



Mi Universidad

CUADRO SINÓPTICO

Nombre del Alumno: Jennifer Lizbeth Aguilar Solís

Nombre del tema: Unidad I: Gestión de la calidad. Unidad II: Gestión de los procesos

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Lic. Jezabel Ivonne Silvestre Montejo

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social y Gestión Comunitaria

8vo. Cuatrimestre Grupo "A"

Frontera Comalapa Chiapas a 05 de enero del 2022



Cuadro Sinoptico

Unidad I

“Gestión de la Calidad”

LA GESTIÓN DE CALIDAD

¿Qué es?

Es la que Incorpora entre ellos 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, o la preocupación por perfeccionar la calidad de diseño, se incorporan pronto al bagaje directivo.

En

La elaboración de las normas sobre aseguramiento de la calidad y los modelos de excelencia, que han servido de base a los premios de calidad, han ayudado a consolidar los conceptos y los enfoques.

La difusión del movimiento por la calidad en las empresas occidentales en los años ochenta, tres décadas después que en Japón.

Desarrollo histórico de la Gestión de la Calidad

Desde que se iniciara su divulgación en el mundo industrial, durante los ochenta y noventa del siglo XX, la Gestión de la Calidad ha ido extendiéndose cual mancha de aceite al resto de sectores, obteniendo gran influencia en los servicios y dentro de ellos en los servicios públicos (como la sanidad y la educación) que han hecho bandera de la calidad.

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

En la aplicación de técnicas estadísticas para la inspección

El control de los productos y procesos industriales

La Filosofía sobre la gestión e la calidad Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa.

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

Era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas.

Actualmente

El premio se otorga a aquellas empresas que contribuyen de manera muy significativa al desarrollo de la dirección y control de calidad en Japón, y supone un acicate para promover la Gestión de la Calidad en numerosas compañías que encuentran en el galardón una excelente ocasión para comenzar a aprender.

Las categorías básicas de estos criterios de evaluación son seis

- Políticas de la dirección y su despliegue en relación con la Gestión de la Calidad.
- Desarrollo de nuevos productos y/o innovación de procesos.
- Mantenimiento y mejora de la calidad operativa y del producto.
- Establecimiento de sistemas para gestionar la calidad, la cantidad, la entrega, los costes, la seguridad y el entorno.
- Recolección y análisis de información sobre la calidad y el uso de tecnologías de la información.
- Desarrollo de los recursos humanos.

El modelo de administración de la calidad de Joseph Juran

El modelo de Juran propone tres etapas para realizar la gestión para 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.
- 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 está más estrechamente asociado con la idea de “cero defectos” que él creó en 1961. Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de “cero defectos”.

Philip b. Crosby

Los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby

- ❖ Forme equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
- ❖ Determine como analizar dónde se presentan los problemas de calidad actual y potencial.
- ❖ Evalúe el coste de la calidad y explique su utilización como una herramienta de administración.
- ❖ Incremente la información acerca de la calidad y el interés personal de todos los empleados.
- ❖ Tome medidas formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.
- ❖ Instituya una comisión para el programa “cero defectos”.
- ❖ Instruya a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
- ❖ Organice una “jornada de los cero defectos” para que todos los empleados se den cuenta de que ha habido un cambio.
- ❖ Aliente a los individuos para que se fijen metas de mejoramiento para sí mismos y para sus grupos.
- ❖ Aliente al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
- ❖ Reconozca y valore a aquellos que participan activamente en el programa.
- ❖ Establezca consejos de calidad a fin de mantener informado al personal en forma regular.
- ❖ Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás.

Feigenbaum, el padre del control de la calidad total

Durante toda su carrera, de más de 50 años, fue siempre un precursor. Uno de sus grandes e innovadores aportes fue tratar seriamente el tema de costos de la calidad, clasificándolos según su origen. A partir de su análisis, pudieron discriminarse los costos de la calidad.

La mejor manera de entender su filosofía es a través de lo que él mismo definió como los 3 pasos hacia la calidad.

- Liderazgo en calidad: Para lograr la excelencia, la calidad debe ser vista como algo que se planifica, y no como un mero análisis de resultados.
- Técnicas de calidad modernas: todas las áreas y departamentos de la organización deben estar completamente integrados y ser interdependientes para que el sistema funcione y cumpla las expectativas del cliente.
- Compromiso de la organización: la organización, a través de cada uno de sus integrantes, debe estar realmente comprometida con la causa. La calidad es responsabilidad de todos y cada uno, y se logra únicamente con compromiso y motivación.

Fundamentación teórica

- 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.
- Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.
- Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados.

Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA)

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

Definición de la calidad

En aquellos tiempos, la calidad se concebía como la posesión por una cosa de la virtud de ser «la mejor», entendida como un estándar absoluto, en vez de lo chapucero o fraudulento. Hoy en día, este significado absoluto se conserva en la creencia popular de que la calidad es «lo mejor» el poseer los estándares más altos» sin ningún compromiso con lo secundario y oponiéndolo a lo que esta acepción de la excelencia es de amplio uso en otros contextos.

UNIDAD II
LA GESTIÓN
DE LOS
PROCESOS



GESTIÓN DE LOS PROCESOS

¿Qué es 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.

Es decir

El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones, productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

En una organización con los procesos bien gestionados, se pueden observar las siguientes prácticas:

- Consideran en primer lugar al cliente.
- Tienen en cuenta la finalidad, el para qué de su existencia y del esfuerzo de obtener grandes resultados.
- Satisfacen las necesidades de los clientes internos, tales como la dirección, los participantes del proceso y los usuarios.
- Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados.

¿Qué es un 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, por esto el nuevo concepto es el de procesos completos, independiente de que pase por varias áreas funcionales

Es decir

Un proceso puede pasar por muchos cargos en diversas unidades funcionales (lo vertical), por eso los procesos cruzan horizontalmente a la organización

La visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.

Elementos de un proceso de calidad

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. Salida: como resultado de la ejecución del proceso se produce una respuesta o salida. Puede ser un producto o un servicio.
- Cliente: siempre existe un cliente receptor de la salida del proceso. Un juez recibe un documento original de un archivo de una Consejería como prueba porque ha formalizado una petición de acuerdo con un procedimiento judicial que le habilita para ello.
- 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 procesos

En la actualidad la gestión por procesos vuelve a unificar las actividades que fueron fragmentadas, controlando sus flujos de trabajo y tratando de reducir la ineficacia interna de la organización funciona.

Es decir

Orientándose hacia el usuario y apostando al protagonismo de todos y cada uno de los trabajadores de la organización y a la innovación constante.

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.
- Cliente: Organización o persona que recibe la salida del proceso.
- Sistema de control: Se trata de mediciones e indicadores enfocados a aspectos de eficiencia y eficacia.
- Proveedor: Organización o persona que suministra una entrada a un proceso.
- Límites: Indica el comienzo y el final de un proceso.

Metodologías de gestión por procesos.

La 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, algunos autores afirman que no es necesario cambiar la arquitectura de una organización por funciones para que el proceso se “haga visible”, sólo es necesario determinar claramente quién es el responsable de qué

La segunda dimensión se refiere a los documentos que describen el funcionamiento del proceso, estos documentos deben reflejar con exactitud la manera en que actualmente se trabaja.

Los mecanismos de control

Son todos los elementos utilizados para medir y examinar la performance del proceso.

Es decir

Los mecanismos de mejora están constituidos por los planes que se llevarán a cabo para la implementación de mejoras.

El modelo propuesto queda definido de la siguiente manera:

- Arquitectura del proceso
- Visibilidad del proceso
- Mecanismos de Control
- Mecanismos de mejora