

Unidad III

3.1 Direcci3n.

Concepto: consiste en dirigir las operaciones, mediante la cooperaci3n del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivaci3n y supervisi3n.

Elementos que intervienen en la direcci3n:

-
- Ejecuci3n de los planes
- Motivaci3n
- Supervisi3n
- Conducci3n
- Comunicaci3n

Direcci3n: es la ejecuci3n de los planes de acuerdo con la estructura organizacional (organigrama) mediante la gu3a de los esfuerzos de los trabajadores a trav3s de la motivaci3n, comunicaci3n y supervisi3n.

3.2 Conocimiento de las pol3ticas de la empresa.

Concepto: Proviene del griego “politike” y que significa el arte de gobernar a una naci3n. Esta basada en guiar y orientar la acci3n, es decir que son criterios, lineamientos que se consideran para la toma de decisiones, sobre los problemas, dentro de una organizaci3n (empresa).

- Estrat3gicas o generales:

Se formulan a nivel de alta gerencia, su funci3n es establecer y emitir lineamientos que gu3en a la empresa como una unidad integrada.

- T3cticas o departamentales:

Son lineamientos espec3ficos que se refieren a cada una de las 3reas de la empresa.

- Operativas o espec3ficas:

Se aplican principalmente a cada una de las unidades que integra cada departamento.

Cabe mencionar que las pol3ticas no interesando su nivel deben estar interrelacionadas y deben contribuir al logro de las aspiraciones de la empresa.

Aspectos pol3ticos:

- Externos â ajenas a la empresa ej: competencia. (Bic no sabe fallar)
- Consultadas â Existen dentro de una empresa, se debe informar inmediatamente
- Formuladas â Emiten por niveles superiores, conducir la acci3n a cada uno de los trabajadores.

- ImplÃ©ntas â Actividades diarias, personal se enfrenta a situaciones donde no existe polÃ©tica establecida.

3.3 Formas de SupervisiÃ³n:

MotivaciÃ³n: Hacer ver al individuo su necesidad.

3.4 PlaneaciÃ³n estratÃ©gica:

La realiza la direcciÃ³n, se basa en la ejecuciÃ³n de las polÃ©ticas encaminadas a la coordinaciÃ³n de las actividades para lograr los objetivos, en cuanto a la competitividad para la fabricaciÃ³n de productos de calidad asÃ­ como los servicios al cliente una vez realizada la venta.

La planeaciÃ³n estratÃ©gica estarÃ¡ basada en 3 tipos:

- Corto plazo: esta serÃ¡ en un tiempo no mayor a 12 meses
- Inmediata: Contempla los primeros 6 meses
- Mediata: Contempla los segundos 6 meses
- Mediano plazo: se encuentra en un tiempo que va de 1 aÃ±o hasta 3 aÃ±os (12 - 36 meses)
- Largo plazo: en cuanto al tiempo podrÃ¡ ser de 3 a 10 aÃ±os

Calidad: cualidades o atributos con los que cuenta un producto, un servicio o un persona.

Cabe mencionar que se dice que la calidad humana es la madre de todas las calidades.

CertificaciÃ³n de las necesidades:

Se presenta en forma conceptual sobre la calidad total, acorde a los requerimientos y necesidades del cliente en la que se debe considerar actividades tales como:

-
- Respeto
- Seguridad
- Confiabilidad
- Servicio
- Excelencia

Es decir que la empresa debe esforzarse de manera progresiva y continua con el propÃ³sito de satisfacer a sus clientes, debiendo establecer un mejoramiento continuo en el producto, de tal forma que la calidad se defina por el cliente actual y potencial, este exige reconocer y escuchar sus verdaderas necesidades no satisfechas, y de igual forma la organizaciÃ³n (empresa) deberÃ¡ conocer las actividades y tareas a realizar, siendo necesario, conocer la relaciÃ³n existente entre el proceso, clientes internos y producto terminado.

Control y mejoramiento de la calidad

EstÃ¡n basados en una serie de estrategias para iniciar la transformaciÃ³n, identificando, conociendo y conquistando a los lÃ­deres activos y calificados con el propÃ³sito de impulsar el cambio, mediante una planificaciÃ³n que debe ser conducida y supervisada por la alta gerencia a efecto de obtener la proximidad del cliente y el mejoramiento continuo.

Aseguramiento de la calidad total.

Es un sistema que institucionaliza las mejoras logradas y establecen normas y acciones necesarias para lograr que dichas mejoras se mantengan en el futuro y aumenten la calidad de la producción. Es decir que se establece como el conjunto de actividades planificadas y sistematizadas que se llevan a cabo con el objeto de garantizar un proyecto, producto o servicio, cumpla con los criterios de calidad definidos.

- 1) Estratégicas o generales
- 2) Tácticas o departamentales
- 3) Operativas o específicas

Clasificación

De las

Políticas

Consideraciones

Personales

De

Trabajo

- Experiencia
- Conocimiento de puesto
- Conocimiento del trabajo
- Motivación
- Conducta Humana (actitud)

Aplicaciones:

- Observación
- Análisis
- Toma de decisiones

Control

Mejoramiento

Aseguramiento

Calidad

Control: permite detectar fallas o errores en el resultado del producto

En 1946 se funda ISO

En 1987 Se crea ISO 9000

Su objetivo es garantizar la gestión de la calidad para los productos que fabrica la empresa.

Certificación por 5 años

ISO 9000- Gestión de calidad

ISO 14000 -Deterioro ambiental

ISO 9001 Vigila procedimientos industriales

ISO 9002 Vigila procedimientos de la industria química

ISO 9003 Vigilar procesos de prueba

ISO 9004 Elabora servicios