

Universidad Nacional de Chimborazo

Ingeniería industrial

Gestión de la Calidad

Deber 1:

Análisis integral de una empresa: Direccionamiento estratégico, cadena de valor y mapa de procesos

Caso de estudio: "TecnoSoluciones S.A."

TecnoSoluciones S.A. es una empresa mediana dedicada al desarrollo de software y soluciones tecnológicas para pequeñas y medianas empresas. La compañía ha estado operando durante 5 años y busca mejorar su posición en el mercado implementando un sistema de gestión de calidad.

Tareas para los estudiantes:

- Direccionamiento estratégico:
 1. Desarrollar una propuesta de misión y visión para TecnoSoluciones S.A.
 2. Identificar y proponer al menos 5 objetivos estratégicos para la empresa.
- Cadena de valor:
 1. Identificar y describir las actividades primarias y de apoyo de TecnoSoluciones S.A.
 2. Crear un diagrama de la cadena de valor de la empresa.
 3. Analizar cómo cada actividad contribuye a la creación de valor para el cliente.
- Mapa de procesos:
 1. Identificar los procesos clave de TecnoSoluciones S.A.
 2. Clasificar estos procesos en estratégicos, operativos y de apoyo.
 3. Crear un mapa de procesos visual que muestre la interrelación entre estos procesos.
 4. Identificar al menos tres puntos críticos donde podrían surgir problemas de calidad.
- Integración y análisis:
 1. Explicar cómo el direccionamiento estratégico, la cadena de valor y el mapa de procesos se relacionan entre sí en el contexto de TecnoSoluciones S.A.
 2. Proponer tres recomendaciones concretas para mejorar la gestión de calidad de la empresa basándose en el análisis realizado.