

TEMA 8 - La calidad y los recursos humanos -

Ejercicios de la página 80:

* ¿Qué objetivos pretende Daniel con los grupos de mejora de la calidad?

Realizar mejoras en los puestos de trabajo y en los procesos de fabricación. En verdad un doble fin, que sea a aprovechar el potencial de ideas de mejoras del personal y conseguir una mayor implicación de éste en los objetivos de calidad de la empresa.

* ¿Qué son los círculos de calidad y cómo se forman?

Son equipos de trabajadores voluntarios para la mejora de la calidad. Estos círculos tienen grandes éxitos en Japón. Se crean los círculos de calidad que se reúnen periódicamente para a través de métodos participativos realizar su función a la cual están destinados.

Documentos de la página 89:

Documento 1:

*

a) ¿Cuáles son, a tu parecer, las cinco medidas más importantes adoptadas por este ayuntamiento?

- 1) La potenciación de la promoción interna.
- 2) Se garantiza la parcialidad en el empleo.
- 3) Se revisa la efectividad de la formación.
- 4) Se fomenta y apoya la participación individual y de equipos de mejora.
- 5) Se comparte información y se establece diálogo con el personal.

b) ¿Qué opinas del sistema de incentivos implantado?

Que ayuda a que los empleados no se desmotiven y aumenten la calidad del servicio prestado.

*

a) ¿Cuál ha sido la opinión de los empleados?

Un 86% considera que se ha mejorado puntos como la mejora del servicio, el grado de satisfacción es alto, etc. Y un 95% se sienten orgullosos de trabajar en este ayuntamiento.

b) ¿El número de empleados orgulloso de trabajar para este ayuntamiento es revelador de algo?

Si, de la motivación existente y del buen funcionamiento de este.

c) ¿Cómo lo interpretas?

Lo interpreto como un logro obtenido gracias a las medidas implantadas en el sistema de calidad.

Documento 2:

*** ¿Cuál es un factor importante en la obtención de la calidad en Panasonic?**

Los sistemas implantados de mejora de trabajo. De todos los empleados al mismo nivel, no solo de los ejecutivos. El factor humano en la consecución de la calidad es importante.

*** ¿Qué diferencias hay entre las fábricas de Japón y de España, en cuanto a mejora de la calidad?**

No hay diferencias sustanciales aunque lo más importante es que los Japoneses desarrollan la labor participativa en fases, mientras que los españoles son quizás más directos.

Casos prácticos de la página 91:

Para dibujar el diagrama de Pareto sigue estos pasos:

1. Cumplimenta el cuadro de frecuencias acumuladas.

FRECUENCIAS ACUMULADAS DE DEFECTOS EN LAS PIEZAS RECHAZADAS			
Tipo de defecto	Nº de defectos	Nº de defectos acumulados	Porcentaje acumulado
F	179	179	58.68%
B	64	243	79.66%
D	29	272	89.20%
C	16	288	94.44%
A	12	300	98.37%
E	5	305	100%
TOTAL:	305		100%

2. Elige una escala y dibuja los ejes del diagrama.

3. Dibuja en tu cuaderno el diagrama de barras y la curva de datos acumulada.

4. Redacta las conclusiones.

Se ve claramente que actuando sobre el 20% de las causas se elimina el 80% de los defectos.

Ejercicios de la página 92:

1) Los recursos humanos y la calidad.

*** ¿Cuáles son los elementos más importantes de la gestión de los recursos humanos de la empresa para la calidad?**

- La formación y la capacitación de las personas para realizar su trabajo.

- La motivación y la implicación de las personas en la calidad en la empresa y la ilusión y el gusto por el trabajo bien hecho.

*** Cita 4 actividades de la empresa que son motivadoras para el personal y explica en qué consisten.**

- 1) Participación.- Consiste en dar Voz y voto a todos los trabajadores y hacer que aporten ideas, para más tarde estudiarlas y poner en marcha aquellas que mejoren la actividad.
- 2) Información.- El objetivo es que todas las personas reciban información del estado de la empresa, los logros que se van obteniendo, etc. Con el fin de que los empleados vean realizados sus esfuerzos y sientan la empresa como algo suyo.
- 3) Comunicación.- Hacer fluir la información a través de todas las vías posibles para mejorar el rendimiento y el hacer las cosas mal, por no tener toda la información necesaria.
- 4) Formación.- Formar a la gente en materia tecnológica y de calidad para profesionalizar a los trabajadores, los cuales verán sus necesidades de logro ampliadas.

2) Formación.

*** Cita los elementos que debe de contemplar un plan de formación.**

- Objetivos de la formación.
- Personas a la que se dirige la formación.
- Programas, contenidos y duración de la formación.
- Fechas de realización.
- Encargados de realizarla y material didáctico apropiado, incluidos buenos manuales profesionales.
- Medios y materiales necesarios.
- Costes del plan.
- Métodos del seguimiento de la eficacia de las acciones formativas.

*** ¿Qué efectos tiene la formación sobre las personas de la empresa?**

- Por una parte, aumenta y desarrolla los conocimientos o habilidades técnicas, profesionales o de gestión.
- Por otra, tiene un efecto motivador sobre las personas que reciben la formación. Estas se sienten integradas y motivadas hacia los objetivos de la empresa.

3) Métodos participativos.

*** ¿Cuáles son los fines fundamentales de los métodos participativos en la empresa?**

- Grupos de progreso.
- Círculos de calidad.
- Comités de calidad.

- Grupos operativos.

- Etc.

4) Herramientas de los grupos de mejora de la calidad.

*** Cita 4 herramientas utilizadas en los grupos participativos de la mejora de calidad.**

- La tormenta de ideas o Brainstorming.

- El diagrama de Pareto.

- El diagrama causas-efecto.

- La formación.

5) Brainstorming.

Realiza un Brainstorming en tu grupo de amigos para ver qué hacer el fin de semana.

Tras realizarlo, eso sí, cumpliendo los principios básicos, obtenemos por ir al campo y hacer una buena paella.

6) Diagrama causa-efecto.

Realiza un diagrama causa-efecto de por qué no sacas un 10 en todas las asignaturas.

Si que lo saco en todas. Jejejeje

Comprueba lo que sabes de la página 92.

1) El objeto de la comunicación en la empresa es:

b) Intercambiar mensajes e información entre la dirección y los empleados.

2) En el brainstorming o tormenta de ideas:

c) No se admiten críticas a lo que se dice.

3) Los fines de los métodos participativos son:

a) Conseguir una mayor implicación y motivación de las personas.

4) Etapas del proceso de trabajo de los grupos participativos de la mejora de la calidad son:

b) Análisis y estudio del tema sobre el que trata el grupo.

5) En el diagrama de Pareto se recogen:

b) Las frecuencias de determinados hechos ordenadas de mayor a menor.

6) El diagrama causa-efecto también se denomina:

a) Espina de pescado.

7) La importancia de los recursos humanos para la calidad es más importante en un hotel que en una fábrica automatizada. Esta afirmación es:

b) Falsa.

8) La formación en la empresa tiene los siguientes efectos sobre el personal:

a) Aumenta su conocimientos y habilidades.

9) La calidad en la empresa es consecuencia de:

a) La tecnología empleada.

10) La tormenta de ideas tiene por objeto:

a) Fomentar la creatividad del grupo.

-- 1.º Grado medio de equipos de consumo -- Página 6 de 6

100%

0%

50%

75%

25%

25%

75%

50%

0%

100%

100%

75%

0%

25%

50%