



Mi Universidad

CUADRO SINÓPTICO

Nombre del Alumno: Briseyda Agapita Aguilar Gómez

Nombre del tema: Cuadro Sinóptico Unidad I y II

Nombre de la Materia: Administración de la Calidad

Nombre de la Maestría: Administración

Cuatrimestre 2do

UNIDAD I. CONCEPTOS BASICOS Y FILOSOFIAS DE LA CALIDAD

1.1. Conceptos y definiciones básicas.

ISO9000 indica que calidad es "la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas".

- **Calidad en la atención al cliente:** Depende de la percepción que tiene este sobre el trato recibido cuando se dirige a una marca.
- **Calidad de un producto:** Se define de acuerdo a los rasgos que tiene un artículo, su funcionalidad, cumplir lo que promete, y que las expectativas.
- **Calidad en la producción:** Es parte de un proceso de planificación, ejecución y acciones desde que se origina el producto, se gestiona en fábrica, se distribuye y llega al cliente.

1.2. Funciones de la gestión de calidad

Conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él.

Funciones:

- Crear una cultura de calidad en la organización.
- En caso de que no se haya hecho, implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001.
- Identificar iniciativas de mejora.
- Asignar los roles y las funciones para los miembros del sistema de calidad.
- Diseñar e implementar los procesos, de tal forma que satisfagan los requisitos de ISO 9001.

1.3. Sistemas de gestión de la calidad

Es una herramienta perfecta para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes.

Los ocho principios de gestión de la calidad son:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque de sistema para la gestión.
6. Mejora continua.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

1.4. Componentes y principios de la calidad total

La Calidad Total es un conjunto de las mejores prácticas en el ámbito de la gestión de organizaciones.

- **Orientación al cliente:** Consideración de los clientes como el eje de la actividad empresarial, que debe estar enfocada a su satisfacción, por ser quienes finalmente enjuician la calidad del servicio que la empresa les presta.
- **Orientación estratégica a la creación de valor:** La filosofía de dirección basada en la calidad implica que la organización formule y aplique claramente una estrategia corporativa que integre la calidad en el proceso de formulación e implantación estratégica.
- **Liderazgo y compromiso de la dirección:** Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia, Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- **Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias:** La organización debe desplegar conocimiento, habilidades, responsabilidad y compromiso por todos sus ámbitos, para inducir la germinación de una conciencia de calidad en sus miembros.
- **Visión global, sistémica y horizontal de la organización:** Se configura como una estrategia que envuelve a la organización completa: a cada departamento, a cada actividad, a cada persona, contribuyendo cada uno desde su nivel de responsabilidad.
- **Orientación a la cooperación:** Orientándose hacia el diseño y la compra de calidad más que hacia la inspección para elaborar productos que satisfagan los requerimientos de los clientes
- **Orientación al aprendizaje y a la innovación:** Postula que la dirección debe liderar la organización abriendo las puertas al aprendizaje adaptativo y generativo, así como a la innovación incremental y radical.
- **Orientación ética y social:** Supone movilizar recursos para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés clave.

1.5. Normas de calidad

Conjunto de estándares cuyo fin es establecer los requisitos mínimos necesarios para garantizar la Calidad o Excelencia en las empresas.

Actualmente la familia de normas de la serie ISO 9000 está compuesta por:

- **ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario:** contiene los fundamentos de los SGC, términos y definiciones.
- **ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos:** incluye los requisitos en los que se debe basar y cumplir un Sistema de Gestión de Calidad.
- **ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad:** comprende las directrices para mejorar el desempeño de una organización y garantizar el éxito sostenido.

2.1 Enfoque al cliente

Consiste en satisfacer las necesidades de los clientes, incluyendo también las expectativas. Justificación: el éxito se consigue cuando una organización consigue atraer y retener la confianza de los clientes y de otras partes de las que depende.

Se centra en conseguir y mantener la satisfacción del cliente.

2.2 Liderazgo y compromiso de la alta dirección

Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.

Las personas están comprometidas cuando:

- **Trabajan en equipo:** ayudan a sus compañeros y fomentan el buen ambiente de trabajo.
- **Se comunican con el jefe:** hablan de todos los temas de inmediato con el jefe del equipo para intentar solucionarlos lo antes posibles.
- **Son reconocidos por su trabajo:** realizan funciones claves e imprescindibles para alcanzar los objetivos fijados por la empresa.
- **Se forman:** tienen interés en la empresa por lo que se forman o aceptan la formación que ofrece la empresa. Transmiten posteriormente los conocimientos a los demás.

2.3 Sistema de aseguramiento de la calidad.

Consiste, en seguir una línea de actuación dirigida a conseguir trabajar en base a un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Calidad de la empresa.

Principales beneficios de desarrollar un proceso de Aseguramiento de la Calidad:

- Refuerza la coordinación de tareas
- Confianza y seguridad:
- Disminuye el riesgo de fallos

2.4 Costos de la calidad.

A lo que le cuesta a la organización desarrollar la función de la calidad, o, dicho de otro modo, lo que gasta para producir con calidad más lo que cuestan los errores producidos.

Las cuatro categorías del costo de la calidad son:

- **Costos de la prevención:** se obtienen sobre la base de la suma del costo de todas las actividades relacionadas con evitar una calidad deficiente de servicios.
- **Costos de evaluación:** están vinculados con la medición, evaluación o auditoría de servicios con el fin de asegurar que se adaptan a las normas de calidad y a los requisitos de comportamiento establecido.
- **Costos de errores internos:** son los que se originan por los servicios que no se adaptan a los requisitos o a las necesidades del cliente cuando se detectan antes de la prestación del servicio.
- **Costos de errores externo:** . Son aquellos originados por los servicios que no se adaptan a los requisitos o a las necesidades del cliente cuando se detectan o mientras se presta el servicio (o una vez prestado).

2.5 Relación con proveedores.

Es el enfoque sistemático para evaluar a los proveedores que suministran bienes, materiales y servicios a una organización, determinando la contribución de cada proveedor al éxito y desarrollando estrategias para mejorar su desempeño.

Es utilizada por profesionales de la cadena de suministro que tratan regularmente con proveedores en áreas como adquisiciones, gestión de proyectos y operaciones.