

Kevin Liron

Tarea #4

Leto. P.C.

Herramientas de administración moderna

La calidad total implica la participación continua de todos los trabajadores de una organización en la mejora del desarrollo, diseño, fabricación y mantenimiento de los productos y servicios que ofrece la organización.

El círculo de calidad total forma parte de un programa de desarrollo mutuo y auto-desarrollo dentro de la empresa que tiene como meta

el control total de calidad.

Elementos de un programa de calidad total

- Convencimiento de la necesidad de adaptarse a los cambios.
- Visión de largo plazo
- Compromiso total de la alta dirección.
- Mejora continua de todos los procesos en la organización.

Para mejorar los niveles de calidad y competitividad se necesita un planteamiento definido de mejora continua que deba implantarse en

total) todas las operaciones
y todas las actividades de
las unidades de trabajo.

Factores claves en la calidad
total (Deming):

- atención al cliente: Tanto el
cliente interno como al externo
- Dedicación total: Todas las
miembros de la empresa girando
en torno a la calidad.
- Evaluación: Establecer puntos
de partida, formar de
evaluar procesos y resultados.
- Mejora continua: Prevenir e
innovar, anticipar necesidades
de cliente.

Requerimientos:

- Cada integrante de la empresa debe estar informado y comprometido en el logro de un buen desempeño.
- Capacitar y entrenar continuamente en filosofías y técnicas de calidad.
- Inmediata respuesta y reducción de los ciclos en los procesos de trabajo.
- Diseño con procesos con calidad.

Herramientas básicas:

Jishikawa, estableció 7 herramientas básicas (seis estadísticas y una de

análisis de la calidad:

1. El diagrama causa-efecto.
2. Las hojas de verificación y recopilación de datos.
3. Histograma.
4. Diagrama de Pareto
5. Estratificación
6. Diagrama de dispersión
7. Gráficos de control.