

*Nombre del Alumno: Kenia Gabriela Villatoro Alcázar.*

*Nombre del tema: gestión de la calidad*

*Nombre de la Materia: calidad en los servicios*

*Nombre del profesor: Ivonne Jezabel Montejo*

*Nombre de la Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria.*

*Cuatrimestre: Octavo.*



**•La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas en la Gestión de la Calidad. • La difusión internacional de la calidad, que ha supuesto la institución de premios y reconocimientos de gran impacto a las organizaciones excelentes. • La progresiva consolidación de una comunidad científica con un objeto común de estudio y una labor fundamental de investigación y difusión de conocimiento, con uno de sus ejes básicos en revistas especializadas. • Una visión histórica del movimiento, que subraya la relevante evolución del concepto de calidad y de su forma de gestión.**

***Los orígenes del movimiento internacional por la calidad***

**1. Políticas de la dirección y su despliegue en relación con la Gestión de la Calidad. 2. Desarrollo de nuevos productos y/o innovación de procesos. 3. Mantenimiento y mejora de la calidad operativa y del producto. 4. Establecimiento de sistemas para gestionar la calidad, la cantidad, la entrega, los costes, la seguridad y el entorno. 5. Recolección y análisis de información sobre la calidad y el uso de tecnologías de la información. 6. Desarrollo de los recursos humanos.**

**Debido a que el objetivo es que cada empresa realice su autoevaluación y establezca sus objetivos y procedimientos en función de su estado y de sus posibilidades, Las categorías básicas de estos criterios de evaluación son seis**

**Se pretende que cada organización realice una autoevaluación, comprenda su situación actual, establezca sus propios retos y objetivos y el camino para llegar hasta ellos, mejorando y transformándose ella misma a lo largo de dicha senda.**

***Estructura y criterios***

**– Fijar objetivos de calidad. – Identificar a los clientes. – Determinar las necesidades de los clientes. – Desarrollar características del producto que respondan a las necesidades de los clientes. – Desarrollar procesos que sean capaces de producir esas características.**

**Este proceso es necesario no sólo para los bienes y servicios para los clientes externos sino también para los clientes internos, entendiendo a estos como los miembros de la empresa quienes forman parte del producto o proceso.**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

***Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran***

**1. Los primeros es la calidad; no las utilidades a corto plazo. 2. La orientación es hacia el consumidor; no hacia el productor. Pensar desde el punto de vista de los demás. 3. El siguiente paso en el proceso es su cliente: hay que derribar las barreras del seccional ismo. 4. Utilización de datos y números en las presentaciones: empleo de métodos estadísticos. 5. Respeto a la humanidad como filosofía administrativa: administración totalmente participante.**

**El Control Total de la Calidad se logra cuando se consigue una completa revolución conceptual en toda la organización. Esta revolución se expresa en las categorías siguientes:**

**El control de la calidad no es una actividad exclusiva de especialistas, sino que debe ser estudiado y conseguido por todas las divisiones y todos los empleados. Así se llega el Control Total de la Calidad.**

***Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA*)**



v

**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.**

¿***Qué es la gestión de procesos?***

***Elementos de un proceso de calidad***



**Propietario: alguien en la organización es responsable del proceso globalmente. Requisitos: Un proceso de préstamos de documentos originales del archivo se desencadena porque se recibe una petición formalizada de acuerdo a un procedimiento reglado. 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. Proveedor: el proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos o servicios que serán transformados por el proceso 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.**

**La gestión de los procesos**

**La visibilidad del proceso posee dos dimensiones, la primera es la relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional, 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.**

**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.**

**Metodologías de gestión por procesos.**

***Gestión por procesos***