

**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

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

Es un sistema de mejoramiento de las operaciones que ayuda a alcanzar las metas propuestas, a reducir costos y por consiguiente a incrementar la productividad empresarial.

La **filosofía de Deming** puede resumirse en los siguientes elementos:

- Los 14 puntos de la buena administración
- Las siete enfermedades mortales
- Los obstáculos a la buena administración
- Las siete herramientas de control del proceso

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

➤ Los 14 puntos de la buena administración

1. Generar propósitos constantes para ser competitivos y mejorar los productos y servicios
2. Adoptar la nueva filosofía del mejoramiento incesante
3. No depender más de inspecciones masivas, usar muestras estadísticas.
4. Acabar con los contratos de compra basados exclusivamente en el precio y reducir el número de proveedores
5. Mejorar continuamente el sistema de producción y de servicio
6. Instituir la capacitación y el entrenamiento en el trabajo
7. Instituir el liderazgo y mejorar la supervisión del mejoramiento

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

➤ Los 14 puntos de la buena administración

7. Instituir el liderazgo y mejorar la supervisión del mejoramiento
8. Desterrar los temores, trabajar con eficiencia
9. Mejorar la comunicación y derribar las barreras que existen entre las áreas de la organización
10. Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas numéricas para la fuerza laboral y mejorar la productividad
11. Eliminar la administración numérica. mejorar siempre
12. Derribar las barreras que impidan sentirse orgulloso de hacer bien su trabajo
13. Instituir un programa de educación y de reentrenamiento
14. Tomar medidas para lograr la transformación

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

➤ Los 14 puntos de la buena administración

14. TOMAR MEDIDAS PARA LOGRAR LA TRANSFORMACIÓN

Se requiere de un equipo de altos ejecutivos con un plan de acción adecuado para llevar a cabo la misión que busca la calidad. Los trabajadores no están en condiciones de hacerlo por su propia cuenta, aún peor los gerentes.

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

LA FILOSOFÍA DE JURAN.- Joseph Juran es el segundo de los gurús de la calidad y sustenta su filosofía en la trilogía Juran y la ausencia universal del mejoramiento.

Juran menciona que la calidad “no cae del cielo”, hay que planearla, controlarla y mejorarla. En eso se basa su trilogía.

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

Trilogía de Juran

1. Planeamiento de la calidad

- ▶ Identificar los clientes y sus necesidades.
- ▶ Trasladar estas necesidades al producto requerido.
- ▶ Trasferir el proceso a operaciones una vez establecidas las condiciones.

2. Control de la calidad

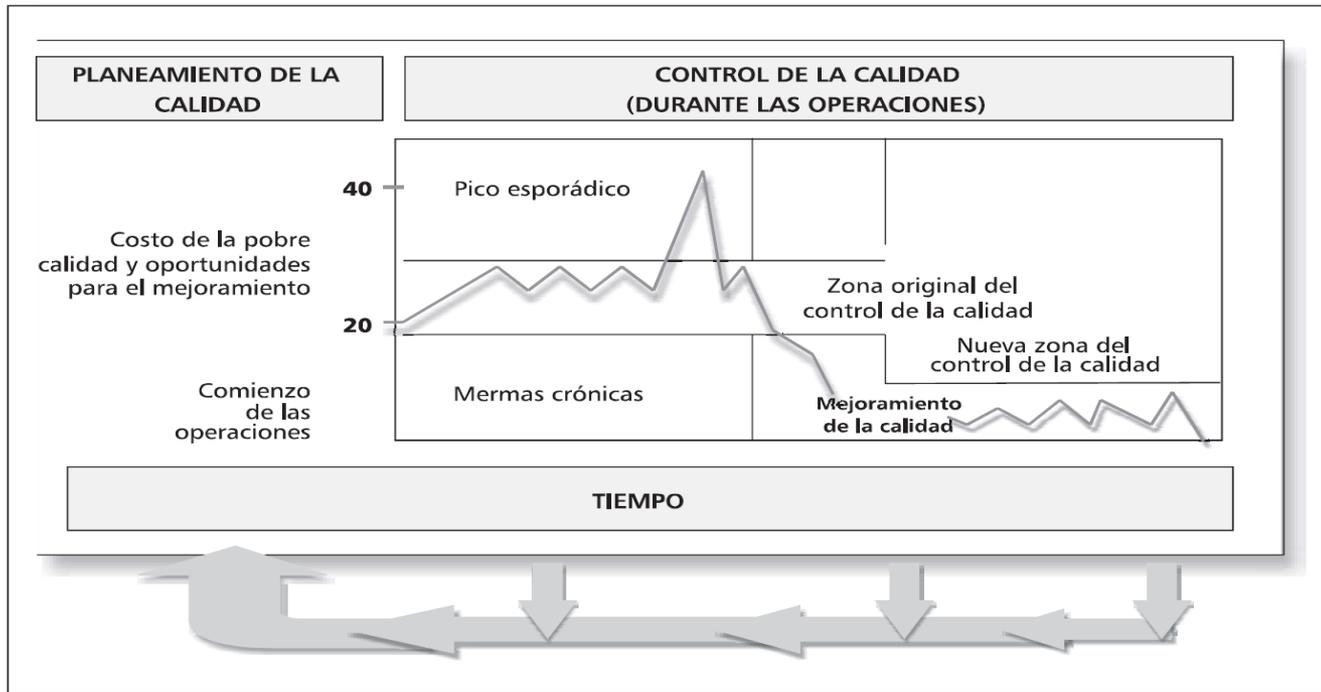
- ▶ Detectar.
- ▶ Corregir.

3. Mejoramiento de la calidad

- ▶ Política.
- ▶ Entrenamiento.
- ▶ Comunicación y coordinación.

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

Esta tirlogía puede visualizarse en la siguiente gráfica:



1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

FILOSOFÍA DE CROSBY.- Philip Crosby es el tercero de los gúrus de la calidad y sustenta su filosofía en los aspectos siguientes:

- El diagnóstico Crosby de la empresa en dificultades
- El triangulo Crosby
- Los cuatro principios absolutos de Crosby
- Las tres acciones de la gerencia
- Los 14 pasos sobre la calidad

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

➤ El diagnóstico Crosby de la empresa en dificultades se resume así:

- La empresa desarrolla gran cantidad de actividades en retrabajos y acciones correctivas.
- El producto obtenido difiere del que el cliente requiere.
- La gerencia no provee claros estándares de *performance*, así que los empleados tienen que desarrollar los suyos.
- La gerencia niega ser la causa de los problemas y esconde su inhabilidad para mejorar los procesos.
- La gerencia no conoce el precio de la no conformidad.

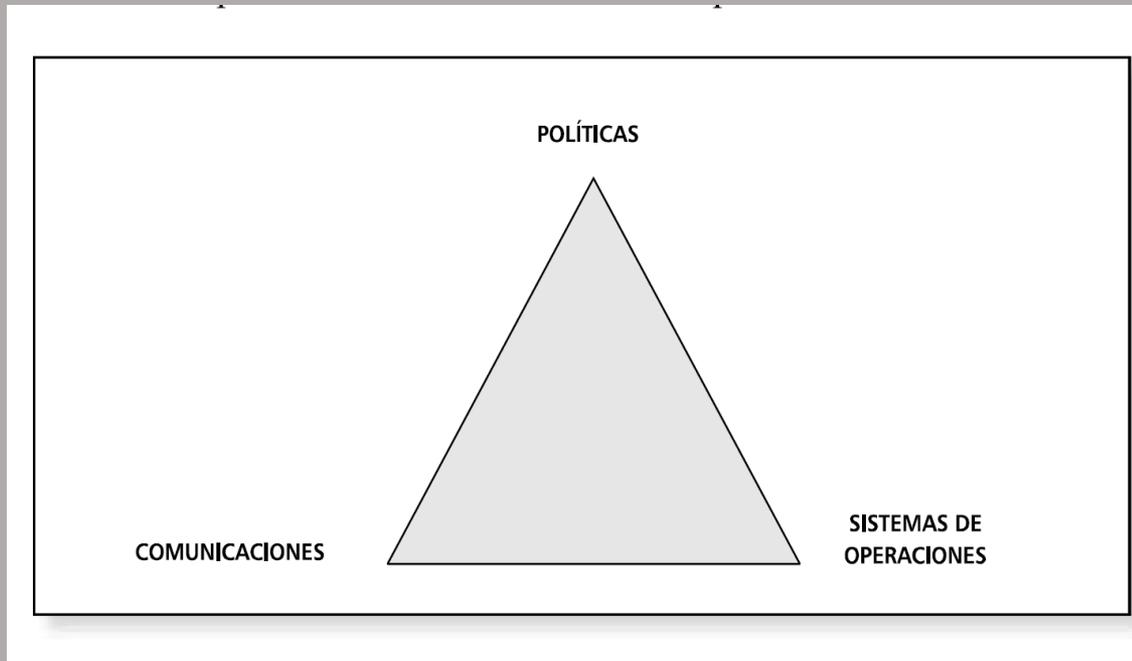
1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

➤ El triángulo Crosby

Se soporta en las políticas de la calidad dictadas por la alta dirección en las comunicaciones fluídas entre todas las áreas de la organización y en el énfasis que debe darse a los sistemas de operaciones

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

➤ El triangulo Crosby



1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

➤ Los cuatro principios absolutos de Crosby

1. La definición de la calidad es la de conformidad con los requerimientos.
2. El sistema de la calidad es la prevención.
3. El estándar de performance es cero defectos.
4. La medición de la calidad es el precio de la no conformidad.

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

➤ Las tres acciones de la gerencia

1. Determinación
2. Adecuación
3. Implementación

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

➤ Los 14 pasos sobre la calidad

Crosby al igual que Deming, esboza 14 pasos de la buena administración que son más simples y se explican por sí solos.

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

A manera de resumen, Deming, Juran y Crosby, mediante diferentes acciones, persiguen el mismo objetivo: mejorar los procesos de la organización en la búsqueda de reducir costos, a través del mejor uso de los recursos, para incrementar la productividad.

1.2.3. FILOSOFÍA DE DEMING; FILOSOFÍA DE JURAN; FILOSOFÍA DE CROSBY

➤ Los 14 pasos sobre la calidad

1. Compromiso de la gerencia.
2. Equipos de mejoramiento de la calidad.
3. Medir.
4. El costo de la calidad.
5. Difusión de la calidad.
6. Acciones correctivas del pasado.
7. Planeamiento de cero defectos.
8. Educación de los empleados.
9. El día de los cero defectos.
10. Establecimiento de metas.
11. Remover las causas de los errores.
12. Reconocimiento.
13. Consejo de calidad.
14. Hacerlo de nuevo.