



Mejoramiento Conductual de la Calidad™

¿Está Gerenciando el Lado Humano de la Calidad?

- ¿Sus empleados participan activamente en su proceso de mejora de la calidad?
- ¿Su iniciativa de calidad funciona y se mantiene según lo planeado?
- ¿Sigue viendo mejoras significativas que surgen de su proceso de calidad?

Si bien muchas iniciativas relacionadas con la calidad, como Six Sigma, Lean y la Excelencia Operacional, pueden agregar un gran valor a las organizaciones, muchas no han logrado los resultados prometidos. Los líderes y profesionales de la calidad a menudo descubren que el “lado humano” de la calidad es lo más importante, y lo más difícil de cambiar. Ellos quieren:

- Crear compromiso. Quieren una mayor apropiación de la calidad por parte de la organización en línea y una cultura de calidad “queremos lograr esto”. Quieren la participación de los empleados de primera línea, de todos los niveles de liderazgo y de todos los grupos técnicos y de apoyo.
- Mantener el esfuerzo. Quieren mantener las mejoras del proceso. Encuentran que las ganancias a menudo se desvanecen después de que pasa la emoción inicial. Se encuentran a sí mismos reentrenando, volviendo a enfatizar y revitalizando.
- Llevarlo a un nivel más alto. Quieren acercarse a la perfección. Quieren hábitos de calidad más fuertes y más adherencia al proceso. Quieren afianzar nuevos comportamientos de calidad profundamente en la cultura.

El ingrediente faltante es un gerenciamiento sistemático de prácticas que son críticas para la calidad. La mayoría de las iniciativas de calidad se centran en mejorar el proceso, pero no fortalecen los comportamientos específicos que las personas necesitan para lograr y mantener las ganancias.

Mejoramiento Conductual de la Calidad™ se Enfoca en el “Lado Humano” de la Calidad.

Mejoramiento Conductual de la Calidad™ es un proceso sistemático que impulsa el compromiso y la colaboración en la mejora de la calidad. El proceso involucra a los supervisores y empleados de primera línea en la identificación, medición y retroalimentación de comportamientos laborales cruciales para la calidad. El monitoreo continuo de los comportamientos y la retroalimentación del desempeño a los supervisores y empleados de primera línea aumenta el flujo de información y el gerenciamiento sistemático del desempeño de comportamientos cruciales para la calidad.

