



UDS

Mi Universidad

Mapas

conceptuales.

Nombre del alumno (a): Vania Susana Sánchez López.

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

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios.

Nombre del profesor: LAEA Beatriz Adriana Méndez González.

Nombre de la Licenciatura: Lic. En Trabajo Social y Gestión Comunitaria.

Cuatrimestre: 8vo.

Juárez, Chiapas a 18 de Marzo del 2025.

Unidad1. Gestión de calidad.

Contexto actual de la gestión de la calidad.

Breve desarrollo de la Gestión de la Calidad.

Frederick w. Taylor (1856-1915)

En 1913, Walter E. Shewart (1891-1967).

El interés de la calidad comienza en la:

La Gestión de la Calidad actualmente:

Desarrollo métodos destinados

Desarrollo Economic Control of Quality of Manufactured Products

Década de los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental

Es la condición necesaria

A:

Aumentar la eficiencia en la producción

Precursor de:

inducida por:

Para:

Cualquier estrategia dirigida al éxito.

Donde:

Consideraba a los trabajadores más que maquina con manos.

La aplicación de la estadística a la calidad.

El alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas.

Enfoque:

Gestión conocida:

Como Taylorismo, vigente gran parte de este siglo.

En la actualidad

Surgen nuevos modelos o paradigmas

Elementos del sistema japonés de Gestión de la Calidad:

Gestión de la Calidad Total (GCT).

Fue:

Una primera aproximación a la mejora del proceso productivo.

Relacionados:

Con la gestión de calidad.

- ✚ El énfasis en la satisfacción del cliente.
- ✚ La mejora continua.
- ✚ La participación de los trabajadores.

Ha sido:

Uno de las aceptados

Por las:

Empresas en los últimos veinte años.

Las normas ISO 9000 son:

Obligado cumplimiento en un gran número de sectores industriales.

Unidad1. Gestión de calidad.

Los actores clave en la historia del movimiento por la calidad.

El modelo Deming Prize.

El movimiento por la calidad nacida:

Los orígenes del movimiento internacional:

Nació en 1951 y desde entonces ha:

Estructura y criterios:

En las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos

- La organización del esfuerzo individual y social en asociaciones centradas en la Gestión de la Calidad.

Ejercido una gran influencia en el desarrollo del control

No requiere una aplicación conforme a un modelo preestablecido.

Se:

Difundió a Japón en los años 40-50

Y:

Gestión de la calidad en Japón.

Criterios de evaluación:

Para:

Regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970.

- La difusión internacional de la calidad, que ha supuesto la institución de premios.

Objetivo:

convertirse en una herramienta con la que mejorar

- Políticas de la dirección y su despliegue.
- Desarrollo de nuevos productos.
- mejora de la calidad operativa.
- Establecimiento de sistemas.
- Desarrollo de los recursos humanos.

A partir de:

Los años 80, se ha expandido por el resto del mundo.

Y:

transformar la gestión de las organizaciones japonesas.

Pese a su:

Globalización, cada nación tiene sus propias tradiciones en calidad.

- La progresiva consolidación de una comunidad científica con un objeto común de estudio.

Modelo de administración de la calidad de Joseph Juran.

PHILIP B. CROSBY

1. Planificación de la calidad es:

La actividad para desarrollar los productos

Y:

Procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

Pasos:

- ✚ Fijar objetivos de calidad.
- ✚ Identificar a los clientes.
- ✚ Determinar las necesidades de los clientes.
- ✚ Desarrollar características del producto
- ✚ Desarrollar procesos.

2. Control de la calidad consiste en un:

Proceso regulador por donde se mide el comportamiento real

Con el:

Fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias.

3. 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.

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.

Las:

Compañías deberían adoptar una "vacuna".

Ingredientes de la "vacuna":

- ✚ Determinación.
- ✚ Capacitación.
- ✚ Implementación

Algunos pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby:

- ✚ Asegurarse de que la dirección esté comprometida con la calidad.
- ✚ Formar equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
- ✚ Determinar cómo analizar dónde se presentan los problemas de calidad actual.
- ✚ Evaluar el coste de la calidad.
- ✚ Incrementar la información acerca de la calidad.

Unidad1. Gestión de calidad.

Modelo de control total de la calidad (ISHIKAWA).

KAORU ISHIKAWA:

El Control de calidad es un sistema de métodos

De:

Producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad.

El control de calidad total consiste en:

Desarrollar, controlar y garantizar la calidad de los productos y servicios.

Principios básicos de la calidad:

- ✚ La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
- ✚ Aquellos datos que no tengan información dispersa son falsos.

Principios básicos de la calidad:

- ✚ El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades de los clientes.
- ✚ Elimine la causa raíz y no los síntomas.

Diagrama de ISHIKAWA:

Consiste en una representación gráfica sencilla

Donde puede:

Verse de manera relacional una especie de espina central, representando el problema.

Métodos para construir el diagrama:

Método del flujo del proceso; Método de la 6m o de análisis de dispersión; y Método de estratificación.

Concepto de calidad.

Calidad objetiva y calidad subjetiva:

- ✚ Objetiva: deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño.
- ✚ Subjetiva: se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas.

Calidad estática y calidad dinámica:

- ✚ Es un concepto dinámico y en continuo cambio, por depender de múltiples factores.
- ✚ La calidad no es un blanco fijo que se alcanza una vez que se logra cierto nivel, sino un proceso de mejora continua.

Unidad1. Gestión de calidad.

Calidad absoluta y calidad relativa:

- + La calidad se valora entonces de forma absoluta, con independencia de la persona.
- + Relativa: Admite que la calidad puede significar cosas distintas para personas diferentes.

Calidad interna y calidad externa:

- + Interna: 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 principal prioridad de la empresa debe ser satisfacer las expectativas de los clientes, aun a costa de relegar la eficiencia.

Unidad II. Gestión de los procesos

¿Qué es la gestión de procesos?

El Enfoque de los procesos.

Disciplina de gestión que ayuda a la dirección

Una organización con los procesos bien gestionados:

Disciplina de gestión que ayuda a la dirección

Que agrega valor al cliente.

Concepto de síntesis:

Un proceso es una competencia que tiene la organización.

Desde la aplicación del análisis:

Proceso: Conjunto de actividades, interacciones

Recursos con una finalidad común.

Hammer aporta una definición (2006, p. 68):

Proceso: serie organizada de actividades relacionadas

Que:

Crean un resultado de valor para los clientes.

La mirada sistémica también señala:

Proceso: Sistema de creación de riqueza que inicia y termina transacciones

Con los:

Clientes en un determinado período de tiempo.

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.

Tres formas de acción:

- + Representar.
- + Mejorar.
- + Rediseñar.

- + Consideran en primer lugar al cliente.
- + Satisfacen las necesidades de los clientes internos.
- + Los participantes de los procesos están sensibilizados, comprometidos, entrenados, motivados y empoderados.
- + La responsabilidad social está incorporada en el modelo.

Unidad II. Gestión de los procesos

Elementos de un proceso de calidad.

Un proceso se compone básicamente de:

- ✚ Objetivo: Finalidad concreta.
- ✚ Propietario: Responsable del proceso globalmente.
- ✚ Requisitos: desencadenar unos requisitos iniciales.
- ✚ Salida: Puede ser un producto o un servicio.
- ✚ Cliente: existe un cliente receptor.
- ✚ Proveedor: El proceso requiere de proveedores.
- ✚ Inicio: La primera tarea del proceso marca el hito.
- ✚ Fin: Marca el hito de finalización.

Elementos que componen los procesos:

- ✚ Entrada: Salida de potro procesos.
- ✚ Producto: Salida del proceso (tangible o intangible).
- ✚ Cliente: Organización o persona que recibe la salida del proceso.
- ✚ Recursos del proceso: Medios humanos y materiales para desarrollarlo.
- ✚ Proveedor: Suministra una entrada a un proceso.
- ✚ Limites: Indica el comienzo y final del proceso.

Metodologías de la gestión por procesos.

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 el proceso definiendo su jerarquía, ubicándolo en el marco de toda organización.
- ✚ Etapa 2: Visibilidad del proceso. Se describirá el proceso en cuanto a componentes y características indicando al responsable.
- ✚ Etapa 3: Mecanismo de control. Se establecen instrumentos para medir el desempeño de las actividades fundamentales del proceso.
- ✚ Etapa 4: Mecanismo de mejora. Se desarrolla un plan para la mejora continua del proceso.

Bibliografía.

Sureste, U. d. (s.f.). Unidad 1. "Gestión de Calidad". En U. d. Sureste, *Antología calidad en los servicios* (pág. 12-38). Comitán de Domínguez.

Calidad en los servicios. (s.f.).

Sureste, U. d. (s.f.). Unidad 2. "Gestión de los Procesos". En U. d. Sureste, *Antología Calidad en los servicios* (pág. 39-47). Comitán de Domínguez.

Calidad en los servicios. (s.f.).