



Universidad
Tecmilenio®



Administración por calidad

Fundamentos
de la calidad

Semana 1



Las empresas son los elementos claves para contribuir al crecimiento y desarrollo del país, pero para sobrevivir y crecer deben lograr la mayor eficiencia, brindando productos y servicios de calidad.

Hoy no hay duda de que existe un amplio consenso respecto a la urgente necesidad de que las empresas funcionen muy bien competitivamente, lo cual no es nada fácil, por lo que debe de emprender y aplicar las mejores metodologías y prácticas empresariales que se han desarrollado en el mundo.

En este tema se revisarán los fundamentos de la calidad.



Conceptos y terminología de calidad

- **Calidad**

Es la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.

- **Las características de calidad**

Se refiere a los elementos alusivos a las propiedades y funciones que las personas buscan encontrar en un artículo y/o servicio. El cliente, al adquirir un producto y/o servicio, busca la utilidad que él necesita para satisfacer una necesidad.

- **Control de calidad**

Son las técnicas, herramientas y actividades de carácter operativo que se utilizan para permitir evaluar el cumplimiento de los requisitos diseñados y establecidos para la calidad.

- **Aseguramiento de la calidad**

Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro de los sistemas de la calidad, para proporcionar la confiabilidad adecuada que una organización cumple con los requisitos diseñados y establecidos para la calidad.

- **Sistema de calidad**

Este es el término que se utiliza para la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la administración de la calidad en una organización.

- **Administración de la calidad**

Es el conjunto global de todas las actividades derivadas de la función de la dirección de una organización que determinan la política de la calidad, los objetivos, las responsabilidades, y se implantan por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad, y la mejora de la calidad dentro del marco del sistema de calidad.



Objetivos de la administración por calidad

- Cuidado del medioambiente y respeto a las leyes y salud de las personas
- Cuidado del medio ambiente bajo un crecimiento sustentable.
 - Proteger la seguridad y salud de los clientes y el personal.
 - Cumplimiento con las leyes y regulaciones.

Preferencia de los clientes por la satisfacción de los productos y servicios

- Atraer nuevos clientes
- Mejorar la imagen y relación con la marca
- Fidelizar clientes



- Trabajadores contentos, integrados con seguridad a lograr los objetivos de la organización
- Aumentar y canalizar la información y formación.
 - Potencializar la iniciativa y la responsabilidad.
 - Lograr la participación e implicación de todos los departamentos

Inversionistas contentos con las utilidades

- Disminuir los costes.
- Aumentar los beneficios.
- Aumentar la competitividad.

Procesos óptimos de alta rápidos, productividad, cero defectos, bajo costo

- Optimizar los procesos
- Prevención y mejora continua.
- Investigación y aportación de nuevas tecnologías.



Enfoque y fundamentos de la administración por calidad

El *Back Office* es el conjunto de actividades de apoyo al negocio. Es la parte de las empresas que realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y que no tienen contacto directo con el cliente; es donde se fabrica, diseña y gestiona la actividad.



El *Front Office* es la parte de la empresa que tiene contacto con el cliente, la que es visible para los clientes y en contacto directo con ellos.



Las dimensiones de la calidad según:

Vicente Falconi

- Calidad intrínseca
- Costo
- Entrega
- Moral
- Seguridad
- Medio ambiente

Garvin

- Durabilidad
- Reparabilidad
- Estética
- Calidad percibida por el consumidor
- Conforme a especificaciones
- Funciones especiales

Modelo SERVQUAL

- Tangibles
- Formalidad
- Sensibilidad
- Competencia
- Cortesía
- Credibilidad
- Seguridad
- Accesible
- Comunicación
- Comprensión del cliente



Con base en lo descrito en el tema, reflexiona sobre las siguientes preguntas.

1. ¿Comprendes los conceptos básicos de calidad?
2. ¿Sabes cuales son los objetivos de la administración por calidad?
3. ¿Cuál es la diferencia entre back office y front office?
4. ¿Puedes distinguir las dimensiones de la calidad en el producto y servicio de acuerdo a las distintas perspectivas?



La calidad es la capacidad de producir satisfactores, a través de bienes o servicios que satisfagan las expectativas y necesidades de los usuarios.

La calidad es una función de la administración empresarial. Calidad es el resultado del trabajo en equipo de una empresa. La reputación, competitividad y rentabilidad de la empresa son el resultado de la gestión total de la calidad.



- Entrenamiento ITUMO. (2020, 16 de octubre). *Concepto de Calidad* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=8s5vgiyPCE8>
- Economía Y Sociedad. (2021, 28 de mayo). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=A4ZzYVSUowU>
- Álvarez, A., Zaldívar, D., Moreira, R., Giler, C., y Bonin, E. (2021). *Fundamentos para la calidad y control de gestión organizacional: Foundations for quality and organizational management control*. 2(1). Recuperado de <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/124>



Administración por calidad

La evolución y contribuciones en
la administración y pensamiento
administrativo (1770 -1930)

Semana 1



La administración es pieza clave para lograr y mantener el éxito en las organizaciones.

La evolución de las teorías de la administración tomadas cada una por separado parecen muy coherentes y razonables, por ello deben entenderse integralmente en secuencia y su evolución en los tiempos en la que fue desarrollada.



La riqueza de las naciones

Aunque Adam Smith es mejor conocido como el padre de la Economía, realizó grandes aportaciones a la teoría de la administración con:

El reconocimiento de la división del trabajo



La predicción de posibles conflictos entre los dueños de las fábricas y los trabajadores por los salarios.



El precio del mercado



De acuerdo a Taylor (1911), los cuatro principios de la administración científica comprenden lo siguiente:

1. El establecimiento de una verdadera ciencia
2. La selección científica del trabajador
3. Su educación y formación científica
4. La colaboración estrecha y amistosa entre la dirección y los trabajadores



Bases de la administración científica



Teoría de la administración clásica

Esta teoría nace de los principios y aportaciones establecidos por Henri Fayol (1985).
Sus principales aportaciones son las siguientes:

Describir las actividades organizacionales

- Técnicas
- Comerciales
- Financieras
- Seguridad
- Contable
- Administrativas

Las funciones administrativas

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Coordinación
- Control

Las habilidades gerenciales

Dependen de su posición jerárquica. En el nivel inferior, destrezas, técnicas y, a medida que asciende, mayores habilidades gerenciales

Los principios de la administración

Son 14 los principios de la Teoría de la administración



Los 14 principios de la Teoría de la administración:

1. División del trabajo
2. Autoridad
3. Disciplina
4. Unidad de mando
5. Subordinación
6. Unidad de dirección
7. Remuneración personal
8. Centralización
9. Jerarquía
10. Orden
11. Equidad
12. Estabilidad del personal
13. Iniciativa
14. Unión del personal





Con base en lo descrito en el tema, reflexiona sobre las siguientes preguntas.

1. ¿Puedes identificar las diferencias entre las teorías vistas en el tema?
2. ¿Cuáles son las bases de la administración científica?



Primero la Administración Científica y después la Administración Clásica, vienen a replantear el pensamiento y provoca una revolución de la mentalidad de la forma de administrar una empresa. La influencia de estas teorías en el pensamiento administrativo fue y continúa siendo de gran trascendencia.

En la actualidad está presente en todo el mundo, pero su enfoque ha sido modificado y humanizado. Desarrollaron mejores procedimientos y formas para trabajar, comprobaron que los métodos que establecieron para organizar el trabajo, considerando los materiales, el equipo y las habilidades de cada individuo, mejoraban la producción.



- Roy Campos Retana (2020, 9 de mayo). *La evolución del pensamiento administrativo* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=zaz4UXLyE2I>
- Universidad ISO. (2019). *Calidad - Historia de la Calidad | Origen | Evolución | Quality history | Historia hasta ISO 9001* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=6VqCpax3coQ>
- Castillo, S. (2011). *Síntesis de la evolución histórica de la administración*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sintesis-de-la-evolucion-historica-de-la-administracion/>



Administración por calidad

La evolución y contribuciones en
la administración y pensamiento
administrativo (1940 -1950s)

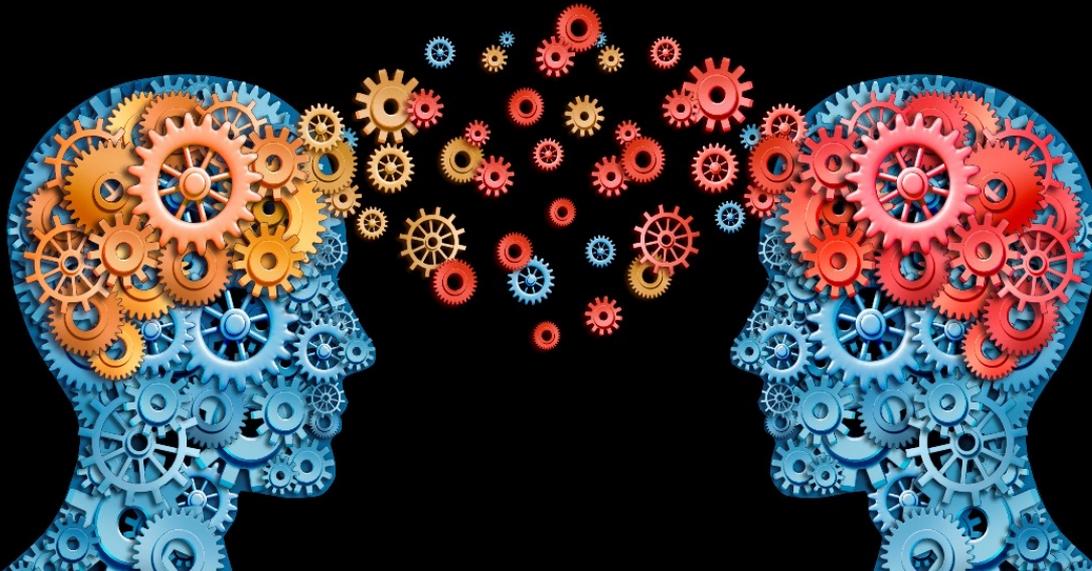
Semana 1



En este tema revisaremos la teoría burocrática. Esta surge en la década de los cuarenta, a partir de los estudios derivados de la sociología de la burocracia de Max Weber, la cual es descrita como "un sistema caracterizado por la división del trabajo, una jerarquía claramente definida, reglas y reglamentos detallados y relaciones impersonales" (Robbins, 1994).

También veremos la teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo, Mery Perker Follet, Kurt Lewin, entre otros.

Asimismo, revisaremos la teoría del comportamiento organizacional de Maslow.



La teoría burocrática o estructuralista

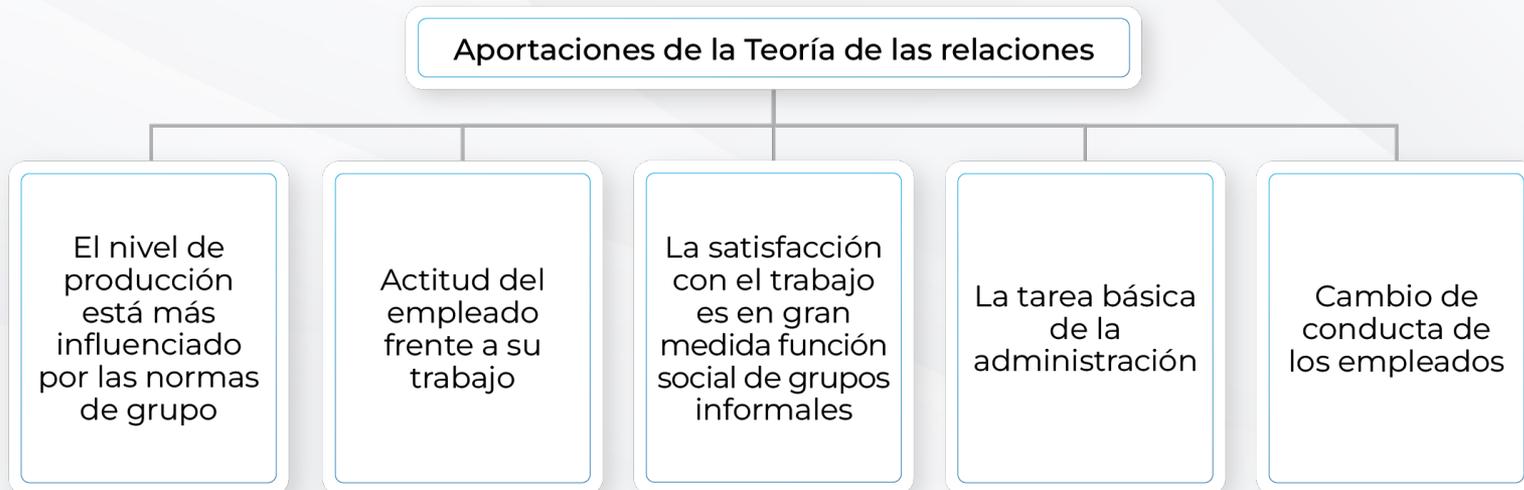
La administración de la burocracia se estructura sobre la base de las siguientes características:

- Normas y reglamentos
- Jerarquía bien definida de autoridad
- Impersonalidad en las relaciones
- Comunicación formal
- Estandarización de rutinas y procedimientos
- Administradores especialistas
- Promoción por competencia técnica
- División racional del trabajo
- Profesionalización del trabajo
- El comportamiento de cada trabajador se vuelve previsible



Teoría de las relaciones humanas

Estableció que para aumentar la productividad y ser competitivo una organización requiere de una administración capaz de comprender el comportamiento humano, especialmente el comportamiento grupal y de favorecerlo mediante habilidades interpersonales como la motivación, la asesoría, la dirección y la comunicación.



La Teoría del Comportamiento Organizacional (Maslow)

Significó una nueva dirección y un nuevo enfoque en la teoría administrativa: el enfoque de las ciencias del comportamiento, el abandono de las posiciones normativas y prescriptivas de las teorías anteriores (teoría clásica, teoría de las relaciones humanas y teoría de la burocracia) y la adopción de posiciones explicativas y descriptivas.



Las Teoría X y Teoría Y

MacGregor en su obra *El lado humano de las organizaciones* (1960), describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y.

Premisas de la Teoría X

- Trabajan lo menos posible.
- Carecen de ambición y su única motivación es el dinero.
- Buscan ante todo su seguridad y evitan la responsabilidad.
- Prefieren que les manden.
- Se resisten a los cambios.
- Son crédulos y están mal informados.
- Harían muy poco por la empresa, sino fuera por la Dirección.

Las habilidades gerenciales

- Consideran el trabajo como algo natural.
- Se autodirigen hacia la consecución de los objetivos que se les asignen.
- No es necesaria la coacción o amenaza para que los individuos se esfuercen.
- Buscan responsabilidades.
- Tienen responsabilidad y creatividad.
- Sienten motivación, desean perfeccionarse.
- Asumen los objetivos de las empresas si reciben compensación por lograrlos, sobre todo, reconociéndoles los méritos.

Con base en lo descrito en el tema, reflexiona sobre las siguientes preguntas.

1. ¿Conoces la estructura de la administración burocrática?
2. ¿Cuáles son las aportaciones de la teoría de las relaciones humanas?
3. ¿En que consiste la teoría de comportamiento organizacional?
4. ¿Cuáles son las diferencias entre la teoría “X” y la teoría “Y”?



El enfoque humanístico aparece con la teoría de las relaciones humanas, si antes el énfasis se hacía a la tarea y en la estructura organizacional, esta teoría se enfocó a la organización como entidad social.

La teoría burocrática o estructural se centró en el fin garantizar la máxima eficiencia en la búsqueda de los objetivos empresariales y presenta un enfoque global integrado y totalizador de los problemas organizacionales. Su mayor contribución fue considerar la organización en conjunto, atendiendo a sus estructuras de poder y patrones de comportamiento.



- Lepatru007 (2021, 26 de abril). *Línea De Tiempo Teorías Administrativas* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=NJMP9cokwdY&t=32s>
- Bernal, O. (2017). *Evolución del proceso administrativo desde los orígenes de la revolución industrial y su fundamento como una función del administrador*. Enfoque Disciplinario. Recuperado de: <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/9>



Administración por calidad

La evolución y contribuciones en
la administración y pensamiento
administrativo (1960)

Semana 1



La evolución acelerada de las empresas, los altos niveles de competencia, la internacionalización o globalización y la aparición de nuevas tecnologías son solo tres de los muchos factores que las empresas en empiezan a vivir en forma acelerada.

Presionan el cambio en las formas de administración de las organizacionales, la necesidad de desarrollar mejores modelos de administración que puedan solucionar los nuevos problemas. Elementos como el tiempo, conocimiento, innovación, automatización y tecnologías empieza a ser vitales, sin que se pierdan las bases de la teoría clásica de la administración sobre la eficiencia, control y organización.



La teoría neoclásica

El enfoque neoclásico es la reivindicación de la teoría clásica actualizada y redimensionada en los problemas administrativos y el tamaño de las organizaciones de hoy.

Se centró en lo formal, tratando de encontrar la eficiencia y complementándola con las técnicas de sus precursores, la segunda Guerra Mundial, la expansión económica y la evolución en el ámbito tecnológico.



Características de la teoría neoclásica

Se enfatiza en los métodos prácticos de la administración.

Hace un fuerte análisis en los aspectos prácticos de la administración.

Reafirma de los postulados clásicos.

Se retoma gran parte del material desarrollado por la teoría clásica, redimensionándolo y reestructurándolo de acuerdo con las contingencias y dentro de un ámbito moderno y de época actual.

Eclecticismo en las teorías administrativas anteriores.

Toma lo útil de las anteriores teorías y replantean su practicidad en la época actual.

Énfasis en los objetivos y los resultados.

Considera los métodos, la racionalización del trabajo y los principios generales de la administración como los medios en la búsqueda de la eficiencia, pero enfatiza fuertemente los fines (eficacia) y los resultados.

División del trabajo en tres niveles:

La división del trabajo, que era para los obreros, es también para la administración y se utiliza el método cartesiano para definirlo.

Nivel institucional: compuesto por los dirigentes y directores de la organización.

Nivel operacional: formado por los supervisores que administran la ejecución de las tareas y operaciones de la empresa.

Nivel intermedio: conformado por los gerentes.

Jerarquía

Divide la organización en niveles de autoridad.

Especialización

Se aplica a las tareas operativas y a las funciones administrativas.



Funciones del proceso administrativo

Planeación

- Definir la misión
- Formular objetivos
- Definir los planes para alcanzar
- Programar actividades

Organización

- Dividir el trabajo
- Asignar las actividades
- Agrupar las actividades en órganos y cargos
- Asignar los recursos
- Definir la autoridad y responsabilidad

Dirección

- Designar las personas
- Coordinar los esfuerzos
- Comunicar
- Motivar
- Dirigir
- Orientar

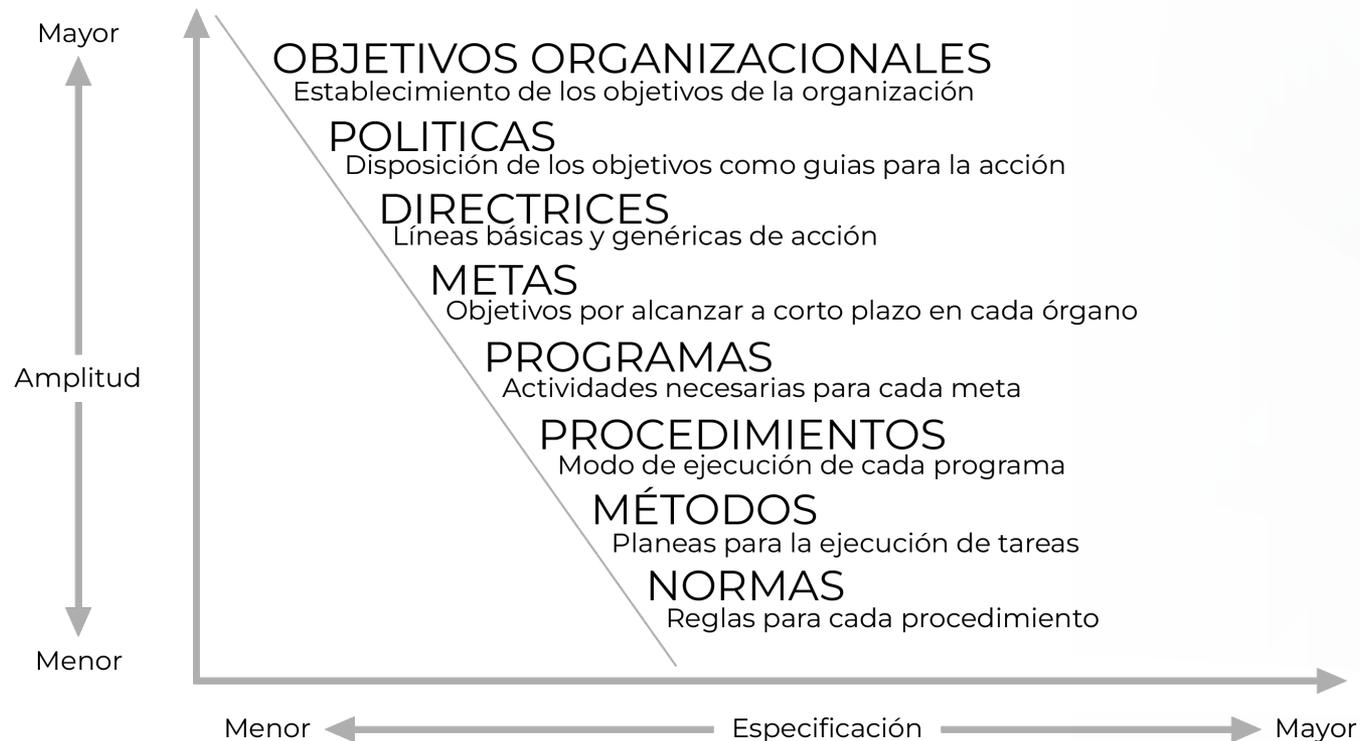
Control

- Definir los estándares
- Monitorear el desempeño
- Evaluar el desempeño
- Emprender acciones correctivas



Administración por objetivos (APO)

Es un proceso por el cual los gerentes, principal y subordinado de una organización identifican objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y emplean esos objetivos como guías para la operación de la empresa. Su modelo se describe:



Con base en lo descrito en el tema, reflexiona sobre las siguientes preguntas.

1. ¿Puedes explicar en que consiste la teoría neoclásica?
2. ¿Conoces el modelo de la administración por objetivos?



La teoría neoclásica viene a integrar lo mejor de los principales principios de las anteriores teoría científica, teoría clásica y teoría de las relaciones humanas y otorgando nuevas aportaciones en base a la nueva evolución de las empresas, sobre todo enfocándose en los resultados y con algunas técnicas para alcanzar los objetivos como lo es la administración por objetivos.

La teoría del comportamiento de las organizaciones nos aporta los nuevos conceptos de las motivaciones de las personas y la responsabilidad de la administración de las organizaciones sobre el comportamiento de sus empleados.



- Quiroa, M. (2021). *Administración por objetivos*. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/administracion-por-objetivos.html>
- Lizeth Angela Martínez Vazquez (2019, Julio 18). *Administración por Objetivos - APO* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=B9it79CrmS0>

