

FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

(SESIÓN 7)

Tema 4: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

4.1 Administración de los procesos

4.2 Formación de calidad total en las organizaciones

4.3 Mantenimiento de organizaciones de la calidad total

Objetivo:

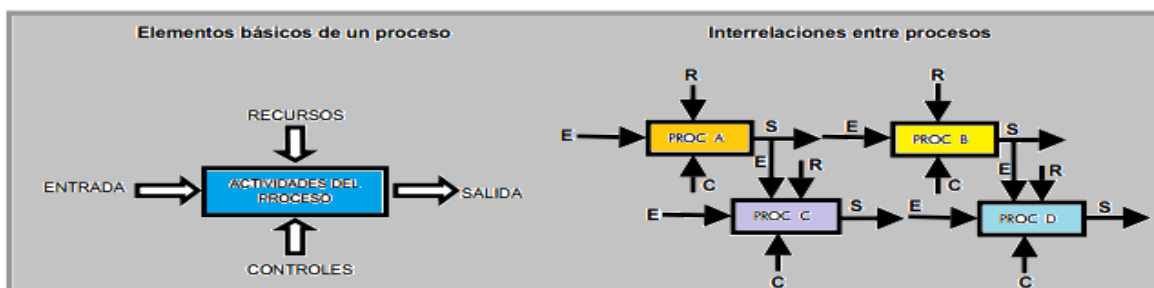
El alumno conocerá los elementos de la Administración de los procesos e identificará los aspectos en la formación de calidad total en las organizaciones y aspectos del mantenimiento de organizaciones de la calidad total.

4.1 Administración de los procesos

EL CONCEPTO DE PROCESO

El modelo de proceso consiste en considerar que el objetivo de una compañía sea el abastecimiento de productos y/o servicios que satisfagan las expectativas de los clientes. Por lo tanto, la compañía está organizada como una serie de procesos que le permiten identificar las necesidades de los clientes y transformar estas necesidades en un bien transferible: el producto o el servicio.

Proceso: Es una actividad o serie de actividades que utiliza recursos para convertir elementos de entrada en elementos de salida con un valor agregado.

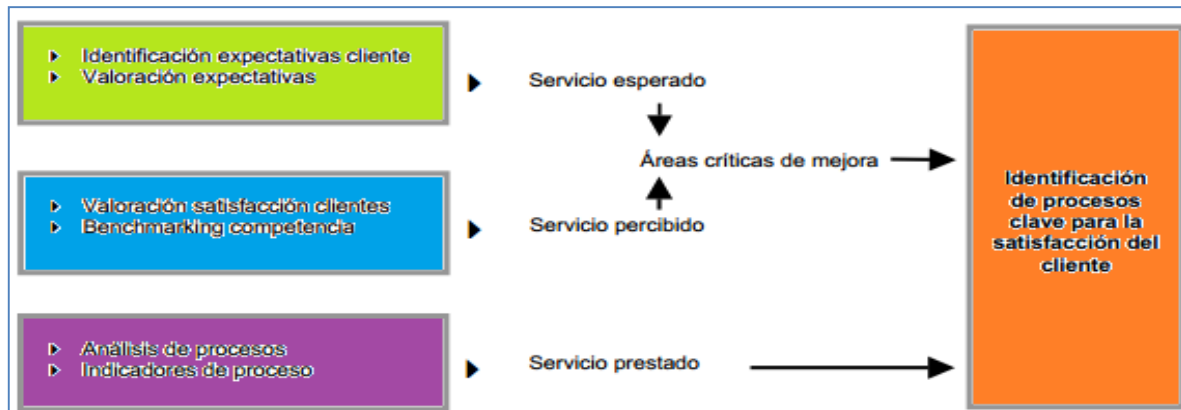


TIPOS DE PROCESOS

- 1 Procesos clave. Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente.
- 2 Procesos estratégicos. Son responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de los accionistas.
- 3 Procesos de soporte. Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios en cuanto a personas, maquinaria y materia prima.



Identificación de los procesos clave para la satisfacción de los clientes.



4.2 Formación de calidad total en las organizaciones

La formación brinda conciencia de la necesidad de cambio y proporciona los medios, según los cuales pueden efectuarse el cambio y el desarrollo.

Se incluye como elementos importantes en el desarrollo de personal los siguientes:

- Entrenamiento de ejecutivos en gestión de calidad, incluyendo costos relacionados con calidad y evaluación de la efectividad del sistema de calidad.
- Entrenamiento del personal (esto no debe restringirse exclusivamente a aquellos vinculados con responsabilidades sobre la calidad).
- Educación del personal sobre la política de calidad, los objetivos y los conceptos de satisfacción del cliente de la organización de servicio.
- Un programa de concientización en calidad, el cual puede incluir cursos de instrucción y de entrenamiento para personas nuevas y programas de actualización periódicos para personal con larga actuación en la organización.
- Procedimientos para especificar y para verificar que el personal ha recibido entrenamiento adecuado.
- Entrenamiento en control de procesos, recolección y análisis de datos, identificación y análisis de problemas, acción correctiva y mejoramiento, métodos de trabajo grupales y métodos de comunicación.
- La necesidad de verificar cuidadosamente los requisitos del personal para calificaciones formales y para dar ayuda apropiada y estímulo cuando sea necesario.

- La evaluación del desempeño del personal para verificar sus necesidades y su potencial de desarrollo.

4.3 Mantenimiento de organizaciones de la calidad total

El mantenimiento de la calidad en una organización depende de un modelo sistemático para la gestión de calidad que tenga como meta asegurar al cliente que sus necesidades son comprendidas y satisfechas.

El logro de la calidad necesita un compromiso con los principios de calidad a todos los niveles de la organización y una revisión continua, así como un mejoramiento de la gestión del sistema de calidad establecido, basado en la retroalimentación de la percepción que el cliente tiene del servicio suministrado.

La aplicación exitosa de la gestión de calidad, a un servicio proporciona oportunidades significativas para:

- El mejoramiento del comportamiento del servicio y la satisfacción del cliente.
- El mejoramiento de la productividad, la eficiencia y la reducción de costos.
- El mejoramiento de la participación en el mercado.

Para alcanzar estos beneficios, un sistema de calidad para servicios deberá, también, responder a los aspectos humanos involucrados en la prestación de un servicio, mediante:

- La gestión de los procesos sociales involucrados en un servicio.
- La consideración de las interacciones humanas como una parte crucial de la calidad del servicio.

- El reconocimiento de la importancia de la percepción de un cliente de la imagen, de la cultura y del comportamiento de la organización.
- El desarrollo de las destrezas y las capacidades del personal.
- La motivación al personal para mejorar la calidad y para satisfacer las expectativas del cliente.