

UNIVERSIDAD DEL SURESTE



LICENCIATURA EN NUTRICIÓN

- › ***MATERIA: Calidad en los Servicios***
- › ***ACTIVIDAD → Ensayo***

- › ***DOCENTE: Dalia de los Ángeles Pérez Escobedo***

- › ***ALUMNA: Xochitl Perez Pascual***

- › ***Octavo cuatrimestre: grupo “A”***

Tapachula, Chiapas, 01 de abril 2022

Calidad en los servicios

Introducción

En este trabajo, se incluirán los temas vistos durante este cuatrimestre, en el cual, se ha profundizado la información en cuanto a la calidad de los servicios, y ésta es, “una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos”

Desarrollo

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad, es el proceso que se lleva a cabo para evitar errores en determinado producto o servicio, así como de mejora continua para ofrecer servicios o productos de calidad a los clientes.

Los actores clave que presentaron modelos en la calidad de los servicios son:

Deming Prize 1951

Personaje que logró influenciar en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón.

Joseph Jurán

Este modelo, propone tres etapas en la gestión de 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 hasta los niveles sin precedentes.

Philip B. Crosby

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

Kaoru Ishikawa

En su teoría describe que: El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.

El control de calidad total consiste en desarrollar, controlar y garantizar la calidad de los productos y servicios.

Los tipos de calidad son:

- Calidad objetiva y calidad subjetiva
- Calidad estática y calidad dinámica
- Calidad absoluta y calidad relativa
- Calidad interna y calidad externa

Compromiso de la dirección

Debe:

- Garantizar la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio en la empresa.
- Garantizar que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio se encuentren disponibles.
- Comunicar la importancia de la gestión de continuidad de negocio eficiente y conforme al Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.
- Garantizar que el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio consigue un resultado deseado.
- La dirección y el apoyo a las personas a contribuir a la eficiencia del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.
- La promoción de la mejora continua.
- Garantizar que el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio consigue el objetivo deseado.

- La dirección y el apoyo a las personas a contribuir a la eficiencia del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.
- La promoción de la mejora continua.
- Apoyar a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo y compromiso.

Mejora continua

La mejora continua es el proceso que las empresas llevan a cabo para optimizar en escalas pequeñas sus productos o servicios.

La mejora continua, abarca pasos importantes que a continuación enfocaremos.

Equipos de mejora de calidad

Los Equipos de Mejora de Calidad, son aquellos que se encargan de la identificación de las diferentes áreas que requieren una mejora continua. Ésta tuvo su origen, en la Teoría Z de W. Ouchi.

Dicha teoría se engloba dentro de los nuevos modelos de organización orientados según las teorías de la motivación, los cuales conciben el sistema organizado como un gran equipo en el que resulta esencial el espíritu de cooperación, la confianza mutua y las competencias personales.

Los Equipos de Mejora son equipos de profesionales afectados por un mismo problema y que buscan mejorar o solventar esa situación. Se forman de forma voluntariamente para trabajar juntos durante un período de tiempo determinado.

Los equipos de mejora de calidad deben contar con ciertas condiciones que deben respetarse y son:

- Los objetivos y tareas deben explicarse de tal modo que queden comprendidas por todos.
- Debe alcanzarse un compromiso de los miembros del equipo con los objetivos.
- La comunicación entre los integrantes del equipo debe ser abierta, precisa y eficaz, intercambiando ideas y sentimientos.

- Debe lograrse confianza, aceptación y apoyo entre los miembros del equipo.
- El equipo debe aprovechar las capacidades, conocimientos, experiencia y habilidades de cada uno de sus miembros.
- La participación en las tareas debe resultar equitativa. ß Ante posibles enfrentamientos hay que saber conducir la situación y fomentar soluciones constructivas.
- Deben conocer y aplicar procedimientos adecuados de toma de decisiones y de solución de problemas.

Proceso de resolución de problemas

En este apartado, se busca el diseño de una solución que se pueda aplicar de forma sistemática y con éxito.

Los aspectos que propician que este proceso tenga resultados positivos son los siguientes:

- La cooperación del personal implicado en dicha implantación.
- El conocimiento del personal implicado sobre lo que es necesario hacer para alcanzar el objetivo trazado.
- Debe haber recursos necesarios que la resolución de problemas requiera.

La resolución de problemas, cuenta con tres elementos básicos y son:

1.- Sistemática de resolución de problemas

Permite:

- Planificar
- Ejecutar
- Analizar
- Actuar

2.- herramientas de resolución de problemas

Permite:

- Solventar con éxito todas las etapas de la resolución de problemas.

3.- Equipo de trabajo multidisciplinar entrenado en técnicas de resolución de problemas, trabajo en equipo y capacitado para la resolución de estos problemas.

Los 8 pasos para la resolución de problemas son:

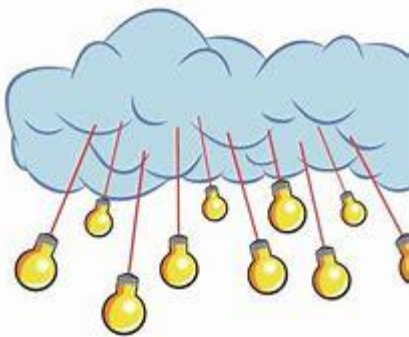
1. Formar un equipo de trabajo.
2. Describir el problema.
3. Aplicar medidas provisionales correctoras.
4. Elaborar el mapa de causas potenciales.
5. Desarrollar y elegir las soluciones.
6. Implantar y validar las soluciones.
7. Prevenir la recurrencia.
8. Felicitar al equipo.

Herramientas para la mejora de calidad

Las Herramientas de la calidad fueron creadas como un medio para enfrentar la nueva era de la calidad. Su propósito es proporcionar una metodología práctica y sencilla para la solución efectiva de problemas, el mejoramiento de procesos, el establecimiento de controles en las operaciones del proceso.

Las herramientas que se utilizan para mejorar la calidad son:

Tormenta de ideas



Es una metodología para encontrar e identificar posibles soluciones a los problemas y oportunidades potenciales para el mejoramiento de la calidad. Fue desarrollado por Osborn en el año 1930.

Se utiliza en cualquier etapa del proceso de mejora continua de la calidad ya que permite destrabar el

pensamiento creativo de un equipo con la finalidad de generar y aclarar una lista de ideas, que permitan identificar posibles soluciones a ciertos problemas o temas.

Para llevar a cabo la tormenta de ideas, se requiere tomar en cuenta las 4 reglas básicas mencionadas a continuación:

1. No se debe hacer críticas (evitar también los gestos)
2. Se debe prestar atención y recoger todas las ideas, pueden generarse ideas alocadas ya que ninguna idea es mala
3. Se debe pensar en forma creativa y espontánea
4. Se debe generar la mayor cantidad posible de ideas, lo que cuenta es la cantidad no la calidad

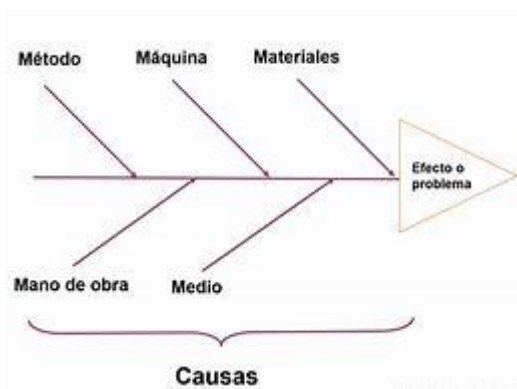
Hoja de datos

REPORTES SEMANAL DE RECHAZOS EN INSPECCION FINAL		DEPARTAMENTO DE CALIDAD						
SEMANA DEL: 16 AL 22 DE MARZO 2004		PROCESO DE LLENADO						
No.	Resultado de Inspeccion	L	M	M	J	V	TOTAL	%
1.	Defecto A	12	7	3	3	4	31	27.8
2.	Defecto B	8	6	4	1	5	24	18.8
3.	Defecto C	5	6	7	4	7	31	27.2
4.	Defecto D	10	0	0	2	0	12	12.5
5.	Defecto E	1	2	1	0	0	4	4.7
6.	Otros	3	3	3	1	2	11	11.4
TOTAL		36	25	18	11	19	89	
		%	27.8	27.8	15.8	11.4	13.3	

Esta hoja de verificación puede servir de base para construir un histograma.

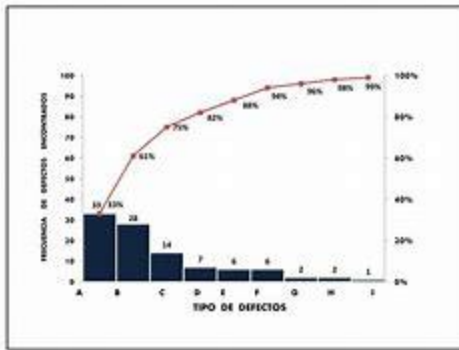
Las hojas de registro se diseñan de acuerdo a las características propias del proceso evaluado, no tienen un esquema fijo, ya que deben contener la información requerida de acuerdo a cada caso específico.

Diagrama de causa-efecto



El Diagrama de causa y Efecto (o Espina de Pescado) es una técnica gráfica ampliamente utilizada, que permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que el mismo ocurra.

Diagrama de Pareto



Constituye un método de análisis sencillo y gráfico, que permite discriminar entre las causas más importantes de un problema (pocos y vitales) y las que lo son menos (muchos y triviales).

- Ayuda a concentrarse en las causas que tendrán mayor impacto en caso de ser resueltas.
- Proporciona una visión simple y rápida de la importancia relativa de los problemas.
- Ayuda a evitar que se empeoren algunas causas al tratar de solucionar otras o ser resueltas.
- Su formato altamente visible proporciona un incentivo para seguir luchando por más mejoras

Casos prácticos

Los casos prácticos, son argumentos científicos muy breves en torno a un texto o a una serie de textos. En el caso práctico, la descripción y el argumento aparecen entrelazados de manera indisoluble. En el texto que se analiza siempre hay datos que analizar, y a veces hay también argumentos planteados por otras personas.

Para elaborarlos, es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Leer detenidamente el supuesto de hecho (necesarias 3 o 4 lecturas)
2. Subrayar los aspectos relevantes.
3. Desechar datos y cuestiones innecesarios.
4. Listar los problemas jurídicos planteados: ...
5. Ordenar los problemas jurídicos planteados: ...
6. Resolver en sucio los problemas jurídicos uno a uno (hacer un esquema).

Su contenido incluye:

1. Título
2. Índice

3. Introducción, presentación o descripción del caso práctico

Conclusión

La calidad en los servicios es un sistema complejo con mucha trascendencia que, al paso del tiempo, ha desarrollado con el propósito de mejorar cada vez más cada servicio que se ofrece a los clientes para poder satisfacer sus gustos y necesidades.

Bibliografía

Hernández, M. (2009). Equipos de mejora de calidad. *Equipos de mejora de calidad*, 3.

Melecio, J. (s.f.). Las Herramientas de la Calidad. *Las Herramientas de la Calidad*.

Técnicas, I. u. (2009). *Herramientas para la mejora de calidad*.

Antología UDS “*Calidad en los servicios*”. Pags. 9-39. Año 2022