

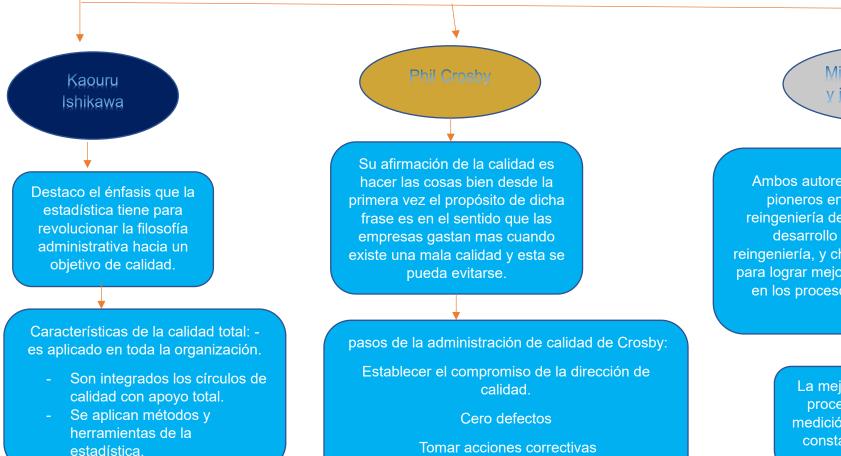
El doctor Deming sintetiza su filosofía en la aplicación de 12 factores: - perseverancia y competitividad.

- Cambiar y romper los viejos paradigmas
- Eliminar el control y vigilancia para obtener calidad
- Mejora constante
- Capacitación y educación constante.
- La calidad es tarea de todos
- Eliminar los exhortos y amenazas

Shewart invento el grafico de control, establecido los principios esenciales del control estadístico de la calidad y dio origen al estudio científico moderno del control de procesos.

Los logros de juran en la modernización de la industria japonesa se deben a que consiguió transmitir a los gerentes de nivel estratégico y operativo que el control total de la calidad

- Planificar la calidad.
- Control de calidad.
- Mejora de la calidad



Michael hammer y james champy

Ambos autores son consultores pioneros en el campo de la reingeniería de servicios hammer desarrollo el concepto de reingeniería, y champy proponen que para lograr mejoras deben centrarse en los procesos y reinventarlos.

La mejora constante de los procesos depende de la medición y retroalimentación constante de los mismos.



La calidad proviene del vocablo griego Kalos, que significa "bueno" "hermoso" "apto" "favorable" y del vocablo latino qualitem "propiedad"

Conceptos mas favorables de la calidad: administración del conocimiento: es el conjunto de practicas utilizadas para identificar y desarrollar la manera integral.

Alta dirección: se refiere al equipo directivo de la organización integrado por el director general.

Auditoria de calidad: consiste en la verificación del cumplimiento de las normas, metodología y procedimientos de los sistemas y procesos de la calidad.

Administración por conocimientos de Drucker

La innovación y la creatividad que se propician con el concepto del ser humano como un ser racional en las organizaciones solo se consigue a través de la aplicación.

Organizaciones federales

De acuerdo con estos autores en las sociedades en que el conocimiento es la tendencia, las organizaciones se verán forzadas a descentralizar, pero descentralización tradicional debe hacerse radical de tal forma que sean semejantes a una estructura federal.

Handy considera los principios de organizaciones federales:

Centro pequeño: una oficina central corporativa que organiza un gran numero de personas con funciones de investigación.

Subsidiaribilidad: las unidades operativas toma decisiones y solo en caso necesario ceden poder a la oficina central.

Teoría del trébol

Handy utiliza el trébol para simbolizar los tres tipos de personas que integran las nuevas.

Profesionales: trabajadores del núcleo central de tiempo completo.

Contratistas: consultores y contratistas subcontratados, se contratan para trabajos específicos que no son esenciales ni permanentes.

Empleados temporales: son trabajadores necesarios para ampliar servicios mantenimiento de las instalaciones o épocas de mucho trabajo.

Reingenieria

Es un enfoque para planear y controlar el cambio, Daniel Morris y Joel Brandon mencionan siete condiciones para que el proceso de reingeniería llegue a un buen término.

- 1. Habilidad para orientar el proceso de reingeniería con metodología.
- 2. Administración coordinada del cambio para las funciones afectadas.
- 3. Habilidad para evaluar. Planear e implementar el cambio sobre una base continua.
- 4. Habilidad para analizar el impacto total de los cambios
- 5. Habilidad para visualizar y simular los cambios propuestos.
- 6. Habilidad para utilizar los modelos sobre una base continua.
- 7. Habilidad para asociar entre si todos los parámetros administrativos de la empresa.