

Programa Administrativo Para Mejorar La Calidad

Motivación

La teoría de la motivación que más comúnmente se menciona es la de la pirámide de las necesidades creada por Abraham Maslow. De acuerdo con esta teoría, las necesidades se clasifican en cinco categorías fundamentales, que comienzan con las necesidades biológicas de la motivación y continúa hasta los órdenes superiores como la autoestima y la autorrealización. Una función importante del gerente de calidad consiste en actuar como un motivador. El gerente puede auxiliar a los empleados si los asesora en el establecimiento de metas y cómo lograrlas y les proporciona una atmósfera que conduzca al trabajo productivo.

Motivadores



Referencia de imagen: <http://ceiformacion.blogspot.mx/2015/03/maslow-y-formacion.html>

Pirámide de las Necesidades y Formas de Motivación para Mejorar la Calidad

Los principios básicos siguientes, proporcionan conocimientos que permitirán a los gerentes iniciar programas de motivación:

- La motivación es interna.
- La mayoría de las metas se definen y limitan por el propio sujeto.
- La motivación y el comportamiento se aprenden.
- Debido a que el comportamiento se aprende, se puede cambiar.
- La motivación es específica del individuo.
- La fuerza o el deseo de lograr una meta depende de que el empleado la considere alcanzable.
- Una manera de hacer que una meta sea alcanzable consiste en desglosarla por etapas más pequeñas y más fáciles.

Programa Administrativo Para Mejorar La Calidad

- La motivación se puede inducir mediante el reforzamiento positivo y negativo y mediante la retroalimentación.
- El reforzamiento y la retroalimentación se deben dar de manera inmediata, siempre que sea posible.
- Para que el reforzamiento positivo sea efectivo debe ser continuo, en especial cuando se intenta cambiar el comportamiento.

Organización

La organización se puede definir como un sistema de autoridad y responsabilidad y relaciones de comunicaciones con estipulaciones para la coordinación estructural, tanto vertical como horizontalmente, que facilita la relación de trabajo y de los objetivos. Los gerentes recurren a diversos planes para controlar las operaciones de la empresa. Estos planes son en realidad instrumentos de organización que sirven para ilustrar el alcance de la función de organización y que permite identificar los problemas organizacionales básicos. Algunos de los instrumentos de organización incluyen los siguientes:

1. **Organigrama:** mediante el organigrama se muestra la estructura formal de la organización, se define la jerarquía de los puestos y se identifica el flujo de la autoridad, de la responsabilidad y de la obligación de rendir cuentas desde la cima hasta la base de la organización. El tipo de organigrama que se utilice depende del tipo de compañía. Organigrama de la calidad del personal de una planta.
2. **Políticas:** En las políticas de una organización se incluyen pautas y restricciones, se imponen responsabilidades en las funciones de la empresa y contribuyen a la coordinación estructural al concertar el trabajo de los individuos para lograr los objetivos.
3. **Procedimientos:** establecen una metodología estándar entre los elementos de una organización; definen la autoridad, responsabilidad, obligación de rendir cuentas y las relaciones de comunicación de cada empleado y ejecutivo de la empresa, y proporcionan la coordinación vertical y horizontal de la organización.
4. **Revisión:** permite determinar si los sistemas de control funcionan como se desea, descubrir si hay duplicación de esfuerzos o interrupciones en la comunicación.
5. **Comités:** proporcionan la oportunidad de ventilar los diferentes puntos de vista. Pueden también consultar, deliberar sobre las diversas cuestiones y coordinar las actividades de múltiples funciones.
6. **Descripción de puestos:** se indica qué tareas corresponden a cada puesto. Sirven a la función organizacional para especificar las actividades de la fuerza de trabajo y definir responsabilidades.

Programa Administrativo Para Mejorar La Calidad

Cero Defectos

La implantación de un programa de cero defectos (CD), es una tarea compleja que consiste no solo en la aplicación de la teoría, sino también en el uso del análisis de sensibilidad. Dado que las variables y parámetros que se necesitan para construir un transportador espacial son un tanto diferentes de los que se usan para producir un cortador de papas, quien planea un programa debe tener la capacidad para utilizar ciertos conceptos básicos y luego adaptar el programa a la situación de que se trate. No obstante es mediante la técnica CD, cuya idea central es la de orientar y cambiar las actitudes de los empleados, que la administración puede lograr el raro milagro de reducir los costos a la vez que mejora la calidad de la producción.

El propósito de un programa CD es eliminar los defectos. Por lo general los defectos o errores de los obreros son provocados por alguna o varias de las situaciones siguientes:

1. No saber cómo realizar correctamente la operación.
2. No contar con los medios apropiados para realizar correctamente las operaciones.
3. No esmerarse para realizar correctamente las operaciones.

Los dos primeros problemas se pueden corregir mediante acciones normales, como capacitación apropiada y el reemplazo de las herramientas. El tercero se relaciona básicamente con la actitud del empleado. Es el cambio de esta actitud lo que constituye el punto focal de todos los programas CD. La efectividad con la que se logre ese cambio determina el éxito o fracaso del programa.

Sistema de Información de la Calidad

Es un método organizado para reunir, almacenar, analizar y comunicar la información referente a la calidad, que ayuda a las personas que toman decisiones en todos los niveles. Dado que los productos son más complejos que en el pasado, ahora en los programas de control de calidad se pone más énfasis en la aptitud para el uso que en la conformación a las especificaciones. La información que requiere un sistema de información de la calidad incluye:

1. Datos sobre la investigación de mercadeo relativa a la calidad, como son las opiniones de los clientes acerca del producto y del servicio que se le proporcionan y de los resultados de la experiencia del cliente.
2. Datos de prueba del diseño del producto, como son los datos de prueba de desarrollo y datos acerca de las partes y componentes que se reciben de los proveedores.
3. Información sobre la evaluación del diseño para la calidad, como son las predicciones de confiabilidad y los análisis de los modos de fallas y efectos.

Programa Administrativo Para Mejorar La Calidad

4. Información sobre las partes y materiales que se compran, como son los datos de inspección de recepción o información de las encuestas entre proveedores.
5. Datos de los procesos, por ejemplo, de fabricación o inspección.
6. Datos de inspección del campo, como información sobre la garantía y quejas.
7. Resultados de las revisiones, como por ejemplo del producto y del sistema.

Algunos factores fundamentales que se deben considerar cuando se diseña un sistema de información de la calidad son:

- Delinear con claridad el propósito, funciones y objetivos del sistema.
- Asegurar la aprobación y apoyo sólidos de la alta dirección.
- Ponerse en contacto con todos los posibles usuarios tales como la administración general, departamentos de compras, producción e ingeniería.
- Determinar las necesidades de datos de entrada y salidas del sistema para satisfacer a los usuarios.
- Identificar el alcance del sistema propuesto, incluidas las interfases alteradas y las no alteradas.
- Considerar el uso de presentaciones tabulares, gráficas e histogramas.
- Suministrar resúmenes administrativos, como son los informes detallados y los informes por recepción.
- Definir las funciones del sistema de información, como son los costos de diseño y operación.
- Determinar con qué frecuencia se necesitan los informes y quiénes los requieren.
- Asegurar la capacitación adecuada del personal de evaluación para familiarizarlos con los nuevos códigos, definiciones y formas de entradas.

Referencias:

- Dale H. Besterfield (2009). Control de Calidad. Pearson Prentice Hall. México.
- Domínguez Machaca José Antonio, (1995) Dirección de Operaciones: Aspectos Estratégicos en la Producción y los Servicios. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Gilles Legault, (2000) Alcanzar la Calidad Total en una Empresa de Servicios, México, Trillas.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., (2007). Catálogo de Normas Mexicanas, México.
- Mercado Ramírez Ernesto (1999), Implantación y Auditoría de un Programa de Administración de la Calidad Total e ISO 9000, Instituto Politécnico Nacional, México.
- Müeller de la Lama Enrique (2004), Cultura de Calidad de Servicio, México, Trillas.
- Palacios Blanco José Luis, (2006), Administración de la Calidad, Trillas.
- Reza Trosino Jesús Carlos (2001), Administración Total para las Organizaciones del Tercer Milenio, México, Pac.
- Summers Donna, (2006). Administración de la Calidad. Pearson Prentice Hall. México.