

Espirales

Revistas multidisciplinaria de investigación

Calidad y Productividad

Quality and productivity

Enviado enero 2018 – Revisado mayo 2018 – Publicado julio 2018

Rubén Morales Carrera¹

¹ Docente del Instituto Superior Tecnológico Edwards Deming rubenmorales@hotmail.com

Resumen:

Introducción. El tema de la Calidad y la productividad como herramientas útiles en el desarrollo de las organizaciones en nuestro país, hizo que el Instituto Corporativo Edwards Deming estableciera en un pensum impartir como materia base de los tecnólogos de esta institución. Las guías de estudio se han ido actualizando con los años de permanencia del Instituto en el ámbito docente acorde a los cambios del mundo globalizado. **Objetivo.** Proporcionar los conocimientos sobre la Calidad, indicadores al estudiante para que pueda replicar en la Organización. **Materiales y métodos.** Se utiliza la Guía de esta materia, legos para taller, ejemplos prácticos de productividad y otros indicadores claves. **Resultados.** Reconoce los indicadores claves de la organización para su mejoramiento continuo. Elabora planes de acción para mejorar los indicadores de Gestión de una Organización. Un grupo de trabajo es aquel en el que sus componentes interactúan principalmente para compartir información y tomar decisiones, a fin de ayudar a cada miembro a desarrollarse dentro de su área de responsabilidad (Robbins, 1999). **Conclusión.** La materia de Calidad y Productividad impartida en el Instituto Tecnológico Edwards Deming, ha cubierto las expectativas de las Organizaciones a las que trabajan mediante los resultados de las prácticas Pre-profesionales.

Abstract:

Introduction: The quality and productivity topic, as useful tools in the development of organizations in our country, made that the Edwards Deming Corporate Institute establishes in a curriculum, to impart as the basic subject of the technologists of this institution. The studies guides are being update through the years of permanence of the Institute, in the teaching field according to the globalized world changes. **Objective.** Provide knowledge about quality, its indicators so the student can replicate them in the Organization. **Materials and methods.** The Subject Guide, legos for workshops, practical examples and other important indicators are used. **Results.** Identify the key indicators of the Organization for continuous improvement. Develop action plans to improve the Organization management indicators. A working group is the one in which its components interact to share information and make decisions, in order to help each member to develop within their responsibility area. (Robbins, 1999). **Conclusion.** The Quality and Productivity subject taught at the Edwards Deming Technological Institute, has met organizations expectations, the ones that work through the results of the internships.

Palabras clave

Herramientas, Replicado, metas y objetivos

key words

Feminine tool , Replicated, goals and objectives

1. Introducción

Historia de la Calidad

La calidad como factor inherente a la actividad humana ha existido desde siempre, con un nivel de desarrollo más o menos intenso según las necesidades y circunstancias; para los estudiosos de la calidad, su primera mención se hace en el Génesis (primer libro de la Biblia), al narrar la creación del mundo en seis días. Según el texto bíblico, al final de cada día y una vez terminada su obra “Dios veía que era bueno” Reina- Valera (1960), Génesis 1:4;10,12

En la tumba de Rekh-Mi-Re descubierta en Tebas (Egipto) y datada en el año 1.450 antes de Cristo apareció lo que muchos consideran el tratado más antiguo de calidad, en este grabado se describe cómo un inspector egipcio procede a comprobar la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda y bajo la atenta mirada de un cantero (se ha descubierto que los aztecas de América Central procedían de forma similar)

1.1. Calidad

Conceptos

A partir de los años 80, el interés por la Gestión de la Calidad en Occidente trasciende también las fronteras de la empresa empezando a interesar y a beneficiarse de la investigación académica en administración de empresas. El desarrollo de los enfoques de gestión de la calidad del servicio y de la GCT se ha beneficiado ya del interés de la investigación científica en el campo.

Kaoru Ishikawa (1988), define que es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

J. M. Juran (1993a), define qué Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

Según la ISO 9000:2015 la establece de la siguiente manera Es un conjunto de rasgos y características de un producto o servicio que cumple las características y especificaciones para satisfacer las expectativas del cliente. (ISO 9000, 2015)

Por lo tanto se puede manifestar que los conceptos sobre la calidad son similares tomando en cuenta las características del producto que cumplen especificaciones o se adecuan al uso con miras a satisfacer las necesidades del cliente, quien es la parte más importante de toda línea de producción.

2. Metodología

Se utiliza para la enseñanza de la materia calidad y Productividad la Guía que se encuentra cargada en la plataforma del Instituto Edwards Deming para que el estudiante puede tener de referencia en el desarrollo de los retos y el proyecto para la aprobación de la materia.

El método de enseñanza a los estudiantes a Distancia son tutorías de un fin de semana para tratar los temas relevantes de la Guía con los estudiantes, responder inquietudes de los alumnos sobre la Guía que disponen antes de cada tutoría.

2.1 La productividad

La productividad es un concepto afín a la **Economía** que se refiere a la relación entre la **cantidad de productos obtenida** mediante un sistema productivo y **los recursos empleados** en su producción. En este sentido, la productividad es un **indicador de la eficiencia productiva**. (Significados, Enero 2019)

Asimismo, la productividad también puede medirse en **función del tiempo**, esto quiere decir que mientras menos tiempo se emplee en obtener un producto determinado, podemos considerar que el sistema es más productivo.

La productividad, en este sentido, determina la **capacidad de un sistema productivo** para elaborar los productos requeridos y el grado en que los recursos empleados en el proceso productivo son aprovechados.

La productividad implica la mejora del proceso productivo, esta mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos.

Por ende la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o productos) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos).

Salidas

Productividad = -----

Entradas

Una de las principales labores de todo gerente o administrador es optimizar los sistemas de producción para hacer un uso más eficiente de cada recurso y obtener la mayor cantidad de producto invirtiendo la menor cantidad de recursos, es decir, hacer más productiva la empresa.

3. Resultados

En la parte de resultados se establece por cada capítulo lo que se espera al final de la enseñanza de la tutoría, estos relacionados al cerebro, izquierdo, derecho, y central.

Ejemplo: Capítulo 2 que se refiera a Calidad




RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

<ul style="list-style-type: none">● Reconoce las características de calidad del producto y de servicios● Valora la importancia de las técnicas estadísticas en la calidad
<ul style="list-style-type: none">● Describe las eras de la Calidad desde la Inspección hasta el empoderamiento del trabajador
<ul style="list-style-type: none">■ Identifica los cambios en la producción artesanal y la de serie● Memoriza los conceptos de la calidad de servicios.
<ul style="list-style-type: none">● Realiza una diferenciación entre las Empresas orientadas hacia el cliente y las que no toman en cuenta las necesidades del cliente● Utiliza su criterio sobre los conceptos de calidad de producto, y calidad de



Otro ejemplo de la parte de productividad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce la importancia de identificar un proceso y sus componentes
	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce los indicadores claves de la organización para su mejoramiento continuo Relata las características de una Empresas con productividad
	<ul style="list-style-type: none"> Describe los conceptos de Calidad por varios autores Identifica los conceptos de productividad, eficiencia, eficacia, OEE Examina como mejorar la productividad en la organización.
	<ul style="list-style-type: none"> Realiza cálculos de la productividad Utiliza los cálculos de eficiencia, OEE, como indicadores de la Empresa Elabora planes de acción para mejorar los indicadores de Gestión de una Organización

3.1. Las 5 S

La metodología descrita en ésta guía puede ayudarle a realizar en su organización, numerosas mejoras a bajo costo; considerando que Sol 5'S es una de las herramientas de mejora continua que permitirán que el recurso humano de la organización desarrolle sus actividades con un enfoque de cultura de calidad.

Para planificar la mejora en las organizaciones; frecuentemente se piensa en soluciones complejas. Hablar de organizar, ordenar y limpiar puede ser considerado por muchos como algo trivial o demasiado simple. Son conceptos que asociamos al ámbito doméstico y nunca al empresarial.

4. Discusión o Conclusiones

Mediante la enseñanza de la materia Calidad y la Productividad se evidencia que los estudiantes ponen en práctica en los procesos reales de las organizaciones, con resultados óptimos por las calificaciones de los tutores empresariales, emitiendo conceptos de buen criterio en el uso de los conocimientos.

Se puede evidenciar por testimonios de los estudiantes la realización de la puesta en marcha de las 5 S en sus procesos, los resultados han sido muy satisfactorios y se han replicado en todos los procesos de la organización, con esto el Instituto Edwards Deming va teniendo un concepto importante entre los empresarios por el buen conocimiento impartido a su estudiantes.

Se ha podido evidenciar que los estudiantes comprenden las herramientas impartidas en la materia de Calidad y Productividad con las evaluaciones de los exámenes tomados luego de las tutorías a los estudiantes.

Por lo tanto se puede determinar que esta materia fortalece al estudiante para trabajar en equipo, comprometerse con los logros de las metas y objetivos de la organización pensando en Ganar – Ganar, si la Empresa está bien yo como empleado puedo estar mejor, debido a que si la Organización es Competitiva puede mantenerse en el mercado.

El tema de la Calidad y la productividad no es una moda actual sino un medio para alcanzar la visión de la organización, capacitando al recurso humano y estableciendo alianzas estratégicas con nuestros proveedores, para obtener beneficios mutuos, y buscar la excelencia en sus procesos con miras a ser Empresas de clase mundial.

Referencias bibliográficas

Castro, E. Fabián, Gerson, (2018). El diseño del producto y su importancia en la satisfacción del cliente", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Obtenido de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/disenio-producto-cliente.html> //hdl.handle.net/20.500.11763/oel1805diseno-producto-cliente.

García, P.(23 junio 2018) Obtenido de: <https://gogonihon.com/es/blog/caracteristicas-del-sistema-educativo-japones/> .

Gómez, M.(19 de oct 2015). Calidad total: 14 puntos Deming. Recuperado de: <https://www.educadictos.com/calidad-total-los-14-puntos-de-deming>.

ISO9000. (2019). Normas ISO Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000 UNE-EN-ISO 9001:2015, (España).

Versión Reina-Valera 1960 © Sociedades Bíblicas en América Latina, 1960. Renovado © Sociedades Bíblicas Unidas, 1988.

Robbins, Stephen, P, Comportamiento Organizacional, octava Edición, Editorial Prentice hall. México D.F, 1999

Rodríguez, A.(1 Junio, 2018). Calidad de los productos, Recuperado de:

<https://www.cuidatudinero.com/13128366/la-importancia-de-la-calidad-de-los-productos-en-un-negocio>.

Significados. (7 Enero 2019).Productividad. Recuperado de: <https://www.significados.com/productividad/>.

Silva, A., (2019). Las cuatro eras de la gestión de calidad. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/94381387/Las-Cuatro-Eras-de-la-Gestion-de-Calidad>