



Nombre del alumno: LGDT. Lucero Suleyma Coronel Guillén (Docente de inglés y emprendedora)

Nombre del profesor: LIC. Andrea Pulido Arguello.

Nombre del trabajo: Super nota

Materia: Administración de la calidad

Parcial: 3ero

Grado: 2do cuatrimestre

Grupo: A

Ocosingo, Chiapas a 08 de Abril de 2022

Implantación del sistema de calidad



Este nos sirve para tener un control en el cual nos permita llegar a los objetivos que nos plantemos como equipo en la organización.

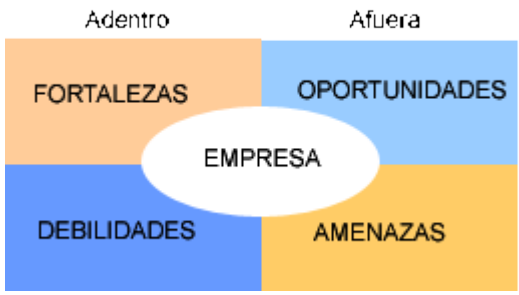


Análisis estratégico:
Representa un componente fundamental para el desarrollo organizacional competitivo, marca una ruta definida para alcanzar objetivos y metas establecidas

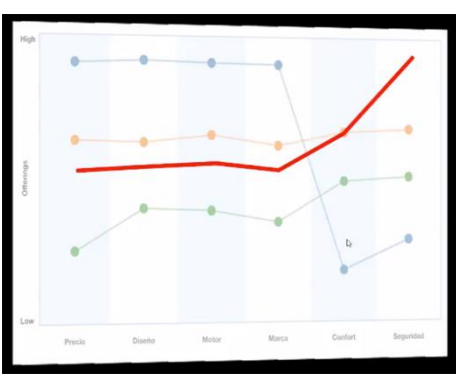
Matriz pestal (pestel)
Se facilita el análisis de la interacción de la organización con factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.

ANÁLISIS PESTEL					
P	E	S	T	E	L
Gobiernos Clima Público Coeficientes Instituciones Ayudas	Tendencias Crisis Crecimiento Políticas de Innovación Tipos de mercados	Demografía Estructura de edad Actitudes Algunos valores Nivel de educación Patrones culturales	TI Patrones Avances tecnológicos Influencia de las comunicaciones Investigación	Problemas ambientales Procesos productivos Consumo Contaminación Medioambiente Tipos de cambios	Legislación Directiva Internacional Reglamentación Cultural Directivas Locales Regulaciones Prácticas

Matriz DOFA:
Es cuantitativo, la cual complementa el análisis de contexto y ayuda a enfocar la estrategia.



Cuadro de mando integral y mapa estratégico
Se logra vincular pensamiento, estratégico de la organización, su implementación a lo largo de diversas perspectivas.



Curva de valor y tabla de 4 acciones
Mediante lo cual se visualizan los factores competitivos determinantes de la organización y los compara con el de otros competidores de su sector.

Modelo de negocio
Propone una manera inteligente e intuitiva de diseñar el negocio.



Misión
Consiste en una declaración escrita donde figuran sus principios corporativos. Es decir, cuáles son su razón de ser y su objetivo primordial. Debe ser única.



Visión:
Es decir que consiste en plantearse cómo se quiere que sea en el futuro. No obstante, para que la visión cumpla su objetivo, debe ser realista y fijarse metas alcanzables.



Políticas de calidad
Es el documento con el que la empresa pone de manifiesto lo que considera calidad. Para redactar la política de empresa hay que recoger todos esos patrones de lo que se hace o no en su entidad y primero confirmar que son realmente importantes para ser formalizados



Objetivos de calidad:
Los objetivos de calidad son el medio con el que la empresa puede enlazar todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de aquí que mediante la medición de los objetivos y los indicadores.

Pasos para cumplir los objetivos de calidad:
Planificar los objetivos.
Documentar
Comunicar
Medir, analizar y tomar decisiones.



Identificación y planeación de procesos
Los principales factores para la identificación y selección de procesos son:
- Los efectos en la calidad del producto o servicio.
- La influencia en la misión y estrategia.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.
- La influencia en Factores Clave de Éxito (FCE).
- La influencia en la satisfacción del cliente.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios. - Utilización intensiva de recursos.



Diseño de sistema de calidad

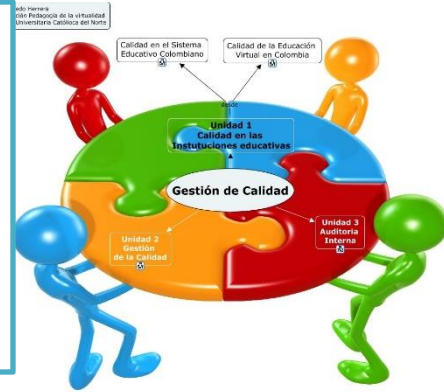
Diseño de sistemas:

Proporciona un marco de trabajo total para aplicar el denota trazo, delineación o descripción. Comprende y combina características o detalles que a menudo requieren la preparación de dibujos o planes preliminares. concepto de sistemas



Planteadas para lograr los objetivos y se diseña según las necesidades:

Para el mejoramiento de los procedimientos.
Cambio o modificación
Conversión
Sistema totalmente nuevo



Norma ISO-9000

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO)



Siete principios de la calidad

1. Enfoque al cliente.

Es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas

Siete principios de la calidad

2) Liderazgo.

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.



Siete principios de la calidad

3) Compromiso de las personas

Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.



Siete principios de la calidad

5) Mejora

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. Lo que se puede medir se puede mejorar y controlar



Siete principios de la calidad

4) Enfoque a procesos.

Un desafío de calidad, que solo es posible lograr con el enfoque de procesos. Las personas comprometidas tienden a buscar la comprensión de los procesos y cómo pueden contribuir a la calidad, por lo que la adhesión al SGC es mucho más rápida y fluida.



Siete principios de la calidad

6) Toma de decisiones basada en las evidencias

tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados. Monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días, y por todos los empleados de la organización.



Siete principios de la calidad

7) Gestión de las relaciones

La implementación de la norma ISO puede ayudar a establecer una base sólida para mejorar la calidad y la satisfacción del cliente, gracias al principio de Gestión de relaciones. La formación y la capacitación son formas con las cuales las organizaciones pueden generar y arraigar principios de calidad en la organización.



Premios de calidad

El valor de la calidad como elemento de mejora global de la competitividad, ha propiciado la creación de premios de calidad que sirvieran de estímulo a las empresas en su búsqueda de la excelencia.



Premios de calidad

Premio Deming
Premio Malcolm Baldrige
Premio Europeo de Calidad

Bibliografías

Sangüesa Sánchez, Marta, Ricardo MATEO, Laura ILZARBE. Teoría y práctica de la calidad. 2ª edición revisada y actualizada. Madrid: Paraninfo

UNE-ISO 10002:2018: Gestión de la calidad, Satisfacción del cliente, Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Madrid: AENOR

Ruiz-Canela, J. (2004), La gestión por Calidad Total en la empresa moderna. RA-MA Editorial, Madrid

Cesar C., Sonia C., Tomas G. (2006) Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid.

Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. y González, T. F. (2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y estudio de casos, Prentice-Hall.

Humberto G. (2010). Calidad total y productividad. McGraw-Hill.

Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Central de Chile.