

UNIVERSIDAD DEL SURESTE



PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del alumno: Diego Quiñones García

Nombre del profesor: Lce. Víctor Antonio Gonzales Salas

Nombre del trabajo: Marco conceptual de la calidad/Mapa conceptual

Materia: Calidad total de servicio

Cuatrimestre: 8°



TAPACHULA CHIAPAS, 25 DE ENERO DEL 2021

MARCO CONCEPTUAL DE LA CALIDAD

FILOSOFÍA TAYLORISTA AL ENFOQUE MODERNO DE CALIDAD

CARACTERÍSTICAS

A principios de siglo hubo en los Estados Unidos un importante cambio en la acepción de este concepto consecuencia de la aceptación de las ideas de F.W.Taylor

PRINCIPIOS DE TAYLOR

Tuvieron un fuerte impacto sobre las empresas occidentales en su momento, fueron adaptándose posteriormente a las nuevas situaciones que demandaba el mercado y así estas premisas, que implicaron un desaprovechamiento del potencial intelectual de miles de trabajadores, han quedado obsoletas en nuestros días, y ello debido principalmente a la mejor educación que han recibido tanto supervisores como trabajadores

TRABAJADORES

La participación de ellos se convierte así en una realidad en un sistema de dirección de la calidad, al ampliarse tanto vertical como horizontalmente el puesto de trabajo lo que significa un incremento del papel desempeñado por los empleados en la empresa

OTRAS CIRCUNSTANCIAS

Llama la atención sobre la necesidad de tratar mejor a los trabajadores y utilizar su potencial como una importante arma competitiva. Por lo tanto, resulta esencial utilizar sus conocimientos y su creatividad aprovechando así su capacidad para el bien de la empresa. De esta forma, en una empresa puede que sean los mandos quienes por ejemplo diseñen el producto o compren las piezas, pero serán los operarios quienes finalmente lo fabriquen para su posterior venta.

MODELO EUROPEO DE CALIDAD

QUE ES

Se puede considerar como una herramienta práctica para las empresas que quieran optar al premio de la EFQM (European Foundation for Quality Management) y para cada organización interesada en analizar y mejorar continuamente la calidad de sus bienes y servicios

EFQM

Evalúa a los criterios en base a una serie de indicadores, el mayor o menor cumplimiento de cada principio implica un mayor o menor nivel de calidad en toda la empresa, En este trabajo vamos a desarrollar la filosofía de la dirección de la calidad (orientación al cliente, cultura de calidad centrada en la mejora de la calidad, liderazgo de la dirección, involucración de todos los empleados y de los proveedores, adecuado sistema de comunicación y responsabilidad social) estableciendo así la conexión con los conceptos fundamentales del modelo europeo para la calidad total

ERRORES A EVITAR

- Perseguir los errores, ya que esta política sin más no mejora el sistema.
- Establecer campañas para reducir costes como si ésta fuera la única solución para mejorar el funcionamiento de la empresa.
- No admitir la responsabilidad de la alta dirección en la calidad
- El interés por el corto plazo y el beneficio rápido
- No fomentar la cooperación entre departamentos
- Establecer relaciones con proveedores siguiendo exclusivamente el criterio del precio más bajo
- Invertir sólo en elementos materiales y no en la formación de las personas

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN CON LA CALIDAD

OBJETO

Conseguir la calidad, la empresa debe de comenzar con el compromiso de la alta dirección y con la creación de una estructura que sea capaz de sostener el nuevo sistema. Así, el desarrollo y mantenimiento de la calidad en la empresa requiere de un compromiso serio, sincero y ejemplar de la alta dirección o primer nivel de la administración

JUSTIFICACION

Reside en que los problemas internos de una organización sólo los puede resolver la dirección. De esta manera, con la finalidad de mejorar los procesos de la empresa Deming (1989), identifica dos tipos de causas que originan los problemas relacionados con la calidad: **causas especiales y comunes**

CRITERIOS DE CALIDAD PARA PYMES

- Liderazgo
- Estrategia y planificación
- Dirección del personal
- Recursos
- Sistema de calidad y procesos
- Satisfacción del cliente
- Satisfacción del personal
- Impacto con la sociedad
- Resultados empresariales

CONSECUENCIA

La dirección de la empresa tiene la responsabilidad de eliminar las causas comunes de los problemas y de la variación, de los errores, de las equivocaciones, de la baja producción, de las ventas bajas, de la mayoría de los accidentes, etc., mientras el trabajador no puede hacer nada respecto a una causa común, sólo es responsable de las causas especiales que le sean asignables

PUNTOS A CONSIDERAR DE LA EMPRESA

- El compromiso y ejemplaridad de la alta dirección
- Adhesión de todo el personal
- Fijar objetivos corporativos de calidad, incluyendo la mejora continua, dentro de la estrategia general de la empresa
- Permitir la formación de todos los mandos para que conozcan sus funciones en la dirección de la calidad
- Facilitar la comunicación, participación y formación del personal de la empresa para motivarlos
- Reconocer el desempeño superior de los empleados

CLICLO GENERADOR DE CALIDAD

CARACTERÍSTICAS

La organización deberá realizar con un mínimo coste, y siempre teniendo en cuenta que debe conocer y seguir de cerca las necesidades del cliente para poder adaptarse a él y sobrevivir

FUNCION DE CALIDAD

Juran y Gryna la define como el conjunto completo de estas actividades a través de las cuales se logra la adecuación al uso, independientemente de quien las realice, la propia empresa u otros agentes relacionados con la misma como proveedores o comerciantes

CICLO DE SHEWHART

Es un procedimiento que persigue la mejora de cualquier actividad de la empresa. **Consta de cuatro etapas: planificación, ejecución, control y acción**. En este sentido, el individuo, independientemente de su responsabilidad, establece un plan para alcanzar el objetivo (plan), lo ejecuta (do), verifica los resultados obtenidos con los planificados (check), y por último toma las decisiones oportunas si los objetivos no son los esperados o se quiere mejorar (action).

TRIOLOGIA DE LA CALIDAD

- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejora de la calidad

DATOS IMPORTANTES

Estos factores intraempresariales pueden erigirse en fuente de ventaja competitiva. Sin embargo, **no debemos olvidar que existen otra serie de factores externos** que también condicionan la posición competitiva de la empresa como los factores país y los factores industriales. Si bien éstos son importantes, el elemento intraempresarial es el que más importancia relativa muestra. Y es dentro de este factor donde podemos incluir a la calidad

