



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

E.L.N GUADALUPE FLORES ZAVALTA

DOCENTE VICTOR A. GONZALES SALA

MAPA CONCEPTUAL DIRECCIÓN DE CALIDAD

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

OCTAVO CUATRIMESTRE

LIC. NUTRICIÓN

TAPACHULA CHIAPAS A 17 DE FEBRERO DEL 2021

DIRECCION DE CALIDAD

La implantación de un sistema de calidad implica un cambio en la organización que debe formar el compromiso de la alta dirección.

ESTRUCTURA DE CALIDAD
La dirección debe diseñar una estructura que responda a la nueva estrategia y permita crear bienes y servicios que satisfagan a los clientes

La empresa debe ir construyendo una cultura de calidad basada en la participación e involucración de sus trabajadores a través del trabajo en equipo .

La determinación de la posición actual de la empresa respecto a la calidad se revela como una fase clave.

La situación principal de la calidad de la empresa depende de factores como su cultura, calidad de sus productos, estilo de liderazgo .

conocer cómo esta organizada y dirigida la empresa en el campo de la calidad es un paso previo que permitirá identificar puntos fuertes y débiles.

La dirección debería identificar las necesidades de los clientes, los objetivos, la política de calidad y las acciones específicas para conseguir la mejora continua.

El desarrollo de un modelo de calidad supone un cambio cultural que puede requerir años para transformar las actitudes de sus empleados y eliminar la resistencia de algunos de ellos a los cambios del modelo.

La función de información es proporcionar los conocimientos necesarios a los empleados como guía en sus acciones.

permite que el empleado conozca sus obligaciones respecto a la calidad y le oriente en el desempeño de su trabajo.

La función integradora que se consigue al comunicar a los trabajadores la adopción de la cultura de la calidad

Responsable de desarrollar una estrategia que comunique a toda la organización, con la finalidad de conseguir los objetivos de la calidad.

La implantación de la dirección de la calidad que cada empresa debe ajustar a su situación y sus resultados dependerán de cada empresa en particular

Las etapas del son descubrir la necesidad de implantar un sistema de calidad, compromiso de la dirección

Estructura para la calidad, diagnóstico, comunicación, formación, desarrollo de un proyecto piloto, ampliación del proceso a toda la empresa y control.

Le permita adaptarse a nuevos retos y objetivos planeados relacionados con la mejora de la competitividad.

- 1.-descubrir las necesidades
- 2.-compromiso de alta dirección
- 3.-estructura para la calidad
- 4.- Diagnóstico
- 5.-comunicación

Todo programa que persiga una mejora de la calidad requiere la realización de acciones formativas

Con la implantación de un sistema de costes de calidad la dirección pretende alcanzar tres objetivos básicos
1.-mejorar comunicación entre la alta dirección y los administradores

- 2.- Utilizarlos como herramienta para identificar áreas de mejora en la empresa
- 3.-Justificar la inversión manifestando la eficiencia del sistema .

Los costes de prevención son aquellos ocasionados al prevenir errores en el diseño y desarrollo, compras, mano de obra y otros aspectos del inicio ..

Los costes de evaluación corresponden a los que se producen al realizar inspecciones, pruebas con el objetivo de determinar si las piezas producidas cumple los requisitos

Los costes de fallos son los asociados a los errores encontrados que hacen que el producto no cumplan los requisitos

Ampliación del proceso a toda la empresa cuando se trata de miles de personas se necesita una estrategia y estructura para introducirla.

En empresas pequeñas este proceso de implantación se puede llevar a cabo de un modo menos elaborado y de manera más informal..

periódicamente se pueden realizar auditorías internas con el equipo directivo puede reunirse para evaluar los resultados alcanzados .

Mediante el análisis de los costes de calidad, la cuota de mercado, rentabilidad, ventas, se realiza un seguimiento de los resultados del sistema de calidad y de sus disfuncionalidades.

Debe permitir conocer qué piensan los clientes analizando las encuestas de satisfacción de los mismos o utilizando otras fuentes de retroalimentación.

Estos nueve pasos son una guía flexible para la implantación de la dirección de la calidad , sin que el orden establecido sea el que debe seguir la empresa.

- 6.- formación, 7 desarrollo de un proyecto piloto
- 8.-ampliación del proceso de la empresa,
- 9.- Etapa de control.

