

Enfoque de la Empresa.

ISO 9000-

ISO 9000 es una forma de Gestión de Calidad que contiene las directrices que permiten aumentar la eficiencia de un negocio y la Satisfacción del Cliente.

El objetivo de la ISO 9000 es implementar un Sistema de Gestión de Calidad dentro de una organización, aumentar la Productividad, reducir los costos innecesarios y garantizar la Calidad de los Procesos y Productos.

ISO 9000 es aplicable a empresas y organizaciones de cualquier Sector.

El enfoque orientado a procesos hace que la norma sea aplicable también a organizaciones que presentan servicio. Sus directrices generales permiten la flexibilidad necesaria para el diverso mundo empresarial de hoy.

Enfoque al Cliente -

El Cliente es el objetivo Principal de una empresa. Entendiendo y respondiendo a las necesidades de los Clientes.

La buena Dirección -

Un equipo de buenos líderes establecerá cuidadosamente la unidad y la dirección en un entorno empresarial. Su objetivo es motivar a todos los que trabajan en el Proyecto y líderes de éxito.

Participación de Personas -

La inclusión de todos dentro del equipo de trabajo es fundamental para el éxito. La Participación Substancial. Permitirá una inversión en personas en un Proyecto y a su vez crear trabajadores motivados y comprometidos.

Enfoque de la gestión de Calidad.

Mejores resultados se consiguen cuando las actividades y los recursos se administran juntos. Este enfoque de proceso de la gestión de la calidad puede reducir los costos a través de la utilización eficaz.

Enfoque a Sistema de Gestión -

Combinar grupos de gestión puede generar parecer un choque peligroso. Los Proveedores y Clientes obtendrán Confianza.

en la habilidad de un negocio.

Preguntas del libro.

1. ¿Qué Pasos debe incluir el diseño del enfoque? de la organización Para medotar la calidad?

- 1.- objetivos de la empresa Para un Programa de medotamiento de calidad.
- 2.- Un Plan Para la formación de dirigentes etc...
- 3.- La concentración de los esfuerzos etc...
- 4.- Se debe comenzar con Proyectos que sean factibles
- 5.- Seleccionar las áreas Prioritarias de la empresa.
- 6.- Selección de miembros del equipo etc...
- 7.- Buscar maneras de eliminar Pasos en un Proceso, etc...
- 8.- Se debe mantener informados a los Superiores del Proceso.

2. ¿Cuáles son los Principios de Deming?

- 1.- Crear constancia en el propósito de mejorar el Producto y el Servicio
- 2.- Adaptar la nueva filosofía (de administración)
- 3.- NO depender más de la inspección masiva
- 4.- Terminar con los contratos de compra basados solo en el Precio
- 5.- Medida Continua etc...
- 6.- Instituir la capacidad en el trabajo
- 7.- Instituir el liderazgo
- 8.- Destacar al hombre.

- 9.- Retirar barreras existentes entre las áreas de staff
- 10.- Eliminación de Slogans, exhortaciones y metas Para la fuerza laboral.
- 11.- Eliminación de cuotas numéricas
- 12.- Retirar barreras que impiden el agrado de hacer bien el trabajo.
- 13.- Instituir un Programa riguroso de educación y re-entrenamiento.
- 14.- Tomar medidas para lograr la transformación.

3. ¿Cuáles son las características de las empresas que han tenido éxito al implantar la calidad total?

- 1.- El líder tiene una idea mental de como debería ser la empresa y considera la calidad total. etc...
- 2.- Se hacen análisis de las necesidades y expectativas de los clientes. etc...
- 3.- Los Círculos de Calidad no son numerosos y todos los miembros deben participar bajo la coordinación. etc...
- 4.- El aprendizaje de nuevas formas de operación.
- 5.- Se recurre a cursos de adaptación
- 6.- El apoyo directo trabaja en la institucionalización etc...

4. ¿Cuáles son las ideas que sustentan la administración de la Calidad total?

- | | |
|----------------------------|--|
| Enfoque de sistemas | Participación de empleados |
| Dirigida al Cliente | Hexamientos de la administración de Calidad total. |
| Compromiso de la dirección | |

5. ¿Qué objetivos se deben lograr al implementar la Calidad total?

Proceso de mejora continua de la Calidad mediante el conocimiento y control de todo el sistema.

6. ¿Cuáles son los pasos de un círculo de Calidad total?

1- Escoger un tema 2- declarar las razones por las cuales se escoge el tema 3- Evaluar la situación actual 4- Análisis 5- Establecer medidas correctivas y corrigirlas 6- Evaluar los resultados 7- Proponer los cambios y que no se repitan 8- Considerar los problemas 9- Plantar para el futuro 10- Dar a conocer su experiencia.

7. ¿Cuáles son los Programas de aprendizaje para los empleados? Las Sesiones de conciencia: Capacitación, Sesión de educación

8. Analicen si en una organización se debe dar independencia y autonomía a los trabajadores.

Si, por que los trabajadores toman mejores decisiones talon por la cual se sienten más contentos en el trabajo.

9. ¿Que diferencia hay entre una visión de educación y una de conciencia? Conciencia: Hace más conciencia a las personas en cuanto a la que representa la Calidad total. Educación: Es lograr reducción.

nes en tiempo y costo.

10.- ¿Qué son las normas ISO 9000.-?

Es un conjunto de estructuras, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización.

11.- ¿Qué es un Sistema de Calidad?

Evolución del control de Calidad. Por lo que se hace necesario crear Sistemas de Calidad.

12.- Hagan un diagrama de un Programa de mejoramiento de Calidad.

Mejora Continua-

