

CURSO:

EL FACTOR HUMANO

La base de la Calidad Total



Ismael Garcia R.



El factor humano es el pilar fundamental de la Calidad Total (TQM), transformando la gestión de calidad de una simple detección de errores *a una cultura organizacional centrada en las personas*. Implica el compromiso, capacitación y participación activa de todos los empleados para satisfacer expectativas, mejorando procesos y logrando la excelencia competitiva.



El factor humano es el pilar central de la Calidad Total (o TQM, por sus siglas en inglés), ya que ninguna tecnología o proceso puede alcanzar la excelencia sin el compromiso, la capacidad y la motivación de las personas que los ejecutan. Mientras que los sistemas proporcionan la estructura, son los individuos quienes impulsan la mejora continua y garantizan la satisfacción del cliente.

Pilares del factor humano en la Calidad Total
Compromiso y participación total: La calidad deja de ser responsabilidad de un solo departamento para convertirse en una tarea de todos, desde la alta dirección hasta los empleados de línea.

Capacitación y desarrollo: Para que el personal contribuya al éxito, debe contar con las habilidades técnicas y las soft skills necesarias para analizar datos, tomar decisiones y resolver problemas de forma autónoma.



Consiste en otorgar a los trabajadores la autoridad y responsabilidad para tomar decisiones sobre su propio trabajo, lo que

fomenta la creatividad y la innovación.

Trabajo en equipo: La colaboración interdisciplinaria elimina barreras internas, facilita el intercambio de información y aumenta la motivación al alinear los objetivos individuales con los de la organización.

Liderazgo inspirador: Los líderes deben actuar como facilitadores que comunican metas claras, escuchan las propuestas del equipo y predicán con el ejemplo para sostener una cultura orientada a la excelencia.



Beneficios de **priorizar** a las personas

Prevención sobre corrección: Un personal consciente detecta anomalías antes de que el producto llegue al cliente, reduciendo desperdicios y costos.

Satisfacción del cliente interno y externo:

Empleados satisfechos y bien formados interactúan con mayor profesionalismo, lo que se traduce directamente en una mejor experiencia para el consumidor final.

Adaptabilidad: Las organizaciones que valoran su capital humano son más ágiles para implementar cambios estratégicos y adoptar nuevas tecnologías.



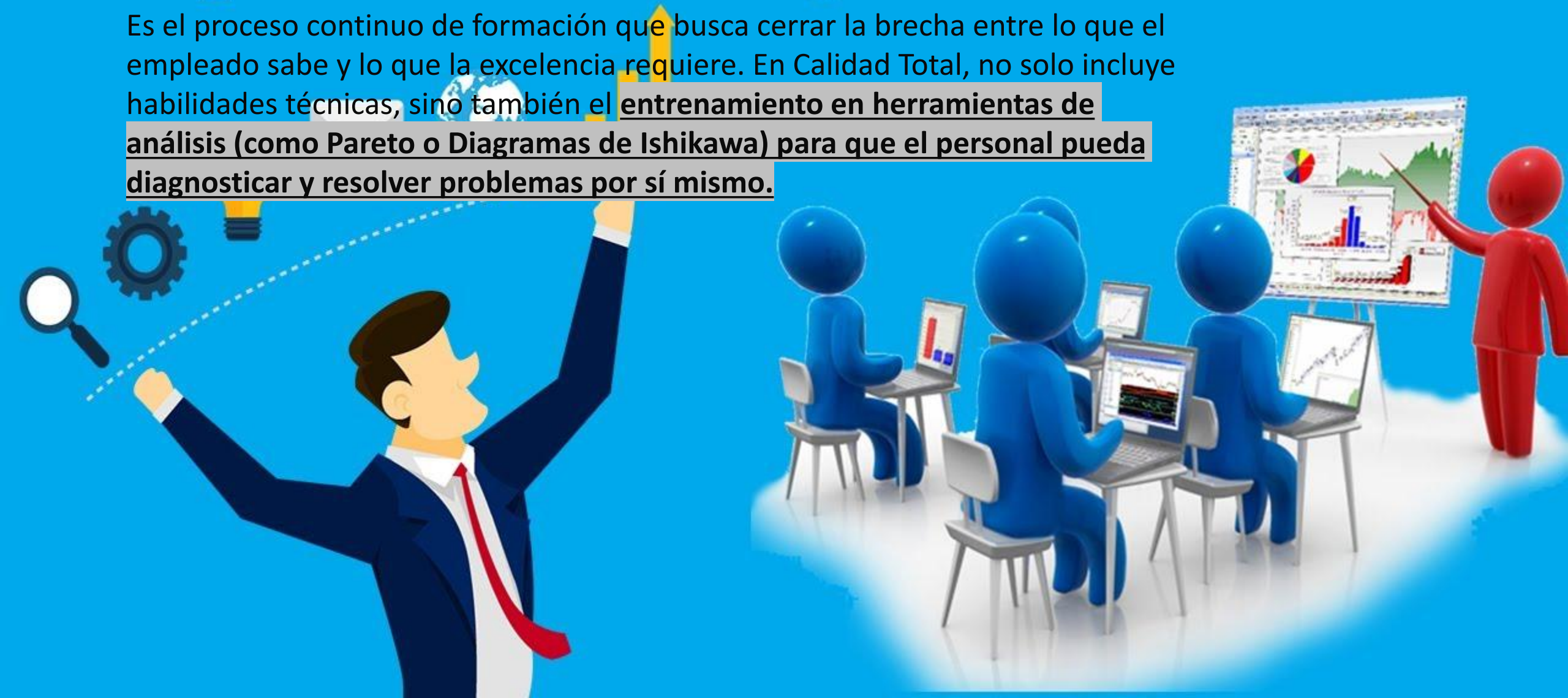
Compromiso y participación total:

Es la alineación voluntaria de los objetivos del empleado con los de la empresa. No se trata solo de "estar presente", sino de que ***cada persona, sin importar su nivel jerárquico, asuma la responsabilidad individual por la calidad de su trabajo y contribuya activamente con ideas para mejorar los procesos.***



Capacitación y Desarrollo

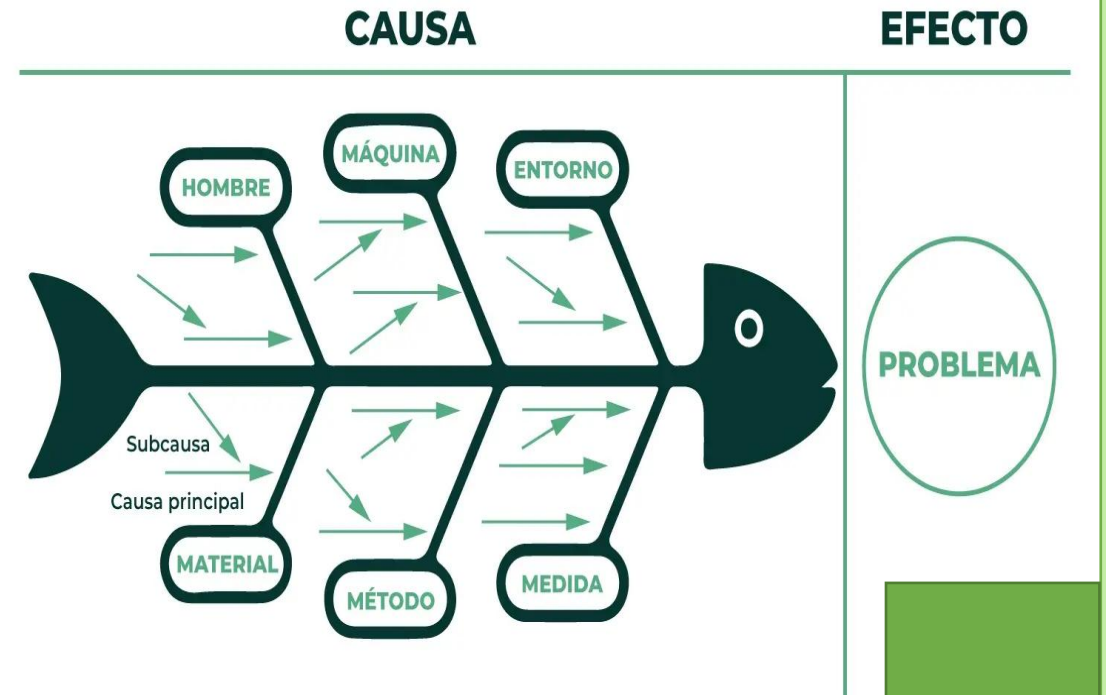
Es el proceso continuo de formación que busca cerrar la brecha entre lo que el empleado sabe y lo que la excelencia requiere. En Calidad Total, no solo incluye habilidades técnicas, sino también el entrenamiento en herramientas de análisis (como Pareto o Diagramas de Ishikawa) para que el personal pueda diagnosticar y resolver problemas por sí mismo.



ANALIZANDO LOS PROBLEMAS PRESENTADOS AL FINAL.

Como el operario fue entrenado en herramientas de calidad, utiliza un Diagrama de Ishikawa (espina de pescado) para analizar si el problema viene de la máquina, el material o el método, identificando que una pieza de la bisagra llega ligeramente desviada.

DIAGRAMA ISHIKAWA



Trabajo en Equipo

Es la unión de esfuerzos de personas con habilidades complementarias que trabajan bajo una meta común. En este contexto, se rompen los "silos" departamentales para formar ***grupos de calidad o equipos multifuncionales*** que permiten ver el proceso de forma global, facilitando soluciones que una ***sola persona no podría visualizar.***



Trabajo en Equipo: Se convoca a un *“Grupo de Calidad”* donde el operario, el ingeniero de diseño y el proveedor de las bisagras se reúnen. Juntos diseñan un ajuste en el molde de la pieza para que encaje siempre a la primera.



Liderazgo Inspirador

Es el ejercicio de una autoridad basada en el ejemplo, la visión y el servicio, más que en el control. El líder inspirador actúa como un facilitador que elimina los obstáculos que impiden al equipo trabajar con calidad, comunica con claridad el "porqué" de las metas y motiva a través del reconocimiento y la escucha activa.

A man in a blue shirt is standing on the left, gesturing with his right hand towards a group of three people seated on the right. The scene is framed by a large white curved line that separates the image from the dark grey background on the right. The seated individuals are looking towards the speaker.

LIDERAZGO INSPIRADOR



Liderazgo Inspirador:

El supervisor de la planta, en lugar de buscar culpables por el retraso, felicita públicamente al operario por haber detectado el error a tiempo y asegura que el equipo tenga los recursos necesarios para implementar una acción correctiva



- ✓ Manuales para los jóvenes
- ✓ Podcast
- ✓ Cursos
- ✓ Conferencias
- ✓ Videos
- ✓ Libros



Autor/Director.

Ismael García

Este curso que tienes en tus manos , no es un libro de lectura solamente, es un curso que sí le pones en práctica hará de tí un maestro de la calidad.
Suerte lector.