

El Milagro Japones

“Japón no tiene hierro ni petróleo, no tiene trigo ni soya, tiene japoneses...millones de japoneneses, laboriosos y motivados, orgullosos de su cultura y de sus tradiciones milenarias, dispuestos a un esfuerzo disciplinado que mueve a admiración, apasionados por la perfección y la calidad”

*Paul Leizaola
La gestión del Cambio*

Preguntas

¿qué es un proceso?

¿qué es un Problema?

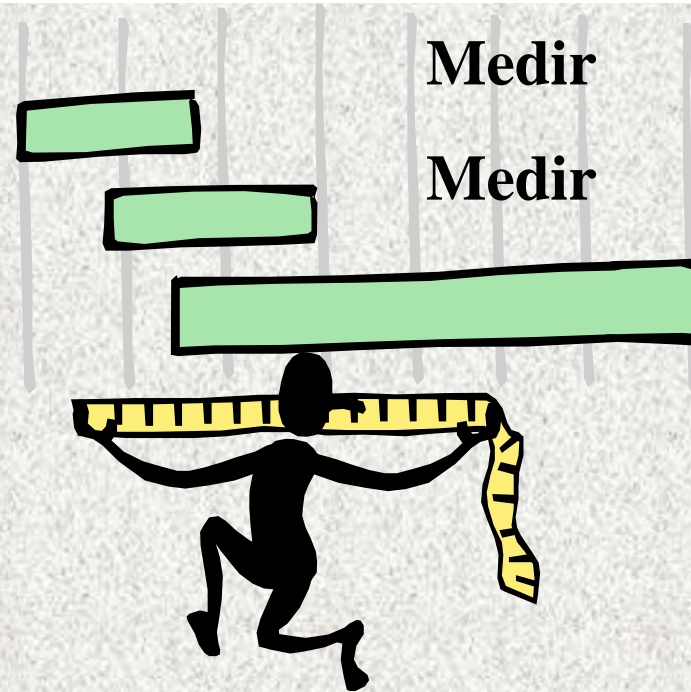
¿qué es una Meta?

¿qué es Gerenciar?

¿qué es Calidad?

¿qué es mejorar la calidad?

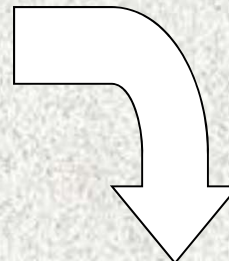
¿qué es mantener la calidad?



ALGUNOS PROBLEMAS EN LA ORGANIZACIÓN



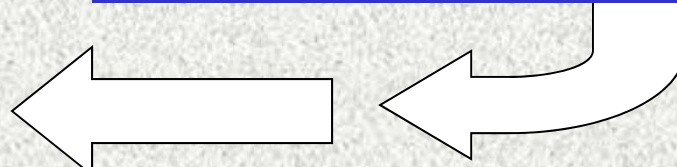
- Situación de Emergencia
- Cliente insatisfecho
- Servicios deficientes
- Fallas en los procesos
- Productos defectuosos



¿Quién paga los costos operativos?
¿Qué hacer?



Desperdicio
Retrabajo en la organización
Recursos adicionales
Hacer bien cosas incorrectas



OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Beneficios

Supervivencia

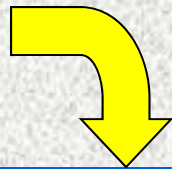
Competitividad

Bienestar

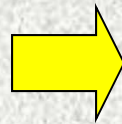


ORÍA DE LA REACCIÓN EN CADENA DE DEMING

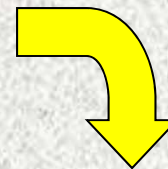
Mejorar la
Calidad



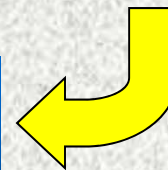
Menos reproceso,
menos errores,
menos demoras,
mejor empleo del tiempo
y de los materiales



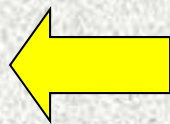
Los costos
se reducen



La productividad
mejora



Capturar el
mercado con mejor
calidad y precios
mas bajos



Mantenerse
en el negocio

MPRESAS
XITOSAS



IDAD

Calidad es hacer bien las cosas correctas sin perder de vista la satisfacción de las personas

E. Deming

