



Mi Universidad

Súper nota

Nombre del Alumno: Alexa Gabriela Morales Coutiño

Nombre del tema: "Gestión de calidad"

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: 8°

Contexto actual de la gestión de la calidad



Historia de los alimentos

- Eran escasos y los bienes de consumo muy caros al ser de base artesanales
- Desperdiciarlos eran un delito grave

Frederick W. Taylor (1856 - 1915)



- Desarrolló métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción en los que se consideraba a los trabajadores poco más que como máquinas con manos



Finales de los años 70...

- La industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los productores japoneses

Imitación de filosofías



- Gestión
- Raíz de cambio de actitud de los consumidores
- Decantación de más productos de elevada calidad a precio competitivo

Medición de la calidad de servicio

- Se diferencia; de la medición de la calidad de producto
- Más difícil la evaluación
- Aspectos como; proceso y resultado del servicio



Antiguamente las empresas...

- Ocultaban el mayor número de reclamaciones que recibían
- Pensaban que les daba un mal aspecto
- Hoy en día las toman para mejorar la calidad de su servicio



Breve desarrollo de la gestión de la calidad



Elementos del sistema Japonés...

- Énfasis de la satisfacción del cliente
- Mejora continua
- Participación de los trabajadores
- Perfeccionar la calidad del diseño

Ideas falsas sobre la calidad...

- La gestión de calidad consiste en hacer más rigurosa la inspección
- La calidad se alcanza con el máx esfuerzo
- La calidad equivale a la certificación
- La calidad busca lograr un producto técnicamente perfecto
- La calidad es innecesaria en mi empresa, porque es rentable
- La calidad no tiene nada que ver con la dirección



Cambios conceptuales...

- Inspección
- Control estadístico de procesos
- Aseguramiento de la calidad y enfoque japonés
- Calidad de servicio
- Gestión de la calidad total

Cambios en los modelos...

- Discrecional
- Métodos estadísticos
- Modelo europeo de gestión de la calidad
- Normas ISO 9000



Cambios en las formas de operativización...

MEDIDAS INTERNAS

- Calidad de producto
- Calidad de procesos



MEDIDAS EXTERNAS

- Satisfacción de clientes



MEDIDAS EXTERNAS E INTERNAS

- Satisfacción de stakeholders
- Resultados económicos
- Posición competitiva



Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad



Globalización de los mercados...

- Ha provocado que cualquier organización excelente deba desempeñarse competitivamente
- Retos importantes para dar diferentes enfoques



Orígenes del movimiento internacional por la calidad

- La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas
- 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
- Una visión histórica del movimiento, que subraya la relevante evolución del concepto de calidad y de su forma de gestión

El modelo Deming Prize



Nació en 1911...

- Ha tenido gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón
- Tenía como objetivo; convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de organización



Procesos de evaluación...

Tres puntos para la evaluación:

- 1.- Reflejando los principios de dirección, industria, negocio y entorno
- 2.- Cada categoría tiene un desempeño excepcional
- 3.- Ángulos: Efectividad, consistencia, continuidad y minuciosidad

Philip B. Crosby

- Asociado a la idea de cero defectos
 - La calidad es conformidad con los requerimientos
- ### Pasos para el mejoramiento
- 1.- Asegúrese de la dirección
 - 2.- Equipos para el mantenimiento de la calidad
 - 3.- Determinar la presencia de problemas
 - 4.- Intituya comisión para el programa de "ceros defectos"
 - 5.- Alentar al personal para comunicar la dirección los obstáculos
 - 6.- Reconocer y valorar a aquellos participantes activos del programa
 - 7.- Repetir tood para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad



Estructura y criterios

Categorías básicas

- 1.- Políticas de la dirección y su despliegue en relación con gestión - 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, cantidad, entrega, etc
- 5.- Recolección de análisis de información sobre la calidad y el uso de tecnologías
- 6.- Desarrollo de los RH



Modelo de admón de la calidad de Joseph Juran

- 1.- Planificación de la calidad:** Actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades
Metas de calidad: Fijar objetivos, identificar clientes, determinar necesidades, desarrollar características del producto, desarrollar procesos
- 2.- Control de la calidad:** Proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real
- 3.- Mejora de la calidad:** Creación organizada de un cambio beneficioso, elevar el comportamiento de la calidad



Modelo de control de Kaoru Ishikawa



Fundamentación teórica

- El control; sistema de métodos de producción que genera bienes o servicio de calidad
- Control total: Cuando se consigue revolución conceptual en la organización



Categorías

- 1.- Lo primero es la calidad, no las utilidades a corto plazo
- 2.- La orientación es hacia el consumidor, no hacia el productor
- 3.- Cliente; derribar barreras del seccionalismo
- 4.- Utilización de datos y números: métodos estadísticos
- 5.- Respeto a la humanidad como filosofía
- 6.- Administración interfuncional; trabajo en equipo entre los diferentes departamentos



Método del análisis de dispersión...

- Agrupa causas potenciales en 6 ramas:

 - 1.- Métodos de trabajo
 - 2.- Mano de obra
 - 3.- Materiales
 - 4.- Maquinaria
 - 5.- Medición
 - 6.- Medio ambiente



CALIDAD

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

Intervención en la calidad de los servicios

- Se encarga de la educación, cuidado a través de campañas de vacunación y fomento mediante programas de salud
- Control de sitios privados y públicos

Organizaciones de los servicios de la salud:

- Director y subdirectores administrativos
- Médicos
- Lic en nutrición
- Odontólogos
- Enfermeras
- Personal técnico
- Trabajadores sociales
- Personal administrativo





Bibliografía

“UDS, Antología de “Calidad en los servicios”, Pág. 10 – 41.
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/f8335c1ee8e09589b22fc83e228cceb-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>