



Universidad
Tecmilenio®



Administración por calidad

Desarrollo humano
para la calidad I

Semana 6



Uno de los factores clave para el éxito de las empresas es el desarrollo humano. Este concepto es considerado como uno de los más importantes y complejos en el entorno de la calidad, debido a la delicadeza con la cual se debe de tratar, pues está compuesto por personas y de él puede depender una gran parte del factor de éxito de la compañía.

Si el factor humano se encuentra motivado, capacitado y entregado, el porcentaje de un resultado positivo es muy alto.

Es por tal motivo que las organizaciones invierten atención y recursos en el personal y capital humano. El desarrollo humano es situar a las personas en el centro de este desarrollo.



Administración del recurso humano para la calidad

La administración de los recursos humanos es un proceso en el cual se incluyen diferentes actividades, tales como coordinar a todo el personal que forma parte de la organización.

Obtener y mantener recursos humanos de alta calidad ayuda a que la rotación del personal sea menor y se pueda explotar toda la experiencia, habilidades y conocimientos para aplicarlo dentro de la organización y lograr alcanzar los objetivos de esta misma en todos los niveles.

Esto permite que se ahorre en capacitación, reclutamiento y alta rotación de personal.



Desarrollo del personal

Los recursos humanos son el punto de partida para la implementación de la metodología de calidad total.

Muchas veces el personal requiere conocimiento extra o ampliar sus habilidades para cumplir con ciertas competencias que se necesitan en el puesto y podría ayudar a mejorar el proceso y aumentar la satisfacción al cliente final.

Los sistemas de calidad requieren que todos esos cursos de capacitación se registren para poder mantenerlos y dar retroalimentación. Gracias a dicha documentación se podrá hacer una comparación por técnica de capacitación y por empleado. De esta manera se evaluará la eficiencia de cada programa implementado.



El liderazgo para la calidad total

La calidad es un proceso de mejora continua y el personal forma una parte importante dentro de este proceso en los círculos de calidad.

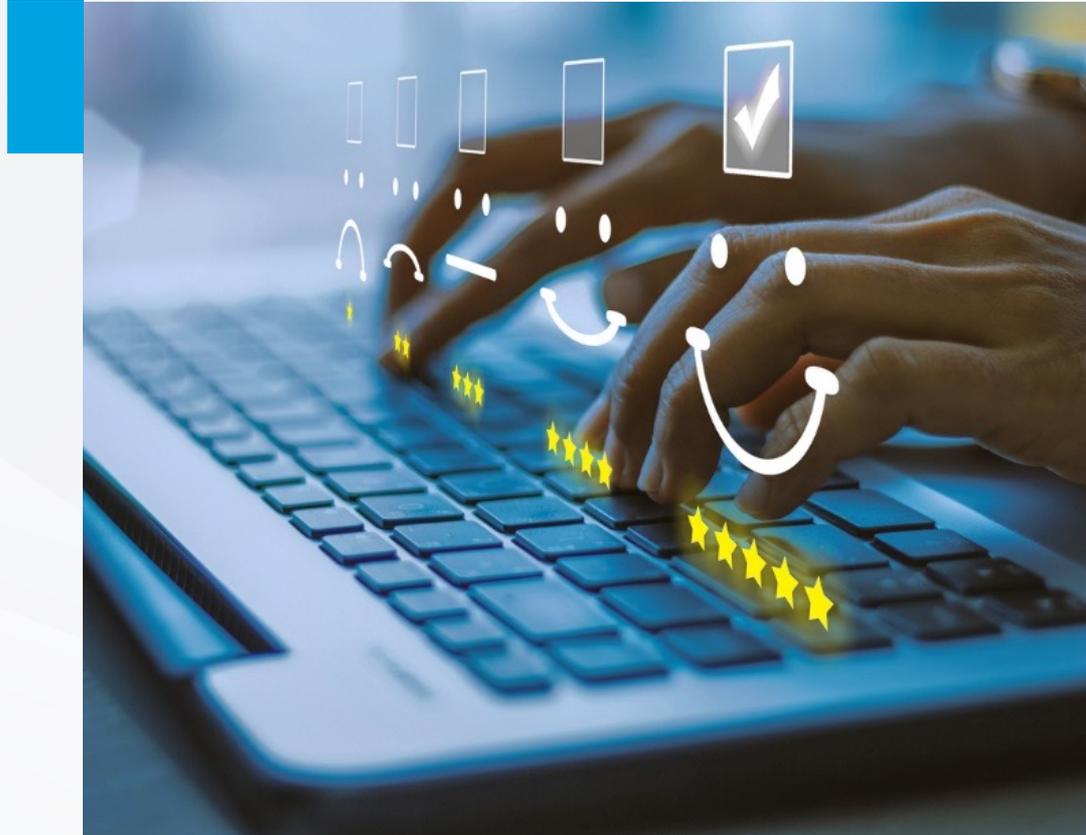
El liderazgo se puede definir como las habilidades directivas que una persona tiene para influir de cierta forma con otras personas para mantenerlos motivados y cumplir con los objetivos que se tienen.

Los líderes deben llevar a cabo toda la retroalimentación y resultados provenientes de la metodología que se está aplicando para medir los objetivos que se están cumpliendo a raíz de la aplicación de este proyecto.



Con base en lo descrito en el tema, reflexiona sobre las siguientes preguntas.

1. ¿Qué es la administración de los recursos humanos?
2. ¿Cuál es la importancia del desarrollo del personal?
3. ¿Cómo interviene el liderazgo para obtener calidad total?





Muchas veces el personal requiere conocimiento extra o ampliar sus habilidades para cumplir con ciertas competencias que se necesitan en el puesto y podría ayudar a mejorar el proceso y aumentar la satisfacción al cliente final.

Un factor importante es la calidad del personal, misma que se refleja en el servicio que se le entrega al consumidor.

Toda la filosofía que se lleva a cabo en la calidad total trata de fomentar la mejora continua dentro de la organización, centrándose principalmente en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo para mejorar la calidad en todos los sentidos.

Los líderes deben estar al tanto del desarrollo e implementación efectiva de este proceso.



- Zona Administrativa. (2021, 14 de abril). *Administración de Recursos Humanos* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=QbzIVwmViiI>
- EIPE Business School. (2018). *La importancia de los Recursos Humanos en la Gestión de Calidad*. EIPE Escuela Internacional de Profesionales y Empresas. Recuperado de <https://www.eipe.es/blog/recursos-humanos-gestion-de-calidad/>



Administración por calidad

Desarrollo humano
para la calidad II

Semana 6



Esquemas de reconocimiento del personal

El reconocimiento laboral es una parte importante para el desarrollo de la calidad total. Según estudios del comportamiento, el ser humano es ávido a reconocimientos y estímulos; sin estos, su productividad no incrementa.

Es por eso que, dentro de la implementación de calidad total, el gerente debe tener un sistema de reconocimiento del personal para valorar el desempeño sobresaliente del personal.

Se puede definir como un conjunto de prácticas diseñadas para premiar públicamente a los colaboradores con el fin de reforzar conductas y comportamientos positivos que vayan encaminados a las metas de la empresa y, de esta manera, lograr incrementar la productividad y calidad.



La contribución de Maslow, en su conocida Teoría de las Necesidades, se abarca la serie de necesidades que tiene un ser humano y la jerarquía que contiene.

Para desarrollar un programa de compensaciones adecuado es necesario un programa de cinco etapas en el cual se establezca el objetivo, se definan los puestos, seleccionen los incentivos, se asigne un presupuesto y se les comunique a los participantes.

Los reconocimientos propuestos para individuales o en equipo deben demostrar una contribución en términos de dos elementos siempre unidos:

- a) Lo logrado (resultados).
- b) La manera en la que se completó el trabajo (comportamientos).



Facilitadores de equipo de la calidad

Es una persona que se desempeña como orientador o instructor en una actividad.



El facilitador no necesariamente es el líder de un equipo, aunque frecuentemente lo es; es un instructor que guía al equipo hacia los métodos de la calidad, es un líder con el ejemplo y domina los conceptos y métodos.

Es un consultor técnico y líder en comportamiento y conducta.

A través de ellos se pueden desarrollar el entrenamiento y la supervisión correcta de aplicación de los métodos, herramientas y actividades de la calidad en el personal.

Sistemas de evaluación del personal

En las organizaciones existen sistemas de evaluación que funcionan para medir el desempeño del personal.

De esta manera, la evaluación ayuda a que el personal trate de mejorar su desempeño y hacer un mejor trabajo.

Los sistemas de evaluación son muy complejos debido a que se conforman por muchos elementos, los cuales empiezan en el proceso de selección de los perfiles del personal que formará parte de la organización, así como el entrenamiento que se lleva a cabo para desarrollar sus habilidades y capacidades y las formas en que se mantiene motivado al equipo.



Algunos tipos de evaluación son los siguientes:

Escala de clasificación gráfica: En ella se cambian los puntajes a un porcentaje de incremento salarial haciendo los números una manera de calificar a los empleados unos con otros.

Retroalimentación 360 grados: evalúa el liderazgo y es una de las maneras en las que se pueden determinar las opiniones que se tienen de posiciones gerenciales y directivas.

Ensayo: Esta evaluación se lleva a cabo para establecer una comunicación entre el supervisor y el empleado.

Autoevaluación:
El empleado revisa su desempeño para hacer mejoras en el futuro.

Administración por objetivos:
En este tipo de evaluación se requiere unir los objetivos personales del personal con las metas de la compañía.

Administración de desempeño: El supervisor califica con un puntaje al personal acerca del desempeño.

- ● Además de los anteriores sistemas, también existen otros que
- ● se pueden aplicar, según sea el caso de cada organización.
- ●

Con base en lo descrito en el tema, reflexiona sobre las siguientes preguntas.

1. ¿Qué es un facilitador de equipos de calidad?
2. ¿Cuáles son los tipos de evaluación de personal?



El desarrollo humano es uno de los pilares y elementos más importantes dentro de cualquier organización, ya que es a través de este que se puede lograr alcanzar la calidad total.

Es importante implementarlo de una buena manera para que pueda funcionar y ser eficiente.

Debe llevarse a cabo desde el principio a través del departamento de recursos humanos, con el proceso de selección para que el perfil del personal que vaya a laborar dentro de la organización sea el más adecuado, se le dé un entrenamiento y se mantengan motivados para que formen parte de la empresa el mayor tiempo posible. Para determinar esto es necesario aplicar sistemas de evaluación adecuados para reconocer lo que se hace bien y lo que se puede mejorar.



- BAC Credomatic. (2017, 7 de noviembre). *Importancia del Talento Humano en la organización - Aprendiendo con BAC Credomatic* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=RbiUC1iDkes>
- Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio libre*. Vol. 16 (Núm. 28). Pág. 179-195. Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>



Administración por calidad

Involucramiento
del personal

Semana 6



El objetivo de la ACT es la obtención de cero defectos. Cuanto más grande es la empresa, más difícil es precisar puntos de fallas en el sistema de producción. Entonces, si los empleados de nivel inferior son los más propensos en detectar estos problemas, ¿por qué no se crea un canal de con el que ellos puedan expresar y comunicar la identificación y posible solución de estos problemas?

A través de la comparación de compañías exitosas de iniciativas Lean con compañías con iniciativas de menos éxito (definidas por la tasa de mejora de la productividad), se comprobó la ausencia de un componente crítico en las compañías de iniciativas de bajo rendimiento: la capacidad de obtener un gran número de ideas de mejora de los empleados de primera línea (Robinson y Schroeder, 2009).



Las propuestas de mejora deben cumplir con las siguientes características:

1. Las propuestas de mejoras deben relacionarse con el lugar de trabajo o sobre el trabajo del empleado proponente.
2. Como la finalidad es mejorar los trabajos más que generar ideas abstractas, estas propuestas deben ser innovaciones que puedan implementarse.
3. Estas mejoras deben de ser eficientes, pero lo que incluso es más importante, es estimar a todos como un modo de incentivar a las personas en el trabajo y de desarrollar sus capacidades creativas.



Directrices para la mejora continua kaizen teian

Las actividades del programa de propuestas de mejoras de empleados se desenvuelven en los siguientes componentes principales:

- Estimular la participación
- Motivar para que escriban propuestas
- Revisar, evaluar y guiar las propuestas
- Entregar recompensas y reconocimientos



Sistema de propuestas de mejoras/sistema de sugerencias

Expertos han señalado que solo un porcentaje reducido de empresas ha tenido éxito para convertirse en empresas Lean (Liker and Hoseus, 2007).

Un **sistema de alto rendimiento de aportación de ideas** es definido por aquel que aplican 12 o más ideas por empleado al año, y este es considerado un factor importante en el éxito de iniciativas del sistema *Lean*, por tres razones, según Robinson, A. & Schroeder, D. (2009) en su obra *The Role of Front-Line Ideas in Lean Performance Improvement*:

En primer lugar, ellos crean una cultura *Lean* de la mejora diaria.

En segundo lugar, se dirigen a las oportunidades de mejora que son difíciles de detectar para los administradores.

En tercer lugar, promueven el rápido aprendizaje organizacional.



Con base en lo descrito en el tema, reflexiona sobre las siguientes preguntas.

1. ¿Puedes identificar los conceptos básicos de Kaizen Teian?
2. ¿Cómo se debe elaborar una propuesta de mejora?
3. ¿Qué importancia tiene contar con un sistema de propuesta de mejora?



Proporcionar una guía sobre cómo hacer sugerencias, no es más que ayudar a una persona a que se dé cuenta de su capacidad innata para crear mejoras y enseñarle cómo presentar cada mejora como una sugerencia oficial. No hace falta guiar a la persona en cada detalle, pero hay que hacer algo más que presentarle un número óptimo de sugerencias al trabajador, hay que contenerlo y darle confianza en sí mismo.

La plena participación es la condición fundamental para el éxito de cualquier programa de sugerencias. Sin embargo, hay una condición previa para que haya plena participación: contar con líderes involucrados que sirvan de centro y coordinación de la actividad.



- CEUPE - Centro Europeo de Postgrado y Empresa. (2019, 6 de febrero). CEUPE *El Kaizen Teian Sistema de sugerencias 31.01.2018* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=eX3ZNNsikvw&t=2397s>
- Ramírez, M. (2018). *Manufactura esbelta. Gráficos para la identificación y eliminación de desperdicios (maestro en ingeniería)*. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, CIUDAD DE MEXICO. Recuperado de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/15323/Tesis.pdf?sequence=1>



Administración por calidad

Aseguramiento
de la calidad I

Semana 6





La administración de la rutina diaria de trabajo DRW (*Daily Routine Work*) es la base del trabajo operacional de cualquier organización. Su objetivo es elevar la productividad y confiabilidad de los procesos, administrar este sistema asegura la calidad al interior de la empresa en la operación.

El estándar es el instrumento básico de la administración funcional que indica la meta (fin) y los procedimientos (medios) para la ejecución de las tareas, de tal forma que cada uno está en condiciones de asumir la responsabilidad por su trabajo.

El estándar tiene como objetivo realizar diariamente acciones de mejoramiento continuo en los procesos y labores operativas por parte de los trabajadores, con el fin de elevar los niveles de calidad y reducir los costos.



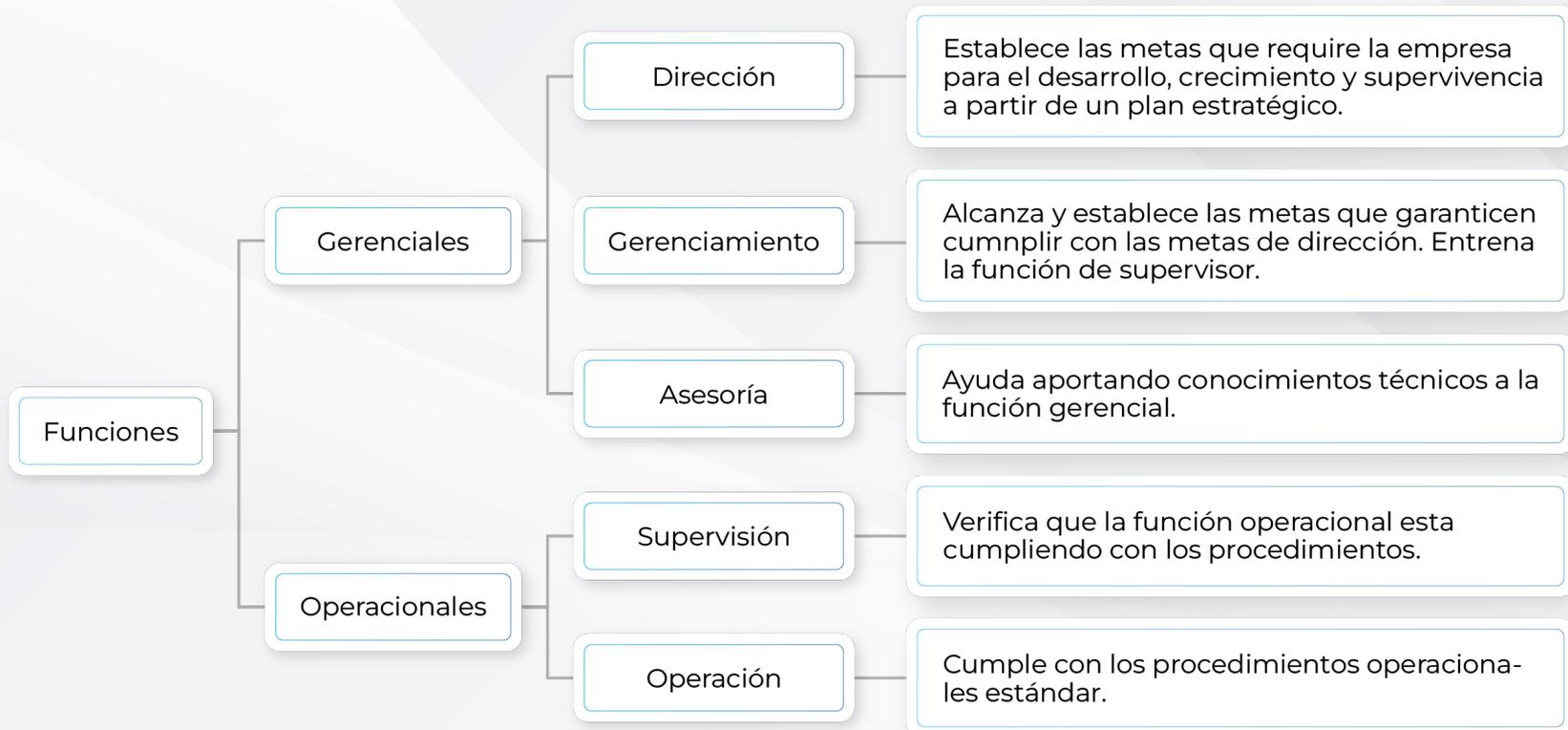
Administración de la rutina diaria de trabajo (ARDT)

Asegurar la calidad en la operación de la empresa es asegurar el buen funcionamiento de la ARDT.

La ARDT es en sí un conjunto de actividades realizadas diariamente por cada área o función de la organización para alcanzar su propósito. Implica actividades encaminadas a mantener y a mejorar el estado actual del área.



Una empresa tiene funciones dentro de una estructura organizacional:



5 S's

Es una estrategia sistemática para organizar y regularizar el área de trabajo, es un conjunto de principios y actividades universales que impulsan la alta calidad en cualquier empresa o industria. Esta metodología fue desarrollada en Japón y su nombre proviene de las iniciales en japonés de los cinco elementos a desarrollar.



En el sitio de trabajo

1. Mantenga solo lo necesario
2. Mantenga todo en orden.
3. Mantenga todo limpio.
4. Que continuamente se clasifique, organice, limpie y se establezcan las normas de salud y del trabajo
5. Mantenga un comportamiento permanentemente confiable.

Elaboración de flujogramas de proceso

Para alcanzar la garantía de la calidad hay que tener la estandarización, y su primer paso es tener claro el flujograma de trabajo.

Todos los gerentes deben de establecer sus flujogramas de trabajo de los procesos que tienen bajo su responsabilidad.

Un proceso está bajo control cuando:

Se conoce su propósito

Están descritos sus pasos

Tiene identificados a sus clientes y proveedores

Existe un responsable (propietarios del proceso)

Se mide y se mejora su efectividad y eficiencia





La administración de procesos se realiza en el sistema gerencial de los métodos repetitivos del día a día. Es ahí donde se produce la calidad, donde se puede inducir a cumplir con los requerimientos de los productos o servicios, en donde el eliminar los desperdicios y las anomalías es fundamental para bajar costos.

Estas actividades no agregan valor a la empresa y sí elevan sus costos, pero esto no se puede lograr sin la participación e involucramiento de las personas que laboran diariamente, tampoco se logra por casualidad.

Existe una metodología que bien aplicada nos llevará al éxito; no es fácil, sin embargo, está considerada dentro de las mejores prácticas empresariales para las empresas de clase mundial.



- CEUPE - Centro Europeo de Postgrado y Empresa. (2019, 6 de febrero). *CEUPE El Kaizen Teian Sistema de sugerencias 31.01.2018*. [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=eX3ZNNsikvw&t=2397s>
- Ramírez, M. (2018). *Manufactura esbelta. Gráficos para la identificación y eliminación de desperdicios (maestro en ingeniería)*. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, CIUDAD DE MEXICO. Recuperado de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/15323/Tesis.pdf?sequence=1>

