

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ECONOMÍA**

GESTIÓN EMPRESARIAL

ING. SANDRA HUILCAPI PEÑAFIEL M.D.E.

CONTENIDO

UNIDAD 1

GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

1.1 GENERALIDADES

1.1.1 ENCUADRE PEDAGÓGICO Y EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA.- GESTIÓN, PRODUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN OPERACIONES O PRODUCCIÓN

1.1.2 DISEÑO DE LAS OPERACIONES PRODUCTIVAS.- DEFINICIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

1.1.3 CONTROL DE LAS OPERACIONES PRODUCTIVAS.- ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE CALIDAD

CONTENIDO

UNIDAD 1

GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

1.2 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL FRENTE A ORGANIZACIÓN POR PROCESOS

- 1.2.1 ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS O POR FUNCIONES.- VENTAJAS DE UNA ORGANIZACIÓN POR PROCESOS
- 1.2.2 CALIDAD TOTAL.- EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO CALIDAD
- 1.2.3 FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

1.2.2 CALIDAD TOTAL.- EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

La Calidad Total o Excelencia puede definirse como una estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, normalmente empleados, accionistas y la sociedad en general

1.2.2 CALIDAD TOTAL.- EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Principios fundamentales de la Calidad Total

La Calidad Total es el compendio de las mejores prácticas en el ámbito de la gestión de organizaciones. A estas mejores prácticas se les suele denominar los 8 principios de la Calidad Total:

1.2.2 CALIDAD TOTAL.- EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Principios fundamentales de la Calidad Total

1. Orientación hacia los resultados
2. Orientación al cliente
3. Liderazgo y coherencia en los objetivos
4. Gestión por procesos y hechos

1.2.2 CALIDAD TOTAL.- EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Principios fundamentales de la Calidad Total

5. Desarrollo e implicación de las personas
6. Aprendizaje, innovación y mejora continuos
7. Desarrollo de alianzas
8. Responsabilidad social

1.2.2 CALIDAD TOTAL.- EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

El concepto de Calidad ha ido evolucionando y experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy se conoce como “**Calidad Total**” también denominada “**Excelencia**”. Si ponemos en marcha una visión retrospectiva podemos constatar que el concepto de calidad se ha ido ampliando progresivamente con el paso del tiempo.