

RESUMEN:

Este proyecto trata sobre el Análisis, Desarrollo e Implementación de un modelo de mejora continua para lograr el aseguramiento de la Calidad Total en las áreas de venta y posventa de Automotores Continental S.A., a partir de la aplicación de estándares de calidad GM Difference. Para ello, primero se hizo un diagnóstico de la Situación Actual, basados en el estudio a una muestra de 138 clientes, los cuales, a través del análisis de Diagrama de Pareto, Esquematización Causa-Efecto y Matriz de Priorización se determinó y correlacionó las causas principales de insatisfacción o parámetros de mayor incidencia con la categoría de procesos a la que pertenecen; identificados éstos procesos, se procedió a medir los Estándares de cada Categoría y segundo se efectuó la Evaluación Cliente Fantasma, obteniendo un resultado del 40.16% en el cumplimiento de (estándares + cliente fantasma). Por tal motivo, se desarrolló una Estrategia de Mejora Continua que se basó en la aplicación del Ciclo de Mejora Continua propuesto por Edward Deming y los principios de Mejora Continua de James Harrington; esto permitió a la empresa primero establecer una metodología de trabajo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, y segundo tomó en cuenta las diferentes partes que deben involucrarse dentro del proceso de mejora continua. En la ejecución de esta estrategia, en cada una de las fases Planear, Hacer, Verificar, Actuar, se establecieron, actividades-planes de acción, instrumentos y responsables de realizar las acciones correctivas e implementar los cambios necesarios, para lograr el éxito en el desarrollo del ciclo de mejora continua; alcanzando en una segunda evaluación el 78.25% en el cumplimiento de procesos internos de la empresa.