



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Mariam de los ángeles Martínez Villagrán

Nombre del tema: La calidad y sus aplicaciones

Parcial: 4

Nombre de la Materia: calidad de los servicios

Nombre del profesor: patricia del rosario luna Gutiérrez

Nombre de la Licenciatura: nutrición

Cuatrimestre: 8°

Lugar y fecha: Tapachula Chiapas 05/04/2024

ESTANDARES DE CALIDAD

Los estándares establecen criterios para el desarrollo de políticas y para medir el desempeño. La confianza y creatividad que los estándares, procedimientos y expectativas traen a una empresa y a sus empleados y agentes aumentan la confianza con el paso del tiempo cuando cada uno en la empresa los entiende y actúa coherentemente.

En este enfoque los servicios son en esencia procesos, y como tales deben seguir una serie de pasos; este método busca el plasmar de forma gráfica dicha serie o secuencia en un blueprint (plano, gráfico diagrama), haciendo que una actividad intangible como un servicio, se convierta en algo tangible, medible, evaluable, planificable y controlable a fin de garantizar el nivel más alto de satisfacción posible.

La mejora continua Deming

El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

- Planificar (Plan): Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora.
- Hacer : Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala

- Controlar o Verificar: Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados. (ver Herramientas de Control).
- Actuar: Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora.

Cultura organizacional y la calidad

La cultura de la calidad requiere el planteo de un nuevo cambio organizacional donde se premien las aptitudes para el aprendizaje y el compromiso, tanto en términos individuales como organizacionales. Un cambio organizacional orientado hacia la calidad privilegiará aspectos como los siguientes:

- Compromiso con la visión, misión y objetivos estratégicos
- Promover y estimular las conductas dirigidas al aprendizaje y capacitación continua
- Fomentar el trabajo en equipos autónomos, multidisciplinares con capacidad en auto dirigirse
- Ejercer un liderazgo que estimule la mejora continua

La Gestión de la Calidad

La Gestión de la Calidad no es solamente un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las organizaciones con una cierta filosofía, y que debe pues penetrar en la conducta de todo un equipo directivo

También es una función de la dirección, que se agrega a otras existentes anteriormente, como la gestión comercial, la gestión de las operaciones o la gestión de la innovación.

Los expertos en calidad pueden ser directores de sistemas de gestión de la calidad o del medioambiente, auditores de Sistemas de Gestión de la Calidad o de Sistemas de Gestión Medioambiental, especialista entrenados en la fijación de estándares de trabajo y en el diseño de procesos, estadísticos capacitados para el control y análisis de los productos y procesos, o especialistas en el servicio al cliente con un enfoque comercial, entre otros títulos.

Los costos de Calidad y no Calidad

Los costos representan erogaciones y cargos asociados clara y directamente con la adquisición o la producción de los bienes o la prestación de los servicios, de los cuales un ente económico obtendrá sus ingresos. La información financiera es pilar fundamental en el proceso de toma de decisiones, pues el gerente analiza toda la información disponible para explicarse los eventos actuales y pasados, pero también para proyectar el futuro.

Las condiciones del entorno económico y social han impulsado importantes cambios en la organización y gestión hospitalaria, siendo su objetivo prioritario en la actualidad la búsqueda de la eficiencia, El análisis de costos ofrece grandes posibilidades a la gestión, llegando a convertirse en una importante herramienta para la toma de decisiones.

Bibliografía

Kenneth, H. R. (2005). Project Quality Management: Why, What and How. Fort Lauderdale, Florida: J. Ross Publishing. p. 41.