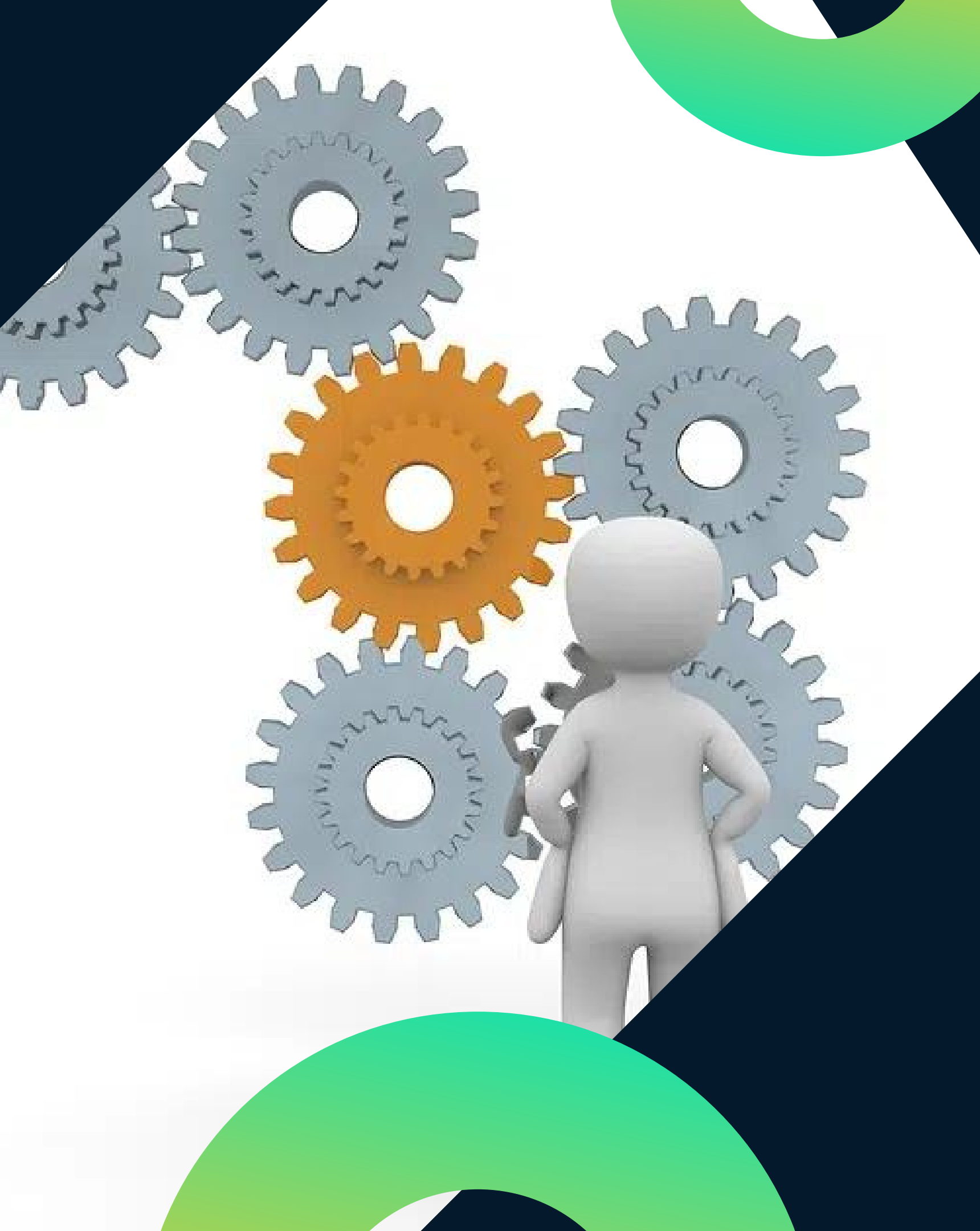


GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES





GESTIÓN DE CALIDAD

La Gestión de Calidad se puede definir como una herramienta organizacional estratégica que dirige y controla todos los procesos de la organización, tales como la gestión de las finanzas, de datos, de la contabilidad, etc.

Factores para una gestión eficaz de Calidad

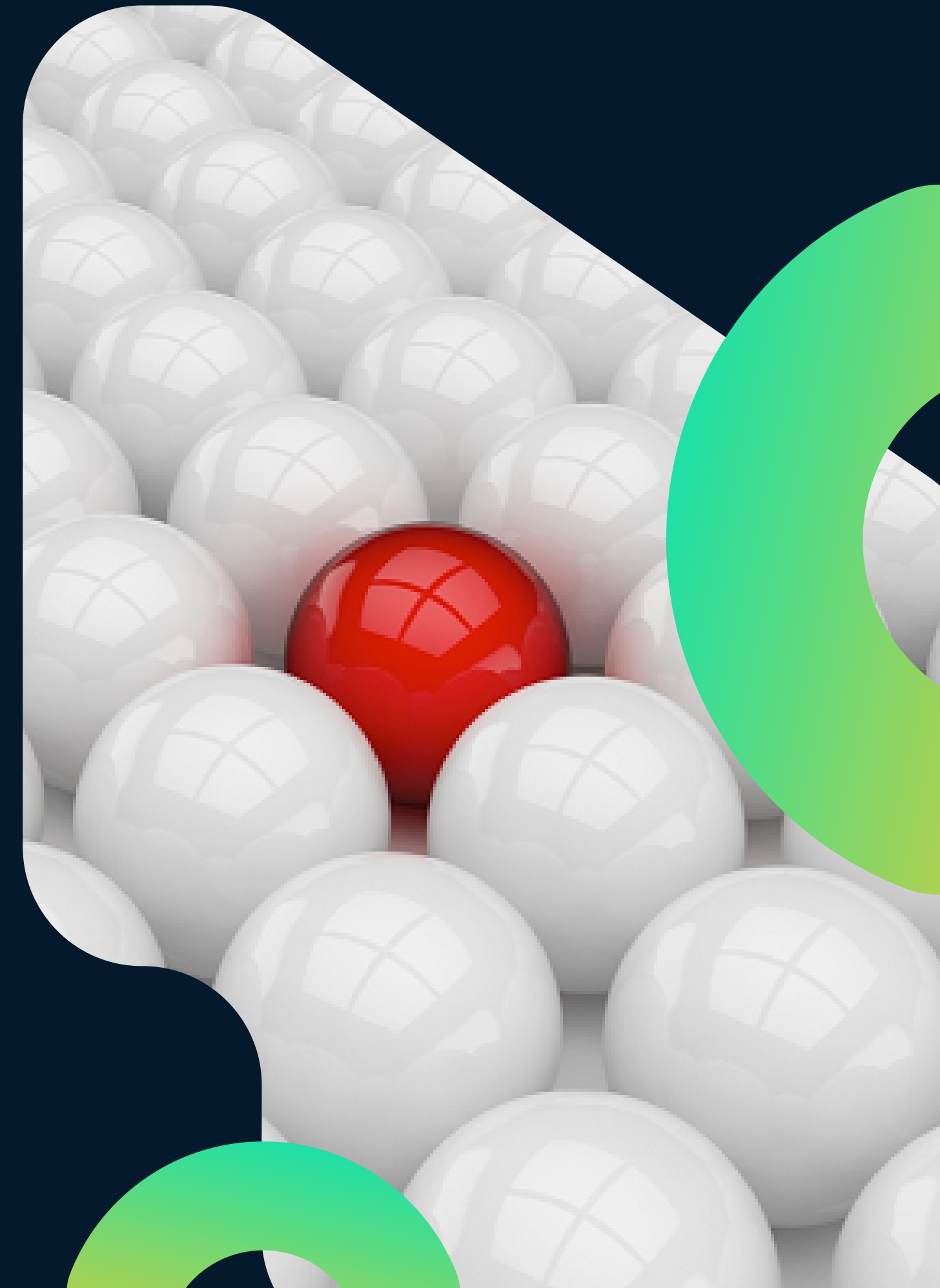
1. Fundamental contar con un sistema de gestión bien estructurado
2. El seguimiento de los comentarios de los consumidores es otro punto clave
3. Más que precio, es necesario poner valor a los productos y servicios
4. Todo el equipo debe capacitarse para alinear expectativas y encontrar brechas
5. Las estrategias pueden y deben revisarse para satisfacer las necesidades comerciales
6. Tener sistemas modernos también es muy importante

Estrategia Competitiva

El término ventaja competitiva indica la capacidad de una organización para alcanzar la superioridad en el mercado. A largo plazo, una ventaja competitiva sostenida proporciona un desempeño superior al promedio.

Una ventaja competitiva...

- Es impulsada por los deseos y necees del cliente.
- Contribuye en forma significativa al éxito del negocio.
- Combina los recursos únicos de la organización con las oportunidades del medio ambiente.
- Es duradera y difícil de copiar para los competidores.
- Proporciona la base para una mejora futura.
- Proporciona dirección y motivación a toda la organización.



Calidad y Rentabilidad

La calidad del diseño influye en el valor de un producto en el mercado. Las mejoras en el diseño diferencian al producto de sus competidores, mejoran la reputación de calidad de una empresa y aumentan el valor percibido del producto. Estos factores permiten a la empresa manejar precios más altos, así como lograr mayor participación en el mercado, lo que a su vez origina ingresos más elevados que compensan los costos de mejorar el diseño.



Factores de Influencia

FACTOR HUMANO

En las organizaciones de hoy en día es necesaria la participación de los trabajadores con sus ideas y sugerencias, indispensable porque la creatividad de todas las personas permite la innovación y la mejora constante de los procesos

FACTOR COMERCIAL

Las organizaciones se mueven en mercados globalizados, las relaciones comerciales se realizan entre partes interesadas de todo el mundo



FACTOR MEDIO AMBIENTAL

Las personas cada vez nos preocupamos más por la degradación del medio ambiente (contaminación de agua, aire, acústica, etc.), por lo que provoca que estén apareciendo nuevas leyes que permitan el desarrollo sostenible, respetando el medio ambiente

FACTOR TECNOLÓGICO

Los avances tecnológicos y científicos suceden de forma rápida, haciendo posible producir bienes/servicios de mayor calidad a mejor precio

FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

Orientado al cliente

Compromiso de
toda la
organización

Prevención

Medida, metrología
y trazabilidad

Aseguramiento de
la calidad

Mejora continua

FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

- 01** Orientado al cliente: sin clientes no hay empresa; buscar estrategias que proporcionen mayor satisfacción al cliente/usuario.
- 02** Compromiso organizacional: desde la Dirección a niveles operativos se necesita un compromiso total, un fuerte liderazgo.
- 03** Prevención: calidad es sinonimo de prevenir errores. Detectar causas o fallas a tiempo con una constante retroalimentación.
- 04** Aseguramiento de la Calidad: evaluar cómo y por qué se hacen las cosas con auditorías periodicas, registrar resultados, establecer confianza con el proveedor.

FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD



Metrología

Estudiar, diseñar y establecer técnicas para medir los resultados comparando con los objetivos. Ej: inspecciones de productos, auditorías internas, indicadores de eficiencia.



Calibración

Permite la fiabilidad de los instrumentos de medidas a través de condiciones específicas de valores referentes.



Trazabilidad

Procedimiento preestablecido de cómo seguir paso a paso las etapas de producción, transformación y distribución del producto.



Mejora Continua

Creación de un sistema organizado para conseguir cambios continuos en las actividades de la empresa que den lugar a un aumento de la Calidad Total.

Innovación

Mejora de carácter radical que es implementada por la dirección, y que consiste en hacer grandes inversiones en nuevas maquinas y tecnologías.