



Mi Universidad

MAPA CONCEPTUAL

NOMBRE DEL ALUMNO: Edgar Itiel Vázquez Rodríguez

NOMBRE DEL TEMA: UNIDAD 1

PARCIAL: "1"

NOMBRE DE LA MATERIA: Control Total De Calidad

NOMBRE DEL PROFESOR: Liliana Grisell Escobar Herrera

NOMBRE DE LA LICENCIATURA: Administración Y Estrategias De
Negocios

CUATRIMESTRE: "7"

[UNIDAD 1]

Conceptos básicos y evolución de la calidad

Para comenzar a describir la evolución del concepto es necesario establecer al panorama de esa época cuando se desarrolló la segunda revolución industrial. La transformación socio- económica que ofreció este periodo fue impulsado por múltiples factores principalmente por el uso de los combustibles fósiles y el acero como materia prima para el desarrollo de la infraestructura. Kaoru Ishikawa, señala que la calidad constituye una función integral de toda la organización, es el resultado de un control de todo individuo y de cada decisión que conforma la empresa. Philip Crosby define la calidad como cumplir con los requerimientos del clientell. Por otro lado, la Intrenational Organization for Standar

Este artículo tiene como objetivo identificar la importancia del administrador en la utilización de los procesos de la administración estratégica como herramienta de la gestión empresarial. Si dichos procesos discutidos en este estudio son reales y relevantes para todos los tipos de organizaciones – grandes, medianas, pequeñas o micro, internacionales o domésticas, diversificadas o mono productoras, con o sin fines de lucro .

Filosofías de la calidad (orientalesy occidentales.) FILOSOFIA ORIENTAL

En Japón, la rotación de empleados en distintas divisiones y la educación y capacitación continuas son clave. La jerarquía vertical es fuerte, con un alto nivel de respeto hacia las autoridades. Los sindicatos abogan por empleados multifuncionales. Prefieren capacitar a técnicos sobre universitarios elitistas y valoran el mérito en los sistemas de pago. La educación es rigurosa y la escritura kanji exige gran esfuerzo. Japón es una nación homogénea, con una fuerte influencia del confucianismo en la calidad y relaciones laborales, La rotación de empleados es alta y existe una gran diversidad étnica. La educación obligatoria no es tan rigurosa como en Japón. Las empresas prefieren producir internamente y los gobiernos tienden a controlar el comercio en lugar de promover la libre competencia

Es un proceso continuo e interactivo empleado en el mantenimiento de la organización como un todo integrado con su ambiente. Este proceso involucra el análisis de los entornos interno y externo de la organización, el establecimiento de las directrices organizacionales (metas y objetivos), la formulación de la estrategia (empresarial, unidad de negocios, funcional), la implementación de la estrategia y el control estratégico.

Principales tendencias y enfoques de la calidad

Es un sistema que pone énfasis en los productos desde su diseño hasta el momento de enviarle al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a las especificaciones del producto. Factores clave: Prevención de errores. Control Total de la calidad. Énfasis en el diseño de los productos. Uniformidad y conformidad de productos y procesos. Compromiso de los trabajadores. Una revisión o inspección del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones del cliente, pero sin ningún tipo de actividad de prevención ni planes de mejora.

En particular el director general, o CEO, pueden considerarse los representantes de los accionistas. Es su responsabilidad asegurar que las estrategias corporativas y de negocios que aplica la compañía sean congruentes con la maximización de la rentabilidad y el crecimiento de las utilidades. De lo contrario, es probable que finalmente los accionistas responsabilicen al director general. La función del corporativo dentro de una empresa es mantener la operatividad, posicionarse en el mercado y ante la competencia, estructurar y llevar planes de acción de manera organizada

UNIDAD 1

La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad. Calidad y Medio Ambiente

En mercados globales y dinámicos en que se mueven las empresas, la competitividad de las mismas giras sobre dos ejes: la diferenciación en el precio o la diferenciación en los atributos del producto y servicio prestaciones, particularidades, fiabilidad, conformidad: cumplimiento de las normas preestablecidas, durabilidad, disposición del servicio: cortesía, competencia, rapidez, estética: aspecto, sonido, olor, sabor y tacto, e imagen. Empresario hacer uso preferente de recursos renovables, de tecnologías en armonía con el entorno y que fomenten las habilidades humanas.

El proceso de administración estratégica presenta tres etapas: la formulación de la estrategia, implantación de la estrategia y evaluación de la estrategia: La formulación de la estrategia incluye la creación de una visión y misión, la identificación de las oportunidades y amenazas externas de una empresa, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategias alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir.

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

El Control de la Calidad, lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se mide el desempeño actual y estos se comparan con las metas establecidas para tomar acciones en las diferencias que se encuentre La Mejora de la Calidad constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico, es decir, lograr mayores niveles de desempeño. Mejor Calidad es una forma de cambio benéficos en donde todo el cuerpo es un complejo sistema formado a su vez por varios elementos, tales como: Sistema Respiratorio, Sistema Digestivo, Sistema Circulatorio, etc. Cada uno de estos elementos que conforman al cuerpo humano están relacionados entre sí.

El análisis de los entornos: informa que dicho análisis es un proceso de verificación del entorno organizacional para identificar las oportunidades y los riesgos actuales y futuros que pueden llegar a influir en la capacidad de las empresas para alcanzar sus metas. En este contexto, Taylor (1985) dice que el entorno organizacional es un conjunto de todos los factores, tanto internos como externos, que pueden influenciar el progreso logrado por medio de la realización de los objetivos.

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

Los factores que determinan la calidad en un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo. En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él. el servicio técnico repara el televisor correctamente en el primer intento; el banco no comete errores en los extractos de la cuenta corriente; el hotel no ha extraviado la reserva de habitación. el servicio técnico viene a reparar el televisor el mismo día de la avería; el banco resuelve rápidamente la concesión de un préstamo; el hotel me proporciona inmediatamente una nueva habitación si no me gusta la actual. el técnico conoce perfectamente las características del televisor.

El proceso de control estratégico: El mismo consiste en determinar hasta qué punto los objetivos de la organización están siendo logrados. Este proceso generalmente exige que la administración modifique sus estrategias o su implementación de alguna manera, de modo que la habilidad de la empresa en lograr sus objetivos sea ampliada. El control estratégico es importante y necesario, debido a que posibilita el acompañamiento de lo que fue planeado, como una identificación de los errores cometidos en el planeamiento o en la implementación, y busca en el tiempo.