

UNIVERSIDAD DEL SURESTE



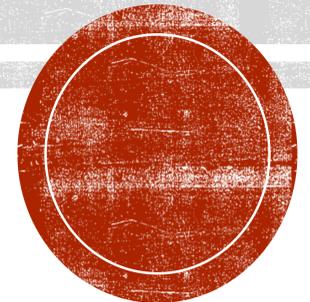
Nombre del alumno: Diego Quiñones García

Nombre del profesor: Lae. Víctor Antonio Gonzales Salas

Nombre del trabajo: Calidad y estrategia/Mapa Conceptual

Materia: Calidad en los servicios

Cuatrimestre: 8°



TAPACHULA CHIAPAS, 26 DE MARZO DEL 2021

CALIDAD Y ESTRATEGIA

ESTRATEGIAS DE CALIDAD

CARACTERISTICAS

Cuando nos referimos a la calidad, podemos hablar desde dos puntos de vista; producto y administración o management. En el primer caso, la dirección pretende elaborar un bien o servicio que cumple unas características técnicas determinadas con las cuales poder satisfacer al cliente que lo usa. Por otro lado, al estudiar la calidad desde la dirección consideramos la implantación de un sistema de calidad a través del cual, elaborar bienes o servicios que cumplen unos requisitos que logran satisfacer las necesidades de un grupo de clientes, al coste más bajo posible para la empresa.

ESTRATEGIAS QUE MEJORAN LA CALIDAD

- **Centrarse en la calidad del bien o servicio.**
- **Implantar un sistema de calidad.**
- **La certificación de productos y/o sistemas de calidad**

CALIDAD DEL BIEN Y/O SERVICIO

Cuando la empresa opta por un bien o servicio de calidad lo hace con la intención de ser superior a la mayoría de sus competidores. En este caso, **la empresa puede optar por obtener un certificado de calidad, otorgado por una entidad independiente, que indica que el producto cumple unas normas aceptadas a nivel nacional y/o internacional**

TIPOS DE BENEFICIOS

- Menor coste de calidad que los competidores, y por tanto, menor coste general.
- Una calidad percibida superior, ya que la calidad de conformidad no sólo reduce costes sino que es uno de los atributos clave en las decisiones de compra.

SISTEMAS DE CALIDAD

Existen dos tipos: **Sistemas para la gestión de la calidad y para el aseguramiento externo.**

- **El sistema de gestión de la calidad;** o dirección de la calidad o TQM, objeto, se establece libremente por la dirección de la empresa con el objetivo de conseguir la mejora continua de la calidad.
- **El sistema de aseguramiento externo** garantiza al cliente que todo el proceso, hasta que le llega a él el producto, se realiza siempre de una misma manera, lo que implica el cumplimiento de la normativa ISO 9000

CERTIFICACION

Consiste en la emisión de un documento que manifiesta que un producto, proceso o una empresa se ajusta a unas normas técnicas. En este sentido, la organización puede obtener un certificado de calidad tanto del producto como de los sistemas de aseguramiento de la calidad.

PREMIOS DE CALIDAD

A nivel nacional e internacional existe un reconocimiento institucional al notable esfuerzo que algunas empresas realizan en la implantación de programas de mejora de la calidad a través de una serie de premios. En estos casos, las organizaciones ganadoras de un premio de calidad pueden comunicar el mismo a sus clientes como prueba de que han mejorado la misma

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD

SEÑALIZACION DE JURAN

Señala que es necesario diseñar un paquete especial de informes de calidad referidos a información cuantitativa sobre el comportamiento, información descriptiva sobre asuntos tales como amenazas, oportunidades y acontecimientos pertinentes y auditorías realizadas, etc.

FUENTES DE INFORMACION

- Las quejas o reclamaciones de los clientes.
- El conjunto de datos relativos a la calidad de publicaciones, tanto internas como externas
- El benchmarking, al obtener información comparativa de otras empresas, o incluso, de otras áreas de la misma organización con la intención de mejorar.
- Los resultados de la medición de la calidad
- Los costes de la calidad, ya que a partir de su análisis podremos tomar decisiones referidas a áreas de mejora, establecimiento de los objetivos de calidad, etc.
- La información referida a la calidad de diseño como datos sobre pruebas del diseño del producto y sobre la evolución de diseño para la calidad

DIMENSIONES PARA COMPETIR EN LA EMPRESA

- **Prestaciones:** Se refiere a las características funcionales primarias de un bien o servicio
- **Peculiaridades:** Relacionada con la anterior, correspondería a las características secundarias, que complementan el funcionamiento básico del bien o servicio.
- **Fiabilidad:** Refleja el periodo de tiempo de funcionamiento de un determinado producto
- **Conformidad:** Equivale al grado en el cuál el diseño y las características del producto corresponden con los estándares establecidos
- **Durabilidad:** Es una medida de la vida de un determinado producto
- **Servicio:** Todo producto debe sustentarse en un adecuado servicio para su venta, entendiéndose éste como la rapidez, cortesía, facilidad de reparación, etc.
- **Estética:** Equivale a lo que parece, huele, suena o sabe un bien o servicio, con el fin de ajustarlo a los gustos dominantes
- **Calidad percibida:** Corresponde con la percepción que tiene un cliente de la calidad de ese producto, teniendo en cuenta que normalmente, los clientes no siempre poseen información completa sobre las características de dicho producto

IMPLICACIONES ESTRATÉGICAS DE LA CALIDAD

CALIDAD COMO RECURSO INTANGIBLE

La consideración de la calidad como algo intangible no implica que no se pueda medir, pues aunque resulta difícil calcular sus costes, sí es posible obtener una aproximación

UNA CARACTERISTICA

La combinación de los recursos de la empresa le permiten crear una serie de capacidades que pueden ser fuente de ventaja competitiva, como por ejemplo, la capacidad de trabajar en equipo, la resolución de problemas al integrar distintas personas o áreas, el ambiente participativo entre individuos y departamentos, la capacidad para atender al cliente integrando a todas las partes afectadas, etc.

CALIDAD COMO VENTAJA COMPETITIVA

Proporciona las bases para ser un arma competitiva en el negocio de la empresa. En este sentido, la calidad del bien o servicio puede ser una ventaja competitiva siempre que distinga a la organización, a los ojos de los clientes, de sus competidores.

APRENDIZAJE EN ORGANIZACIONES DE CALIDAD

FORMAS DE APRENDER

- **Mediante la resolución de problema,** con el ciclo PDCA, trabaja con datos y utiliza las herramientas de calidad para aprender y mejorar la calidad
- **Autoevaluaciones,** a través de un diagnóstico de calidad en el inicio del proceso de implantación, con auditorías de calidad, con el autocontrol, tanto los individuos como la organización tienen la oportunidad de aprender y progresar
- **Una cultura de calidad** fuerte enfocada a la mejora continua permite a la organización aprender en el trabajo diario para ir mejorando gradualmente.
- **Organización**

HUBER, NONAKA Y JOHANSSON

Señalan que para aprender, la empresa debe distribuir información que tendrá que ser interpretada por sus miembros. En un ambiente de calidad, se requiere una mayor comunicación y transmisión de información que en empresas con sistemas tradicionales, lo que incrementa la capacidad de aprendizaje

