

CONCEPTOS DE ACTUALIDAD

PRESENTADO POR: ING AQUILES FIALLOS

OBJETIVO

- ➡ CONOCER LOS DIFERENTES CONCEPTOS QUE SE MANEJAN EN EL MUNDO DE LA CALIDAD

-CONCEPTOS-

BENCHMARKING: estudio cuyo objetivo es conocer las características del producto de la competencia, así como las prácticas y procedimientos que las empresas más competitivas, utilizan para serlo.

Un estudio de Benchmarking tiene básicamente 3 enfoques:

1. Conocer las características de los productos y servicios de la competencia que tienen un impacto favorable en el consumidor.
2. Conocer los mejores procesos productivos y administrativos que pueden ser incorporados

en los de la compañía para hacerla mas productiva.

3. El establecimiento de medidas de desempeño para incorporarlas en las metas y objetivos de la organización.

El benchmarking se realiza mediante un procedimiento de 7 pasos:

1. Decidir que proceso se desea mejorar a través de la identificación del área de oportunidad mas importante del negocio.

2. Identificar que organización cuenta con el proceso mas competitivo

3. Planear la investigación
4. Comunicar los resultados de la investigación y buscar la aceptación de los cambios propuestos.
5. Desarrollar el plan de implantación
6. Poner en practica las acciones y **monitorear su avance**
7. Revisar continuamente los indicadores de otras empresas.

OUTSOURCING: es cuando una organización transfiere la propiedad de un proceso de negocio a un proveedor. Se basa en el desprendimiento de alguna actividad, que no forme parte de las habilidades principales de una organización, a un tercero especializado.

En cierto sentido este prestador pasa a ser parte de la empresa, pero sin incorporarse formalmente. Outsourcing es un tema sumamente interesante que si es bien aplicado puede reducir escandalosamente los costos directos de una empresa.

¿POR QUÉ UTILIZAR OUTSOURCING?

Hasta hace un tiempo esta práctica era considerada como un medio para reducir los costos; sin embargo en los últimos años ha demostrado ser una herramienta útil para el crecimiento de las empresas **por razones tales como:**

- 1- Es más económico. Reducción y/o control del gasto de operación.
- 2- Concentración de los negocios
- 3- Manejo más fácil de las funciones difíciles o que están fuera de control.
- 4- Disposición de personal altamente capacitado.
- 5- Mayor eficiencia.

El proceso de Outsourcing no sólo se aplica a los sistemas de producción, sino que abarca la mayoría de las áreas de la empresa.

A continuación se muestran los tipos más comunes.

- Outsourcing de los sistemas financieros.
- Outsourcing de los sistemas contables.
- Outsourcing las actividades de mercadotecnia.
- Outsourcing en el área de Recursos Humanos.
- Outsourcing de los sistemas administrativos.
- Outsourcing de actividades secundarias (vigilancia, limpieza, etc.)
- Outsourcing de la producción.
- Outsourcing del sistema de transporte.

- Outsourcing de algunas de las actividades del departamento de ventas y distribución.
- Outsourcing del proceso de abastecimiento.

El Outsourcing puede ser total o parcial.

Respecto a las actividades que **no se deben subcontratar** están:

- La Administración de la planeación estratégica.
- La tesorería
- El control de proveedores
- Administración de calidad
- Servicio al cliente
- Distribución y Ventas

REINGENIERIA: es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y componentes de rendimiento tales como, calidad, costos, servicio y rapidez en la entrega. Consiste en cambiar drásticamente la manera de pensar y actuar en una organización. Esto involucra cambios en procesos, estructura organizacional, estilos y comportamiento de liderazgo, sistemas de compensación y reconocimiento, así como las relaciones con accionistas, clientes, proveedores entre otros.

Reingeniería significa volver a empezar arrancando de nuevo; reingeniería no es hacer más con menos, es con menos dar más al cliente. El objetivo es hacer lo que ya estamos haciendo, pero hacerlo mejor, trabajar más inteligentemente. Tres fuerzas, por separado y en combinación, están impulsando a las compañías a penetrar cada vez más profundamente en un territorio que para la mayoría de los ejecutivos y administradores es desconocido. Estas fuerzas son: clientes, competencia y cambio.

-¿A qué área de la empresa se ataca primero cuando se emprende la reingeniería?

Hay dos áreas importantes: una es la relacionada con los clientes, sobre todo en la forma de llenar los pedidos en el sector de

servicio al cliente, y la otra es atacar el área que está funcionando peor, que a veces es la financiera y a veces es la manufactura. De todas formas, más de la mitad de las organizaciones empieza por la atención al cliente.

KAIZEN: termino que en japonés significa “mejoramiento en todos los aspectos de la vida”.

Lo definiremos como el conjunto de conceptos, procedimientos y técnicas, mediante los cuales la empresa busca el mejoramiento continuo en todos los procesos productivos y de soporte a la operación. Entre estos se pueden mencionar: control total de la calidad, los ciclos de calidad, los sistemas de

sugerencias, la automatización, el orden en el lugar de trabajo, el mantenimiento, el JIT, cero defectos, mejoramiento de la productividad, desarrollo de nuevos productos, etc.

Lean manufacturing: es un modelo de gestión enfocado a la creación de flujo para poder entregar el valor máximo a los clientes utilizando para ello, los mínimos recursos necesarios y este flujo se enfoca en la reducción de 8 tipos de desperdicios:

- sobre-producción
- defectos
- Movimientos
- Inventarios
- transporte
- tiempos de espera
- excesos
- potencial humano subutilizado

Heijunka: es una palabra japonesa que designa el afinamiento del programa de producción por el volumen y el mix de productos fabricados durante un tiempo dado.

Con este sistema los productos no se fabrican directamente según las necesidades de los clientes, sino según la producción óptima del mix de productos.

Jidoka: es un término japonés que en la metodología de lean manufacturing significa “automatización con un toque humano”.

Jidoka permite que el proceso tenga su propio autocontrol de calidad.

No se trata de establecer puntos de control por todas partes, sino de modificar el proceso productivo para que dicho control sea innecesario o automático, de forma que no haga falta dedicar operarios a la inspección y estos puedan dedicarse a labores más productivas.

Kanban: es un sistema de información que controla de forma armónica la fabricación de los productos necesarios en la cantidad y tiempos necesarios en cada uno de los procesos que tienen lugar, tanto en el interior de la fábrica como entre distintas empresas.

Se considera un sistema de JIT.

Trabajo en equipo:

Es uno de los pilares culturales para el cambio organizacional.

Un equipo es un “grupo” de personas con habilidades complementarias comprometidas con una causa y metas y objetivos comunes, y para lo cual ellos aportan colaboración mutua.

Círculos de calidad:

Es el que está integrado por un reducido número de colaboradores de la misma área de trabajo y su supervisor, que se reúnen **voluntaria** y regularmente para estudiar técnicas de mejoramiento de control de calidad y de productividad, con el fin de aplicarlas en la identificación y solución de dificultades relacionadas con problemas vinculados a sus trabajos.