pueden utilizarse para implantar sistemas de gestión de la calidad en las empresas y organizaciones, cabe destacar cuatro, que guardan una característica común: constituyen las bases y criterios para evaluar los premios de excelencia que llevan su propio nombre.

Estos premios de excelencia nacieron con el fin de promover la calidad empresarial y organizacional, bien a nivel nacional, como es el caso de los premios Deming de Japón, como continental. Con este fin, cada premio se fundamenta en una serie de criterios y procesos de evaluación, que les permite conocer su situación actual y tomar las medidas oportunas para realizar las acciones de mejora necesarias.



1. Método Deming:

Su objetivo principal es la aplicación de las teorías de Control Total de la Calidad. Fue diseñado por el doctor Deming Prize y desarrollado desde 1951 por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE).

El foco está puesto en la evaluación de las distintas áreas de la empresa para determinar si se han obtenido buenos resultados tras la implantación del control de calidad. Para ello, plantea diez aspectos básicos mediante los cuales se puede realizar dicha valoración:

- Políticas y objetivos.
- Organización Operativa.
- Educación y diseminación.
- Flujo de información.
- Calidad de productos y procesos.
- Estandarización.
- Gestión y control.
- Garantía de calidad de funciones, sistemas y métodos.
- Resultados.
- Planes para el futuro.

2. Modelo Malcome Bladrige:

Ante la masiva llegada de productos japoneses a Estados Unidos en la década de los 80, el país norteamericano se vio obligado a mejorar la calidad de sus productos para poder competir. En dicho proceso, las compañías eliminan cargos burocráticos y se centran en una filosofía de permanente revisión de sus procesos, invirtiendo más recursos en las pruebas de calidad y en acciones que hagan visibles las necesidades de los clientes. Este modelo plantea una interacción permanente de siete criterio:

- Liderazgo.
- Plan estratégico.
- Clientes y mercado objetivo.
- Recursos Humanos.
- Administración.



- Resultados.
- Información y análisis.

3. Modelo EFQM de excelencia:

Este modelo tiene su origen en la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM por sus siglas en inglés), organismo que fue creado en 1988 por 14 importantes compañías europeas que buscaban optimizar sus procesos de calidad interna. Su esquema es similar al del modelo de Malcome Bladrige, pero el énfasis está puesto en el liderazgo de los altos directivos y gerentes para impulsar el trabajo eficiente en los empleados, la política y estrategia empresarial y las alianzas y recursos. Para medir el impacto de un producto, los resultados se dividen en cinco criterios básicos:

- Lo conseguido por la empresa durante el proceso.
- Lo logrado con respecto a los objetivos de la organización.
- Lo conseguido por los competidores.
- Lo conseguido por organizaciones referentes en el campo comercial.
- Las relaciones causa-efecto entre agentes y resultados.

4. Modelo Iberoamericano de Excelencia en la calidad

Este método, creado en 1999 por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), tiene una gran similitud con el modelo EFQM, dado que lo toma como base. El modelo Iberoamericano se compone de nueve criterios que se estructuran en proceso facilitadores, que recoge los cinco primeros, y resultados

- Liderazgo y estilo de gestión.
- Política y estrategia.
- Desarrollo de las personas.
- Recursos asociados.
- Clientes.
- Resultados de clientes.
- Resultado del desarrollo de las personas.
- Resultados de sociedad.
- Resultados globales.

