

La Mejora Continua

La Mejora Continua

La mejora continua es el establecimiento de políticas de mejorar constantemente y en forma gradual en todos los recursos y actividades involucrados en el proceso de producción de un producto o servicio, estandarizando los resultados de cada mejoría lograda. Esta filosofía se implementa de manera efectiva partiendo de estándares establecidos, y tiene la meta de alcanzar niveles cada vez más elevados de calidad.

La mejora continua es especialmente ventajosa en la industria de servicios; de acuerdo con Maldonado (2018), tener un sistema de Mejora Continua significa que la organización al menos contará con las siguientes características de proceso:

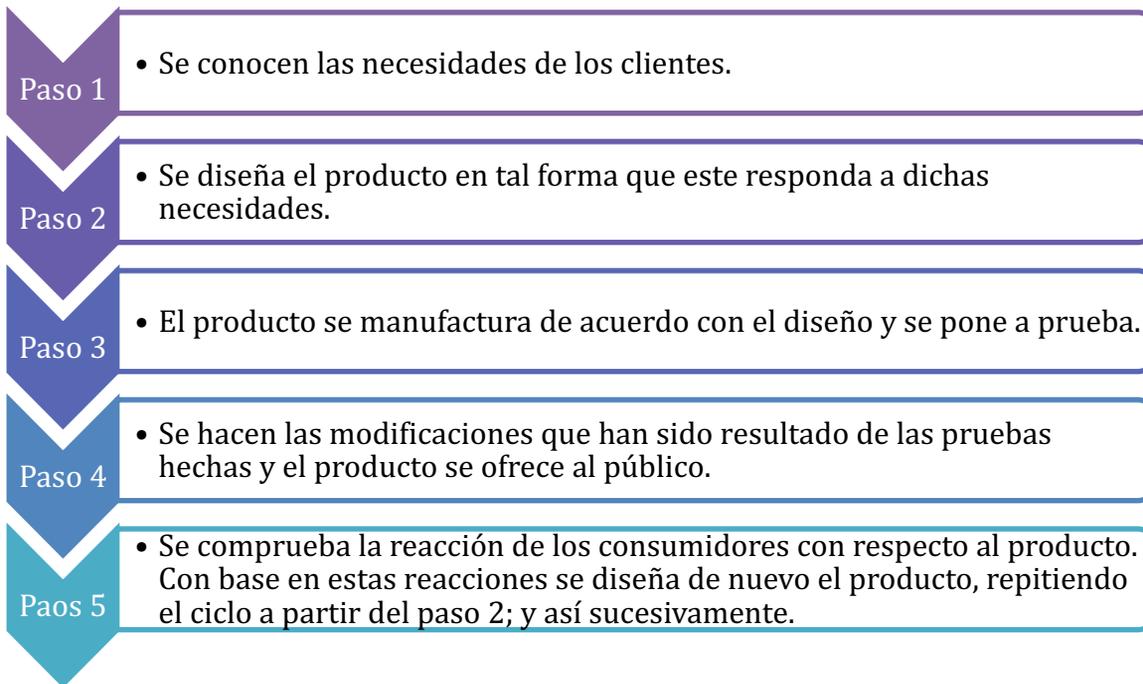
- *Un proceso documentado: esto permite que todas las personas que son partícipes de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez.*
- *Algún tipo de sistema de medición que permita determinar si los resultados esperados de cierto proceso se están logrando (indicadores de gestión).*
- *Participación de todas o algunas personas relacionadas directamente con el proceso, ya que son estas personas las que día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos de este.*

Según Deming, para satisfacer a los clientes, debe darse una interacción de las actividades de investigación de mercado, de diseño del producto, de fabricación y de ventas con el propósito de mejorar los niveles de calidad; y esta interacción debe repetirse en forma cíclica.

Este ciclo debe entenderse como un proceso a través del cual se establecen constantemente nuevos estándares de calidad, con el propósito de que estos vuelvan a ser revisados y reemplazados por estándares mejores.

La Mejora Continua

Pasos:



Por ejemplo:

Planeación: conocer las expectativas del mercado y determinar los objetivos, es decir, qué tipo de producto o servicio se desea producir y sus características. Incluye, además, determinar los métodos y tecnologías a utilizar para el logro de dichos objetivos.

Fabricación: se capacita a las personas en la metodología y tecnologías adoptadas y se realiza el trabajo sometiendo a prueba el método instituido. Someter a prueba significa identificar los defectos, verificar las causas de los defectos y corregir la forma de trabajo, a fin de suprimir las causas de los defectos.

Actuación: se examinan las reacciones del mercado; se analiza qué gusta o les disgusta del producto/servicio y se toman en cuenta sus sugerencias, a fin de rediseñar el producto/servicio de acuerdo con la reacción del mercado, haciendo hincapié en la

La Mejora Continua

innovación, pues esta característica conserva a la empresa con una gran capacidad de renovación.

A continuación, revisaremos algunas de las herramientas que son complementarias en la filosofía de mejora continua y que no solamente complementan los esfuerzos de políticas de mejora continua de la calidad, sino que sirven de complementos unas a otras en los mismos esfuerzos por elevar la calidad de los procesos, servicios y productos.

Referencias:

Cantú Delgado, H. (2011). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. México, DF. pp.95-105 ISBN:978-607-15-0572-9.

Maldonado, J.A. (2018). Fundamentos de Calidad Total. Publicación Independiente.