



Nombre del Alumno: Yulixa González Pérez.

Nombre del tema: Gestión de la calidad. / Gestión de los procesos.

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios.

Nombre del profesor: Jezabel Ivonne Silvestre.

Nombre de la Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria.

Cuatrimestre: Octavo.

GESTIÓN DE LA CALIDAD.

La gestión de la calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.

La gestión de la calidad consiste en hacer más rigurosa la inspección.

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.

Los practicantes de la gestión de la calidad se han organizado en comunidades paralelas al resto de las áreas funcionales. La globalización de los mercados y la internacionalización de las economías han provocado que cualquier organización excelente deba saber hoy en día desempeñarse competitivamente en la arena mundial.

Filosofía sobre la gestión e la calidad.

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.

Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran: Propone tres etapas para realizar la gestión para la 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: Crosby equipara la gestión de calidad con la prevención.

El mejoramiento de la calidad es un proceso, no un programa; debería ser estable y permanente.

Asegúrese de que la dirección esté comprometida con la calidad: Forme equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.

Feigenbaum, el padre del control de la calidad total (TQC): El control de la calidad total (TQC) es un concepto que permite ver a una organización como un sistema interrelacionado, en donde la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas.

Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA): El control total de la calidad se logra cuando se consigue una completa revolución conceptual en toda la organización.

El control de calidad consiste en el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción.

Definición de la calidad.

Calidad objetiva y calidad subjetiva: La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño.

La calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas.

Calidad estática y calidad dinámica: La calidad expresada en términos de superioridad absoluta o de conformidad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil.

Calidad absoluta y calidad relativa: La definición de calidad por cada empresa deberá depender de las expectativas y necesidades de sus clientes, pudiendo variar su identificación de las dimensiones que incorpore en cada caso.

Calidad interna y calidad externa: Este concepto de calidad interna hace hincapié en la mejora de la eficiencia interna para lograr la conformidad con las especificaciones en los procesos y la reducción de los costes de no calidad.

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.

Concepto de calidad como excelencia: Este concepto de calidad tiene su importancia por incidir en la trascendencia de la calidad de diseño, que marca el grado de excelencia del producto.

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 subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente.

Calidad estática y calidad dinámica: La calidad expresada en términos de superioridad absoluta o de conformidad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil.

GESTIÓN DE LOS 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.

El enfoque a los procesos.

El enfoque de procesos es una forma de ver totalidades, por lo tanto, la visión sistémica será siempre el concepto de fondo. El objetivo de este capítulo es aportar las definiciones y conocimientos más relevantes para comprender y profundizar en este tema.

Más allá de un conjunto de actividades, un proceso nos ayuda a entender la globalidad de la tarea que desempeñamos.

Elementos que conforman los procesos.

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.
- 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.
- 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 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 funcional 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.
- Producto: Es la salida del proceso. Puede ser tangible o intangible.
- Cliente: Organización o persona que recibe la salida del proceso.
- Recursos del proceso: Son los medios humanos y materiales para desarrollarlo.
- 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 proceso.

Existen distintas propuestas o metodologías de aplicación de la gestión de procesos realizadas por diferentes autores, quienes plantean "pasos" a seguir para la utilización de este estilo gerencial.

Sin embargo, en todas estas metodologías existen, según afirman Biazzo y Giovanni (2003), cuatro componentes clave en base a los cuales debe desarrollarse toda metodología de gerencia de procesos:

Etapa 1: Arquitectura del proceso: Se identificará y clasificará el proceso definiendo jerarquía, ubicándolo en el marco de toda organización.

Etapa 2: Visibilidad del proceso: Se describirá el proceso en cuanto a componentes y características indicando quien es el responsable, que tareas y actividades se realizan en el mismo.

Etapa 3: Mecanismos de control: Se establecerá instrumentos para medir el desempeño de las actividades fundamentales del proceso en cuanto a eficiencia y eficacia mediante el desarrollo de indicadores.

Etapa 4: Mecanismos de mejora: Se desarrollará un plan para la mejora continua del proceso, indicando las herramientas a utilizar para identificar oportunidades de mejora y resolver problemas.