



Mapa conceptual

Nombre del alumno (a): WENDY NALLELY CASTELLANOS LOPEZ

Nombre del tema: Gestión de calidad y gestión de los procesos.

Parcial: 2

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios.

Nombre del profesor: Lic. Beatriz Adriana Méndez Gonzales

Nombre de la Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria.

Cuatrimestre: 8vo.

Pichucalco Chis. A 18 de marzo de 2025.

CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.

En la edad media

Existe constancia de artesanos que fueron condenados a ser puestos en la picota por vender un alimento en mal estado.

Ya que

La calidad era un tema muy importante en aquella época, dada la escasez de productos que existía.

A principios del siglo XX

cuando se empieza a formar lo que hoy conocemos por gestión de la calidad, sobre todo a raíz del desarrollo de la fabricación en serie.

Antiguamente

las empresas tendían a ocultar el mayor número de las reclamaciones que recibían, porque pensaban que no representaban un beneficio para ellas el hacerlas públicas.

Por lo tanto

las empresas deben implantar un sistema efectivo para la gestión de las quejas.

Que permita

mejorar la calidad del producto o servicio e incrementar los niveles de satisfacción de sus usuarios o clientes.

En el servicio

Lo importante es la calidad de servicio percibida por el cliente que puede desagregarse en diferentes dimensiones.

La medición de la calidad de servicio

se diferencia sustancialmente de la medición de la calidad de producto, siendo más difícil de evaluar y debiendo tener en cuenta dos aspectos: el proceso y el resultado del servicio.

BREVE DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El interés por la calidad arranca

Definitivamente en la década de los años setenta.

A raíz

De la crisis económica occidental.

Inducida por

El alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas

Como

Competidores en los mercados internacionales

La gestión de la calidad se ha convertido

Actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia.

Hacia

El éxito competitivo de la empresa.

La gestión de la calidad ha ido

Extendiéndose cual mancha de aceite al resto de sectores.

Obteniendo

Gran influencia en los servicios y dentro de ellos en los servicios públicos.

LOS ACTORES CLAVE EN LA HISTORIA DEL MOVIMIENTO POR LA CALIDAD

El movimiento por la calidad

Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50

Los practicantes de la Gestión de la Calidad

Se han organizado en comunidades paralelas al resto de las áreas funcionales.

Las organizaciones líderes en calidad

se enfrentan así a importantes retos para trasladar los conceptos, los enfoques, los modelos, los sistemas y los métodos de calidad a las diferentes culturas nacionales y organizativas.

El movimiento internacional por la calidad

Aglutina el estudio y el trabajo de un amplio número de agentes económicos y sociales.

Que han laborado

En común para construir los principios, prácticas y técnicas de Gestión de la Calidad que cualquier organización puede hoy en día adoptar.

Los orígenes del movimiento internacional

Por la calidad pueden abordarse desde cuatro perspectivas:

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

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.

Subraya la relevante evolución del concepto de calidad y de su forma de gestión.

EL MODELO DEMING PRIZE

Nació en 1951

Desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón.

El objetivo básico

Era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones

Este modelo

Ha estado sujeto a pequeñas modificaciones.

Su nombre original

Utilizado para denominar el Control de Calidad Total, Total Quality Control, ha sido sustituido por el de Total Quality Management.

Con la finalidad

Adoptar la misma denominación que en las naciones occidentales y conseguir así un reconocimiento internacional.

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.

El objetivo

Es que cada empresa realice su autoevaluación y establezca sus objetivos y procedimientos.

En función

De su estado y de sus posibilidades.

La evaluación

La lleva a cabo, el subcomité denominado Deming Application Prize Subcommittee.

Los examinadores

Evalúan si los temas establecidos por los solicitantes son adecuados a su situación.

La evaluación transmite

En todo momento la filosofía de oportunidad para el desarrollo mutuo.

Con el proceso de valoración

Se pretende el desarrollo de metodologías para la mejora de la calidad.

Con el proceso de valoración

Gracias a la identificación que cada empresa haga de sus propias oportunidades de mejora y de la manera de desarrollarlas.

MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE JOSEPH JURAN

Propone tres etapas

Para la realización de la gestión de la calidad.

La planificación de la calidad

Es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

Es necesario

Para los bienes y servicios para los clientes externos, para los clientes internos.

Este proceso es capaz

De lograr las metas de calidad bajo las condiciones de operación.

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.

En el se incluye

La ejecución de planes y el seguimiento a los procesos.

Con el fin

Alcanzar los objetivos planeados

El resultado final

es el conducir las operaciones de acuerdo con el plan de calidad

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.

Este proceso nos conduce

Las operaciones a niveles de calidad marcadamente mejores de aquellos que se han planteado para las operaciones.

PHILIP B. CROSBY

Está 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.

El mejoramiento de la calidad

Un proceso, no un programa; debería ser estable y permanente.

Armand V. Feigenbaum

Considerado el padre del control de la calidad total, personajes más influyentes en la historia de la calidad.

El Control de la Calidad Total

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 de calidad es

un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores.

Practicar el control de calidad

Es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Para alcanzar esta meta

Es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad.

El control de calidad consiste

En el desarrollo, producción y comercialización y prestación de servicios.

El control de calidad total consiste

En desarrollar, controlar y garantizar la calidad de los productos y servicios.

Diagrama de Ishikawa

Consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central.

Que es

una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

3 métodos para construir un diagrama

Método de flujo del proceso

Método de la 6m o de análisis de dispersión

Método de estratificación

Concepto de calidad

Calidad objetiva

Deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño

Calidad expresada

Transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil. En cambio.

Calidad como excelencia

Lo mejor, lo más brillante, el poseer los estándares más altos sin ningún compromiso con lo secundario y oponiéndolo a lo vulgar.

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 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.

¿Qué es 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.

Objetivo de la gestión de procesos

Es aumentar la productividad en las organizaciones.

Considera tres grandes

De acción sobre los procesos: representar, mejorar y rediseñar

Productividad considera

La eficiencia y agregar valor para el cliente.

El Enfoque de los procesos

¿Qué es un proceso?

una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente.

Desde el concepto de síntesis

Un proceso es una competencia que tiene la organización.

Desde la aplicación del análisis

Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común

Hammer (2006)

Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes.

Explica

Que la mayoría de las empresas no cumple con esta definición porque todavía están organizadas en base a compartimentos.

La visión de procesos

Es una forma integradora de acercamiento a la organización que permite comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.

Un proceso nos ayuda

A entender la globalidad de la tarea que desempeñamos.

Elementos de un proceso de calidad

Objetivo

El proceso se implementa en la organización con una finalidad concreta.

Propietaria

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

proceso puede requerir para su ejecución de la existencia de proveedores de productos

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

Gestión por procesos

Evolución de la gestión tradicional "organización piramidal" hacia la gestión con enfoques en los procesos.

Elementos que componen los procesos

Entrada: son la salida de otros procesos.

Producto

Es la salida del proceso puede ser tangible o no.

Cliente

Organización o persona que recibe la salida del proceso.

Recursos del proceso

Son medios humanos y materiales para el desarrollo.

Sistema de control

Mediciones e indicadores enfocados a aspectos de eficiencia

Proveedor

Organización que suministra una entrada a un proceso.

Limites

Indica el comienzo y el final.

Elementos de un proceso de calidad

Según afirma:

Biazzo y Giovanni que existen 4 componentes clave que debe desarrollarse toda metodología de gerencia de procesos:

Arquitectura del proceso

Implica la identificación y clasificación de los procesos que se llevan a cabo en toda organización.

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.

Los mecanismos de control

Son todos los elementos utilizados para medir y examinar la performance del proceso.

Los mecanismos de mejora

Están constituidos por los planes que se llevarán a cabo para la implementación de mejoras.

REFERENCIA

Universidad del sureste (UDS), antología "Calidad en los servicios", pág.: 12-47, 2025.

Pichucalco Chiapas.