



LA MEJORA CONTINUA

Por Jorge Everardo Aguilar Morales



Network de Psicología Organizacional
Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.



La mejora continua

Aguilar-Morales, Jorge Everardo

2010.

Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Calzada Madero 1304, Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. C.P. 68000

Tel. (951)5010653, (951) 5495923

www.conductitlan.net

E-mail: jorgeever@yahoo.com.mx, comentarios@conductitlan.net

OPEN ACCES: Se promueve la reproducción parcial o total de este documento citando la fuente y sin fines de lucro.

En caso de citar este documento por favor utiliza la siguiente referencia:

Aguilar-Morales, J.E. (2010) La mejora continua. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

LA MEJORA CONTINUA

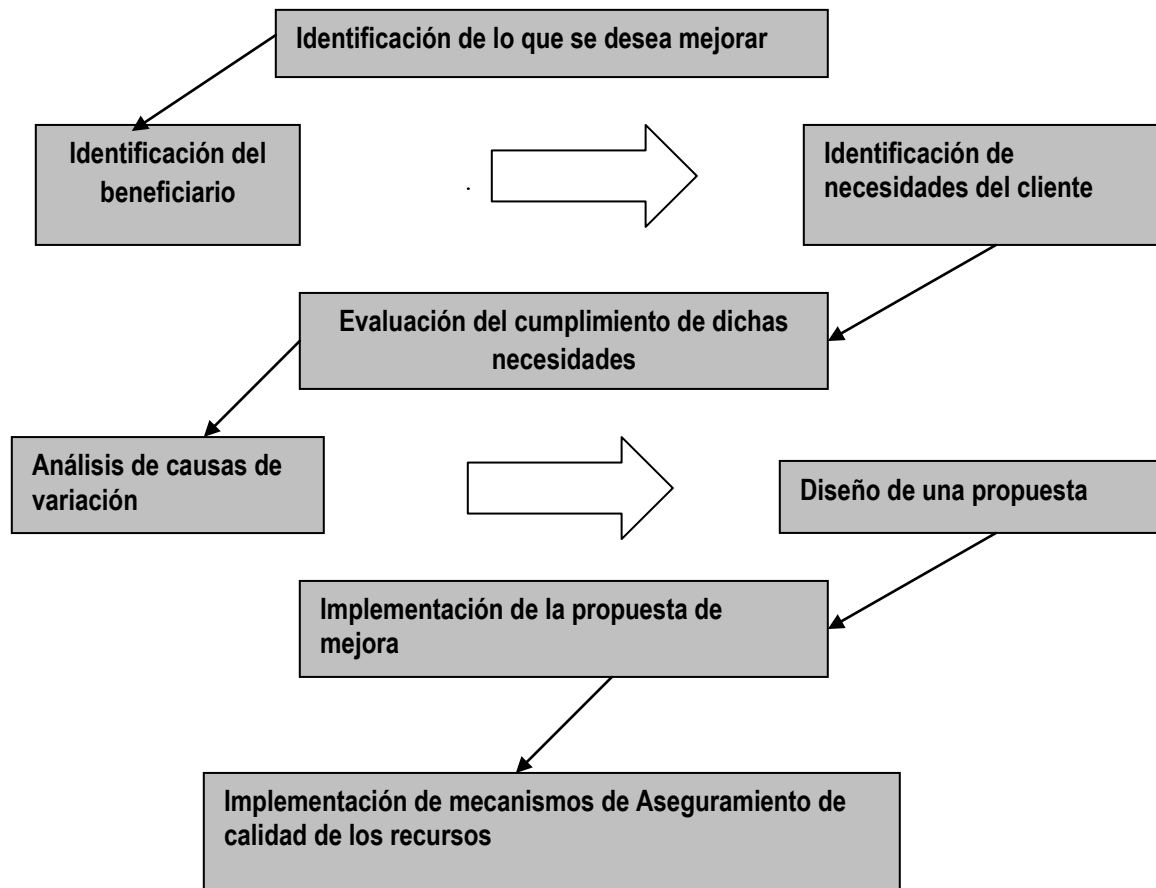
El concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo. Y este criterio se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus actividades.

El esfuerzo de mejora continua, es un ciclo interrumpido, a través del cual identificamos un área de mejora, planeamos cómo realizarla, la implementamos, verificamos los resultados y actuamos de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer otra meta más retadora.

Este ciclo permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno, para dar un mejor servicio o producto a nuestros clientes o usuarios.

Para seguir un proceso de mejora de calidad, podemos seguir el siguiente modelo.

MODELO DE MEJORA CONTINUA



- Fase: Identificación de lo que se desea mejorar**
- ¿Qué se hace?** Se elige una problemática de que se desea resolver, tomando en cuenta: la importancia del problema, el número de beneficiados, el grado de insatisfacción de los usuarios y el impacto social y económico de la mejora.
- Herramientas que se utilizan:** Lluvia de ideas, hojas de verificación, entrevistas, reportes estadísticos
- Fase: Identificación de los beneficiarios**
- ¿Qué se hace?** Se establece con claridad quienes serán los clientes y/o los beneficiarios del plan de mejora
- Fase: Identificación de las principales necesidades o expectativas de los clientes o usuarios**
- ¿Qué se hace?** Se determinan de manera precisa lo que los clientes esperan de los servicios o productos que genera la empresa.
- Herramientas que se utilizan:** Se pueden utilizar entrevistas (individuales o colectivas), encuestas (cerradas o abiertas), grupos de enfoque o buzones de sugerencias.
- Fase: Evaluación del cumplimiento de dichas necesidades**
- ¿Qué se hace?** Se realiza una comparación entre las expectativas del cliente y el tipo de servicio que se esta ofreciendo
- Herramientas que se utilizan:** Los mismos que la identificar las necesidades, se pueden utilizar entrevistas (individuales o colectivas), encuestas (cerradas o abiertas), grupos de enfoque o buzones de sugerencias.
- Fase: Análisis de las causas de desviación**
- ¿Qué se hace?** Se identifican los factores que pueden estar generando el problema
- Herramientas que se utilizan:** Tormenta de ideas, diagramas de causa efecto, histogramas, diagrama de pareto, diagrama de flujo, estratificación, Análisis del proceso del cliente, lista de verificación, diagnóstico del proceso.
- Fase: Diseño de la propuesta de mejora**
- ¿Qué se hace?** Se establecen las acciones a desarrollar para mejorar la situación actual
- Herramientas que se utilizan:** Investigación referencial (determinar la forma en que se han resuelto problemas similares al nuestro), plan de mejora, rediseño de procesos, análisis de problemas en potencia.

Fase: Establecimiento de la propuesta de mejora
¿Qué se hace? Se ejecuta el plan de mejora realizado evaluaciones continuas para analizar causas de variación y tomar medidas correctivas y preventivas.
Herramientas que se utilizan: Rediseño de procesos, plan de mejora, análisis de problemas en potencia

Fase: Implantación de mecanismos de aseguramiento de calidad en los resultados
¿Qué se hace? Se diseñan mecanismos para asegurar para aumentar la probabilidad de que los logros obtenidos se mantengan en el futuro.
Herramientas que se utilizan: Estandarización de procesos, controles sensoriales, mecanismos permanentes de la medición de la satisfacción del cliente.

Referencias:

- Alvear S. C. (2001) Calidad total I. México: Editorial Limusa
Alvear S. C. (2001) Calidad total II. México: Editorial Limusa