

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD EN LA FAMILIA



Tesis presentada por:

CLAUDIA SALINAS GARZA.

Presentada ante la Dirección Académica de la Universidad Virtual del
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
como requisito parcial para obtener el título de:

MAESTRA EN CIENCIAS CON ESPECIALIDAD EN SISTEMAS DE CALIDAD

DICIEMBRE DE 1999

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD EN LA FAMILIA



Tesis presentada por:

CLAUDIA SALINAS GARZA.

Presentada ante la Dirección Académica de la Universidad Virtual del
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
como requisito parcial para obtener el título de:

MAESTRA EN CIENCIAS CON ESPECIALIDAD EN SISTEMAS DE CALIDAD

DICIEMBRE DE 1999

AGRADECIMIENTOS:

En primer lugar, quiero agradecer a Dios la oportunidad para estudiar la Maestría y la fuerza para haber llegado hasta el final.

Quiero también agradecer y reconocer el apoyo incondicional que he recibido de mi familia, especialmente de Juan de Dios, mi marido, quien ha estado a mi lado, dándome fuerza, animándome y ayudando a mis hijos en lugar mío. A mis pequeños: Juancho y Oscar, que soportaron muchas horas de ausencia con la comprensión de sus cortos años, por estar yo, dedicada a esta Maestría, a los tres: por su amor y paciencia: Gracias!

A mi padre, que desde la distancia siempre me aconsejó y animó, al igual que mi hermana Norma, quienes con su fe, me impulsaron en los momentos en que el camino parecía ser solo una larga cuesta.

A mi madre, que aunque ya no está entre nosotros, ha sido una fuente de amor y fortaleza.

A Lorena: quien me ayudó en las labores cotidianas, permitiéndome trabajar con tranquilidad en mis estudios.

Al Lic. Rubén Núñez, por haber creído en mí, cuando le expresé el interés por la maestría, dándome la oportunidad de emprender un nuevo camino en mi vida.

Al Ing. Daniel Zavala, mi asesor, por sus consejos, apoyo y guía en la elaboración de esta Tesis.

A la Lic. Ana Patricia Meza y al Ing. Joaquín Guillén, mis sinodales, por su paciencia, tiempo, colaboración y comprensión.

A la Dra. Socorro Marcos, por darme la ocasión de desarrollar un tema poco usual y su siempre clara disposición de ayudar.

Al Ing. Martín Díaz, por haber sido mi primer Maestro en la computadora y por su paciencia durante el transcurso de la Maestría.

Al Ing. Tomás Zapata, por su confianza y apoyo al final de la elaboración de este trabajo.

Al ITESM Campus Tampico, por la oportunidad de pertenecer a su fuerza laboral.

Por último, deseo externar mi gratitud y amistad a todas aquellas personas, que sin más motivo que una amistad sincera, colaboraron de una u otra manera en la elaboración de esta Tesis.

A todos: ¡Muchas Gracias!

RESUMEN

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD EN LA FAMILIA (Aplicación práctica de las Herramientas de la Calidad dentro del ámbito familiar)

DICIEMBRE 1999.

**CLAUDIA SALINAS GARZA
INGENIERA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE MONTERREY
CAMPUS TAMPICO**

MAESTRÍA EN CIENCIAS CON ESPECIALIDAD EN SISTEMAS DE CALIDAD

I. T. E. S. M.

Dirigida por el Ing. Daniel Zavala Río.

El término "Calidad", visualizándolo a través de un Enfoque Sistémico (Holístico), se convierte día con día, en el común denominador en todos los ámbitos de la vida diaria, igualmente lo encontramos en una tienda de autoservicio, en la compañía de luz, en una escuela, en la industria, etc., entonces, ¿porqué no incluirlo de manera formal dentro de la familia, siendo ésta última la base de la sociedad?.

A través de esta tesis, se buscó información bibliográfica sobre Calidad, así como ejemplos de su aplicación fuera de la Industria (que es en donde habitualmente se le encuentra). También se realizó una investigación de campo con 22 familias y con 12 Profesionales de la Calidad, para conocer por un lado, si la cultura de Calidad ya se aplica en el hogar y de no ser así, si se considera que su aplicación puede ser posible. Por otra parte, la opinión de los profesionales de la calidad, sobre la factibilidad de la aplicación de las Herramientas de la Calidad en la familia, así como el identificar las Herramientas más recomendadas por ellos.

Los resultados fueron alentadores, ya que se encontró bibliografía en donde las Herramientas de la Calidad, se han aplicado en organizaciones muy diversas a la industria. Los miembros adultos entrevistados como representantes de cada familia, consideraron a las Herramientas de la Calidad como algo valioso que los ayudará a fomentar el uso de Calidad dentro de sus hogares y los Profesionales de la Calidad, hicieron sus recomendaciones sobre las Herramientas que consideran más adecuadas para aplicarse dentro del ámbito familiar y apoyaron su uso a nivel doméstico.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos, se propone la creación de un curso-taller sobre las Herramientas de la Calidad, que funcione como "Escuela para Padres", y como apoyo del curso-taller, se realizó un "bosquejo" de un manual sobre las herramientas de la calidad y su aplicación dentro del ámbito

familiar. Los trabajos futuros, estarán encaminados a realizar con más detalle y profundidad el curso - taller así como el manual de apoyo, buscando también la implantación de los mismos en escuelas primarias, secundarias y jardines de niños.

INDICE DE CONTENIDO:

	Página
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	v
CAPITULO:	
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	4
Definiciones de Calidad.....	4
Necesidades y Calidad.....	5
Administración Total de la Calidad.....	8
Filosofía de Deming.....	10
El Ciclo Deming y Círculos de Control de Calidad.....	11
Ciclo Planea-Haz-Estudia-Actúa.....	13
Evolución de la Calidad.....	13
La Calidad en México.....	14
Misión, Visión y Valores.....	14
Estatutos de Misión.....	15
Metas a Corto y Mediano Plazo.....	16
¿Qué es Estrategia?.....	17
Mejoras de Reingeniería y Cambio Cultural.....	20
La Familia Como una Organización de Servicios.....	22
La Importancia de la Motivación.....	22

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD.....	23
Kaizen y el Mejoramiento.....	23
Cómo convertirse en una persona de Calidad.....	26
Paso 1. Determine que es importante.....	27
Paso 2. Determine como se desempeña.....	28
Paso 3. Desarrolle proyectos de mejora.....	29
Gráfica del Análisis Importancia-Desemp....	30
Paso 4. Rompa los proyectos en partes manejables y recompense su terminación...31	
Paso 5. El camino de la mejora y la Revaloración Regular.....	31
Justo a Tiempo y Kanban.....	32
Metodología de las Nueve S.....	34
 EJEMPLOS DE APLICACIÓN PRÁCTICA DE LAS	
HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD.....	37
Ej. De Estatutos de Misión y Diagrama de Afinidad.....	37
Ej. De los Estatutos de Misión.....	39
Ej. De la utilización de Listas de Verificación.....	40
Ej. De Planeación.....	40
Ej. De H.C. Aplicadas con los "Boy Scouts".....	42
Aplicación de las Filosofías y Herramientas de Mejoramiento de la Calidad en las Organizaciones Caritativas.....	43

III.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
	Definición de Conceptos a Estudiar.....	48
	Componentes de la Investigación.....	49
	a) Preguntas del Estudio.....	49
	b) Unidades de Estudio y Recolección de Datos.....	51
	c) Características de la Muestra.....	52
	d) Análisis de Datos.....	53
IV.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
	Casos Documentados Bibliográficamente.....	72
V.	PRODUCTO FINAL.....	75
	Programa Propuesto.....	76
VI.	RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS.....	78
	Recomendaciones y Conclusiones.....	78
	Trabajos Futuros.....	79
	BIBLIOGRAFÍA.....	81
	ANEXO 1 - PARTE "A", Cuestionarios para Familias.....	85
	ANEXO 1 - PARTE "B", Cuestionario para Prof. de la Calidad.....	93

ANEXO 2, Resultados Numéricos y No Numéricos de las Entrevistas Realizadas a los Miembros Adultos de las Fam.....	94
ANEXO 3, Cuestionario para Profesionales de la Calidad.....	128
ANEXO 4, Bosquejo del Manual propuesto, Titulado Herramientas De la Calidad en la Familia.....	134

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Cada vez es más común escuchar el término de Calidad, ya sea que se hable en una empresa productora o de servicios, se habla de calidad como forma de vida, de construir todas las cosas con calidad, de no tener defectos, etc. Pero, ¿Porqué investigar sobre la aplicación de la cultura de calidad en la Familia? : La respuesta es simple, está demostrado que los primeros años de vida de una persona son cruciales y marcan su desempeño en la misma, ya que la biología define los principios y límites del desarrollo, las influencias ambientales estimulan y modifican esa evolución. Parte de la tarea de ser padre o maestro es la socialización: influir en los sentimientos y conducta de los niños de modo que se conformen a las expectativas de la sociedad, lo cual sería imposible si los sentimientos y la conducta fueran determinados solo por la biología. (Rice, 1997).

Una gran parte de ese aprendizaje se lleva a cabo en el seno familiar, es entonces, que si se logra que una persona llegue a interiorizar el término de calidad, no sólo como un término, sino como un modo de vida, podrá realizar todas sus actividades enmarcadas dentro de la calidad, con lo que podrá además, ver realizados sus objetivos y metas.

Como se menciona antes, en la mayoría de los casos este aprendizaje temprano del individuo tiene lugar en el seno familiar, por lo que, si desde los primeros años de existencia del niño, se practica la cultura de calidad en su entorno, lo verá dentro de su cotidianidad y podrá aplicarlo en la escuela y cuando sea mayor en su trabajo, vida personal, comunidad y medio ambiente, ya que si se siembra la calidad en acciones, se cosechará un hábito, si se siembra el hábito de la calidad, se cosechará un carácter y si se siembra el carácter de la calidad se cosechará una vida con calidad (Covey 1997).

También, podemos decir que la primera organización que conoce un individuo es la familia, y muchos de los principios de la cultura de calidad los cuales son aplicables en las organizaciones, pueden usarse con igual éxito en una familia, que funciona como una "pequeña organización". Por todo lo anterior se escogió el tema de "Cultura de Calidad en la Familia".

El objetivo de, esta Tesis es verificar si el uso de las herramientas de la calidad es algo habitual en el ámbito familiar. En el caso de que no se usen, se propondrá la aplicación de forma práctica de las mismas, para desarrollar una cultura de calidad que facilite y mejore las relaciones entre los miembros de la familia, su funcionamiento dentro de ella, su calidad personal, así como su calidad de vida. El presente documento está organizado en varios capítulos, en los que se muestran los datos recopilados a través de la revisión bibliográfica, la metodología de investigación utilizada para la obtención de información, así como los resultados de la investigación realizada con veintidos familias y las

opiniones de varios profesionales de la calidad, los cuales fueron cuestionados sobre la aplicación de las herramientas de la calidad al ámbito familiar.

También se incluye un capítulo con una propuesta de aplicación, a través de un curso - taller, sobre la aplicación de las herramientas de la calidad estudiadas, así como con las conclusiones y trabajos futuros que pueden realizarse, en el caso de que se desee desarrollar con amplitud la propuesta a la que se refiere esta tesis.

CAPÍTULO II

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

DEFINICIONES DE CALIDAD:

En la actualidad, mucho se habla de calidad, existen varios conceptos que muestran lo que es, algunos basados en el cliente, otros en la manufactura, en el valor o en el producto, para dar inicio a este trabajo se comentarán algunos de ellos:

- Calidad es satisfacer las necesidades del cliente, de una manera consistente y exceder sus expectativas.
- Calidad es el grado en que un producto o un servicio cumple un conjunto de características deseadas por el usuario
- Calidad es un producto o servicio libre de defectos.
- Calidad es hacer las cosas bien, a la primera intención.
- Calidad es la satisfacción del cliente ahora y en el futuro.

En donde la primera definición es la más reconocida actualmente, las últimas son las que se usaron durante y después de la Segunda Guerra Mundial. (Mitre 1994).

Otras definiciones encontradas:

- "Calidad es cumplir con los requerimientos para el uso". Juran

- "Calidad es desempeñar liderazgo para cumplir con los requerimientos del consumidor haciendo las cosas correctas, en el tiempo correcto y a la primera vez". Westinghouse.
- "Calidad es cumplir con las expectativas del consumidor. El mejoramiento de los procesos de calidad es un conjunto de principios, políticas y estructuras de soporte, prácticas diseñadas para el mejoramiento continuo y la eficiencia y efectividad en nuestra forma de vida" AT&T.
- "Calidad es lograr la satisfacción del cliente interno y externo. Externo, desde el consumidor final hasta los intermediarios. Interno, no sólo divisiones de la compañía, sino también otros departamentos". Juran y Gryna.
- "Calidad significa conformidad en los requerimientos" Crosby
- "Que el producto o servicio cumpla con ciertas características deseadas especificadas por el cliente y esté libre de deficiencias". Juran y Gryna.

NECESIDADES Y CALIDAD:

Quienes pretenden provocar en una organización un cambio hacia la calidad, éste debe de enfocarse a la perspectiva del hombre y por eso se habla de un modelo holístico de la calidad, en donde el hombre encuentre objetivos, inspiración, garantías, sentido y razón de ser para las acciones que promuevan el cambio en donde el despertar del liderazgo por la calidad en los dirigentes y colaboradores, motive un cambio inspirado en valores, autoestima, orgullo de pertenecer, alegría de servir, es un cambio duradero, es un cambio precedero. Y para que se realice un cambio en el hombre, es necesario descubrir primero

el modelo de las necesidades humanas postulado por Abraham (Maslow 1968) el cual menciona las siguientes: Necesidades Fisiológicas, Necesidades de Seguridad, Necesidades de Pertenencia, Necesidades de Estimación y Necesidades de Autorrealización. (Cruz 1997). Este modelo en donde se toman en cuenta las necesidades de los seres humanos es factible de aplicar también en las familias, ya que éstas son como organizaciones pequeñas y están formadas por personas con necesidades que cubrir.

Las definiciones que hemos dado sobre calidad, pueden ser utilizadas en el caso de una familia, ya que cuando hablamos de calidad, mucho del esfuerzo que se realiza por ejemplo en las organizaciones se refiere a la satisfacción de las necesidades de los clientes. Y en el caso particular de tratarse de una familia, es posible decir que hablamos de la satisfacción de las necesidades del ser humano.

Como otros humanistas, Maslow era muy optimista acerca del potencial humano ya que los niños saludables disfrutaban al crecer y progresar, al obtener nuevas habilidades, capacidades y fuerzas. En el desarrollo normal del niño saludable, si se le permite elegir, elegirá lo que es bueno para su crecimiento (Maslow, 1968).

Por lo que, si a un niño, se le enseña a crecer en un ambiente que involucre calidad, la aprenderá y la verá como un aspecto rutinario, dentro de su vida diaria.

Otra definición que se adecua al hogar es la enseñanza de la realización correcta de las actividades en la primera intención, así como libre de defectos. Aquí se quiere hacer hincapié en que siempre podemos encontrar tiempo para realizar las actividades bien a la segunda intención, pero no siempre, nos damos el tiempo de llevarlas a cabo bien al primer intento. Si esta práctica se pone de manifiesto en los hogares, se logrará que los niños aprendan a ejecutar sus actividades con calidad.

También, existe un modelo que es aplicable a comportamiento del ser humano, que es, el del Ingeniero japonés N. Kano, que describe la dinámica en las expectativas del cliente y la necesidad de enfocar nuestros esfuerzos dependiendo del tipo de estas expectativas; Cuando queremos aplicar este principio en el caso de cualquier relación interpersonal, por todos es conocida la presión que los demás (entiéndase clientes del individuo, ya sean hijos, pareja, compañeros de trabajo, etc.) exigen por niveles más altos de calidad y su expectativa sobre lo que reciben (trato, atención, tiempo, etc.) cada vez es mayor. En este caso los "clientes", al aumentar sus necesidades van a ser más críticos ante el comportamiento del individuo, cuando no les ofrezca lo que ellos esperan o desean. (Mitre 1984). Cuando en una familia no se cumplen las expectativas de alguno de sus miembros, se genera conflictos, que interfieren en el buen funcionamiento de las relaciones familiares.

ADMINISTRACIÓN TOTAL DE LA CALIDAD:

De acuerdo al Federal Quality Institute, en el libro *Managing for Quality* en donde dice que: En el contexto de administración total de la calidad, el estancar para determinar calidad se basa en cumplir con los requerimientos y expectativas del cliente a la primera vez y todo el tiempo. Es una estrategia y un sistema integrado de administración para lograr los requerimientos y satisfacción del cliente, involucrando a todas las personas que laboran en la organización, usando métodos y herramientas de la calidad.

Para Hunt (1993), la administración de la calidad es la adopción de una nueva cultura, en la que se cambia de una visión funcional de las empresas, a una basada en procesos; tiene los siguientes principios:

- Una constancia de propósito entre el liderazgo organizacional
- Un compromiso para la alta calidad
- El desarrollo de una visión sistémica e integrada de la organización.
- El involucrar a cada uno de los trabajadores en todos los niveles para la conquista de la calidad.
- Estar enfocado en los procesos.

Estos principios, se pueden llevar a la práctica a través de:

- Demostración personal de la dirección general del liderazgo hacia la administración total de la Calidad (TQM).
- Planeación estratégica para la implantación de TQM en toda la organización a corto y largo plazo.

- Asegura que cada empleado se enfoque en las necesidades y expectativas de los clientes.
- Desarrollo de medidas de desempeño para darle seguimiento al progreso y hacer mejoras.
- Dar los recursos para el entrenamiento y reconocimientos para permitir a los empleados comprometerse con la calidad.
- Facultar a los empleados para la toma de decisiones y trabajo en equipo.

Sin embargo, la esencia de la administración total de la calidad es la cultura de calidad en toda la organización, es decir, el involucrar y facultar a toda la fuerza de trabajo para el mejoramiento continuo y conocimiento de las necesidades del cliente.

La Administración Total de la Calidad (TQM) y sus técnicas, no solamente solucionan problemas en papel o de piso, TQM envuelve una larga perspectiva sobre como puede ayudar en nuestra vida diaria.

Problemas muy complicados han sido resueltos al fraccionarlos en sus causas básicas. La Administración Total de la Calidad (TQM), con sus técnicas de mejoramiento de procesos es uno de los caminos que la sociedad puede enfocar para sus problemas.

En Diciembre de 1991, el 60% de los norteamericanos creían que el tiempo y el esfuerzo puesto en los programas del mejoramiento de la calidad son buenos para la economía de Estados Unidos, entonces, ¿porqué no creer que las técnicas del TQM pueden ser buenas en nuestras vidas? (Schultz 1997)

FILOSOFÍA DE DEMING:

Por otro lado, Deming le dejó al mundo un legado que aún no está suficientemente entendido. Su filosofía puede aplicarse no solo a los negocios, sino también a instituciones en la sociedad y en la vida. En el corazón de la filosofía de Deming está el concepto de sistemas. La organización en la cual el trabajo de las personas consiste de sistemas.

En el pensamiento de Deming, se tiene un conocimiento profundo, en donde las personas pueden mirar el mundo alrededor de ellos mismos, entendiendo la teoría del conocimiento, la teoría de sistemas, la psicología y desarrollo humano.

Una vez que los miembros de la comunidad han adoptado la visión de sistemas, pueden trabajar juntos para identificar: El propósito de la comunidad; Las necesidades prioritarias de la comunidad; Los indicadores de cómo se satisfacen las necesidades; Los sistemas de interacción de condiciones y factores que crean las necesidades, problemas y "gaps"; Las políticas de interdependencia, actividades, intervenciones, programas y recursos que son necesarios para encontrar las necesidades de la comunidad y resolver sus problemas; Los planes para implementar y monitorear las soluciones; La infraestructura organizacional que soporte y sustente las soluciones.

Las comunidades pueden enfocar sus necesidades en una forma sistémica, construyendo gradualmente su capacidad para encontrar una abundancia en energía y recursos. Cuando una comunidad toma un enfoque de sistemas para

encontrar sus necesidades, no importa cuando empieze el esfuerzo para lograrlo. (Scholtes 1997)

EL CICLO DEMING Y CÍRCULOS DE CONTROL DE CALIDAD:

El "Ciclo de Deming", que es una de las herramientas vitales del Control de Calidad para asegurar el mejoramiento continuo. El ciclo Deming, también es llamado la rueda Deming o ciclo PHRA (Planificar-Hacer-Revisar-Actuar). Es necesaria una constante interacción entre investigación, diseño, producción y ventas para que la compañía alcance una mejor calidad que satisfaga a sus clientes. La rueda debe girarse sobre la base de las primeras percepciones y la primera responsabilidad de la calidad.

Un círculo de Control de Calidad se define como un pequeño grupo que desempeña voluntariamente actividades del control de calidad dentro del taller. El pequeño grupo ejecuta en forma continua su trabajo como parte de un programa en toda la compañía de control de calidad, autodesarrollo, educación mutua, control de flujo y mejoramiento en el taller que abarca toda la empresa. El círculo de control de calidad es sólo parte de un programa que abarca a toda la compañía, nunca es todo el Control Total de Calidad.

El Control Total de Calidad, pasa por cambios y mejoramientos perpetuos, y nunca es completamente el mismo de un día a otro. Las "Siete Herramientas de la Calidad", son utilizadas para resolver problemas sofisticados como el

desarrollo de un nuevo producto, mejoramiento de las instalaciones, mejoramiento de la calidad y reducción del costo, aplicaciones nuevas se están desarrollando casi a diario. El CTC en el Japón es un movimiento centrado en el mejoramiento del desempeño administrativo en todos los niveles, como tal, ha tratado típicamente con:

1. Aseguramiento de la Calidad
2. Reducción del Costo
3. Cumplir con las cuotas de Producción
4. Cumplir con los programas de Entrega
5. Seguridad
6. Desarrollo de nuevos productos
7. Mejoramiento de la productividad
8. Administración del proveedor.
9. En fechas más recientes el CTC, ha llegado a incluir mercadotecnia, ventas y también servicio, además ha tratado con asuntos administrativos vitales tales como el desarrollo organizacional, administración funcional transversal, despliegues de la política y de la calidad. Dicho de otra manera, la administración ha estado utilizando el CTC, como una herramienta para mejorar el desempeño general.

CICLO PLANEA - HAZ - ESTUDIA - ACTÚA:

Donde sea, en el trabajo o en la casa, la calidad envuelve resolución de problemas y aprendizaje. El ciclo: planea-haz-estudia-actúa es un buen modelo genérico que dice como esas actividades pueden tomar un lugar.

En la fase de “planeación”, el plan es desarrollado par determinar qué cambios y recursos se necesitan para resolver el problema, algunas veces se envuelve un desarrollo e hipótesis.

En la fase de “hacer” el plan o experimento es realizado

En la fase de “estudio”, los resultados son estudiados. La pregunta ¿Qué podemos aprender de los resultados?, es contestada

En la fase de “actuación” se toma como base lo que se ha aprendido y se inicia un nuevo ciclo de aprendizaje. (Dooley K. 1997)

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD:

Para Juran y Gryna, desde tiempos antes de Cristo, se conocía y aplicaba calidad, además de reconocer su importancia: como en metrología, especificaciones e inspección. Posteriormente en el Siglo XX, surgieron variedad de nuevas actividades y técnicas con arreglos de nombre (control de calidad, planeación de la calidad, mejora continua, Quality Function Deployment, Benchmarking); sin embargo, desde la Segunda Guerra Mundial la calidad se ha caracterizado por dos fuerzas: la revolución japonesa en calidad (iniciativa de la dirección general hacia la calidad, capacitación en disciplinas de

calidad, proyectos de mejora continua), y la conciencia del consumidor sobre productos de baja calidad y cuidado del medio ambiente.

LA CALIDAD EN MÉXICO:

Si analizamos lo que sucede en México, la cultura de calidad comenzó hace unos 10 años, y no es usada por toda la población. Aproximadamente en México se aplica y existen resultados de TQM, desde la Fundación Mexicana para la Calidad Total en 1987, hasta las certificaciones ISO 9000 y el Premio Nacional de la Calidad en empresas mexicanas. Estas certificaciones han contribuido al desarrollo de la cultura de calidad ya que las empresas las toman como modelo para formar sistemas de calidad.

El trecho andado por la calidad total en México, refleja: existencia de maestrías en calidad en más de 10 universidades de la República; a fines de 1996 había en el país cerca de 450 empresas certificadas ISO 9000; desde que comenzó a otorgarse el Premio Nacional de Calidad en 1990, existen 20 empresas con ese premio. En México en los últimos 10 años comenzó la cultura de calidad en la comunidad, desde la existencia de la Procuraduría del Consumidor y la entrada el Tratado del Libre Comercio, el consumidor se ha vuelto mucho más exigente. (Flores, 1997).

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES:

Otro aspecto a considerar dentro de una organización, y por ende en una familia, es el establecimiento de su misión. En donde entendemos por misión,

un enunciado que refleja el objetivo fundamental de la persona, (en nuestro caso puede ser también la familia). Y es un proceso a través del cual se pretende establecer el objetivo fundamental que guiará a la persona/familia. Si se tiene ese enunciado, será más fácil lograr que todas las estrategias sean congruentes con la misión, al detectar los valores y las preferencias que son importantes para cada individuo/familia.

El establecimiento de la misión permitirá fijar estrategias que vayan encaminadas al logro fundamental de cada ser humano. (Padilla-Garza 1997)

Es indispensable que en este proceso queden bien claros los valores sobre los cuales se cimientan todas las acciones y decisiones a realizar por el individuo. Los valores son un conjunto de enunciados que reflejan los principios fundamentales bajo los cuales debe operar el comportamiento de la persona, de tal manera que todas las acciones y decisiones realizadas sean congruentes con sus valores.

Cuando se habla del establecimiento de una misión y de unos valores para un individuo, es igualmente importante el establecimiento para la familia, ya que la visión de la familia será como el mapa que la guíe a la obtención de su misión (metas), a través de la aplicación de sus valores en las actividades que desarrolla diariamente.

ESTATUTOS DE MISIÓN:

Ahondando más sobre la importancia de establecer una misión, Covey Stephen (1997), cita que: Es sencillo ver los beneficios de un estatuto de misión personal

pues nos hace enfocarnos en lo que es realmente importante en nuestra vida. Para escribir nuestro propio estatuto, primero se necesita tener una visión, es decir, ver más allá de nuestra realidad presente. La visión nos da la habilidad de vivir más allá de nuestra imaginación y de nuestra memoria. Típicamente las visiones de la gente, engloban cuatro necesidades y capacidades universales: vivir, amar, aprender y dejar un legado. Un estatuto de misión está escrito para inspirarlo a usted, no para inspirar a nadie más y discute en carácter y competencia que quiere ser y qué quiere hacer en su vida, además representa un balance sobre todas los roles significativos en su vida: el personal, el familiar, el del trabajo y el de su comunidad.

Un estatuto de misión no es algo que deba archivarse, es un documento “vivo”, que requiere mantenimiento, cuidado y atención, para lo que se sugiere que: Revise regularmente su misión, sobretodo cada semana antes de empezar a organizarse, memorícela, todos los días visualícese viviendo su misión, lea misiones de personajes que hayan vivido a través de la historia y considere el impacto que esos estatutos hayan hecho en sus vidas o en la sociedad y por último ayude a otros a crear y vivir su propio estatuto de misión.

METAS A CORTO Y MEDIANO PLAZO:

El proceso de tener un grupo de metas corto y mediano plazo, es muy útil y sirve a muchos propósitos para nuestra familia. Compartiendo metas con otros miembros de la familia se crea un trabajo familiar compartido, además de que la familia puede trabajar junta para el éxito de cada integrante de la misma. La

familia puede celebrar el éxito individual de cada miembro y empujar juntos las cosas que no marchen muy bien. Las metas ayudan a cada miembro a que se enfoque en lo que el o ella desean. También como los padres, a través del éxito o fracaso, los niños entienden el rol y valoran el grupo de metas. (Thompkins 1997)

¿QUÉ ES ESTRATEGIA?:

Si pensáramos en mejoramiento y calidad, forzosamente pensaríamos en cuál sería la estrategia que nos ayudara a implantarla en nuestro lugar de trabajo y para el caso de este estudio, en el hogar, pero, ¿qué es una estrategia?

La Eficiencia operativa no es una estrategia, las compañías deben de ser flexibles para responder rápidamente al mercado, adaptando lo mejor de las prácticas de otras compañías. Buscar la eficiencia operativa dentro de las empresas es necesario pero no suficiente, es necesario tener también una estrategia para lograr un desempeño exitoso, ya que la eficiencia operativa significa realizar las actividades similares mejor que la competencia, en cambio las actividades estratégicas proponen realizar diferentes actividades que la competencia o tomar caminos diferentes para lograr la efectividad.

Desde la década pasada, las gerencias de las corporaciones, han implantado eficiencia operativa, a través de teorías de calidad. Cuando una compañía se mueve hacia su frontera operativa, se implica un desempeño multidimensional al mismo tiempo. Implantar eficiencia operativa deja ganancias mayores. Una

solución general para liderar el mercado es difundir las mejoras practicadas lo más rápido posible.

La mejor razón para implementar OE, es que dispara la frontera de la productividad. La segunda razón es que la insuficiencia es más sutil e insidiosa.

La competencia basada en Eficiencia Operativa, es destructiva, por lo que gradualmente los gerentes han ido supliéndola por Estrategias. Es claro que una organización debe preocuparse por ser muy efectiva en todas sus actividades, pero no puede basar su éxito en ello. La estrategia, es lo que asegura el éxito de la corporación.

La estrategia se sustenta en actividades únicas. Las estrategias competitivas se refieren a ser diferentes, significa tomar deliberadamente un conjunto de acciones que tengan un único valor. La mayoría de las compañías describen su posicionamiento estratégico en términos de sus clientes.

La estrategia de posicionamiento surge de tres distintas fuentes, que no son mutuamente excluyentes y muchas veces son entrelazadas. Primero el posicionamiento puede basarse en producir un subconjunto de productos o servicios, a esto se le llama posicionamiento basado en la variedad, lo que lo hace más sensible económicamente.

La segunda fuente, es la que se refiere a servir más a las necesidades de un particular grupo de clientes, lo que se le llama posicionamiento basado en

necesidades. La tercera fuente es el segmento del mercado a quienes se es accesible en diferentes formas, de cualquier manera tienen necesidades similares, pero la manera de alcanzarlos en cada caso es diferente, lo que se denomina posicionamiento basado en el acceso.

De cualquier modo, sea cual sea el punto de partida, la posición estratégica implica un determinado conjunto diferente de actividades porque las diferencias de los clientes siempre se traducen en diferencias del lado del proveedor de productos o servicios, esto es, diferencias en las actividades de la corporación.

Podemos definir entonces estrategia como la creación de un único y valuable posicionamiento, envolviendo un set de diferentes actividades. En donde, gran parte de la definición de la estrategia de una compañía, es la determinación de lo que no se debe hacer. Se necesita tener consistencia en la imagen y en la reputación, por la naturaleza propia de las actividades mismas y por los límites en la coordinación interna y el control. Es muy importante que una organización siempre sea congruente con la estrategia que ha elegido si no quiere pagar las consecuencias de la inconsistencia.

También se puede considerar que la estrategia, tiene que tomar en cuenta las concesiones que se deben realizar para competir. La esencia de la estrategia es elegir que no hacer. Una compañía no puede pretender satisfacer todas las necesidades de todos los clientes.

Entonces, Estrategia es crear un ajuste entre las actividades de la compañía. El éxito de una estrategia depende de hacer muchas cosas bien, no solo unas cuantas e integrarlas entre ellas. Si no se ajustan las actividades entre ellas, no hay estrategia definida ni sostenimiento.

Los Gerentes, deben distinguir claramente entre Eficacia Operacional y Estrategia, ambas son esenciales, pero son dos agentes diferentes. En resumen, la elección de una posición estratégica debe de estar sustentada en la habilidad de identificar las concesiones que deben ser hechas y estructurar un nuevo sistema de actividades complementarias que representen una ventaja competitiva sostenible.(Porter 1996).

MEJORAS DE REINGENIERÍA Y CAMBIO CULTURAL:

Por otro lado, también es posible, realizar Mejoras de Reingeniería en calidad, es más un cambio cultural que uno técnico y se puede llevar a cabo casi en cualquier parte, ya sea en el ámbito familiar o laboral. En el ámbito organizacional los resultados han sido sustanciosos porque los empleados han aprendido como identificar, resolver y prevenir problemas de calidad, mejorando los trabajos y prácticas en los procesos. Se ha venido trabajando en una compañía desde mediados de los 80's, la compañía tenía una cultura tradicional que reflejaba su pasado como una empresa netamente familiar, en dónde no había tolerancia a los errores, por lo que la principal regla no-escrita, era: "Concéntrate en tu trabajo, haz lo que tengas que hacer y deja que alguien más

se preocupe por el resto”, por lo tanto, los empleados tenían miedo de tomar riesgos. La compañía mantuvo su reputación, en base a un costo interno muy grande.

Uno de los mayores cambios culturales que se implementaron fue el de realizar equipos centrales de trabajo, en donde el enfoque de los trabajadores era sobre la solución de problemas, los operadores tuvieron muchas ideas sobre como mejorar su proceso de trabajo y empezaron a ser más flexibles en hacer lo que se necesitaba que fuera hecho, en una atmósfera de aprendizaje y relajamiento.

Para reducir el desperdicio en una corporación hay que vencer muchos obstáculos, entre los que se encuentran: dudas sobre el soporte de la gerencia, diferencias en la terminología, desacuerdos en la manera de solucionar los problemas, así como un grupo poco cooperativo. Pero todo esto puede ser posible si se alienta a los colaboradores de la corporación para que sean creativos en el esfuerzo de la solución de los problemas y que los niveles directivos estén completamente involucrados. El principal cambio deberá ser entonces, un cambio cultural. (Crom & France 1996).

El ejemplo citado en el caso anterior puede aplicarse a las familias ya que como dice el autor el principal cambio será cultural en cuanto a la reducción de desperdicios por ejemplo, que en muchas ocasiones dentro de un hogar es un renglón muy importante a considerar, pues la generación de “basura” así como el desperdicio de los recursos en muchos hogares es una práctica común, y si se logra una reducción en este tópico, la familia obtendrá un ahorro importante en sus recursos.

LA FAMILIA COMO UNA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS:

En general una familia es más como una organización de servicio que una de manufactura. Las organizaciones de servicio usualmente hacen un trabajo pobre de documentación de defectos y las familias no son diferentes en esto. Cuando los padres son hábiles para organizarse, llegar temprano a sus compromisos, así como para prevenir que estas situaciones fallen y en cómo enseñar a sus hijos a cumplir, Crosby realiza las siguientes observaciones:

La gente está cuidadosamente condicionada a través de su vida privada a saber que las personas no son perfectas y pueden cometer errores y piensan que nada puede ser perfecto si los seres humanos toman parte de ello, casi podría decirse que para poder ser un ser humano se deben de cometer una cantidad específica de errores. Como padres, encontramos el valor cada vez mayor que la calidad ocupa dentro de la sociedad, debemos de alentar a nuestros hijos en la idea de que se pueden realizar las cosas correctas a la primera vez. (Cook & Cook 1997).

LA IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN:

En una organización la motivación será muy importante, y el cuadro ideal de la motivación es un empleado trabajando incansablemente y siendo feliz con ello. Pero la realidad se presenta diferente: entre la satisfacción y el rendimiento existe una relación tensa, que hace difícil sostener esas metas de manera duradera. Varias voces expertas aseguran que la motivación no se genera en el

exterior, sino que proviene del interior de cada individuo. Motivar, se convierte en una tarea indelegable e improgramable que requiere creatividad, constancia, valor civil, y ante todo, respeto y cuidado de la propia estabilidad y de la dignidad de los demás. No existen hombres desmotivados, sino simplemente diferentes niveles de intensidad. Oswald Neuberger menciona que sólo puede motivarse a un individuo cuando éste ya se encuentra en ese estado. La base es el comportamiento interno expresado en justicia y confianza; si no es así, los métodos de motivación se vuelven manipuladores y sólo sirven en el corto plazo.

La motivación es el motor que promueve la posibilidad de desarrollo y proviene del interior de cada persona como una auto-motivación. (Mustarós 1997).

Por lo anterior podemos decir que la motivación es un factor primordial para el ser humano y es necesaria no solo en la industria sino en la vida personal del individuo, que si está motivado en casa, obviamente lo estará con mayor facilidad en su trabajo.

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD:

KAIZEN Y EL MEJORAMIENTO:

Si nos preguntáramos ¿qué es KAIZEN y qué es el mejoramiento?, el mejoramiento puede dividirse en KAIZEN e Innovación, ahondemos en estos y algunos otros términos que resultan de interés:

KAIZEN, significa mejoras pequeñas realizadas en el medio ambiente, como resultado de los esfuerzos progresivos. La Innovación implica una mejora drástica en el medio ambiente, como resultado de una inversión más grande en nueva tecnología y/o equipo.

En cualquier momento y lugar que se hagan mejoras en los negocios, éstas, a la larga, conducirán a mejoras en áreas como calidad y productividad. El punto de partida para el mejoramiento es reconocer la necesidad, lo que viene del reconocimiento de un problema, ya que si no se reconoce ningún problema, tampoco se reconocerá la necesidad de mejoramiento. La complacencia es el archi-enemigo de KAIZEN, en consecuencia, KAIZEN, enfatiza el reconocimiento del problema y proporciona pistas para la identificación de los problemas.

Una vez identificados, los problemas deben resolverse, por lo tanto, KAIZEN, también es un proceso para la solución de problemas. De este modo, KAIZEN, también requiere estandarización. En su sentido más amplio, la calidad es algo que puede mejorarse. En este contexto, la calidad está asociada no sólo con los productos y servicios, sino también con la forma en que la gente trabaja y la forma en que se trata con los sistemas y procedimientos. Incluye todos los aspectos del comportamiento humano. Esta es la razón de que sea más útil hablar acerca de KAIZEN que respecto a calidad o productividad.

KAIZEN, es genérico, y puede aplicarse a todos los aspectos de las actividades de todos. No obstante, dicho esto, debe admitirse que términos tales como calidad y control de calidad han representado un papel vital en el desarrollo de KAIZEN en el Japón.

Desde el principio, el reto de KAIZEN, consistió en considerar a los trabajadores del proceso siguiente como clientes, lo que requiere que los trabajadores sean lo bastante francos para reconocer los problemas de su propio lugar de trabajo y hacer lo que esté a su alcance para solucionarlos

Las características de KAIZEN son:

1. Efecto: A Largo plazo y larga duración pero sin dramatismo
2. Paso: Pasos pequeños
3. Itinerario: Continuo e incremental
4. Cambio: Gradual y constante
5. Involucramiento: Todos
6. Enfoque: Colectivismo, esfuerzos de grupo, enfoque de sistemas
7. Modo: Mantenimiento y mejoramiento
8. Chispa: Conocimiento convencional y estado del arte
9. Requisitos Prácticos: Requiere poca inversión pero gran esfuerzo para mantenerlo.
10. Orientación al Esfuerzo: Personas
11. Criterios de Evaluación: Proceso y Esfuerzos para mejores resultados

12. Ventaja: Trabaja bien en economías de crecimiento lento.

KAIZEN es como un vivero que alimenta cambios pequeños y en marcha, no requiere una inversión necesariamente grande para implantarse pero sí requiere una gran cantidad de esfuerzo continuo y dedicación. Un sistema, una vez que ha sido instalado como resultado de una innovación, está sujeto a un deterioro uniforme, a menos que se hagan esfuerzos continuos primero para mantenerlo y luego para mejorarlo.

Pero no puede haber mejoramiento en donde no hay estándares. El punto de partida de cualquier mejoramiento es saber con exactitud en dónde se encuentra. Para KAIZEN, solo existen los estándares para ser superados por los estándares mejores.

CÓMO CONVERTIRSE EN UNA PERSONA DE CALIDAD:

Uno de los primeros artículos que llamó nuestra atención es el que habla sobre "Cómo convertirse en una Persona de Calidad", en donde Massaki Imai sugirió algunos procedimientos de mejora continua como la estrategia KAIZEN, que pueden conformar a una persona de calidad.

Ya que una persona, es tanto un producto como un proceso, por lo que puede ser mejorada, usando técnicas de manejo total de la calidad.

El método de mejoramiento personal propone aplicar un proceso interactivo de mejoramiento, que cuenta con cinco pasos dentro del ciclo planea, realiza, verifica y actúa.

Paso 1: Determine que es importante:

Calidad se define como lo que es importante para el punto de vista del cliente, pero, ¿quién es el cliente cuando te estás mejorando a ti mismo? ¡Eres tú!. Para lograr sus metas personales, es necesario que satisfaga a otros clientes, (tales como a su jefe y a su familia), sin dejar de ver que: "tú eres el primer cliente porque tu conoces mejor la clase de persona que quieres ser".

Existen dos métodos para ayudarle a determinar que es lo más importante para usted y para los otros: El primer método directamente mide lo más importante de lo que no lo es, para identificar estas medidas, se necesita hacer una lista de lo que es importante para usted hasta llegar a lo que no tiene importancia; El segundo método trata de inferir las medidas de la importancia, la cual se basa usualmente en las reacciones generales o el comportamiento. Una teoría en psicología social (la teoría de la percepción de sí mismo), argumenta que las personas no conocen directamente que es lo que ellas buscan, pero lo infieren de su comportamiento.

En la teoría de la percepción de sí mismo, todos son estadistas amateur, infiriendo intereses desde un comportamiento general. Por ejemplo, los

intereses pueden ser agrupados en una tabla como un conjunto de salidas generales que desemboquen en las características que se buscan.

Paso 2. Determine como se desempeña:

Una vez que usted conoce lo que es importante, el paso siguiente es determinar de cualquier forma si usted está haciendo lo que es importante realmente. Se puede realizar una tabla esquemática utilizando el método “ Análisis de la importancia-desempeño” en donde puede visualizarse la importancia de un atributo contra su desempeño, lo anterior se puede conseguir de forma esquemática con el dibujo de cuatro cuadrantes:

Cuadrante 1.- “PROSEGUIR”: Contiene las áreas que son importantes para el trabajo y para los empleados y el empleado es actualmente competente.

Cuadrante 2.- “LLAMADA DEL DESPERTADOR”: Contiene las áreas que necesitan enfocarse porque son importantes para el trabajo y para el empleado, pero el empleado no es competente en ellas.

Cuadrante 3.- “OLVÍDALO”: Contiene las áreas que no tienen valor para el empleado ni para el trabajo.

Cuadrante 4.- “POSIBLE EXAGERACIÓN”: Contiene las áreas en las cuales el empleado es competente pero le añade muy poco valor a su trabajo.

Paso 3. Desarrolle proyectos de mejora:

Cuando desarrolle mejoras en sus proyectos, recuerde la siguiente regla: "Usted no puede hacerlo todo, cerca del 80% de los beneficios le llegarán si completa el 20% de los proyectos. Un análisis esfuerzo-pago, puede ayudarle para encontrar cuáles son los proyectos convenientes de mejorar.

El esfuerzo también puede incluir los intereses en las tareas que son sencillas de realizar cuando usted esté interesado en ellas.

Si regresamos a realizar el mismo análisis de los cuadrantes que en el paso 2, encontraremos una gráfica que nos muestre un análisis esfuerzo-pago donde:

Cuadrante 1.- Contiene el mayor esfuerzo y los proyectos con mayor pago.

Cuadrante 2.- Contiene poco esfuerzo y proyectos de mayor pago.

Cuadrante 3.- Contiene proyectos de poco esfuerzo y poco pago

Cuadrante 4.- Contiene proyectos de gran esfuerzo y poco pago.

Algunas veces usted puede encontrar algún proyecto en dos cuadrantes, pero basado en el análisis de los proyectos en cada cuadrante, usted podrá decidir en cuáles le conviene dedicar todo su esfuerzo, para obtener entonces el mayor pago, siendo esos proyectos importantes para usted y para su empresa.

GRÁFICA DEL ANÁLISIS IMPORTANCIA - DESEMPEÑO:

<p><u>Cuadrante II.</u></p> <p>LLAMADA DEL DESPERTADOR</p> <p>Poco esfuerzo – Mayor pago</p>	<p><u>Cuadrante I.</u></p> <p>PROSEGUIR</p> <p>Mayor esfuerzo - Mayor pago</p>
<p><u>Cuadrante III.</u></p> <p>OLVÍDALO</p> <p>Poco esfuerzo – Poco pago</p>	<p><u>Cuadrante IV.</u></p> <p>POSIBLE EXAGERACIÓN</p> <p>Mayor esfuerzo – Poco pago</p>

Paso 4. Rompa los proyectos en partes manejables y recompense su terminación:

Cuando usted se enfrente a una tarea larga, ¿cómo podría empezar?. Si su programa de mejoramiento de sí mismo se ve como una tarea muy larga, y se está preguntando si funcionará, recuerde el siguiente proverbio chino: “Una jornada de 1000 millas, comienza con un paso”. Solamente una jornada larga puede ser dividida en pequeños pedazos que diariamente puedan así mismo tener una recompensa. Cualquier proyecto, por grande que éste sea, puede subdividirse en un conjunto de pequeños y fáciles proyectos más pequeños.

El mejoramiento personal es un trabajo duro. Posee un tiempo pequeño de sacrificio para un tiempo largo de ganancias.

Paso 5. El camino de la mejora y la revalorización regular:

La idea de aplicar el camino del control de calidad en el mejoramiento personal, no es nueva. Por ejemplo hace 20 años John M. Gottman y Sandra R Leiblum propusieron usar cartas de control para monitorear progresos en psicoterapia.

Es importante mantenerse y revisar regularmente el camino de la mejora, porque eso le ayudará a visualizar su progreso. Algunas veces el progreso puede ser tan lento que usted no lo note. Cuando usted mire hacia unos pocos

meses atrás a los proyectos potenciales, que inicialmente se marcó, se sorprenderá de lo mucho que ha avanzado. Es importante también re-valorar sus proyectos regularmente, así como su interés en ellos y la importancia que éstos tienen para usted y para sus clientes. Ya que la importancia de algunos proyectos suele cambiar con el tiempo. Y si su interés ya no es tan grande como usted creyera que debe de ser, tal vez, usted esté destinando sus recursos a un proyecto que no lo merece.

Continuamente mejórese a sí mismo: Los métodos que usted use para mejorar la calidad de su trabajo pueden ser usados para mejorar la calidad de su vida personal. Pero debe de tener precaución: Aplique los métodos en usted y no a su alrededor. Recuerde que usted como individuo es su mejor cliente. Cuando otros vean que usted mejora, ellos aplicarán los mismos métodos que usted a ellos mismos. (Cary 1995).

JUSTO A TIEMPO Y KANBAN:

JUSTO A TIEMPO, es una de las características del sistema de producción ideado por Taiichi Ohno, (pionero en el sistema único de Toyota), y que nació de la necesidad de desarrollar un sistema para fabricar pequeñas cantidades de muchas clases distintas de automóviles y eliminar todas las formas de desperdicio.

El concepto Justo a Tiempo, significa que el número exacto de las partes requeridas se lleva a cada etapa sucesiva de producción en el momento adecuado. Llevar este concepto a la práctica significa lo inverso del proceso del pensamiento normal. Por lo general, las unidades se transportan a la siguiente etapa de producción tan pronto como están listas. Sin embargo, Ohno invirtió esto, de manera que se requería que cada etapa regresara a la etapa anterior a recoger el número exacto de las unidades necesarias. Esto dio como resultado una declinación de importancia en los niveles de inventario.

Kanban, significa letrero o etiqueta y se utiliza como herramienta de comunicación en este sistema. Un kanban está fijo a cada conjunto de partes a medida que van a la línea de montaje. El kanban puede regresarse después de que las partes han sido utilizadas. El kanban también coordina el flujo de partes y componentes en la línea de montaje, minimizando los procesos.

Justo a Tiempo tiene las siguientes ventajas:

1. Acortamiento del tiempo de entrega
2. Reducción del tiempo dedicado a trabajos de no procesamiento
3. Inventario Reducido
4. Mejor Equilibrio entre diferentes procesos
5. Aclaración de problemas.

Los esfuerzos de Kanban y Justo a Tiempo representan el resultado de los esfuerzos por el mejoramiento de todas las áreas, esfuerzos que culminan en el mejoramiento del inventario. Los esfuerzos de Toyota para el KAIZEN en esas áreas vitales resultaron en su logro de una relación de rotación de capital de hasta 10 veces el de los fabricantes de automóviles de los Estados Unidos de América. (ELIZONDO 1998).

METODOLOGÍA DE LAS NUEVE S:

Si seguimos dentro de este mejoramiento continuo es conveniente darnos cuenta que el control total de calidad tienen un valor indiscutible tanto la calidad personal como el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelven las personas. La metodología de las 9 S, se refiere al orden y a la limpieza en el sitio de trabajo, que para efectos de esta tesis, diremos que la aplicación será en el hogar.

Las nueve "S", son actividades que los japoneses han introducido en las áreas de trabajo para mantener solo lo necesario, bien identificado, en su lugar y con limpieza total en lo referente al personal, equipo, espacio, material con la única finalidad de mejorar en seguridad, ambiente de trabajo, calidad del producto e imagen, inicialmente se desarrollaron solamente 6 S, pero tiempo después estas se han transformado en las 9 S que presento a continuación:

SEIRI: Separar lo necesario de lo innecesario

El objetivo de esta actividad es mantener en el área de trabajo solamente lo que se ha utilizado en los últimos 12 meses, obteniendo los beneficios de mayor espacio, así como convertir el inventario en recursos disponibles

SEITON: Situar cada cosa en su lugar.

Se define un lugar para cada artículo necesario y se trata de mantener siempre cada uno en su lugar, ubicando el artículo y el lugar. Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Así se reduce el tiempo de búsqueda de herramientas e incrementa la productividad del personal.

SEISU: Siempre limpio.

Para esta actividad se trata de mantener limpia el área de trabajo, la maquinaria y la herramienta que se encuentra en uso de forma sistemática, incrementando la seguridad y los desperfectos saltan a la vista.

SEIKETZU: Salud e higiene.

Consiste en implementar orden y limpieza en el ámbito personal, que favorezca la integridad física y mental de las personas, a través de pláticas, películas, boletines sobre temas como seguridad e higiene industrial, nutrición, primeros auxilios y enfermedades, buscando crear una cultura de seguridad y salud entre el personal.

SITSUKE: Ser constante.

El objetivo de esta actividad, es el de asegurar el cumplimiento sistemático de las primeras cuatro "S", tratando de mantener el nivel alcanzado no aparezcan innecesarios y que todo se mantenga

SHIKARY: Ser mejor.

Se define en dos términos, ya hemos logrado avanzar con las primeras 5 "S", y tratando de mantener, debemos mejorar con respecto a nosotros mismos, siempre hay un lugar para la mejora.

SHITSOKOKU: Compromiso.

Es ir hasta el final en todas las tareas, comprometerse con lo que se hace y con quienes se hace.

SEISHOO: Coordinación.

Actúe en equipo con sus compañeros, no realice las tareas ¡solo!

SEIDO: Estandarización.

Unifique a través de normas las tareas que realice para obtener una calidad de manera continua.

Las ventajas de la utilización de estas actividades, incrementan la seguridad en el trabajo, sin la necesidad de búsqueda de herramientas, hace el trabajo más

fácil, incrementa calidad, mejora las relaciones entre las personas, mejora el aspecto físico del área de trabajo, detecta problemas, forma el hábito de hacer todo en orden, y se puede aplicar. (Pozo, González, Cadena y Ochoa 1994).

EJEMPLOS DE APLICACIÓN PRÁCTICA DE LAS HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD:

Si los profesionales de la calidad realizaran contribuciones a las actividades sociales, pueden hacer una diferencia positiva en la dirección que la tome la sociedad.

Y lo anterior se puede ver ejemplificado en algunos de los artículos siguientes:

EJEMPLO DE APLICACIÓN DE ESTATUTOS DE MISIÓN Y DIAGRAMA DE AFINIDAD:

Pero mucho antes de elegir las concesiones que deben de realizarse en cualquier lugar y de definir estrategias, es de primordial importancia, conocer el lugar hacia donde se va, y eso se consigue cuando se crea un estatuto de misión, por lo que, alguna vez se ha preguntado ¿porque existe su familia en particular?; Como lo hizo Garret (1997) en uno de sus artículos:

“Como padre de familia, algunas veces he reflexionado en mi feliz y responsable rol de hacer y ver crecer a mis hijos. Pero, hasta hace algunos años, debo de confesarlo, no había tomado muy en serio el propósito que mi familia tenía al vivir juntos. Usé entonces dos de las herramientas más comunes de la calidad, las que son: La Tormenta de Ideas y un Diagrama de Afinidad, entonces mi familia y yo, creamos nuestro estatuto de Misión. El proceso que usamos para crear ese estatuto fue simple y poderoso. Pusimos en un papel todas las cosas que la familia debería realizar unida, respondiendo a la frase: “En nuestra familia nosotros deberíamos.....”, la lista que cada uno realizó, incluía como podríamos actuar individualmente así como las actividades que podríamos hacer como una familia. Cada miembro de la familia habló por algunos momentos para compartir su lista con la familia completa.

Creamos un diagrama de afinidad, conjuntando las actividades que tuvieran algo en común y creando encabezados tales como: Amor, Crecimiento, Servicio, etc. para cada grupo de actividades.

Luego redactamos un resumen usando los términos que habíamos identificado, el estatuto fue revisado y aprobado por la familia completa.

Después de pasados tres años, el estatuto de misión, nos ha ayudado a crecer juntos proveyéndonos de un buen sentido de propósito y nos ha servido para recordarnos que cada miembro de la familia debe de ayudar a los demás, impulsándonos para participar en más actividades familiares y completar proyectos de servicio comunitario como familia.

Como padres, mi esposa y yo, frecuentemente usamos la misión para confrontar comportamientos inadecuados, enfocar los buenos o hablar con nuestros niños para que realicen algo que consideramos importante. Un resultado interesante también es el resaltar que los niños también señalan cuando nuestro comportamiento no va de acuerdo con el de la misión familiar”.

EJEMPLO DE APLICACIÓN PRÁCTICA DE LOS ESTATUTOS DE MISIÓN:

Ahora bien, si ya tenemos un destino fijo, nos conviene fijar el camino para llegar a él, para lo cual, Limpert (1997) propone para lograr una educación en la calidad, tener mejores relaciones entre las escuelas y las empresas, ya que ambas se pueden complementar y apoyar al conocer sus necesidades mutuas; además resalta la importancia de enseñar calidad. Propone 4 claves para mejorar estas relaciones. Se considera que el punto de educar en principios de control total de calidad y técnicas es el más importante para lograr una cultura de calidad. Implica aplicar TQM en los sistemas de las escuelas, pero además dentro del expediente curricular de la escuela, también de capacitar a maestros, ya que las escuelas son las que producen la fuerza de trabajo par las empresas. Se ha puesto a discusión que América nunca podrá sostener su movimiento de calidad, si fracasa al enseñar TQM en sus escuelas. TQM en la educación es buena para los individuos, las economías y la sociedad.

EJEMPLO DE LA UTILIZACIÓN DE LISTAS DE VERIFICACIÓN:

La mayoría de los profesionales en calidad, están familiarizados con la frase simplista usada para describir el manejo de la calidad "Di lo que tu haces y haz lo que tu dices". Obviamente hay más en la implantación de la calidad que eso. Después de haber vivido este concepto en la oficina, se llevó esta táctica hacia el hogar par observar qué sucedía cuando se aplicaba en niños de 3 a 5 años (muy pequeños para leer todavía pero muy viejos para estar libres de responsabilidades).

"Ya que todas las mañanas me he encontrado a mi misma diciendo las mismas frases una y otra vez, entonces pensé que sería más sencillo realizar una lista de chequeo para las mañanas para mi pequeña hija, en donde estuvieran ilustradas las cosas que yo le repetía que hiciera. Esta técnica trabajó para nosotros, ¡imagine entonces las posibilidades que existen!". (Clark 1997)

EJEMPLO DE PLANEACIÓN:

Shanshala II Edward D (1997), nos dice que: Vivir una vida diseñada bajo un plan es mucho mejor que no tener un diseño a seguir, y esa es la llave para una vida de calidad, para hacer esto, la búsqueda de mejoras de calidad con un enfoque profesional puede ser transferido a un enfoque profesional para un mejoramiento general de la calidad de vida. Prácticas como la anterior, nos llevó

a tener como plan familiar renovar una granja del año 1897, utilizando pasos específicos en el proceso de renovación, utilizando técnicas de calidad, como por ejemplo la lluvia de ideas para realizar la toma de decisiones en los criterios de renovación, una matriz de afinidad de tareas y resultados obtenidos que también nos ayudó a determinar el tiempo para cada tarea y el tiempo total del proyecto; una Gráfica de Gant para organizar las tareas y observar las actividades críticas y por último, desarrollamos una planeación del trabajo para la totalidad del proyecto.

Los estatutos de visión y misión fueron esenciales en nuestro diseño de calidad de vida. El uso de varios Conceptos y Técnicas de Calidad, nos resultaron en una REDUCCIÓN de:

- a) El nivel de frustración cuando se encontraron problemas
- b) La cantidad de desperdicios en los recursos como material, dinero y tiempo
- c) La cantidad de trabajo que tuvo que hacerse nuevamente (retrabajo).
- d) La cantidad del tiempo total necesario para realizar el proyecto de renovación de la casa.
- e) El costo total de renovación.

Una creativa lluvia de ideas sobre las soluciones potenciales, conjuntamente con el uso de criterios de decisión, todo enmarcado en nuestra visión, misión y la lista de estatutos de las tareas esenciales, redujo nuestro costo total del proyecto.

Estuvimos muy contentos aplicando técnicas de calidad y mejora en nuestras vidas personales y obtuvimos dramáticos resultados cuando comparamos con las personas que intencionalmente no tienen un diseño para su vida.

Si usted empieza a transferir algunas técnicas y conceptos sobre Calidad, de su vida profesional a su vida familiar, usted se sorprenderá con los resultados y la diversión que puede encontrar en el proceso. (Shanshala II, 1997).

EJEMPLO DE HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD APLICADAS CON LOS BOY SCOUTS:

Otros lugares en donde se han usado herramientas de la calidad exitosamente son: las tropas de "Boy Scouts" y lo explica James A. Alloway Jr., cuando comenta que si necesita resolver cualquier problema, toma su caja de herramientas de la calidad para ir al rescate y enseñar a los niños exploradores acerca de cómo conjuntar un buen maletín de primeros auxilios para sus hogares, para lo que usó un diagrama de afinidad, el cual provee un mecanismo para que los scouts enfocaran su energía y entusiasmo y permitiendo al mismo tiempo al instructor cubrir su programa, además de darles oportunidad de compartir sus experiencias individuales de una manera organizada y sin salirse del tema. El producto final que obtuvieron fue una lista de los artículos de primeros auxilios que conjuga el nivel de entrenamiento de cada scout, además de que los niños se dieron cuenta de que pueden compartir sus ideas, redundándoles en grandes resultados, aprendieron también a realizar una larga

lista de artículos, subrayar los más importantes y no distraerse por el gran volumen de información además de como relatar los elementos necesarios para las distintas situaciones en que se pudiera necesitar la ayuda de un botiquín de primeros auxilios, identificando todo a través de un diagrama de afinidad para no introducir artículos innecesarios.

El mejor aprendizaje de todo lo anterior es la prevención, así como el hablar sobre un enfoque proactivo de un mejoramiento de calidad, incluyendo las reflexiones de los padres de los chicos que después de ver, lo que sus hijos hicieron al utilizar las herramientas de la calidad, obteniendo resultados tangibles en una sola tarde, ellos se empezaron a preguntarse en el porqué no hacer ellos lo mismo en su trabajo!. (Alloway, 1997).

APLICACIÓN DE LAS FILOSOFÍAS Y HERRAMIENTAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES CARITATIVAS:

Desde 1994, un grupo de profesionales de la calidad, exploró las filosofías y herramientas del mejoramiento de calidad, las que han ayudado a diversas industrias y se preguntan si es posible colaborar con las organizaciones caritativas tales como iglesias, templos, bancos de alimentos, Alcohólicos Anónimos, Ejército de Salvación, etc., que son parte importante de nuestra moderna sociedad. Por lo anterior un grupo de voluntarios se dio a la tarea de conducir varios ejercicios con este tipo de instituciones que involucraban

Administración Total de la Calidad y proveían una guía de implementación de dichos principios, los cuales fueron:

1. Sobreponerse al miedo y resistencia al cambio
2. Cambiar el pensamiento sobre que las instituciones de caridad son "diferentes".
3. Identificar la visión para cada institución.
4. Negociar con los altos costos de operación.
5. Identificar clientes
6. Manejarse por factores (realizar decisiones basadas en datos en lugar de sentimientos).
7. Entender el Proceso de Trabajo (poder entender que necesidades deben de ser satisfechas, porqué deben de ser completadas, como deben de completarse, quien debe de hacerlo y cuando)
8. Entrenamiento y Capacitación
9. Dejar que el esfuerzo echara raíces
10. Sostener un comité de Calidad
11. Involucrar a los gobiernos y grandes corporaciones.

A través del TQM y de involucrar a los ciudadanos, al gobierno y las instituciones, las relaciones entre las instituciones de caridad y sus donadores, mejoraron, pues se eliminó el pensamiento de que las instituciones de caridad estaban llenas de basura, codicia y fraude. TQM, pudo también ayudar a las organizaciones de caridad en reducir sus costos de operación y mejorar

satisfactoriamente a sus clientes y no sólo mejorar a las Instituciones, sino también mejorar la calidad de vida de cualquiera en la sociedad. (Sinha 1997).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En base al objetivo de la Tesis: "Determinar de qué manera algunas de las Herramientas de la Calidad, pueden ser utilizadas dentro del ámbito familiar de una forma práctica, para desarrollar una cultura de calidad que facilite y mejore las relaciones entre los miembros de la familia, su funcionamiento dentro de ella, su calidad personal, así como su calidad de vida."

Se decidió utilizar una Metodología Cualitativa, ya que nuestra investigación se realizó de una manera controlada, además de que necesitamos responder a preguntas del tipo ¿Cómo?.

La Metodología Cualitativa, es un tipo de metodología utilizada para el estudio de las ciencias sociales, es decir aquellas que tienen que ver con el comportamiento del ser humano, por lo que, se ajusta para el estudio realizado dentro de esta tesis, ya que se hace referencia a la familia. En donde a través de la fenomenología cualitativa, se aprecian las diferentes construcciones y significados que la gente tiene de su experiencia y es muy útil para encontrar respuestas a preguntas del tipo ¿Cómo?, ¿Por qué?, ¿De qué manera?.

En la metodología Cualitativa, se toman en cuenta los siguientes aspectos: El estudio se realiza con libertad hacia los intereses del investigador el cual puede o no, estar involucrado, la Causalidad posee una relación sistémica, los problemas están interrelacionados entre sí, la muestra que se estudia es

pequeña, se realiza un estudio con un análisis profundo de las muestras y la contribución se realiza basada en la Inducción.

Otras de las características de la Metodología Cualitativa son:

Las Creencias Básicas: El mundo está construido socialmente y es subjetivo; El observador es parte de lo que observa; La ciencia es influida por creencias humanas.

El investigador debe: Enfocarse en significados; Entender lo que está pasando; Ver los problemas como un todo; Desarrollar ideas a través de la inducción de los datos.

Los métodos usados: Se pueden usar múltiples métodos, para tener diversos puntos de vista de un mismo fenómeno; Utilizan muestras pequeñas y se estudian a profundidad o durante largo tiempo.

Por lo anterior se puede concluir que los resultados de estudios bajo la metodología cualitativa, sirven de entrada para investigaciones que utilizan la metodología cuantitativa, con lo cual se crea un ciclo de generación y prueba del conocimiento que sustenta el método científico.

A través de la metodología cuantitativa se quiso determinar qué herramientas de la calidad o alguna de sus características, ya son utilizadas dentro del ámbito familiar, (aunque en algunos casos, no se tenga conocimiento explícito de ello), en la opinión de los miembros adultos de las familias, para luego a través de la metodología cualitativa, realizar una propuesta que ayude a las familias a conocer cómo utilizar las herramientas de la calidad en el ámbito familiar.

La forma en que se llevó a cabo la investigación, fue la búsqueda de casos y teoría existente que versara sobre cultura de calidad, y herramientas de la calidad aplicadas en casos diferentes del ramo organizacional, para generar una propuesta del uso de las herramientas de calidad dentro del ámbito familiar. Además del estudio de casos documentados bibliográficamente, se obtuvo, a través de una investigación de campo utilizando entrevistas, la opinión y experiencia de profesionales involucrados con la calidad, basados en las variables de estudio identificadas; también, se realizaron entrevistas y se analizaron las experiencias vividas por diversas familias en cuanto al uso de las herramientas de la calidad en sus hogares.

DEFINICIÓN DE CONCEPTOS A ESTUDIAR:

1. Verificar el grado en que las familias usan y conocen alguna de las herramientas de la calidad bajo estudio. (Parte A del Cuest. Para Familias)
2. Verificar el grado en que uno de los miembros adultos de la familia posee valores que lo hagan ser personas de calidad. (Dentro del criterio de Calidad Total, del premio de Calidad Malcolm Baldrige) (Parte B del Cuest. Para Familias)

3. Verificar si el sistema de vida que llevan las familias involucra variables como: limpieza, orden, puntualidad, constancia, compromiso, coordinación, espíritu de superación, responsabilidad, honestidad, etc. (Parte C del Cuest. Para Fam.)
4. Verificar si las familias realizan actividades que los conduzcan a planear sus actividades, así como a promover la mejora continua dentro de su cotidianeidad. (Parte D del Cuest. Para Familias).

COMPONENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

Los componentes considerados en la investigación de campo, fueron:

a) Preguntas del estudio:

A través de este componente, obtenemos la información del objetivo de la Tesis, es decir, lo que pretendemos lograr con este trabajo, que es conocer de qué manera las herramientas de la calidad pueden usarse prácticamente en la familia.

Se desarrollaron dos tipos de cuestionarios diferentes, los cuales se muestran en el Anexo 1, uno para ser aplicado a los Profesionales de la Calidad, esto es: personas que tienen un contacto continuo con aspectos relacionados con la calidad, como lo son consultores de empresas, directivos, maestros y ejecutivos en el área de Calidad.

El otro cuestionario, consta de cuatro partes, divididas por las primeras cuatro letras del abecedario. En la parte incluida con la letra A, se investiga sobre la

opinión, uso y grado de conocimiento del miembro adulto de la familia que responde a la entrevista, sobre las herramientas de la calidad.

En la parte correspondiente a la letra B, se verifica si los miembros adultos de las familias, cumplen con las características establecidas dentro del criterio de Calidad Total, del Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige de acuerdo a un artículo publicado por Craig Nathanson en septiembre de 1993 en la revista *Quality Progress* y que define a la persona con calidad total que se diferencia de las demás, en su Liderazgo Personal, Planeación y Mejoramiento.

En la parte C, se realizan preguntas para verificar si el sistema de vida que llevan las familias involucra variables como: limpieza, orden, puntualidad, responsabilidad, deseo de superación, honradez, respeto, gusto por el trabajo, afán por el ahorro y la inversión, etc. (características incluidas en la herramienta de la calidad denominada 9'S). Y ya que es posible encontrar una gran cantidad de valores que hacen a una persona de calidad, para efectos del presente estudio solo se toman algunos de los valores que se consideran principales y son los siguientes: Orden, Limpieza, Salud, Constancia, Compromiso, Coordinación y Espíritu de Superación, Responsabilidad, Honestidad, etc. además de que pueden estar involucrados directamente dichos valores en el ciclo planea, realiza, verifica y actúa.

En la parte D y última, se realizan preguntas para verificar si las familias poseen una planeación de sus actividades así como verificar si las familias realizan actividades que los conduzcan a promover la mejora continua dentro de su

cotidianeidad, y dado que la planeación y la mejora continua son herramientas de la calidad muy importantes, se decidió separarlas como un concepto, aunque puede existir algo referente a la planeación en alguna de las preguntas que se llevan a cabo en alguna de las otras secciones, ya que todos los conceptos estudiados en este trabajo están inter-relacionados por lo que es difícil tratarlos 100% por separado.

Por otra parte, también se investigó con profesionistas que mantienen un diario contacto con aspectos involucrados con la Calidad, sobre su opinión y experiencia acerca de la factibilidad del uso de herramientas de la calidad en la familia, para saber si desde su perspectiva, la aplicación de la calidad sería factible, así como cuáles serían las herramientas de la calidad con mayor aplicación en el ámbito familiar.

También se les cuestionó sobre las consideraciones y recomendaciones para el mejor aprovechamiento de las herramientas de la calidad en la familia.

b) Unidades de Estudio y Recolección de Datos:

En base al objetivo, la investigación de campo, estuvo integrada por dos unidades distintas:

Profesionales de la Calidad: (de cualquier edad): Que como ya se comentó con anterioridad, son profesionistas que tienen un alto grado de contacto con aspectos referentes a la Calidad, y se desempeñan en como

consultores de empresas, maestros, directivos o ejecutivos en cualquier organización.

Familias: Se entrevistó a veintidos familias, las cuales deberán cumplir las siguientes Restricciones:

Que sean Mexicanas y tengan rasgos similares, como por ejemplo número de integrantes, nivel socio-económico, etc., lo anterior para reducir la variabilidad en la investigación.

Los cuestionarios aplicados tanto a profesionales de la calidad, como a los miembros adultos de las familias entrevistadas, como se mencionó con anterioridad, se muestran en el Anexo 1.

c) Características de la Muestra:

No se definió un tamaño específico de la muestra para realizar la investigación, pero se platicó con el Asesor de la tesis y se concluyó que en base en las características de la metodología Cualitativa, en donde el estudio se hace a profundidad, la muestra podría ser pequeña, además de que como dice la Dra. Marcos en el Manual de Tesis: "es más importante lo que digan las personas que la cantidad". Por todo lo anterior, se entrevistó a 12 profesionales de la calidad y 22 familias. Todas las entrevistas se aplicaron dentro del tiempo establecido, que fue un factor de suma importancia, por ser reducido.

Los resultados de las entrevistas a los profesionales de la calidad se muestran en el Anexo 3 y las respuestas numéricas y no numéricas, como resultado de los cuestionarios para las familias, se encuentran en el Anexo 2.

d) Análisis de datos:

Los datos que se obtuvieron de la investigación bibliográfica, se tomaron en cuenta solamente como referencias, no como casos, por no estar catalogados como documentación bibliográfica. (Marcos 1997).

Se analizaron también las respuestas a los cuestionarios y entrevistas, las cuales fueron semi - estructuradas, ya que se preguntaba la opinión de uno de los miembros adultos de la familia sobre el uso de las herramientas de la calidad dentro del núcleo familiar. Se realizaron gráficas de los resultados y se obtuvieron porcentajes por tipo de respuesta a cada pregunta, (cuando las respuestas así lo permitieron), para de esta forma, observar los resultados comparativos por familia por pregunta, para tener una visualización mas clara y fácil de los resultados obtenidos.

En el capítulo IV, sobre resultados de la investigación, se resumieron los porcentajes obtenidos para cada pregunta, en solamente 3 categorías, las respuestas 1, 2 y 3 en la categoría "Raramente", las respuestas 4, 5, 6 y 7 en la categoría "Algunas veces" y las respuestas 8, 9 y 10 en la categoría "Siempre".

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados de la investigación están divididos por sección y por pregunta; y se muestran detalladamente a través de gráficas, en el Anexo No. 2 y No.3.

Aquí se resumirá, de las respuestas obtenidas a los profesionales de la calidad, de una manera general que:

Todos los entrevistados conocían las Herramientas de la Calidad y Creen que su aplicación puede ser factible en el núcleo familiar, al respecto se obtuvieron respuestas como:

Definitivamente, creo que los conceptos que miden las herramientas de la calidad, deben de ser utilizados en las relaciones familiares. En primer lugar, si la mayoría de las familias asumen que su integración como célula de la sociedad (sistema), y a su vez, se dan cuenta de que células sanas crean sistemas sanos.

La aplicación de las herramientas de la calidad, puede ser factible, porque en muchas ocasiones las familias se dan cuenta de lo que está fallando en su proceso de desarrollo familiar y no cuentan en la actualidad con herramientas que permitan conocer y a su vez mejorar las relaciones familiares. Por otro lado, creo en la posibilidad de contar con ciertas directrices, métodos, pero siempre habrá el ingrediente de individualidad que ponemos a todo como buenos seres

humanos. Por ejemplo, si se le da seguimiento profesional en un nivel de terapia familiar al grupo en conflicto, existe mucho potencial.

Las H.C. pueden ser utilizadas en la familia porque sería conveniente para el futuro de los hijos ya que si desde que son niños aprenden a mejorar y realizar las cosas con calidad, les irá mejor en su futuro. Finalmente la calidad debe de ser un estilo de vida, donde los requisitos deben de ser establecidos y cumplidos por quienes nos comprometimos a cumplirlos. Considerando los diferentes roles que jugamos en la vida con la familia, es bastante oportuno aplicar los conceptos de la calidad en esa gran empresa llamada: Familia.

Las Herramientas de la Calidad más propuestas por los profesionales de la calidad que hayan sido usadas en su vida profesional y pudieran ser utilizadas con buenos resultados en el ámbito familiar son:

Las 9'S, Establecimiento de Misión, Visión y Valores, Metas y Objetivos, Justo a tiempo, Kanban, Kaizen, Listas de Verificación, Planeación, Organización del Tiempo y Procedimientos, y Diagrama Causa Efecto.

Las H.C. anteriores fueron recomendadas por los profesionales, ya que consideran que existe una buena posibilidad de utilizar estas metodologías de calidad, para que apoyen a la familia en la toma de decisiones, en las que todos sus miembros participen y se les facilite la toma de acuerdos, así como principalmente el establecimiento de una Misión y Visión de la familia, para tener claro que tipo de familia se quiere formar, para qué y como se ve en un futuro, así como la forma de lograrlo año con año.

Los ejemplos prácticos propuestos con más frecuencia por los profesionales de la calidad, hacen referencia al orden y limpieza de la casa, la realización de planes para el cumplimiento de metas y objetivos, la utilización de diagramas para visualizar cómo afecta la alimentación, el ejercicio y el trabajo de los miembros en su salud, educación de los hijos en valores como los propuestos por las 9'S y la distribución del gasto familiar.

Las respuestas más comunes a la pregunta de: si se considera que si los individuos aprenden a utilizar las H.C. desde su hogar, ¿Cómo beneficiaría el uso de estas herramientas en su futuro?. En su mayoría los resultados obtenidos coinciden en que el aprendizaje de las H.C. desde el hogar, ayudarían a que se busque continuamente una superación o mejora y se convertirían en herramientas indispensables en la vida diaria, ya que la familia estaría orientada a la excelencia, el índice de divorcios bajaría, el desempeño aumentaría y la deserción escolar bajaría, por lo que las relaciones intra-familiares mejorarían. Con una Filosofía de Calidad, se ayudaría a que las familias enfrenten primero los problemas más importantes, analizando las causas de una manera sistemática y ordenada. Las Herramientas de la Calidad, deberían ser aprendidas y practicadas del hogar para formar hombres y mujeres de calidad. De esta manera se lograría la transformación de la sociedad a partir de la transformación del núcleo, la familia. El futuro de aquellas personas que aprendan las H.C., será seguramente, enfocado a los

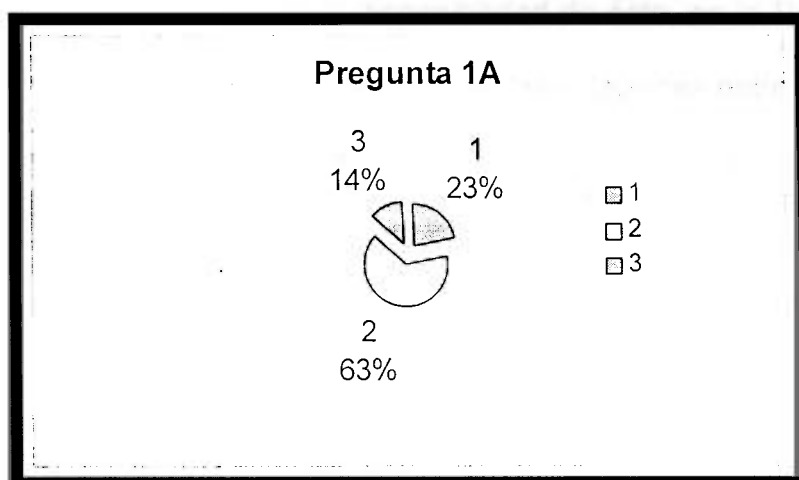
compromisos adquiridos y a los resultados. Serán personas que lograrán mejores cosas y que se sentirán satisfechos de lograrlas. Indudablemente, las H.C., son una necesidad en el ambiente familiar para lograr tener un mundo mejor.

Las recomendaciones para el mejor aprovechamiento de las Herramientas de la Calidad por parte de los Profesionales, coinciden en que es muy importante que los padres de familia las conozcan y las apliquen constante y consistentemente en su persona, así como que prediquen con el ejemplo, y de esta manera, transmitan esos conocimientos a sus hijos, los padres pueden adquirir y reforzar su aprendizaje a través de un libro que los ayude en la aplicación y conocimiento de las Herramientas.

Los integrantes de la familia que dominen las H.C., deberán de ser los catalizadores de dichos conceptos y practicarlos en todas sus acciones para lograr la implantación de los conceptos a través del ejemplo. Es necesario que se revise la comprensión de los conceptos por todos y cada uno de los miembros de la familia, así como platicar sobre los logros obtenidos, para realizar las posibles adecuaciones de las H.C., que sean necesarias para cada familia.

Pasaremos ahora al análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios para las familias, para lo cual, es importante indicar que, se realizó dicho análisis por sección:

Los resultados de las entrevistas realizadas a las familias en la parte "A", de los cuestionarios, en los que se verifica el grado de conocimiento y uso que los miembros adultos de una familia poseen sobre las herramientas de la calidad son: De la primera pregunta, se encontró que de las familias cuestionadas, el 23%, eran pequeñas, es decir con solo un hijo, el 63% eran familias medianas, es decir, con 2 o 3 hijos y el 14%, hace referencia a una familia grande, de más de 4 hijos.



El 68% de las familias, no conocían las Herramientas de la Calidad (Kaizen, El Círculo Planea, Realiza, Verifica y Actúa, Justo a Tiempo, Kanban, Nueve S, Establecimiento de la Misión, Visión y Valores, etc.), el 22% restante conocían solamente alguna de las herramientas, como lo son Justo a Tiempo, Visión, Misión y Valores.

El 73% de las familias no ha utilizado alguna vez las herramientas de la calidad y el 27% restante, han utilizado las siguientes: Justo a tiempo, Bien a la primera vez, Diagrama de Pescado, Histogramas, Pareto, Visión y Valores, Verifica y Actúa, Kaizen y Kanban.

Solamente el 9% de las familias, consideran que la Calidad no puede afectar en sus relaciones familiares, y el 81%, opinan que la Calidad "Sí", las razones principales, se describen a continuación: Los afectaría en la Administración del tiempo, así como la mejora de la disponibilidad de éste, en la Disciplina, como un beneficio general, en el ritmo de vida, en las relaciones entre los integrantes de la familia, así como en las relaciones de pareja y la logística del hogar. Finalmente, opinan que si se aplican los sistemas de calidad de una manera cotidiana, aún en la vida familiar, se obtendrá un nivel de vida con mayor Calidad.

El 96% de las familias entrevistadas, consideran principalmente, que la Calidad puede afectar en el hogar, ya que mejoraría su vida doméstica, regional y nacional, elevaría la calidad en las relaciones personales, se podrían realizar las actividades de una manera más eficiente y para mejorar la calidad de vida, así como que se tomaría consciencia de actitudes y conductas de beneficio, no sólo para la familia, sino trascendentalmente a la sociedad, el 4% restante no consideran que la Calidad afecte en el hogar.

La práctica de la Calidad, podría fomentarse en la familia, a través de la Educación y conocimiento de la Calidad en la familia, así como con el ejemplo de los miembros adultos, con el establecimiento de compromisos entre todos los miembros de la familia y antes que nada tomando conciencia de la Calidad, de lo que es y de lo que aporta, para llevarla a cabo en la aplicación de valores como el respeto, la honestidad, la sinceridad, el amor, la libertad y todo aquello que tenga como idea fundamental la relación entre personas que se reconozcan en lo cabal como seres humanos y que se traten como tales, lo anterior, lo considera el 82% de las familias entrevistadas, y el 18% restante, no respondieron a la pregunta.

El 64% de las familias, consideran que los responsables de fomentar la cultura de Calidad en la Familia son los padres, el 18% de las familias entrevistadas, no respondió a la pregunta y el 18% restante, opina que autoridades, miembros adultos, maestros y en general por todos los miembros de la familia.

El 59% de los miembros adultos de las familias entrevistadas, no conoce las Herramientas de la Calidad y el 41% restante opina que las H.C. podrían aplicarse principalmente en la utilización adecuada de los insumos como la luz y el agua, en la mejora continua y búsqueda de cero defectos en las actividades del hogar, en el desarrollo del diálogo, en la congruencia, estructura y modelos de los padres, en el establecimiento de lo que se quiere como familia y las

estrategias para lograrlo, así como en cualquier situación donde se den las relaciones personales entre los individuos de una familia.

Los resultados de las entrevistas realizadas en la parte "B" de los cuestionarios, a los miembros adultos de las familias en donde se verifica si cumplen con las características establecidas dentro del criterio de Calidad Total del Premio Nacional "Malcolm Baldrige" y que define a la persona con Calidad Total como la que se diferencia de las demás en su Liderazgo Personal, Planeación y Mejoramiento así como su interpretación que puede responder a la pregunta de si ¿ Es usted una persona de Calidad?. Se analizó bajo los lineamientos siguientes:

El número máximo de puntos es de 300 y se obtiene sumando el valor obtenido como respuesta en cada una de las preguntas. Los grados que se pueden obtener van de la "A" a la "F" y su significado y puntaje asignado, se describen a continuación:

Si el adulto evaluado, obtuvo de 60 a 89 puntos pertenece al Grado F, el cual, significa que: posiblemente querrá adoptar algunas de las estrategias de calidad total para regresar al camino correcto.

Si el adulto evaluado, obtuvo de 90 a 128 puntos pertenece al Grado D, el cual significa que: posiblemente querrá analizar los patrones de su vida diaria así como sus metas. No demuestra una filosofía de Calidad Total.

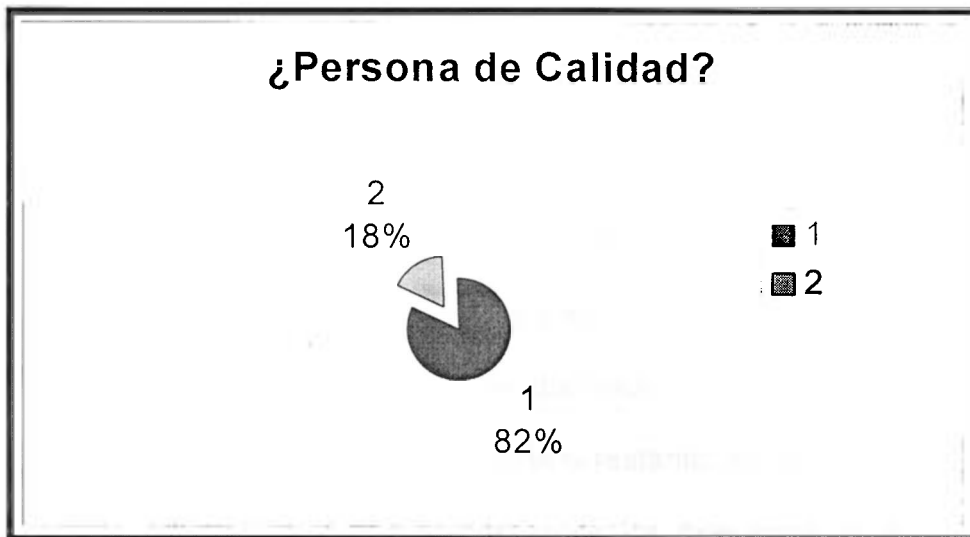
Si el adulto evaluado, obtuvo de 129 a 158 puntos, pertenece al Grado C, el cual nos dice que: demuestra algunos patrones de una persona de Calidad Total, pero necesita ser más consistente con sus bases diarias.

Si el adulto evaluado, obtuvo de 159 a 229 puntos, pertenece al Grado B, el cual, posee buenos fundamentos de los principios de Calidad Total y podría servir de modelo para otros.

Si el adulto evaluado, obtuvo de 230 a 300 puntos, pertenece al Grado A, el cual significa que: es un grandioso modelo de Calidad Total, con un grupo sólido de principios sobre liderazgo, planeación así como mejora continua.

Partiendo de los datos anteriores y verificando las respuestas obtenidas en los cuestionarios en la parte "B", se obtuvo que un 82 % de los adultos, pertenecen al Grado "A", es decir, obtuvieron una puntuación de 230 a 300 puntos, por lo que son modelos de Calidad Total, con un grupo sólido de principios sobre liderazgo, planeación así como mejora continua.

Y un 18% de los adultos entrevistados pertenecen al Grado B, es decir obtuvieron una puntuación de 159 a 229 puntos, por lo que poseen buenos fundamentos de los principios de Calidad Total, y podrían servir de modelo para otros, estos resultados se muestran numérica y gráficamente en el Anexo 2.



Es interesante entonces, mencionar que los resultados antes obtenidos, son independientes del conocimiento de las personas sobre las herramientas de la calidad, específicas como tales, pero si nos asegura que los entrevistados poseen valores de liderazgo personal, planeación y mejoramiento, lo que puede afectar su comportamiento y desempeño dentro de la familia.

Los resultados de las entrevistas realizadas en la parte "C" de los cuestionarios, que también están incluidos en el Anexo 2 y que sirven para verificar si el sistema de vida que llevan las familias involucra variables como limpieza, orden, puntualidad, constancia, compromiso, etc. son los siguientes:

Se resumen los resultados obtenidos a través de porcentajes en las preguntas en donde la respuesta es numérica, por lo que, de las familias entrevistadas el 44% de ellas, respondieron que en algunas veces, las cosas que usan con mayor frecuencia en su hogar, poseen una identificación específica, el 51% raramente y el 5% siempre.

En el 81 % de las veces, las cosas de las familias, poseen un lugar fijo, en el 19% restante, algunas veces o raramente.

Después de usar cualquier utensilio dentro de su casa, todos los miembros de las familias entrevistadas, dejan el utensilio en el lugar predeterminado para éste: 18% raramente, 39% algunas veces y 43% Siempre.

El 10% de las familias raramente, se deshace con regularidad de objetos innecesarios, el 46%, algunas veces y el 44% restante, siempre.

En el 14% de las familias, raramente, todos los miembros de su familia se preocupan por la limpieza de su hogar, el 63%, algunas veces se preocupa y el 23% restante, siempre lo hace.

Cuando a los niños de las familias se les encomienda una tarea, los miembros adultos verifican que la realicen y terminen en un 54%, siempre y el 46% algunas de las veces.

Las familias, promueven que sus miembros sean responsables, principalmente, a través del diálogo, plática y una buena comunicación, además de la delegación de responsabilidades y verificación de su cumplimiento, la designación de tareas específicas dentro del hogar y revisión de que se lleven a cabo y finalmente, también con el ejemplo.

Las familias promueven que sus miembros sean honrados, con una buena comunicación, a través del ejemplo, con respeto, educación y mostrando los

beneficios de la honradez y la importancia de su práctica en la sociedad en que vivimos.

El 33% de las familias entrevistadas, dicen que algunas veces, si uno de los miembros de su familia necesita alguna cosa de otro miembro, la pide antes de usarla, el 67% restante, lo realiza siempre.

Solamente el 14% de las familias entrevistadas tratan algunas veces a todos sus miembros con respeto, el 86% restante, lo realiza siempre.

El fomento del respeto en las familias, se realiza, principalmente, a través del ejemplo y la comunicación fraternal diaria, con pláticas respetuosas aún cuando se les esté llamando la atención a los hijos, con un trato, dentro y fuera de la casa por igual, y cuando haya una discusión, se trata de moldearla para que aprendan a escucharse y de ahí, tratar de llegar a una solución. También en base de amor y consejos "No hagas, lo que no quieras que te hagan", ni transgrediendo los espacios, ni los silencios, ni las necesidades de cada miembro de la familia.

El 23% de las familias, raramente, se hacen un chequeo médico al año, el 46%, lo realiza algunas veces y el 31% restante, lo realiza siempre.

El 18% de las familias, raramente, se hacen un chequeo con el dentista por lo menos una vez al año, el 28%, lo realiza algunas veces y el 51% restante, lo realiza siempre.

El 81% de las familias siempre tienen el hábito de compartir sus emociones y sentimientos, el 19% restante, solamente comparten sus emociones algunas veces.

Las emociones y sentimientos, son compartidos por las familias y creen que podría ser mejorado, a través de la comunicación, caricias, detalles, confianza, respeto, compartiendo momentos felices y momentos cotidianos, cuidando siempre las formas de comunicación a un nivel de excelencia y de constante búsqueda personal e interpersonal, de aceptaciones mutuas y reflexiones compartidas.

En el área del ejercicio, se les preguntó a las familias, si alguno de sus miembros realizaba alguna actividad para ejercitarse con regularidad, a lo que respondieron el 15%, que raramente, el 31% algunas veces y el 54% restante, siempre realiza algún miembro de la familia ejercicio.

De los miembros adultos entrevistados por familia, el 18%, raramente realiza ejercicio con regularidad, el 32%, lo realiza algunas veces y el 50%, lo realiza siempre.

Las principales reglas que poseen las familias entrevistadas, se refieren a la disciplina, el orden, la limpieza, el respeto, a las horas de sueño, los horarios en general, tipos de alimentación y responsabilidades de los miembros.

Cuando las familias realizan una actividad y no la terminan, se reúnen nuevamente todos los miembros de la familia para terminarla, raramente el 19% de las veces, 24% algunas veces y el 57% siempre.

El 5% de las familias raramente llegan hasta el final en la realización de las tareas domésticas, el 15% algunas veces y el 85% siempre.

El 5% de las familias entrevistadas, raramente realizan con frecuencia actividades en donde participan todos los miembros de su familia, el 32%, algunas veces y el 63% siempre realizan actividades en donde participan todos los miembros.

Las actividades que frecuentemente realizan las familias, en donde participan todos los miembros, generalmente son paseos, fiestas, vacaciones, deportes y realizando actividades de esparcimiento.

La mayoría de las familias no tiene una manera estandarizada de realizar sus actividades, solamente realizan actividades de convivencia generalmente los fines de semana.

Los resultados de las entrevistas realizadas en la parte "D" de los cuestionarios, en los que se verifica si las familias realizan actividades que los conduzcan a planear sus actividades, así como a promover la mejora continua dentro de su cotidianidad, nos muestran que:

En relación con otras unidades familiares, el 32% de las familias entrevistadas llega a los compromisos 5 minutos antes de la hora indicada, el 63%, llega a los compromisos de 5 a 30 minutos después de la hora indicada y el 5%, de las familias, llega más de 30 minutos después de la hora indicada.

El 24% de las familias entrevistadas determina algunas veces, con regularidad lo que es más importante para realizarlo primero y el 76% restante siempre lo determina.

El 55% de las familias no poseen un método específico para conocer las labores que necesitan realizarse primero en su hogar, mientras que el 45 % restante, da prioridades a sus actividades, observa, se planea con anterioridad y se comunican entre los miembros de la familia para decidir las actividades que necesitar realizarse primero.

El 10% de las familias entrevistadas, raramente, ha analizado las labores de su hogar para saber cuáles son más importantes que otras, el 28%, algunas veces y el 62% de las familias, siempre analiza las labores de su hogar para conocer cuáles son más importantes.

El 15% de las familias, raramente, se ha preguntado alguna vez, si de las labores de su hogar, realiza primero las que son más importantes, el 23% algunas veces lo ha hecho y el 62% restante, siempre se lo ha preguntado.

El 76% de las familias, raramente ha hecho una gráfica en una tabla, de sus prioridades familiares, el 10% algunas veces y el 14% siempre lo hace.

De las familias entrevistadas, el 32% raramente, posee dentro de sus actividades, algunas que específicamente estén dirigidas a la mejora de su vida familiar, el 14% algunas veces y el 54% siempre, dentro de sus actividades, posee algunas dirigidas a la mejora de su vida familiar.

El 32% de las familias entrevistadas, raramente, se ha enfrentado con tareas domésticas que considera que son muy grandes, el 36%, algunas veces y el 32% restante, siempre, se han enfrentado con tareas domésticas grandes.

El 14% de las familias entrevistadas, ha dividido sus tareas domésticas en partes más pequeñas para desarrollarlas por partes pequeñas, el 49% algunas veces y el 37% siempre.

El 28% de las familias entrevistadas, considera que algunas veces, las actividades domésticas que lleva a cabo puede ser mejoradas y el 72% considera que siempre, sus actividades pueden ser mejoradas.

El 36% de las familias entrevistadas, raramente, lleva a cabo una re - valoración de sus labores domésticas para saber si las puede realizar de una mejor manera, el 23% algunas veces y el 41% de las familias, siempre.

La frecuencia con que cada una de las familias entrevistadas, re - evalúa las labores domésticas que realiza, es en el 41% de las familias, raro, en el 50% algunas veces y el 9% siempre.

El 41% de las familias, raramente ha utilizado registros para vigilar los recursos de su familia, el 5% algunas veces y el 54% siempre.

En general, las familias, respondieron a la pregunta sobre la descripción de alguno de los registros que han utilizado para vigilar los recursos de su familia, que lo llevan a cabo, por medio del desarrollo de una planeación de la solución de las necesidades por familia, la que es realizada principalmente en el terreno económico, a través de registros de egresos e ingresos y por medio de una planeación inicial de los recursos, principalmente los económicos.

El 18% de las familias entrevistadas, raramente ha utilizado una agenda para planear las actividades familiares, el 41% algunas veces, ha utilizado una agenda y el 41% restante, siempre.

De las familias entrevistadas, el 5% raramente tiene definidas metas como familia que quieran cumplir, el 23% algunas veces definen sus metas y el 72% siempre tiene metas definidas como familia.

El 14% de las familias entrevistadas, raramente, se ha propuesto cumplir objetivos familiares en un tiempo específico, el 23% algunas veces y el 63% siempre.

El 5% de las familias entrevistadas, raramente, ha definido una estrategia específica para el logro de sus objetivos familiares, el 36% algunas veces y el 59% siempre ha definido estrategias para el logro de sus objetivos familiares.

El 19%, de las familias entrevistadas, algunas veces se ha trazado un camino que los lleve a cumplir sus objetivos y lo han seguido consistentemente y el 81% restante, siempre se han trazado caminos para cumplir sus objetivos.

En el 14% de las familias entrevistadas, algunas veces, los padres predicán con el ejemplo en todas las actividades que realizan para que luego los hijos las realicen también, y en el 86% de las familias, siempre, los padres predicán con el ejemplo.

En el 5% de las familias entrevistadas, raramente, cuando se plantearon los objetivos y metas de la familia, se tomó en cuenta las necesidades de todos y cada uno de los miembros, en el 14%, algunas veces y en el 81% siempre.

En el 10% de las familias entrevistadas, raramente, si se planea una manera específica de realizar una actividad familiar y se sigue el mismo camino hasta llegar a finalizar dicha actividad, en el 36% algunas veces y en el 54% siempre. Cuando se ponen reglas en la familia, frecuentemente se realizan concesiones en el cumplimiento de las mismas para los miembros de la misma, raramente en el 10%, el 45% algunas veces y siempre en el 45% de las familias entrevistadas.

La asignación de tareas para cada miembro de la familia, se realiza con firmeza, de acuerdo a las edades y capacidades de cada miembro, en función del tiempo que cada elemento tiene disponible para ejecutarlas, de una manera equitativa, tomando la opinión de quienes están involucrados, y la voluntad personal, así como la responsabilidad voluntaria para llevarla a cabo y sobre todo, la capacidad que se tiene para ejercerla, todo lo anterior a través de la planeación, negociación y organización.

Las reglas se llevan a cabo dentro de las familias, generalmente, con mucha paciencia, comunicación, flexibilidad, convencimiento, obediencia, optimismo, premios, castigos, respeto y tolerancia.

Los problemas los analizan las familias a través principalmente de comunicación, búsqueda de alternativas y análisis, que sean objetivos, pacientes, tranquilos y respetando el punto de vista de cada miembro.

CASOS DOCUMENTADOS BIBLIOGRÁFICAMENTE:

La investigación de casos documentados bibliográficamente, se usó para conocer si las herramientas de la calidad han sido aplicadas exitosamente en ambientes diferentes al plano organizacional.

Se encontró satisfactoriamente que existe un buen número de artículos que mencionan ejemplos diversos de la aplicación de las herramientas de la calidad en la Familia, en Organizaciones de Beneficencia, con los Boy Scouts y en el Deporte, por mencionar solamente algunos de los ejemplos, de los cuales se presentan las referencias bibliográficas enseguida:

ALLOWAY JR. JAMAES A., "Be Prepared With an Affinity Diagram", Quality Progress, Julio 1997, págs. 75-77

CARY MARY S., "How to Become a Quality Person", Quality Progress, Junio 1995, págs. 75-78

CLARK MARLA R. "Bringing Quality Home" Quality Progress, Octubre 1997, pág. 64.

COOK LAURA L., COOK JACK, "Improving The Quality of Family Life", Quality Progress, Octubre 1997, pág. 47-50

DOOLEY KEVIN, "Use PDSA for Crying Out Loud", Quality Progress, Octubre 1997, págs. 60-63

GARRET MICHAEL, "Creating a Family Mission Statement", Quality Progress, Octubre 1997, págs. 57-58.

LIMPERT CHARLES, "Improving Business-education relationships", Quality Progress, Julio 1997, págs. 71-74.

POZP AUGUSTO DR. GONZÁLEZ REBECA ING., CADENA MA. ELENA LIC. Y OCHOA HÉCTOR LIC. "Calidad en el Ambiente de Trabajo, Las 9 S", Centro de Calidad, División de Graduados e Investigación, I.T.E.S.M., Campus Monterrey, 1994.

SHANSHALA II, EDWUARD D., "Building in Quality", Quality Progress, Octubre, 1997, págs. 67-69.

SCHOLTES PETER R., "Comunities as Systems", Quality Progress, Julio 1997, págs. 49-53.

SCHULTZ DAN, "What a wonderful world could be", Quality Progress, Octubre 1997, págs. 55-59.

THOMPkins JAMES A., "Goals, Alignment, Love equal Success", Quality Progress, Octubre 1997, págs. 52-55.

Con los artículos anteriores, (los cuales son comentados a detalle en el Capítulo II, referido a la investigación bibliográfica), nos pudimos dar cuenta, que las Herramientas de la Calidad, han sido aplicadas, con resultados excelentes en ámbitos no relacionados con la industria, incluso ya se han aplicado en algunas actividades dentro de un hogar, lo que nos permite tener confianza en que su aplicación directa en la familia, será exitosa.

Además de que los resultados obtenidos al entrevistar a las familias, en los cuatro conceptos estudiados, confirman que la utilización de las H.C. en el seno familiar, será algo benéfico. Aunque algunas unidades familiares, tienen ya conocimiento y nociones sobre valores y términos de Calidad, así como de algunas de sus herramientas, las opiniones recabadas, indican que consideran benéfico, el conocer y ahondar en el estudio de lo que a Calidad se refiere, porque a pesar de que los adultos poseen características que los hacen ser personas de calidad, así como algunos conocimientos sobre las H.C., de todas maneras, el obtener un conocimiento más profundo, les permitiría mejorar en su familia. Por lo que, se considera que con mucha mayor razón, si se hiciera esta información extensiva a cualquier miembro de la comunidad, pues redundaría en que los beneficios principales de la aplicación de las Herramientas de la Calidad en la familia, serían para el futuro de la sociedad, al tener ciudadanos con hábitos enfocados a la Calidad.

De la misma manera, los profesionales de la calidad entrevistados, en su mayoría coinciden en que las Herramientas de la Calidad, representan un recurso muy valioso, que puede ser aplicado dentro de la Familia con excelentes resultados, como se muestra ampliamente (en el Anexo 3) en las respuestas obtenidas a cada una de las entrevistas realizadas.

CAPÍTULO V

PRODUCTO FINAL

El producto final de esta Tesis no puede plantearse como la creación de una metodología, ya que llegar a ella requiere que se tenga un rigor científico que en una Tesis de maestría no se puede lograr, por sus características implícitas. En lugar de una metodología y con base en lo encontrado en la investigación bibliográfica, así como en los resultados obtenidos de los cuatro conceptos estudiados en la investigación de campo con las familias y con los profesionales de la calidad, se puede concluir que la aplicación de las H.C. en la familia no es habitual, pero es factible y para apoyar esta utilización se realizó un "bosquejo" de un Manual que servirá de apoyo en un Curso - Taller a seguir por las familias en la aplicación de Herramientas de la Calidad como: (Las Nueve S, El Ciclo de Deming, Establecimiento de Misión, Justo a tiempo, etc.).

Las familias al llevar este Curso - Taller, lograrán desarrollar una cultura de calidad que facilite y mejore las relaciones entre sus miembros así como el funcionamiento de la familia, además de mejorar la calidad personal de cada miembro y por ende su calidad de vida.

PROGRAMA PROPUESTO DEL CURSO - TALLER:

El Curso - Taller propuesto tendrá una duración de 6 meses, y estará dividido en seis Módulos que incluyen 8 horas al mes (4 cada quincena).

Cada Módulo estará compuesto por un Curso que incluye cuatro horas de conocimientos teóricos y un Taller que incluye otras cuatro horas de ejercicios y práctica y estará basado en un Manual titulado Herramientas de la Calidad en la Familia, del cual se muestra en el Anexo 4, (Se menciona que el manual es un bosquejo porque, habría que elaborarlo más detalladamente, agregándole ejemplos, ejercicios y algunos otros conceptos teóricos, lo cual se propone como trabajos futuros)

Los contenidos por módulo son los siguientes:

Módulo I:

Curso: Introducción a la Calidad

Herramienta No. 1, (Primera parte).

Las primeras 3 ´S.

Taller: Práctica, Intercambio de Experiencias, Dinámicas, Ejemplos y Ejercicios.

Módulo II:

Curso: Herramienta No. 1, (Segunda parte).

Las segundas 6 ´S.

Taller: Práctica, Intercambio de Experiencias, Dinámicas, Ejemplos y Ejercicios.

Módulo III:

Curso: Herramienta No. 2.

Hacer las cosas bien a la primera vez

Taller: Práctica, Intercambio de Experiencias, Dinámicas, Ejemplos y Ejercicios.

Módulo IV:

Curso: Herramienta No. 3.

Visión, Misión y Valores

Taller: Práctica, Intercambio de Experiencias, Dinámicas, Ejemplos y Ejercicios.

Módulo V:

Curso: Herramienta No. 4.

Kaizen

Taller: Práctica, Intercambio de Experiencias, Dinámicas, Ejemplos y Ejercicios.

Módulo VI:

Curso: Herramienta No. 5.

Justo a Tiempo y Kanban

Conclusiones del Curso - Taller.

Taller: Práctica, Intercambio de Experiencias, Dinámicas, Ejemplos y Ejercicios.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

Con la información recabada, a través de las entrevistas a las familias y a los profesionales de la calidad, así como la investigada por medio de la bibliografía podemos concluir que:

Las herramientas de la calidad, Si pueden ser utilizadas dentro del ámbito familiar, con la aceptación clara por parte de los miembros de la familia.

A lo largo del desarrollo de esta Tesis, de los resultados teóricos encontrados en la revisión bibliográfica, de las pláticas con los profesionales de la calidad, con los miembros adultos de 22 familias, así como la lectura de diversos artículos que han usado de una forma práctica, distintas herramientas de la calidad en muy diversas situaciones y lugares, se tiene la base para realizar la propuesta de la realización de un curso - taller para las familias, así como la creación de un bosquejo del manual que sirva de apoyo en la utilización de las H.C. en la familia.

El curso - taller, podrá ser trabajado con familias de cualquier índole, con un número indistinto de hijos, con la salvedad de que, si se quiere impartir en un medio rural o donde los miembros de las familias no sepan leer ni escribir, tendrá que adecuarse el manual, así como el curso, para ser impartido a través de imágenes y adecuándose a las necesidades de las familias

TRABAJOS FUTUROS:

De acuerdo al análisis de resultados de la investigación de campo en complemento con la revisión bibliográfica, así la propuesta de la realización del curso - taller para adentrar a las familias en el uso de las herramientas de calidad, pueden servir como base para investigaciones posteriores, relacionadas con:

- La elaboración a detalle del Manual propuesto en este trabajo en el Anexo 4, que incluya ejemplos, ejercicios, otros conceptos teóricos relacionados con Calidad, etc., así como la realización exhaustiva del curso - taller, considerando la planeación exacta de los tiempos, tipos de ejercicios, dinámicas, intercambio de experiencias, ejemplos, diapositivas, elaboración del material didáctico necesario para presentar el curso, etc.
- Una nueva investigación, para descubrir la facilidad, los términos, así como las especificaciones para implantar el curso - taller en el medio rural, que facilite y mejore la calidad de vida de las personas del campo, que tome en consideración factores como el nivel de escolaridad, el nivel socio-económico, el número de integrantes por familia y su edad. Lo anterior para determinar las necesidades exactas de este sector de la población para generar un Programa específico que cubra sus necesidades, así como la

adecuación de la aplicación de las Herramientas de la Calidad, en ese sector.

- La realización de una propuesta para la SEP, que considere una "Escuela para Padres", en donde sea posible, la expansión del Curso - Taller a nivel escolar, dentro de las primarias, jardines de niños y secundarias, para poder trabajar con las familias desde que sus miembros son pequeños, para lograr que los niños hagan de la calidad un hábito, con los resultados subsecuentes de la transformación paulatina de su medio ambiente, hasta llegar a tener un impacto positivo en la sociedad. Para lo anterior, como se mencionó anteriormente, habría que "vender la idea" a los directivos de la Secretaría de Educación Pública, para ver la manera de implantar este curso como parte de una "Escuela para Padres", los que a su vez, enseñarían la práctica de la calidad a sus hijos, beneficiando indirectamente al sector escolar.

BIBLIOGRAFÍA:

ALLOWAY JR. JAMES A., "Be Prepared With an Affinity Diagram", Quality Progress, Julio 1997, págs. 75 –77.

CARY MARY S., "How to Become a Quality Person", Quality Progress, Junio 1995, págs. 75-78.

CLARK MARLA R, "Bringing Quality Home", Quality Progress, Octubre 1997

COOK LAURA L, COOK JACHK, "Improving the Quality of Family Life", Quality Progress, Octubre 1997, págs. 47-50

COVEY STEPHEN, "First things first: to live, to love, lo learn, lo leave a legacy", <http://proquest.umi.com/pqdweb?TS=9167866...mt=3&Sid=&&Idx=5&L=1&RQT=309&Dtp=1>, Jan/Feb 1997, Biblioteca Digital, ITESM, Learning Springhouse, ISSN: 00903167, Vol. 25, págs. 47-48

COVEY STEPHEN R., "Los siete hábitos de la gente altamente efectiva", Editorial Paidos, México, D. F. 1997.

COVEY STEPHEN R., "The seven habits of highly effective families", Golden Books, New York, 1997.

CROM STEVEN, FRANCE HERBERT, "Teamwork Brings Breakthrough Improvements in Quality and Climate", Quality Progress, March 1996.

CRUZ RAMÍREZ JOSÉ, " Educación y Calidad Total", Grupo Editorial Ibearoamérica, 1997.

DOOLEY KEVIN, "Use PDSA for Crying Out Loud", Quality Progress, Octubre 1997, págs. 60-63.

ELIZONDO JUAN M. DR., "Manual y recopilación de lecturas para la clase: Administración de la Mejora Continua", MIS, Programa de Graduados en Ingeniería y Tecnologías, ITESM, 1998, págs. 37-51, 127-130.

FLORES ERNESTO, "La Calidad Total Irreversible", Expansión, Vol. XXIX, No. 724, Septiembre 10, 1997, págs. 75-84

GARRET MICHAEL, "Creating a Family Mission Statement", Quality Progress, Octubre 1997, págs. 57-58

LIMPERT CHARLES, "Improving business-education relationships", Quality Progress, Julio 1997, págs. 71-74

MARCOS ABULARACH MA. GPE., "Transmisión de la cultura de Calidad en la Comunidad, a través de Instituciones de Educación Superior", Tesis presentada para obtener el Grado de Maestría en Ciencias con Especialidad en Sist. De Calidad, ITESM, Dic. 1998.

MASLOW, A.H. 1968, Toward a Psychology of being (2nd ed.) Princeton, N.J: Van Nostrand, Rice 1997, pag.41.

MITRE GONZALO DR., "Competitividad", Maestría en Sistemas de Calidad, I.T.E.S.M., Página para la clase Sistemas de Calidad, Feb. 1994.

<http://www.ruv.itesm.mx/cursos/pgit/mis/ago98/is231/modulon/modulo1/competitividad.htm>

MITRE GONZALO DR., "Moda", Maestría en Sistemas de Calidad, I.T.E.S.M., Página para la clase Sistemas de Calidad Ag. 1994.

<http://www.ruv.itesm.mx/cursos/pgit/mis/ago98/is231/modulon/modulo1/moda.htm>

MUSTARÓS ANTONIO, "Quiere Productividad?, Motívelos", Expansión, Septiembre 1997, págs. 101-107.

PADILLA DAVID NOEL, Cabello Garza Mario, "Empresas Competitivas" Mc. Graw Hill, México, 1997.

PORTER MICHAEL E., "What is Strategy?", Quality Progress, Noviembre-Diciembre 1996, págs. 61-77

POZO AUGUSTO DR, GONZÁLEZ REBECA ING., CADENA MA. ELENA LIC.
Y OCHOA HÉCTOR LIC. "Calidad en el Ambiente de Trabajo. Las 9 S", Centro
de Calidad, División de Graduados e Investigación, I.T.E.S.M., Campus
Monterrey, 1994.

RICE F. PHILIP, "Desarrollo Humano, Estudio del Ciclo Vital", Prentice – Hall
Hispanoamericana, S. A., 1997, pag.251.

SCHOLTES PETER R, "Comunities as Systems", Quality Progress, Julio 1997,
págs. 49-53.

SCHULTZ DAN, "What a Wonderful World Could Be", Quality Progress, Octubre
1997

SHANSHALA II, EDWUARD D., "Building in Quality", Quality Progress, Octubre
1997, págs. 67-69.

SINHA MADHAV N., "Helping Those Who Help Others", Quality Progress, Julio
1997, págs. 37-41.

THOMPCKINS JAMES A. "Goals, Alignment, Love equal Success", Quality
Progress, Octubre 1997, págs. 52-55.

ANEXO 1 - Parte A

**APLICACIÓN PRÁCTICA DE LAS HERRAMIENTAS
DE LA CALIDAD DENTRO DEL ÁMBITO FAMILIAR**
ING. CLAUDIA SALINAS

CUESTIONARIO PARA FAMILIAS:

1A. Marque con una X la categoría a la que pertenece su familia:

- A () Pequeña (solo un hijo)
B () Mediana (dos o tres hijos)
C () Grande (4 o más hijos)

2A. ¿Usted o su cónyuge conocen alguna de las herramientas de la calidad? (Kaisen; El círculo Planea, Realiza, Verifica y Actúa; Justo a Tiempo; Kanban; Nueve S; Establecimiento de la Misión, Visión y Valores; etc.

3A. ¿Usted o su cónyuge han utilizado alguna vez las herramientas de la calidad?

3AA. Si su respuesta es afirmativa por favor mencione cuáles herramientas ha usado:

4A. ¿Considera Ud., que la Calidad puede afectar en el hogar?. ¿De qué manera?

5A. ¿Considera que la Calidad debería formar parte de nuestra Cultura?, ¿Por qué?

6A. ¿Cómo podría fomentarse la práctica de la Calidad en la familia?

7A. ¿Quiénes deberían de ser los que fomentaran esta cultura de calidad?.

8A. Si conoce las Herramientas de la Calidad, ¿Cómo podrían aplicarse en alguna situación dentro del Hogar?

EN LA MAYORÍA DE LAS PREGUNTAS SIGUIENTES, POR FAVOR CONTESTE TACHANDO EL NÚMERO QUE MÁS SE ACERQUE A LA FRECUENCIA QUE USTED CONSIDERA QUE APLICA EN SU CASO:

Parte B)

1. Trato a las demás personas justamente y con respeto:

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

2. Activamente escucho a las demás personas y no las interrumpo para dar mi punto de vista:
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |
3. Tomo responsabilidad de mis acciones y no dependo de otros para planear mi futuro.
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |
4. Voluntariamente ayudo a los demás cuando lo necesitan
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |
5. Mantengo un punto de vista saludable y positivo sobre la vida.
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |
6. Entiendo mis valores y los aplico en mi vivir diario.
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |
7. Mis metas a corto y largo plazo están relacionadas con mis valores para asegurar que lo que estoy haciendo en mi vida está de acuerdo con ellos y es importante para mí.
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |
8. Mis actividades diarias están en armonía con mis valores.
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |
9. Disfruto a las personas y las cosas existentes en mi medio ambiente
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |
10. Practico buenas costumbres de servicio con las personas con las que entro en contacto.
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |
11. Cada día tomo el tiempo para planear mis actividades diarias alrededor de lo que es importante para mí.
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |
12. Trato de alinear mis metas a corto y largo plazo con mis valores para asegurar que mis actividades diarias están en armonía con mis metas.
- | | | |
|-----------|---------------|---------|
| Raramente | Algunas Veces | Siempre |
| 1 2 3 | 4 5 6 7 | 8 9 10 |

13. Durante mi tiempo de planeación diario, priorizo las actividades importantes así como las rutinarias que necesito realizar.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

14. Cada día planeo cómo completar solo las actividades para las cuales he asignado suficiente tiempo.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

15. Lucho por continuar aprendiendo y tengo planes para educarme más en las áreas que me interesan

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

16. Me esfuerzo por trabajar sobre el grupo de estándares establecidos por la mayoría de las personas competentes en las áreas que me interesan.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

17. Trato de exceder las expectativas de todas las personas con las cuales entro en contacto en mis actividades.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

18. Cuando planeo mis actividades, tengo conocimiento de mi medio ambiente y cambio cualquier elemento para cuidar de él.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

19. Tengo buen sentido de como mis valores personales, fortalezas y debilidades están alineados con lo que hago.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

20. Tengo todo el tiempo, metas realistas con objetivos alcanzables por mis actividades principales.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

21. Puedo documentar (escribir en papel) tres procesos principales que uso en la realización de mis metas personales

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

22. Constantemente lucho por mejorar mis habilidades, conocimientos y sentido de propósito en mi vida de trabajo.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

23. Constantemente me esfuerzo por medir si estoy alcanzando mis metas personales.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

24. Constantemente me esfuerzo por eliminar las actividades que no tienen valor en mi vida y me enfoco solamente en actividades que la enriquecen.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

25. Admito mis errores, entiendo de razones y entonces me muevo hacia la meta para no cometer los mismos errores nuevamente.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

26. Celebro mis éxitos y mejoras.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

27. Mido mis éxitos, logros y metas alcanzadas a tiempo.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

28. Constantemente me esfuerzo por mejorar, en áreas que son importantes para mi y aprendo a aceptar mis debilidades en las áreas que no me interesan.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

29. Soy un modelo de mejora continua en todo lo que hago.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

30. Estoy abierto al cambio en mi vida que me habilita para aprender nuevas cosas.

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

1C. ¿Regularmente las cosas que usa con mayor frecuencia en su hogar poseen una identificación específica? (letreros)

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

2C. ¿Las cosas que usa con regularidad en su hogar poseen un lugar fijo?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

3C. ¿Después de usar cualquier utensilio dentro de su casa, todos los miembros de la familia dejan el utensilio en el lugar predeterminado para éste?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

4C. ¿Se deshace de objetos innecesarios en su hogar con regularidad? (como ropa de los niños, juguetes que ya no usan, etc.)

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

5C. ¿Todos los miembros de su familia se preocupan por la limpieza en su hogar?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

6C. ¿Cuándo a sus niños les encomienda una tarea, verifica que la realicen y terminen ?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

7C. ¿Cómo promueve que los miembros de su familia sean responsables?

8C. ¿Cómo promueve que los miembros de su familia sean honrados?

9C. Si alguno de los miembros de su familia necesita alguna cosa de otro miembro ¿se la pide antes de usarla?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

10C. ¿En su hogar todos los miembros de su familia se tratan con respeto?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

11C. ¿Cómo se fomenta el respeto en su familia?

12C. ¿Todos los miembros de su familia se hacen un chequeo médico al año?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

13C. ¿Todos los miembros de su familia y usted se hacen un chequeo con su dentista por lo menos una vez al año?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

14C. ¿Tienen en su familia el hábito de compartir sus emociones y sentimientos?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

15C. ¿Cómo comparten sus emociones y sentimientos en su familia?, ¿Podría mejorarse?

16C. ¿Alguno de los miembros de su familia realiza ejercicio con regularidad?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

17C. ¿Usted realiza ejercicio con regularidad?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

18C. ¿Posee en su hogar algún tipo de reglas? ¿Cuáles?

19C. Si realizan alguna actividad en familia y no la terminan, ¿se reúnen nuevamente todos los miembros de la familia para terminarla?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

20C. ¿En su familia siempre llegan hasta el final en la realización de las tareas domésticas?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

21C. ¿Frecuentemente realizan actividades en donde participan todos los miembros de su familia? ¿Cómo lo hacen?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

22C. ¿Tiene alguna manera de realizar sus actividades familiares que siempre sea la misma? ¿Cómo?

1D. En relación con otras unidades familiares, su familia llega a los compromisos a tiempo? Marque con una X, su respuesta:

- A () De 5 minutos antes de la hora indicada
B () De 5 a 30 minutos después de la hora indicada
C () Más de 30 minutos después de la hora indicada

2D. ¿Determina con regularidad en su familia lo que es más importante para realizarlo primero?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

3D. ¿Tiene algún método específico para conocer qué labores en su hogar necesita realizar primero? ¿Cuál?

4D. ¿Ha analizado las labores de su hogar para saber cuáles son más importantes que otras?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

5D. ¿Se ha preguntado alguna vez si de las labores de su hogar realiza primero las que son más importantes?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

6D. ¿Alguna vez ha graficado en una tabla sus prioridades familiares?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

7D. ¿Posee dentro de las actividades familiares, algunas que específicamente estén dirigidas hacia la mejora de su vida familiar?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

8D. ¿Alguna vez se ha enfrentado con tareas domésticas que considera son muy grandes?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

9D. ¿Ha dividido sus tareas domésticas en partes más pequeñas para desarrollarlas por pedacitos?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

10D. ¿Considera que las actividades domésticas que lleva a cabo pueden ser mejoradas?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

11D. ¿Realiza una re-valoración de sus labores domésticas para saber si las puede realizar de una mejor manera?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

12D. ¿Cada cuando re-valora las labores domésticas que realiza?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

13D. ¿Alguna vez han utilizado registros para vigilar los recursos de su familia?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

13Da. Descríbalos:

14D. ¿Alguna vez ha utilizado una agenda para planear las actividades de su familia?:

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

15D. ¿Tiene definido como familia metas que quieran cumplir?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

16D. ¿Se ha propuesto cumplir objetivos familiares en un tiempo específico?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

17D. ¿Ha definido una estrategia específica para el logro de sus objetivos familiares?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

18D. ¿Cuándo se traza un camino que lo lleve a cumplir sus objetivos lo sigue consistentemente?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

19D. ¿Los padres predicán con el ejemplo en todas las actividades que realizan para que luego los hijos las realicen también?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

20D. ¿Cuándo se plantearon los objetivos y metas de la familia se tomó en cuenta las necesidades de todos y cada uno de los miembros?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

21D. Si se planea una manera específica de realizar una actividad familiar, se sigue el mismo camino hasta llegar a finalizar dicha actividad?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

22D. ¿Cuándo se ponen reglas en la familia, frecuentemente se realizan concesiones en el cumplimiento de las mismas para los miembros de la familia?

Raramente	Algunas Veces	Siempre
1 2 3	4 5 6 7	8 9 10

23D. ¿Cómo realizan la asignación de tareas para cada miembro dentro de su familia?

24D. ¿Cómo se llevan a cabo las reglas dentro de su familia?

25D. ¿Cómo analizan los problemas que se presentan en el seno familiar?

ANEXO 1 - Parte B

B. CUESTIONARIO PARA PROFESIONALES DE LA CALIDAD:

E1. ¿Conoce las herramientas de la Calidad?

E2. ¿Cree que la aplicación de estas herramientas pudiera realizarse en la familia?

E2a. ¿Porqué?

E3. De las Herramientas de la Calidad que usted ha utilizado en su vida profesional, ¿Cuáles cree que pudieran ser utilizadas en la familia con buenos resultados? ¿Por qué?

E3a. ¿Cómo podría ser esa utilización de las HC en el ámbito familiar?

E4. Considera usted que si los individuos aprenden a utilizar las H.C. desde su hogar, ¿Cómo beneficiaría el uso de estas herramientas en su futuro?

E5. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para el mejor aprovechamiento de las H.C. en la familia?

ANEXO 2

RESULTADOS NUMÉRICOS Y NO NUMÉRICOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS MIEMBROS ADULTOS DE LAS FAMILIAS

Las respuestas recabadas en todas las secciones de la entrevista, que presentan resultados no numéricos, son transcritas a continuación y citadas textualmente de lo contestado por los entrevistados.

Pregunta 2A: Usted o su cónyuge conocen alguna de las herramientas de la calidad? (Kaisen, El círculo Planea, Realiza, Verifica y Actúa, Justo a Tiempo, Kanban, Nueve S, Establecimiento de la Misión, Visión y Valores, etc.)

- No
- No
- Solamente Justo a tiempo un miembro de la familia
- No
- No
- No
- No
- No
- No
- No
- Si
- Si (círculos de calidad), Visión y Valores, Planea, Justo a Tiempo y Misión,
- No
- No
- No
- No
- Si
- No
- Si
- No

Pregunta 3A: ¿Usted o su cónyuge han utilizado alguna vez las herramientas de la calidad?

3AA: Si su respuesta es afirmativa, por favor mencione cuáles herramientas ha usado:

- No
- No
- Si (Justo a Tiempo y Bien a la Primera)
- No

- No
- No
- No
- No
- No
- No
- Si (Ctl. Estadístico de Calidad, Despliegue de Calidad, Diagrama de Pescado, Histogramas, Costo de Calidad, pero todo lo anterior lo usa en su negocio)
- Si (Espina de pescado o Diagrama Ishikawa, Diagrama de Pareto)
- Si (Visión y Valores)
- Si (Verifica y Actúa)
- No
- No
- No
- No
- Si (Justo a Tiempo, Establecimiento Misión, Visión, Valores, Kaisen, Kanban)
- No
- Si (Realiza, Verifica)
- No
- No

Pregunta 4A: ¿Considera usted que puede afectar la Calidad en sus relaciones familiares? ¿De qué manera?

- Si, Para mejorar la disponibilidad de tiempo
- Si, Administración del tiempo
- Si, Mejoraría ala economía doméstica
- No,
- Si, ya que no es lo mismo dar una orden sin las palabras adecuadas que de forma imperativa. Al pedir la cosas incorrectamente.
- Si, al dar órdenes
- Si, porque es un beneficio General para la familia y el entorno hacer cosas con calidad.
- Si, porque te cambia el ritmo de vida, si no hay calidad, es más trabajo.
- Si, para bien
- Si, porque mejora las relaciones entre los integrantes de la familia.
- Si, Calidad de vida en relaciones de pareja y logística del hogar.
- Si, Aplicando los sistemas de calidad de una manera cotidiana aún en nuestras actividades familiares, obtenemos un nivel de vida de mayor calidad.
- Si, Si falta calidad de tiempo en las relaciones, estas no son buenas y se deterioran.
- Si, Estructural y Disciplinariamente

- Si, Positivamente
- Si, todo lo que realizamos requiere de calidad.
- Si, Claro!, mejorando
- Si, Logra que las cosas funcionen adecuadamente.
- Si, En las relaciones personales y actividades familiares.
- No.
- Si, positivamente
- Si, Sin ella se deterioran los valores, principalmente y con éstos lo demás.....

Pregunta 5A: ¿Considera que la Calidad puede afectar en el hogar?. ¿De qué manera?

- Si, porque lo bien hecho es mejor y beneficia a todos en cualquier aspecto
- Si,
- Si, mejoraría nuestra vida doméstica, regional y nacional
- Sin constestar
- Si, Porque eleva la calidad de las relaciones familiares
- Si, Porque es parte de la cultura misma, si no hay calidad, no hay cultura.
- No.
- Si, es importante para apoyarnos en un fin comun
- Si, Porque la filosofía de mejoramiento continuo que tiene que ver con el ser humano y su autorealización.
- Si, Porque la calidad no solo es un requisito de producción como piensan muchos, es una forma de vida que te permite entre otras cosas tener un buen desempeño en tu trabajo y por ende, tener buenos productos.
- Si, Porque la falta de calidad de tiempo deteriora las relaciones.
- Si, Porque se podrían hacer las cosas mejor.
- Si, para ser mejores cada día.
- Si, mejoraríamos como persona y como sociedad.
- Si, porque así realizamos mejor todo.
- Si, sería una forma de vivir en comunidad, más segura y agradable.
- Si, ya que estaríamos más enfocados a hacer bien las cosas.
- Si,
- Si, para mejorar nuestra calidad de vida
- Si, porque se tomaría consciencia de actitudes y conductas de beneficio, no sólo para la familia, sino trascendentalmente a la sociedad.....

Pregunta 6A: ¿Cómo podría fomentarse la práctica de la Calidad en la familia?

- Educando sobre la calidad
- Hablando de ella
- Educando a los hijos, Por ejemplo a hacer las cosas bien a la primera.
- NC
- Por medio de que los padres aprendan a conocer la cultura de calidad como tutores, para que ellos a su vez sean transmisores para sus hijos.
- Con el ejemplo y con cuidado en las relaciones con sus familias e hijos.
- NC
- NC
- Conociendo la Filosofía de Calidad.
- Las técnicas de círculos de calidad son muy fáciles de aplicar en la familia, si existe un buen nivel de comunicación entre los integrantes de la misma.
- No viendo tanta televisión y dialogando y conviviendo con los hijos y con el cónyuge.
- A través el ejemplo.
- Leyendo para conocer qué pasos seguir.
- Con buenos ejemplos y una adecuada enseñanza.
- Poniendo el ejemplo los padres.
- Primero mediante el ejemplo de los padres.
- Estableciendo compromisos entre todos los miembros de la familia y revisándolos para tener una retroalimentación.
- NC
- Enseñando a los hijos
- Antes que nada teniendo conciencia de ella, lo que es y lo que aporta, para llevarla a cabo en la aplicación de valores como el respeto, la honestidad, la sinceridad, el amor, la libertad....y todo aquello que tenga como idea fundamental la relación entre personas que se reconozcan en lo cabal como humanos y que se traten como tales.

Pregunta 7A: ¿Quiénes deberían de ser los que fomentaran esta cultura de calidad?

- Los adultos
- Los padres
- Los padres y los maestros
- NC

- La familia es como un ser viviente, la familia nace, crece, se reproduce y no muere, ya que aprendemos la calidad hasta que aprendemos de las personas.
- Los padres.
- NC
- NC
- Los padres
- Es como en otras partes que se apliquen, para que funcione, debe de ser fomentado y apoyado por todos los miembros de la familia aún cuando las propuestas iniciales pueden ser por parte de los padres.
- Los padres de familia
- Los padres
- Los padres en el hogar, los profesores en la escuela
- Los padres de familia y los maestros
- Autoridades y jefes de familia
- Tanto padres como maestros de todos los niveles para que haya congruencia
- Los padres
- NC.
- Nosotros como padres
- Los padres de familias, los educadores institucionales, los líderes sociales.

Pregunta 8A: Si conoce las Herramientas de la Calidad, ¿Cómo podrían aplicarse en alguna situación dentro del hogar?

- No las conoce
- No las conoce
- Utilización correcta de insumos como la luz y el agua
- No las conoce
- No las conoce
- No las conoce
- No las conoce
- No las conoce
- No las conoce
- No
- Mejora continua y búsqueda de cero defectos en las actividades del hogar.

- Por ejemplo: si llevamos a cabo una reunión para revisar un problema específico (desorden en la sala de la casa), podemos llevar a cabo una lluvia de ideas respecto a la causa por la cual persiste el desorden en la sala, mediante la técnica de Pareto, podemos sacar cuál es la causa más importante y comenzar por resolver ésta, al conocer la más importante podríamos hacer un diagrama de Ishikawa, para conocer las subcausas y así evitar el problema de una manera más profunda.
- Desarrollando el diálogo y cimentando los valores, siendo congruentes los padres de familia entre lo que decimos y hacemos
- Estructura y orden en el hogar, modelos de padres.
- NO
- No
- De todo lo que se haga se tiene que realizar lo mejor posible.
- NO
- Establecer qué es lo que se quiere como familia y de ahí fincar las estrategias para llegar a lo que se quiere.
- No
- Diariamente en cualquier circunstancia
- En cualquier situación donde se dan las relaciones personales entre los individuos de una familia.

Pregunta 7C: ¿Cómo promueve que los miembros de su familia sean responsables?

- A gritos
- A coscorrones
- Con la comunicación que en mi caso, es muy buena
- Con incentivos
- Delegando responsabilidades
- Dándoles responsabilidades
- Platicando con ellos
- Con mi manera de actuar
- Basado en compromisos y promesas
- Designando tareas específicas dentro del hogar y verificando el cumplimiento de sus actividades.
- Confiando en los hijos y alentándolos a que sea responsable.
- Hablando y con el ejemplo
- Hablando con ellos y con el ejemplo
- Se les inculca desde pequeños

- A través del ejemplo
- Haciéndole ver los beneficios de ser responsable
- Encargándoles tareas cada vez con mayor responsabilidad, indicándoles la primera ocasión las repercusiones que tiene el que hagan o no, su obligación.
- Poniéndoles tareas y pidiendo resultados
- Con el ejemplo
- Con modelos de comunicación adecuados y el ejemplo personal.

Pregunta 8C: ¿Cómo promueve que los miembros de su familia sean honrados?

- Hablando y con el ejemplo
- Por convencimiento
- Igualmente comunicándonos y transmitiéndoles nuestros valores
- Con el ejemplo
- Con el ejemplo
- A través de Exigencias
- Dialogando y con buenos ejemplos en la casa
- A través del ejemplo y con diálogo
- Platicando con ellos
- Respeto por los bienes de cada miembro de la familia
- Ejemplo
- Hablándoles siempre con la verdad y cumpliendo siempre lo que dices, por ejemplo: "Después de que salgamos de la tienda, te puedes comer el pan".
- Siendo Honrados y platicando con ellos sobre lo malo y lo bueno.
- Hablando
- Hablando con ellos y dándoles el ejemplo
- Son valores que se les enseñan durante toda su vida
- Ejemplo
- Haciendo énfasis en la importancia de esto o haciéndoles ver (o vivir) sus consecuencias.
- Con el ejemplo y tomando casos de la vida real (noticias), para comentarlos y dar puntos de vista de cada uno.
- Con mi ejemplo
- Con la educación y ejemplo
- Mostrando los beneficios de la honradez y la importancia de su práctica en la sociedad en que vivimos.

Pregunta 11C: ¿Cómo se fomenta el respeto en su familia?

- Con el Ejemplo
- Con el Ejemplo
- Con la comunicación fraternal diaria
- No contestó.
- Ejemplo
- Ejemplo
- A través el ejemplo y respetando a los demás
- No se permite que se digan malas palabras o se falten el respeto y con el ejemplo.
- Haciéndolo yo mismo
- Con el diálogo
- Sin usar malas palabras (obscenas), pidiendo las cosas por favor y con el ejemplo.
- Hablando tranquila y respetuosamente aún cuando le esté llamando la atención.
- No faltándole el respeto a los hijos
- Respetando
- Hablando. con videos y con ejemplos.
- Por medio del ejemplo y con la imposición de reglas
- Respetándolos primero a ellos
- Con el ejemplo, enseñando como pueden hacerlo y explicándoles lo que ocasiona la falta de respeto hacia los demás.
- Tratando a todos, dentro y fuera de la casa por igual; y cuando haya alguna discusión, tratar de moderarla para que aprendan a escucharse y de ahí tratar de llegar a una solución.
- No contestó
- A base de amor y consejos, "no hagas lo que no quieras que te hagan".
- No transgrediendo ni los espacios, ni los silencios, ni las necesidades del otro.

Pregunta 15 C: ¿Cómo comparten sus emociones y sentimientos en su familia?, ¿Podría mejorarse?

- A través de la comunicación y si puede mejorarse
- A través de plática y si puede mejorarse
- Platicando diariamente.- No creo que pudiera mejorarse ¡Es super!
- Con caricias, detalles y si se podría mejorar
- Siempre
- Casi siempre

- Con plática y si podría mejorarse
- Si, respetándose más entre los miembros de la familia para tener más confianza y apoyándose en los buenos y malos momentos
- Si, A través de plática
- Contando los eventos diarios de cada miembro de la familia
- Si lo compartes a través del diálogo
- Cuando son alegrías es de manera espontánea, cuando son aflicciones es más difícil para algunos miembros expresarlo, definitivamente si es posible mejorar la forma de expresar lo que sentimos, platicamos lo que nos pasa y nos apoyamos, yo creo que siempre se puede mejorar.
- De todas maneras, y sí podría mejorarse
- Con la comunicación
- Con una buena comunicación siempre se mejoran las relaciones familiares
- Si platicando
- Platicando lo que nos sucede, como nos sentimos, si podría mejorarse
- Dejando que cada cual lo exprese en el momento que quiera o se sienta mal, no necesariamente es todos juntos, sino por separado; si pienso que se puede mejorar, si fomentáramos más el que se disfrute lo natural (atardeceres, luna, aves, etc.)
- Platicándonos todo y compartiéndonos el sentimiento como nuestro
- Con comunicación directa somos una familia.
- Compartiendo momentos felices y momentos cotidianos.....cuidando siempre las formas de comunicación en un nivel de excelencia y de constante búsqueda personal e interpersonal.....de aceptaciones mutuas y reflexiones compartidas.

Pregunta 18 C: ¿Posee en su hogar algún tipo de reglas? ¿Cuáles?

- Si, Quitarse el uniforme después de llegar de la escuela, Disciplina, Orden y Limpieza
- Si, Todas
- Si, Respeto a las horas de llegada por las noches
- Si, Respeto
- Si, Si algún miembro de la familia, los demás deben de guardar silencio, No se permiten ni las burlas ni las ofensas y No se falta a clases
- Si, Si se llega a la casa y se necesita un traste limpio y no hay, lavas el tuyo y otro más, guardar todo lo que se use en la cocina y dejar las cosas como las encontraron.
- Si, De orden, de alimentación, para dormir y horarios de ver T.V. y estudiar.

- Si, Respeto como hermanos, No burlarse entre ellos y Pedirse por favor las cosas.
- Si, A la hora de dormir
- Ninguna
- No están escritas
- Si, cuando vas a llegar tarde, avisa!, siempre levanta el plato en el que comiste en la mesa, no dejar los zapatos regados en ninguna de las habitaciones de la casa
- Si, no dejar tirada la ropa sucia, no ver algunos programas de T.V., avisar cuando alguien va a llegar más tarde de lo normal, regresar las cosas a su lugar, pedir prestadas las cosas.
- Si, Disciplina, orden, alimentación y conducta.
- Si, Las que nos indicaron nuestros padres.
- Si, Horarios, tareas, comportamiento
- Si, Recoger la recámara, lavarse los dientes, no tener tirado el cuarto
- Si, Horarios para comidas, dormir, tareas, T.V., videojuegos, comer juntos, dejar ropa y platos sucios en su lugar y ayudar en casa.
- Si, Arreglar cuartos, poner y levantar la mesa, horario de estudio y acostarse, por mencionar algunas.
- Si, Horarios para tareas, jugar y dormir
- Si, Horarios, trabajos domésticos.
- Si, De disciplina, de alimentación, de aseo, de responsabilidades.....

Pregunta 21 C: ¿Frecuentemente realizan actividades en donde participan todos los miembros de su familia? ¿Cómo lo hacen?

- Paseo Familiar
- Paseos
- Frecuentemente, Paseos
- No
- Fiestas
- Fiestas
- Juegos de Mesa, días de campo y compras
- Los domingos y vacaciones
- Comidas familiares
- Cada quien coopera con una parte
- Deportes, compras, esparcimiento
- Para limpiar la casa, cada uno de los miembros lleva a cabo alguna de las actividades y así compartimos entre todos el trabajo.
- Nos juntamos a comer todos los hijos con los papás cada 15 días, nos rolamos las casas, hacemos días de campo o nos vamos a la playa todos juntos.
- Primero se ponen de acuerdo, luego se ponen reglas y se concluye.

- No
- Formando equipo para participar todos
- Se organizan
- Paseos, juegos de mesa, visitas a familiares y viajes
- Juegos de mesa, arreglo de jardín, algunas otras se hacen fuera del hogar, principalmente en el campo.
- Deporte, nadamos cada semana, se procura buscar actividades cada fin de semana en donde participemos todos
- Los fines de semana son completamente familiares.
- A la hora de la comida, viajando, visitando centros de recreo, jugando en la computadora, leyendo libros que compartimos, escribiendo, oyendo música, de compras en el Super, cine, viendo T.V., etc.

Pregunta 22 C: ¿Tiene alguna manera de realizar sus actividades familiares que siempre sea la misma? ¿Cómo?

- Si
- Si
- No
- No
- Si
- Si
- No
- Los fines de semana a comer
- No
- Por disciplina e imitación
- Si
- No, vamos haciendo las cosas según las prioridades definidas
- No
- No
- No
- Si, en forma democrática
- Si, desayunar el domingo
- Varía según la situación
- No
- Practicando deportes juntos
- No siempre es la misma
- Participando interactivamente, compartiendo gustos y disgustos pero juntos

Pregunta 3 D: ¿Tiene algún método específico para conocer qué labores en su hogar necesita realizar primero? ¿Cuál?

- Si, planeación
- No
- No
- No
- Si, las necesidades de la familia son prioritarias
- Si, la rutina
- No
- No
- Ningún método
- No
- No
- No, lo que hacemos es ponernos de acuerdo platicando respecto a lo que hay que hacer y qué es más importante
- Tengo un programa que se trata de seguir
- No
- Se enumeran y se les da prioridades
- No
- No
- No, solo se valora que necesita terminarse primero o hacerse en hora temprana
- Por observación principalmente
- Planeo, con anterioridad y pregunto si están de acuerdo para realizarlas; por ejemplo: arreglar su habitación a cambio de "algo".
- Si, método no, simplemente prioridades
- Lo que tenga mayor prioridad y que no obstruya al paso de otras labores, sopesando su importancia y tiempo.

Pregunta 13 Da: Describa los recursos que ha utilizado (si es que contestó afirmativamente la pregunta 13 D).

- Apunto minuciosamente los gastos al centavo
- No
- No
- No
- No
- No
- No
- No
- Se lleva control manual de gastos fijos
- No
- No

- Usamos Excell - financiero, ingresos, flujo de efectivo, deudas e inventarios de la despensa
- Tenemos una hoja de cálculo en la que vamos ingresando la cantidad de dinero que se recibe al mes, así como las cosas en las que vamos gastando, para así poder controlar mejor en qué estamos gastando más de lo necesario y cuáles son nuestros gastos fijos.
- Tengo una libreta donde marco ingresos y egresos fijos extraordinarios
- Planificación mensual de gastos
- No
- Desglosando Ingresos y Egresos
- No
- No
- Principalmente el recurso monetario y es de acuerdo a la planeación de los compromisos que nos hemos puesto
- He registrado los ingresos y los egresos, marcando prioridades y vigilar siempre, el no gastar de más
- Checar y dosificar el dinero para poder salir con los gastos
- No

Pregunta 23 D: ¿Cómo realizan la asignación de tareas para cada miembro dentro de su familia?

- Firmemente
- Parejo
- Verbalmente y cuando se requiere
- No
- Por edades
- Por edades
- De acuerdo a las edades y capacidades de cada miembro
- Por tiempo y por partes iguales
- Por responsabilidad de cada quien
- Según edad y habilidades
- Espontáneamente
- En función del tiempo que tiene cada elemento disponible para ejecutarlas
- Midiendo fuerza, tiempo y edad
- Planeándolas, Negociando y Organizando
- Por edad
- De acuerdo a sus ocupaciones
- Por edad
- De acuerdo con la edad y capacidad de cada uno
- No
- Por capacidad, responsabilidad y siempre pidiendo resultados

- Por edad y gustos
- De manera equitativa, tomando la opinión de quienes están involucrados, y la voluntad personal, así como la responsabilidad voluntaria para llevarla a cabo y sobre todo, la capacidad que se tiene para ejercerla (ya por edad, estatura, etc.)

Pregunta 24 D: ¿Cómo se llevan a cabo las reglas dentro de su familia?

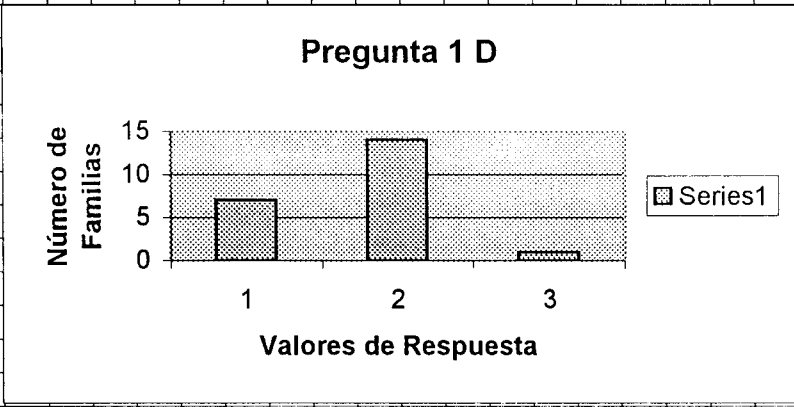
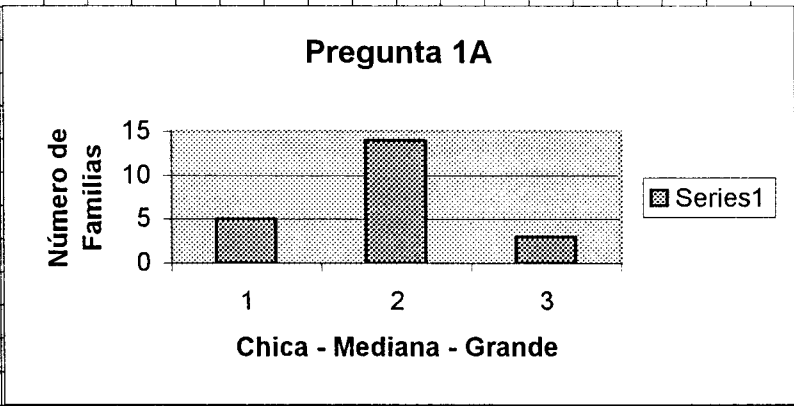
- Insistencia
- Paciencia y Tolerancia
- Respetándolas
- No
- Premios y Castigos
- A través del diálogo
- Depende de la edad de las responsabilidades que cada uno puede tener
- Estar al pendiente y calificar
- Más o menos
- Como comentarios de sobremesa
- Con recados
- Se platican primero entre los padres y después con los hijos
- Con orden y como se ponen entre todos, se cumplen con agrado (casi siempre)
- Con mucho trabajo
- Premios y Castigos
- Con obediencia y optimismo
- De una manera flexible
- Por medio de convencimiento por lo general
- No
- No
- Ya están establecidas
- A través de convenciones y propuestas de todos los participantes

Pregunta 25 D: ¿Cómo analizan los problemas que se presentan en el seno familiar?

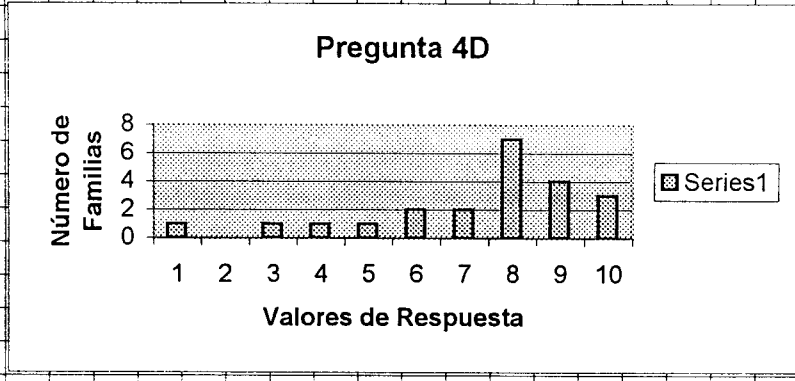
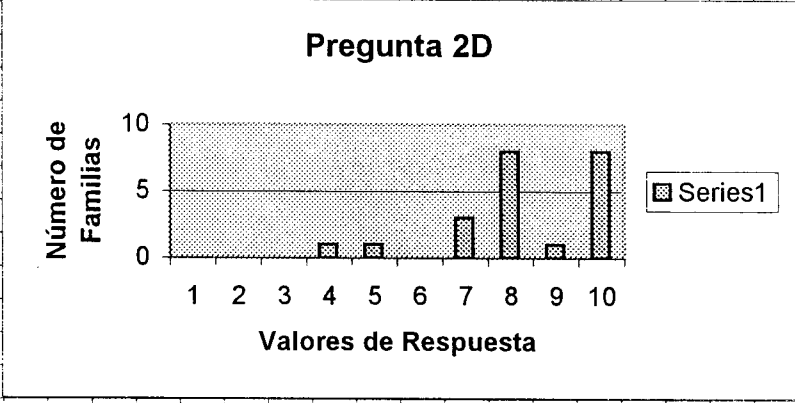
- Platicando
- Discutiendo
- Platicando, dando cada quien su punto de vista
- Hablando en la comida
- Con objetividad y frialdad
- Con paciencia

- De uno por uno con la persona involucrada
- A través del diálogo para la búsqueda de soluciones y luego se plantea a los niños
- A través de la plática
- En privado con mi pareja
- Plática y Diálogo
- Yo pienso que es un buen método buscar las causas para así corregir los efectos
- Nos sentamos a platicar y entre todos tratamos de encontrar una solución
- En la mesa de las negociaciones
- Plática
- Con tranquilidad y buscando alternativas
- Platicando directamente
- Analizando la parte de responsabilidad que tiene cada persona de la familia en ello
- Dependiendo del caso, pero principalmente nos juntamos todos y lo exponemos, tratando de que se den opiniones al respecto
- Platicándolo y dando prioridades con mucho positivismo
- Nos sentamos a platicar y solucionamos todos problemas
- Primero de manera individual, luego de manera interpersonal, hasta encontrar una solución a los problemas que nos involucren como miembros de la misma familia

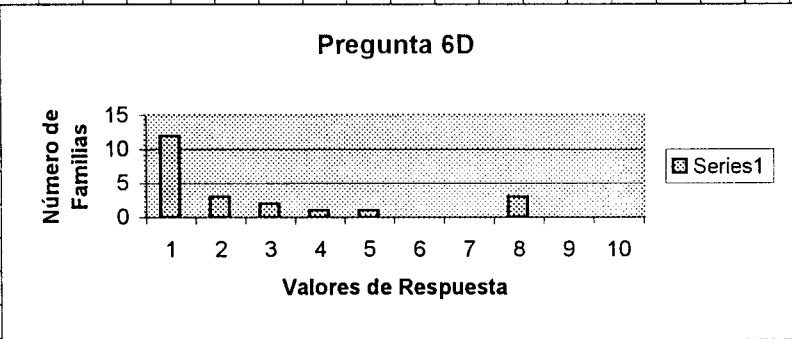
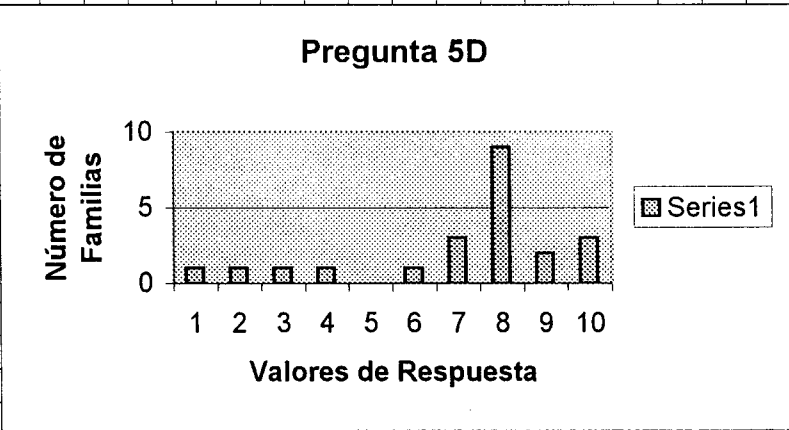
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	
1	1								1				1	1								1	5		
2			1	1			1	1		1	1	1			1	1	1	1	1	1	1			14	
3		1			1	1																		3	
4																								22	
5	Pregunta 1A																						4.78		
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									
12																									
13																									
14																									
15																									
16																									
17																									
18																									
19																									
20																									
21		1		1			1				1		1			1			1					7	
22	1		1		1			1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
23						1																			1
24																									22
25	Pregunta 1D																						5.31		
26																									
27																									
28																									
29																									
30																									
31																									
32																									
33																									
34																									
35																									
36																									
37																									
38																									
39																									
40																									
41																							0		
42																							0		
43																							0		
44																							1		
45																							1		
46																							0		
47																							3		
48			1	1			1	1			1	1				1			1		1			8	
49																				1		1			1
50	1	1			1	1					1			1	1								1	8	
51																									22
52	Pregunta 2D																						3.03		
53																									



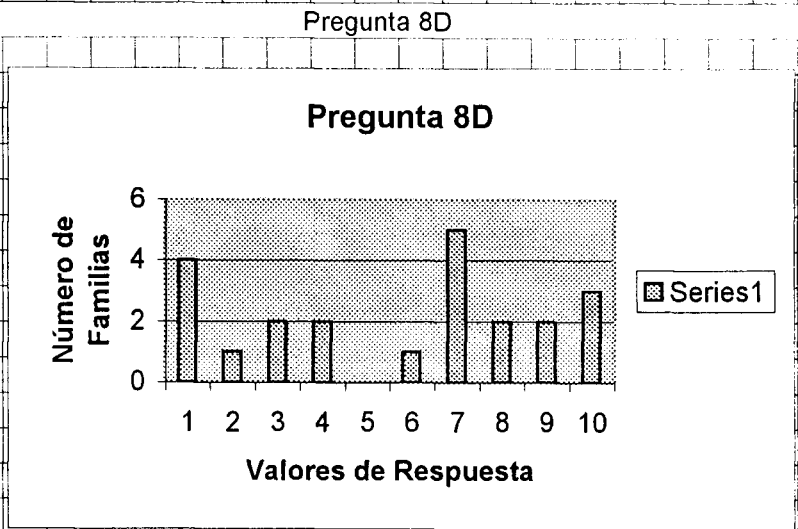
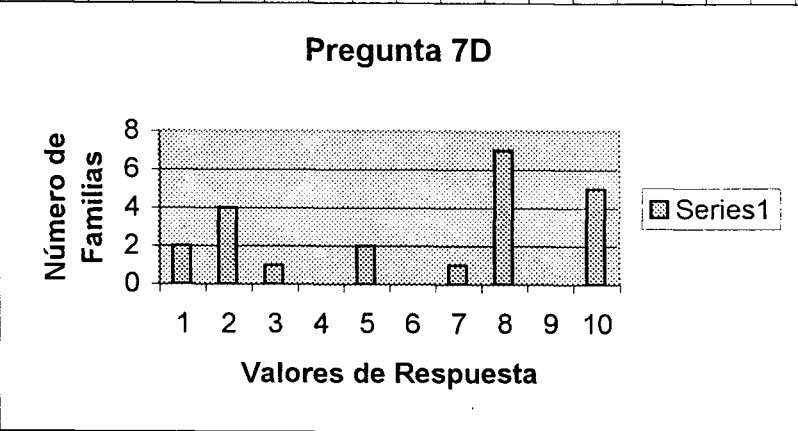
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	
54																									
55																									
56																									
57																									
58																									
59																									
60																									
61																									
62																									
63																									
64																									
65																									
66																									
67																									
70																									
71																									1
72																									0
73				1																					1
74																									1
75																									1
76																									2
77																									2
78																									7
79																									4
80																									3
81																									22
82																									1.94
83																									
84																									
85																									
86																									
87																									
88																									
89																									
90																									
91																									
92																									
93																									
94																									
95																									
100																									
101																									1
102																									1
103																									1
104																									1
105																									0
106																									1
107																									3
108																									9
109																									2
110																									3
111																									22
112																									



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	
113																									
114																									
115																									
116																									
117																									
118																									
119																									
120																									
121																									
122																									
123																									
124																									
125																									
126																									
127																									
130																									
131	1	1			1	1			1		1	1			1	1	1			1		1		12	
132			1	1																1				3	
133										1									1					2	
134												1												1	
135								1																1	
136																								0	
137																								0	
138							1							1							1			3	
139																								0	
140																								0	
141																								22	
142	Pregunta 6D																								
143																									
144																									
145																									
146																									
147																									
148																									
149																									
150																									
151																									
152																									
153																									
154																									
160																									
161	1																1							2	
162		1	1	1																1				4	
163															1									1	
164																								0	
165								1	1															2	
166																								0	
167												1												1	
168							1			1	1			1				1		1	1			7	
169																								0	
170					1	1							1			1						1		5	
171																								22	
172	Pregunta 7D																								

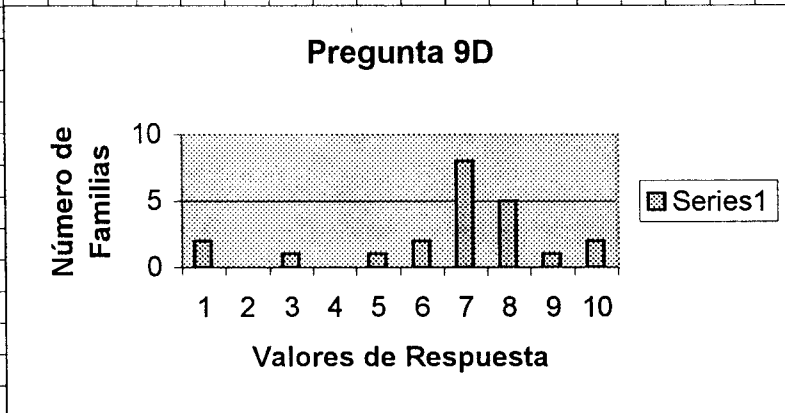


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
173																								
174																								
175																								
176																								
177																								
178																								
179																								
180																								
181																								
182																								
183																								
184																								
185																								
186																								
187																								
188																								
189																								
190																								
191						1			1								1					1	4	
192								1																1
193			1									1												2
194																		1		1				2
195																								0
196																			1					1
197				1						1			1	1	1									5
198									1													1		2
199						1											1							2
200	1	1									1													3
201																								22
202																								
203																								
204																								
205																								
206																								
207																								
208																								
209																								
210																								
211																								
212																								
213																								
214																								
215																								
216																								
217																								
218																								
219																								
220																								



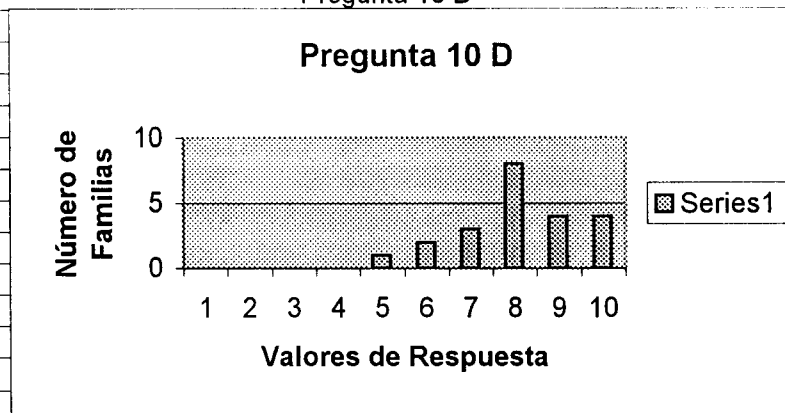
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
221																	1					1	2	
222																							0	
223			1																				1	
224																							0	
225								1															1	
226				1			1																2	
227									1	1		1	1		1			1	1	1			8	
228					1						1			1		1					1		5	
229						1																	1	
230	1	1																					2	
231																							22	

Pregunta 9D



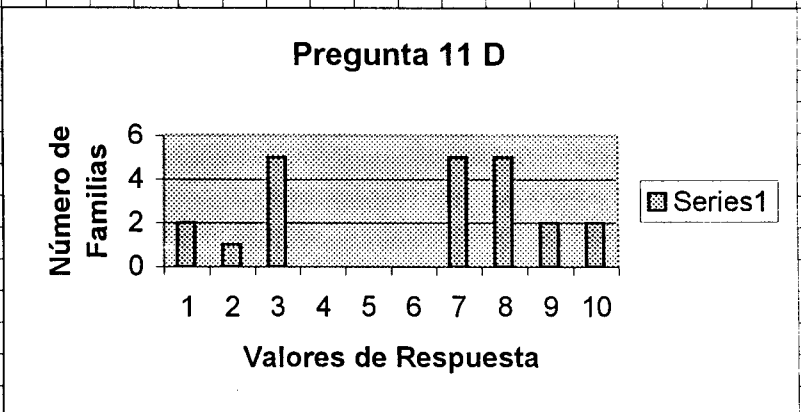
251																							0	
252																							0	
253																							0	
254																							0	
255																						1		
256			1														1						2	
257										1			1	1					1	1	1		3	
258	1							1	1				1	1					1		1	1	8	
259		1		1								1	1										4	
260					1	1			1						1								4	
261																							22	

Pregunta 10 D



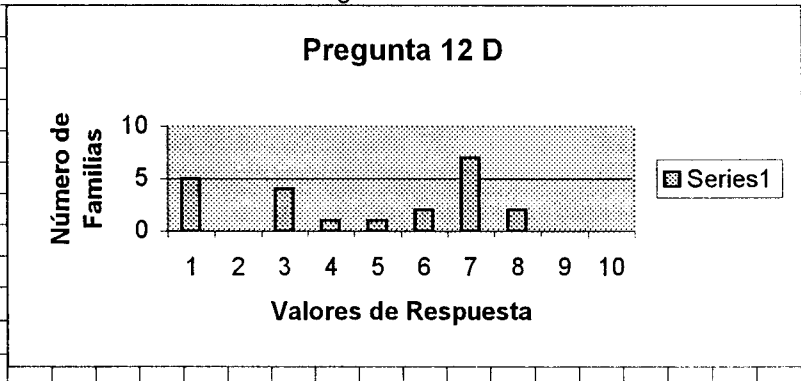
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
277																								
280																								
281											1					1							2	
282			1																				1	
283									1			1			1				1			1	5	
284																							0	
285																							0	
286																							0	
287				1						1			1		1					1		1	5	
288								1	1						1				1			1	5	
289		1				1																	2	
290	1				1																		2	
291																							22	

Pregunta 11 D



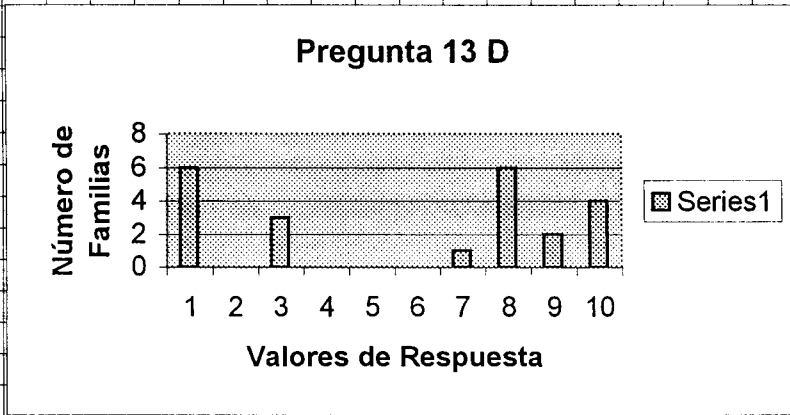
307																								
308																								
309																								
310																								
311	1	1	1								1						1						5	
312																							0	
313										1			1			1				1			4	
314																						1	1	
315									1														1	
316						1					1												2	
317								1					1	1		1		1		1	1		7	
318				1		1																	2	
319																							0	
320																							0	
321																							22	

Pregunta 12 D



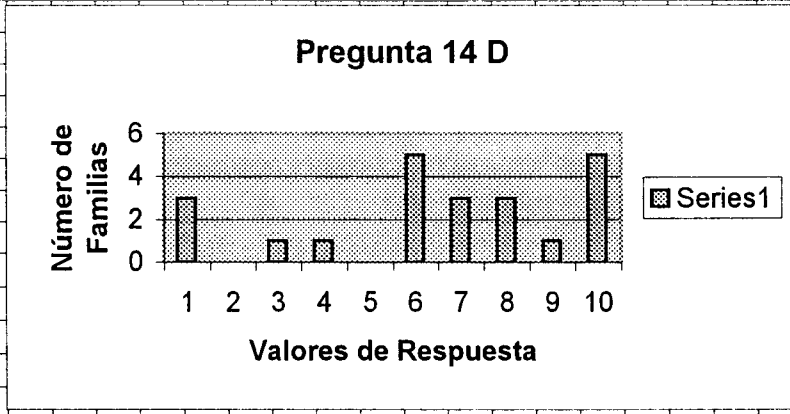
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
339																								
340																								
341				1	1	1									1	1	1							6
342																								0
343			1						1	1														3
344																								0
345																								0
346																								0
347															1									1
348												1				1			1	1	1	1		6
349		1						1																2
350	1			1							1	1												4
351																								22

Pregunta 13 D



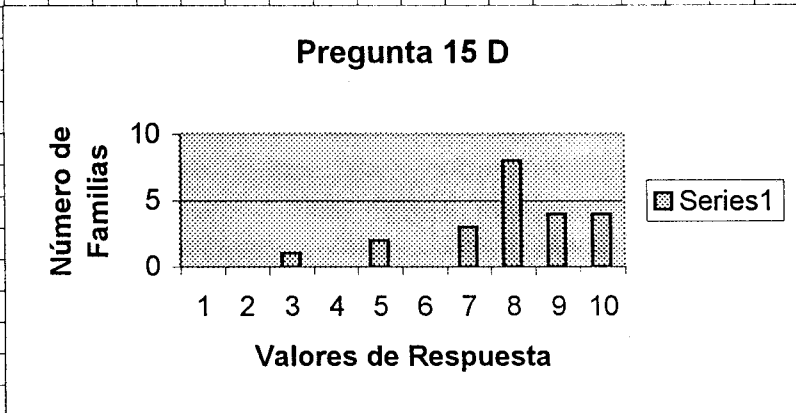
370																								
371			1			1			1															3
372																								0
373																					1			1
374								1																1
375																								0
376				1			1					1				1				1				5
377					1								1						1					3
378									1								1					1		3
379															1									1
380	1	1									1					1							1	5
381																								22

Pregunta 14 D



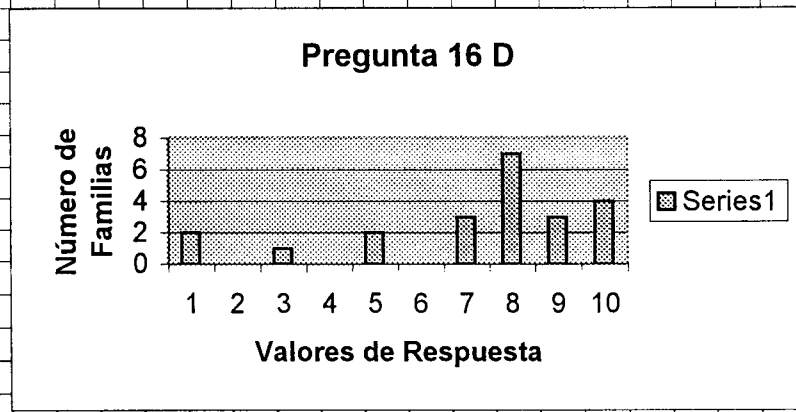
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
400																								
401																								0
402																								0
403															1									1
404																								0
405					1	1																		2
406																								0
407			1															1	1					3
408				1			1	1	1	1				1		1					1			8
409		1											1			1					1			4
410	1										1	1										1		4
411																								22

Pregunta 15 D



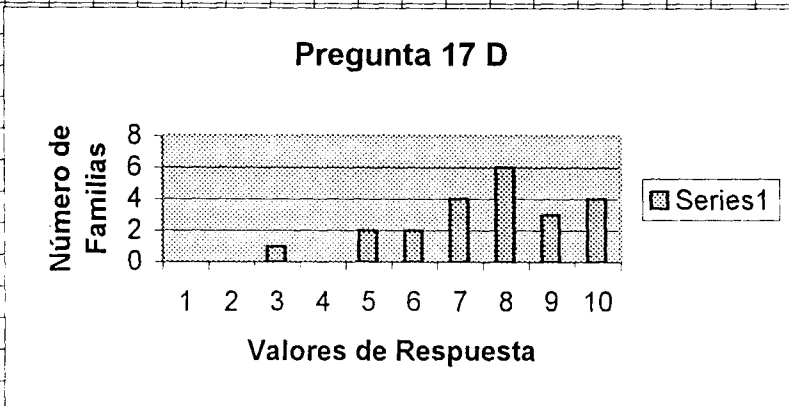
427																								
430																								
431				1	1																			2
432																								0
433															1									1
434																								0
435								1	1															2
436																								0
437			1	1																1				3
438						1	1						1	1					1		1	1		7
439		1														1	1							3
440	1										1	1										1		4
441																								22

Pregunta 16 D



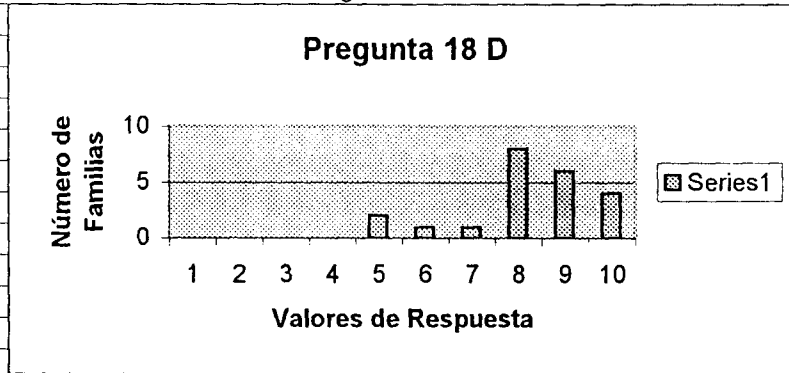
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	
457																									
460																									
461																									0
462																									0
463																1									1
464																									0
465								1	1																2
466			1									1													2
467				1				1			1									1					4
468												1		1			1	1			1	1			6
469		1														1							1		3
470	1				1	1					1														4
471																									22

Pregunta 17 D



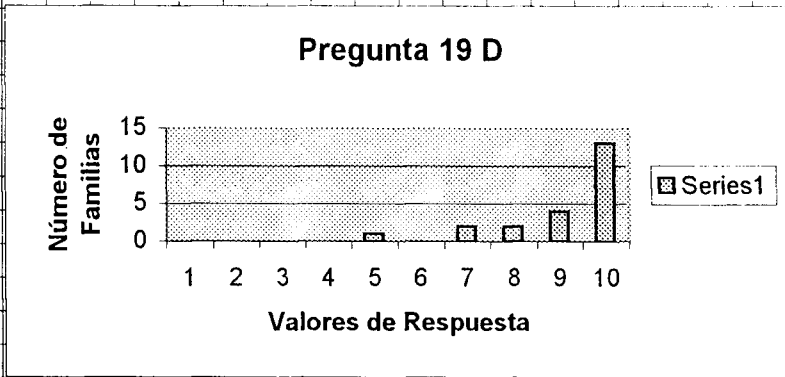
487																									
488																									
489																									
490																									
491																									0
492																									0
493																									0
494																									0
495			1																		1				2
496								1																	1
497									1																1
498					1				1	1		1		1					1		1	1			8
499	1	1		1		1						1									1				6
500											1				1	1							1		4
501																									22

Pregunta 18 D



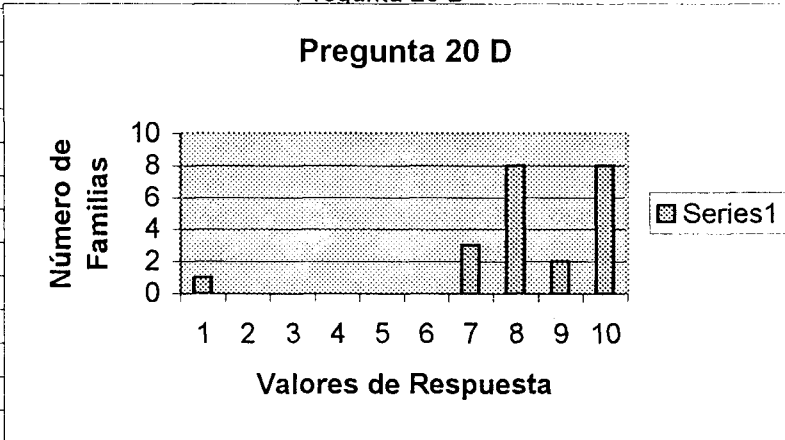
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
520																								
521																								0
522																								0
523																								0
524																								0
525																				1				1
526																								0
527								1							1									2
528			1																			1		2
529									1			1				1					1			4
530	1	1		1	1	1			1	1	1		1		1	1		1				1		13
531																								22

Pregunta 19 D



550																								
551																1								1
552																								0
553																								0
554																								0
555																								0
556																								0
557								1	1											1				3
558		1	1							1	1		1		1					1	1	1		8
559				1																1				2
560	1				1	1			1		1		1			1						1		8
561																								22

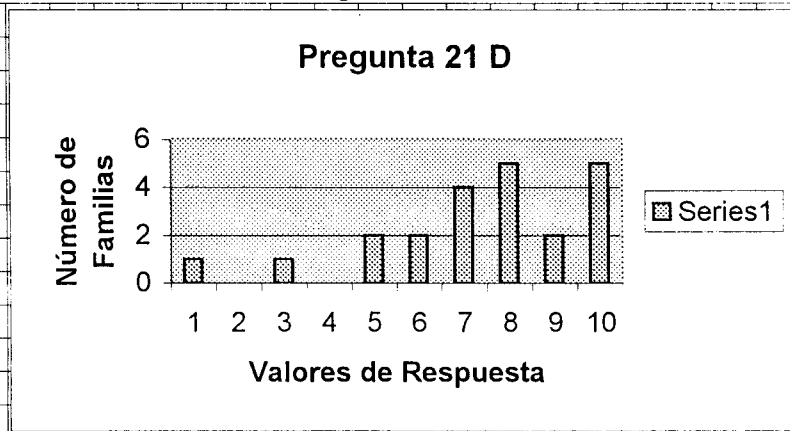
Pregunta 20 D



576																								
577																								

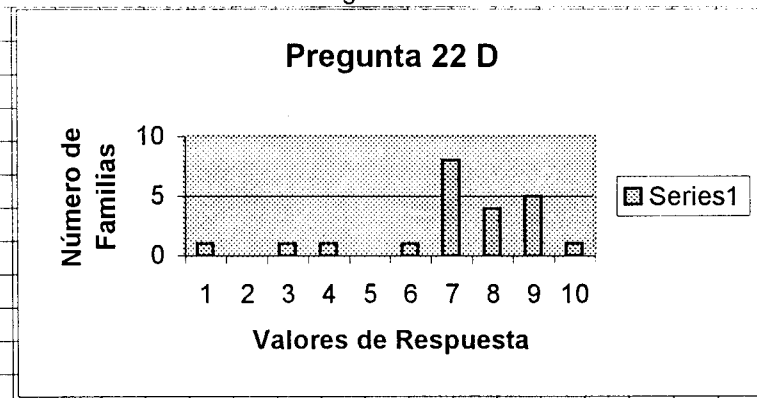
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
580																								
581															1									1
582																								0
583								1																1
584																								0
585					1	1																		2
586																	1		1					2
587				1								1		1						1				4
588								1	1	1								1			1			5
589			1										1											2
590	1	1									1					1						1		5
591																								22

Pregunta 21 D

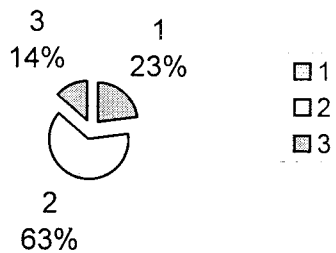


609																								
610																								
611																			1					1
612																								0
613			1																					1
614																				1				1
615																								0
616																						1		1
617	1	1						1	1		1				1	1						1		8
618						1	1			1								1						4
619				1	1							1	1								1			5
620																							1	1
621																								22

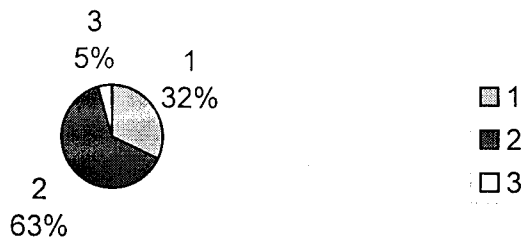
Pregunta 22 D



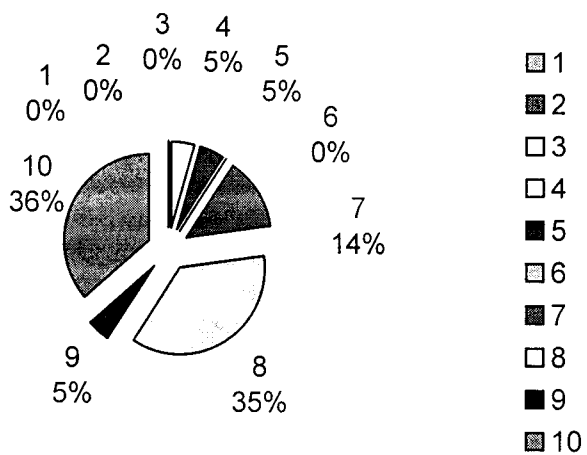
Pregunta 1A



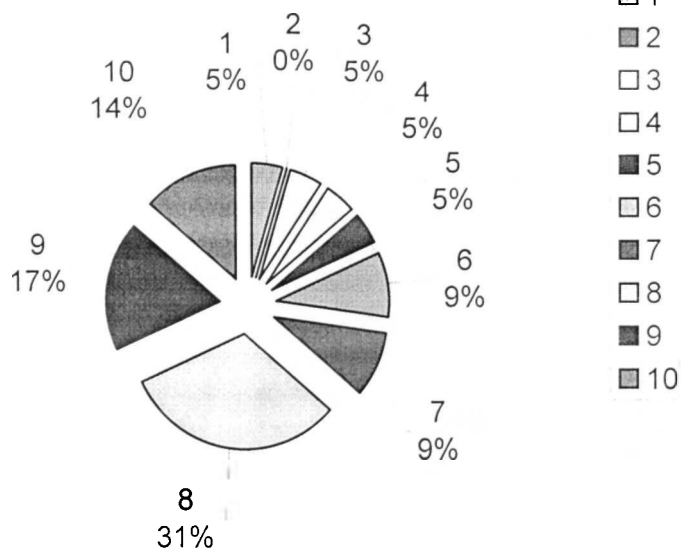
Pregunta 1D



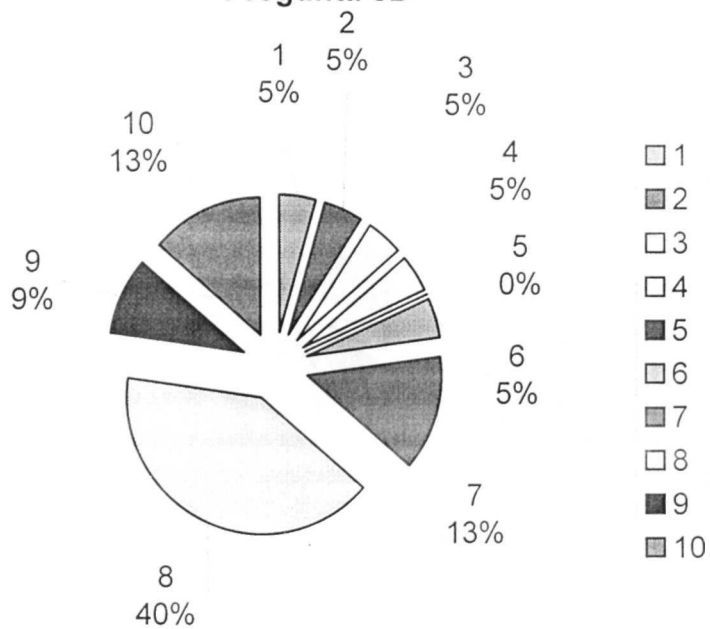
Pregunta 2D

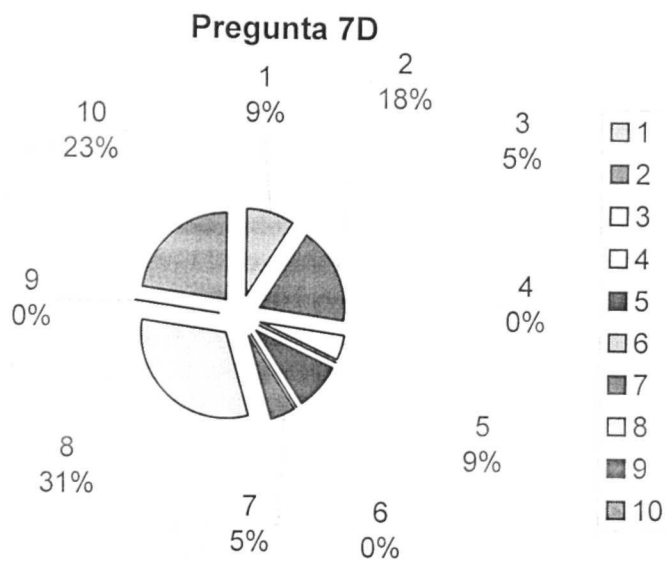
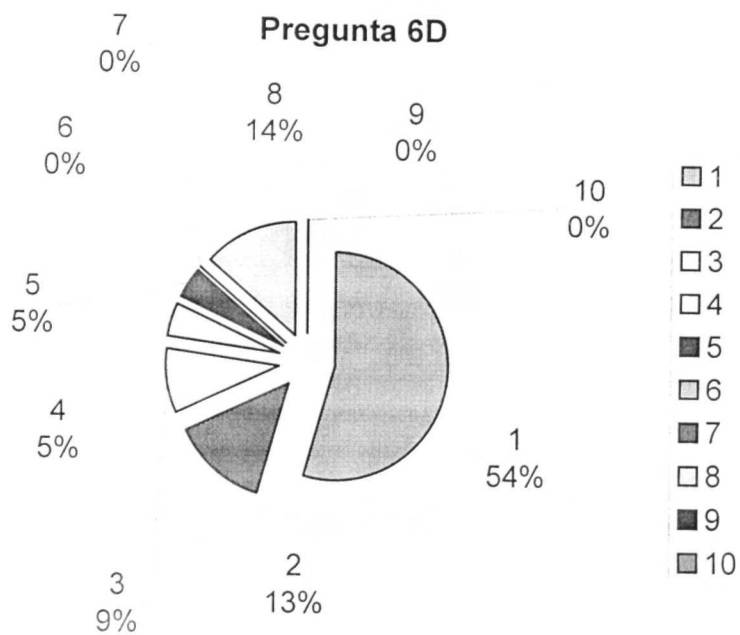


Pregunta 4D

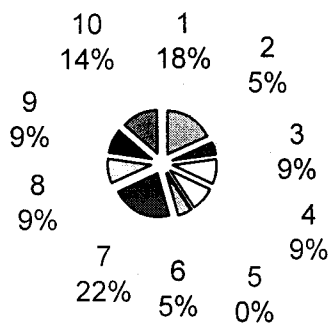


Pregunta 5D



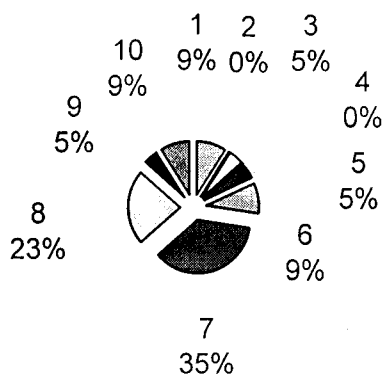


Pregunta 8D



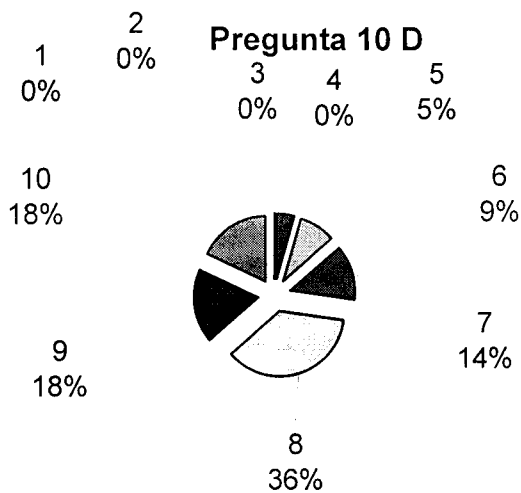
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Pregunta 9D



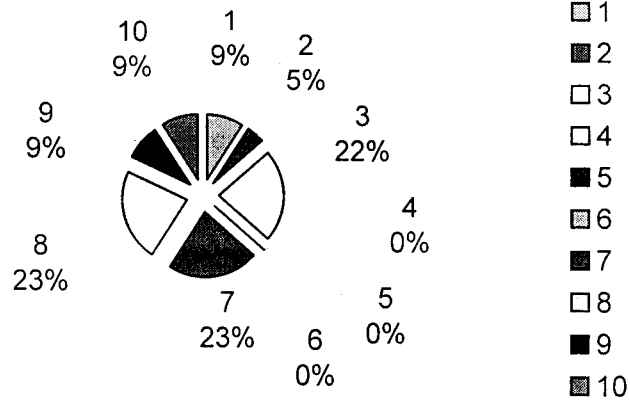
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Pregunta 10 D

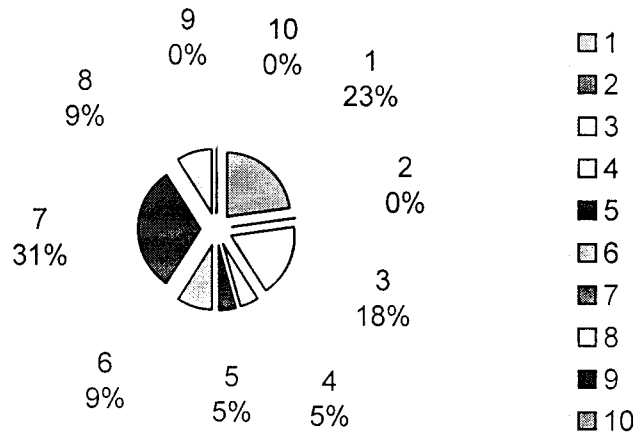


- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

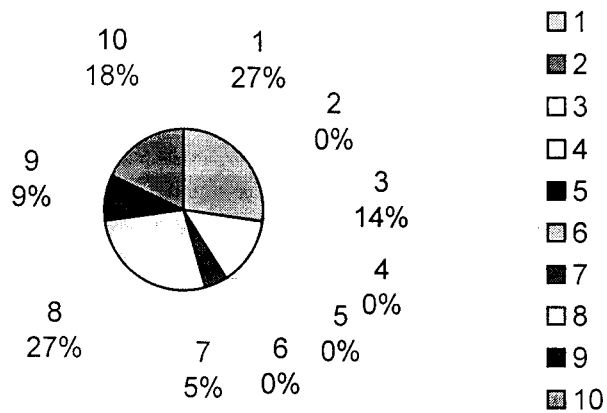
Pregunta 11D



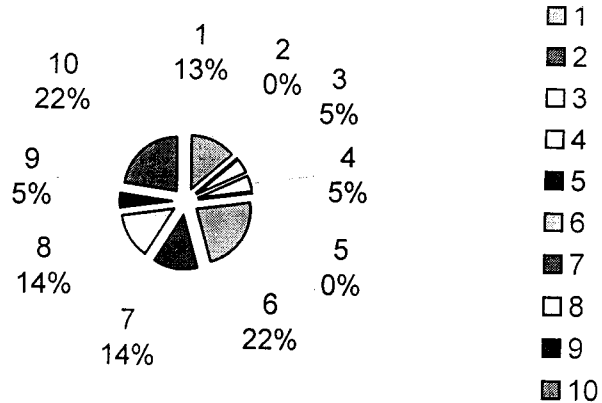
Pregunta 12 D



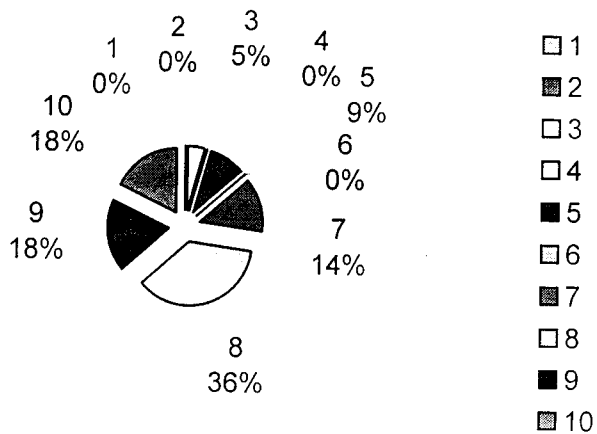
Pregunta 13 D



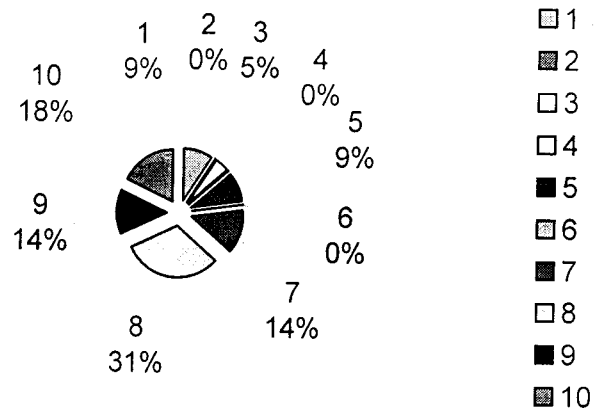
Pregunta 14 D



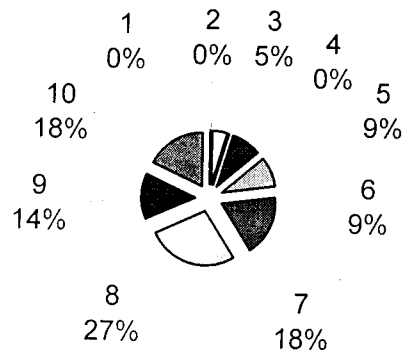
Pregunta 15 D



Pregunta 16 D

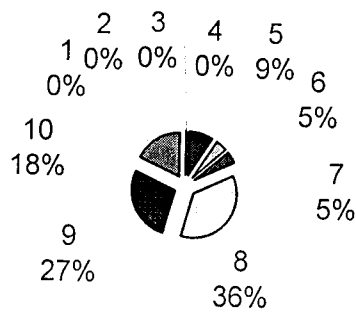


Pregunta 17 D



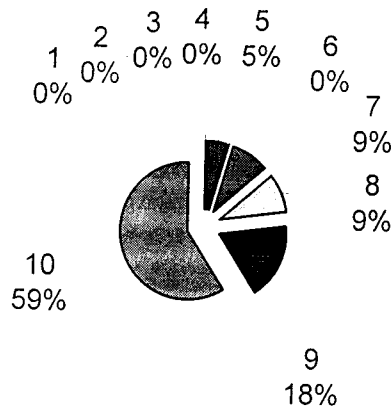
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Pregunta 18 D



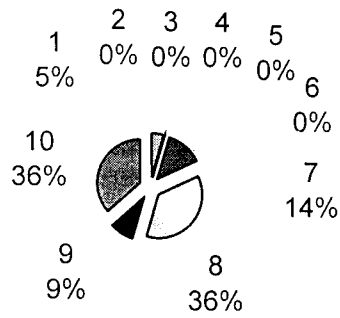
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Pregunta 19 D



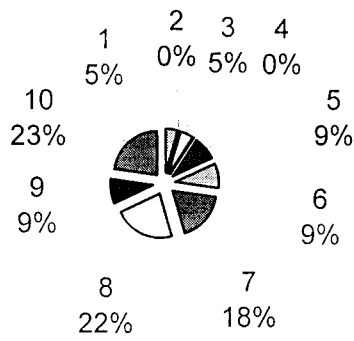
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Pregunta 20D



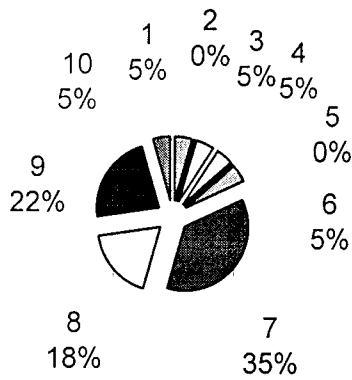
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Pregunta 21 D



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Pregunta 22 D



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

ANEXO 3:

CUESTIONARIO PARA PROFESIONALES DE LA CALIDAD:

Pregunta E1: ¿Conoce las Herramientas de la Calidad?

- Si
- Si
- Algunas de Ellas
- Si
- La mayoría, especialmente las de Diseño y Control de Calidad. (Extiendi la definición de herramientas a no solo las básicas del Control de Calidad- Control Charts, fishbone, etc.)
- Si
- Algunas
- Si
- Si
- Si
- Si

Pregunta E 2 y E2a: ¿Cree que la aplicación de estas herramientas pudiera realizarse en la familia? ¿Porqué?

- Si, porque se tiene una aplicación práctica en cualquier aspecto de la vida.
- Claro que si, porque la calidad es importante en todo grupo donde intervengan dos o más personas. Lo que pasa es que la calidad tiene que ver mucho con la actitud de las personas, la cual, por lo general, es muy buena cuando se está en familia. Por este motivo, se suele pensar que la calidad no es necesaria en la familia.
- Definitivamente creo que los conceptos que mide las herramientas de medición que comentas deben ser utilizados en las relaciones familiares. En primer lugar, si la mayoría de las familias asumen que su integración como célula de la sociedad (sistema), y a su vez, se dan cuenta de que células sanas crean sistemas sanos... imagínate.
- Porque en muchas ocasiones las familias se dan cuenta de lo que estaba fallando en su proceso de desarrollo familiar, y no cuentan –que yo sepa- en la actualidad con herramientas que permitan conocer y a su vez mejorar las relaciones familiares. Por otro lado, creo en la posibilidad de contar con ciertas directrices, métodos, pero siempre habrá el ingrediente de individualidad que ponemos a todo como buenos seres humanos. Por ejemplo, si se le da seguimiento profesional a nivel de terapia familiar al grupo en conflicto le veo mucho potencial.

- En el caso de los que revisan y aplican las herramientas de calidad sin un acompañamiento profesional, me parecería complicado el hecho de que se llegue a soluciones objetivas, que no permitan chantajes, chivos expiatorios, etc.
- Si, No solamente están enfocadas a los sectores manufactureros o de servicios, sino que pueden aplicarse a todo aquel aspecto en el que se busque ser mejor cada día.
- No exactamente, porque los atributos, características y dinámica de una familia son muy diferentes a los de un proceso, sistema de servicios u otro ente productivo.
- Si, porque la familia es como una organización con objetivos, procedimientos y metas y la calidad puede adaptarse a una familia, sin exagerar en su uso.
- Si, ya que la podemos considerar como una empresa, con diferentes procesos internos.
- Si, porque sería conveniente para el futuro de los hijos ya que si desde que son niños aprenden a manejar y realizar las cosas con calidad les irá mejor en su futuro.
- Para algunos casos, porque no son de dominio público, además de estar orientadas a problemas complejos.
- Definitivamente, Si, porque finalmente la calidad debe ser un estilo de vida, donde los requisitos deben ser establecidos y cumplidos por quienes nos comprometimos a cumplirlos. Considerando los diferentes roles que jugamos en la vida con la familia, considero bastante oportuno aplicar los conceptos de la calidad en esa gran empresa llamada Familia, S. A.
- Si, porque fundamentalmente son herramientas de apoyo, metodologías que apoyan la detección de áreas de oportunidad, el análisis y la solución de problemas, independientemente del entorno del que se trate.

Pregunta E 3: De las Herramientas de la Calidad que usted ha utilizado en su vida profesional, ¿Cuáles cree que pudieran ser utilizadas en la familia con buenos resultados? ¿Por qué?

- 6'S, Planeación y Procedimientos
- Las relacionadas con la definición de la Misión y la Visión de la familia. Es muy importante para una familia, sobretodo para los padres, tener claro que tipo de familia quieren formar, cómo la ven dentro de 30 años y para qué crearon dicha familia. Una vez definidos estos conceptos, es importante pasar a definir la forma de lograrlo año con año.

- De momento creo que sí es necesario analizar por medio de ciertas metodologías el rol del proceso familiar. Pero no encuentro por el momento alguna que pudiera aplicarse. Sin embargo, lo que me parece interesante es analizar la posibilidad de utilizar metodologías de consenso que apoyen a la familia a tomar decisiones en las que todos participen y se les facilite el llegar a tomar acuerdos.
- Las 6´S y algunos otros principios básicos de Calidad
- Probablemente la casa de calidad expuesta por Juran, en lo que se conoce como "Quality Function Deployment", ya que se identifican las relaciones que debe de haber entre los diferentes "clientes" y "proveedores" de servicios, tal y como una familia podría funcionar.
- Procedimientos y Metas
- Creo que se pueden aplicar todas, pero insisto si las manejáramos en forma más natural, sería más fácil el que la gente las adopte y tengamos un beneficio.
- Todas, porque se pueden adecuar a cada actividad educativa y doméstica.
- Pareto (Priorización), Ishikawa (encontrar causas), Hoja de Verificación (encontrar frecuencia de ocurrencia de eventos), las demás siento que son más matemáticas.
- Procedimientos, Listas de Verificación, Diagrama de Causa Efecto
- La metodología de las 9 S´s nos crea un hábito para orden y limpieza.
- Trabajo en equipo nos ayuda a realizar esfuerzos conjuntos y complementarios para alcanzar objetivos comunes.
- Planeación nos permite visualizar el objetivo, marcar el rumbo y establecer los mecanismos para alcanzar dicho objetivo.
- Organización del tiempo para lograr ser más efectivos y obtener resultados de manera efectiva.
- Fundamentalmente las que apoyan la planeación de un hogar (que incluyen la definición de visión y visión familiar), sus políticas, valores y normas de actuación. De igual forma, herramientas como el Análisis FODA (fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas), aplican bien a un ambiente familiar. También aplican perfectamente aquellas encaminadas al lugar y ambiente familiar: las 9´S y algunas otras como Muda (desperdicios). Finalmente considero que en lo referente a herramientas que apoyen la formación familiar, sobretodo de los niños, aplican técnicas como Kanban y Pokayoke.

E 3a: ¿Cómo podría ser esa utilización de las H.C. en el ámbito familiar?

- 6´S para ordenar la casa, La Planeación para cumplir con metas en la familia y Procedimientos para definir una manera de hacer las cosas.

- La definición de la Misión y la Visión, para tener claro qué tipo de familia se quiere llegar a ser y formar, así como la forma de lograrlo.
- La aplicación de una herramienta en específico no se me ocurre, sin embargo opino que también, actividades preventivas, como mejorar la comunicación por medio de metodologías de consenso que pudieran ser apoyadas por ciertas herramientas podría resultar positivo.
- Considero que estas herramientas pueden implementarse con facilidad, lo único que debe de hacerse es la adecuación a la situación que se presente.
- De una manera de diseño y planeación, nunca de control.
- Por ejemplo Diagramas: Características de la calidad y ver los factores que la afectan por ejemplo la salud afectada por la alimentación, el ejercicio y el trabajo, así como para ver cómo se afectan los ingresos familiares y el trabajo.
- Creo que ya se usan, aunque no con los títulos de texto.
- Con el ejemplo al ponerlo en práctica.
- Se necesitaría, algún folleto o revista que las presentara de manera muy fácil, con ejemplos, tal y como se hizo en Japón. Se necesitaría hacer una junta semanal o quincenal para dar seguimiento a proyectos y análisis de situaciones problemáticas.
- Para analizar ciertos problemas, educar a los hijos y para asegurarnos que las cosas que hagamos son hechas de la misma manera.
- Como contesté en la pregunta anterior: La metodología de las 9 S's nos crea un hábito para orden y limpieza. Trabajo en equipo nos ayuda a realizar esfuerzos conjuntos y complementarios para alcanzar objetivos comunes. Planeación nos permite visualizar el objetivo, marcar el rumbo y establecer los mecanismos para alcanzar dicho objetivo. Organización del tiempo para lograr ser más efectivos y obtener resultados de manera efectiva.
- Todo partiría de un conocimiento de las mismas, detalladas con un sentido práctico y no técnico, de fácil comprensión y aplicación.

• E4: Considera usted que si los individuos aprenden a utilizar las Herramientas de la Calidad desde su hogar ¿Cómo beneficiaría el uso de estas herramientas en su futuro?

- Si, porque te forman una buena conducta y manera de hacer las cosas
- Vivirían una mayor calidad de vida; Creo que muchos de los problemas familiares se deben a distintos intereses que no se han hecho explícitos a través del uso de las Herramientas de la Calidad.

- Creo firmemente que nos falta "sobretudo a los mexicanos" utilizar el criterio para evaluar nuestro papel en la sociedad. Creo que es una crisis global. La visión pragmática "utilitarista", de control que tenemos respecto a nuestro prójimo nos está acercando a ya no vernos como seres humanos. A la fecha, vivimos en una sociedad ideal para las máquinas. Más es mejor, Más rápido es mejor, Más capital es mejor.....y todo esto sin analizar las consecuencias que se deriven de ello.
- Ayudarían a que se busque continuamente una superación o mejora y sobretudo éstas serán indispensables en nuestra vida diaria.
- Es difícil pronosticar qué sucedería. De nuevo son ámbitos un poco diferentes en el que variables intangibles o implícitas juegan un papel importante en el proceso.
- Si, porque la familia estaría orientada a la excelencia, el índice de divorcios bajaría. El desempeño aumentaría y la deserción escolar bajaría, por lo que las relaciones intrafamiliares mejorarían con una Filosofía de Calidad.
- Si, aunque no en forma tan teórica, ayudaría que fuéramos más responsables.
- En su trabajo y en su propia familia
- Les daría orden en la vida. Atacarían primero los problemas importantes, analizarían causas de una manera sistemática y ordenada.
- Sería un proceso natural en su aplicación profesional, puesto que de toda la vida, las han utilizado.
- Las Herramientas de la Calidad, deberían ser aprendidas y practicadas desde el hogar para lograr formar hombres y mujeres de calidad. De esta manera, se lograría la transformación de la sociedad a partir de la transformación del núcleo, la familia. El futuro de aquellas personas que aprenden las HC, es seguramente con mayor enfoque a los compromisos adquiridos y a los resultados. Son personas que lograrán mejores cosas y que se sentirán satisfechos de lograrlo. Indudablemente, las HC son una necesidad en el ambiente familiar para lograr tener un mundo mejor.
- Quizá influya en la disciplina que se requiere tener para el logro paulatino de las metas personales. Apoyan definitivamente los valores personales y familiares del individuo.

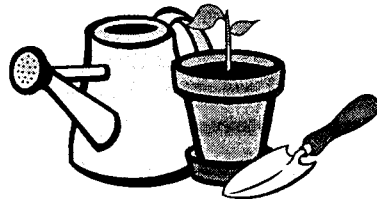
E5: ¿Cuáles serían sus recomendaciones para el mejor aprovechamiento de las Herramientas de la Calidad en la Familia?

- Enseñarles a los padres de familia para que ellos pasen el conocimiento a sus hijos.
- Escribir y publicar un libro que le enseñe a los padres de familia la aplicación de estas herramientas; Creo que esta es una oportunidad para el TEC y para todos los centros educativos orientados a la formación personal y familiar.

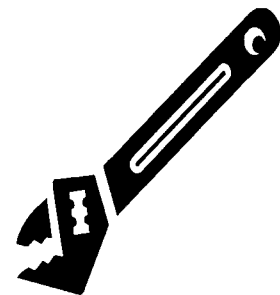
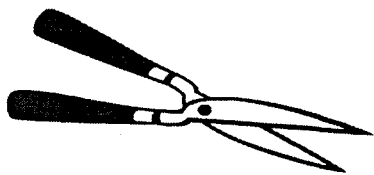
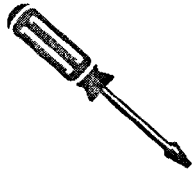
- En primer lugar que las conozcan. En segundo, que crean que son para mejorar las relaciones familiares. Tercero, que asimilen que una familia no es feliz solo con dinero. Para algunas personas como yo, la familia significa un proyecto de vida en el que podré mejorar mi medio ambiente.
- Considero que la búsqueda de la mejora continua de ellas, así como su aplicación constante.
- El de usarlas como herramientas para planear y diseñar ciertas áreas de la dinámica que se desea promover.
- Para los que conocen, estudiarlas otra vez, para aplicarlas. Para los que no las conocen, estudiar algo de Calidad por que hay que saber de ella y conocerla, lo que te ayuda a mejorar como persona.
- Que veamos las cosas en forma natural, sin querer imponer una idea a los miembros de la familia; y sobretodo de cada miembro adopte cada actividad que haga en la familia como suya y no como impuesta.
- Practicarlas más en su propia persona como padre de familia. Buscar más información e instrucción y leer más sobre las aplicaciones de las Herramientas de la Calidad.
- Creo que si hubiera un premio municipal, estatal y nacional de calidad en la familia, con reconocimientos y premios, esto podría incentivar el uso de este tipo de herramientas.
- Que quien las promueva (padre, madre e hijos), las utilice constantemente, para que sepa orientar sobre ellas y vender sus beneficios. Que las use consistentemente.
- Los integrantes de la familia que dominen el tema deberán ser los catalizadores de dichos conceptos y practicarlos en todas sus acciones para lograr la implantación de los conceptos a través del ejemplo. Se debe revisar el entendimiento y aplicación de los conceptos por parte de todos los miembros de la familia. Se deberá platicar sobre los logros obtenidos gracias a la aplicación de los conceptos, así las posibles adecuaciones de las H.C. al ambiente familiar. No hay que olvidar que en el seno familiar, existe un sentimiento profundo que debe ser utilizado para mover toda la maquinaria de las H.C. Se debe tener tolerancia por parte del "experto", en las H.C. y ser el principal promotor de ellas.
- Conocerlas paulatinamente y aplicarlas una a una, logrando consolidar actividad por actividad.



ANEXO 4
HERRAMIENTAS DE LA
CALIDAD en la FAMILIA



Herramientas de la CALIDAD en la FAMILIA



134



ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA



¿Qué es la CALIDAD?,
¿Es necesario tener Calidad dentro de una Familia?
¿Para qué nos sirve?, ¿Cuál es el Provecho?,
¿Quién la puede usar?,
¿Cómo podemos aplicarla?, ¿Quién nos la enseñará?

Las anteriores son preguntas usuales que pueden surgir dentro de una Familia, pues bien, en este pequeño manual encontrarán respuestas prácticas y fáciles de aplicar para utilizar la Calidad en la Familia, y no solamente en los productos que compramos, sino en las cosas que hacemos dentro y fuera del hogar.

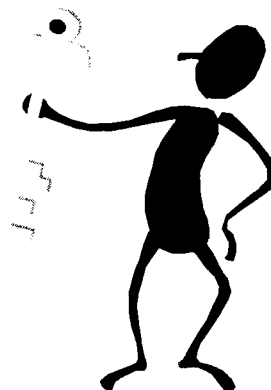
Empecemos por el principio:

Existen muchas definiciones de Calidad, solo mencionaremos algunas:

- * Es hacer las cosas bien a la primera vez y sin defectos.
- * Es el grado en que un producto o servicio cumple con un conjunto de características deseadas por el usuario.
- * Es que el producto o servicio cumpla con ciertas características deseadas especificadas por el cliente y esté libre de defectos.

Podemos decir entonces que
la CALIDAD es:

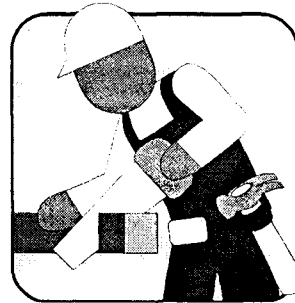
Que lo que hagamos, lo hagamos
bien, sin defectos y cuidando de
hacer lo que nos pidieron!,
¡¡¡esa es la LLAVE!!!





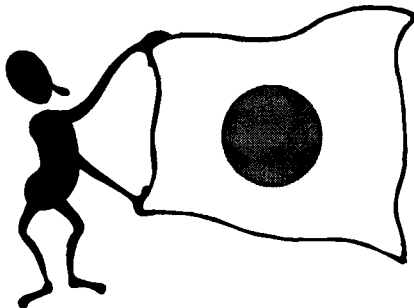
ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

Para ayudarnos a realizar las cosas con Calidad, existen varias Herramientas, ¡si! ¡Como las herramientas que usa un carpintero para hacer un mueble!, ¡¡¡ Existen las Herramientas de la Calidad!!!



HERRAMIENTA NÚMERO 1: Las 9 Eses

Esta herramienta fue desarrollada en Japón y es muy útil, tiene 9 actividades, representadas por 9 palabras que empiezan con S, en el idioma JAPONÉS.

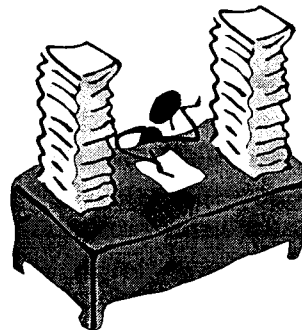


Los japoneses las introdujeron en las áreas de su trabajo para mantener solo lo necesario, bien identificado, en su lugar y con limpieza total, con el único fin de mejorar su ambiente de trabajo, calidad e imagen.

Inicialmente eran solo 6 'S, pero con el tiempo, ahora son 9 'S.

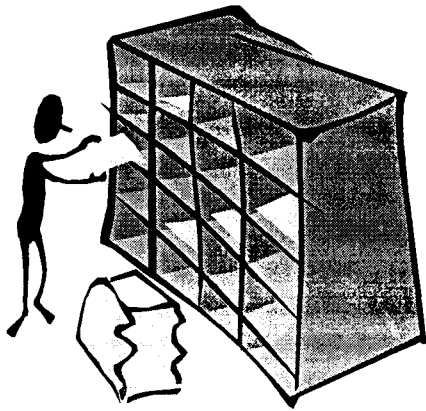
SEIRI: Separar lo necesario de lo innecesario

El objetivo de esta actividad es mantener en el área de trabajo solamente lo que se ha utilizado en los últimos 12 meses, obteniendo los beneficios de mayor espacio, así como convertir el inventario en recursos disponibles





ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA



SEITON:

Situar cada cosa en su lugar.

Se define un lugar para cada artículo necesario y se trata de mantener siempre cada uno en su lugar, ubicando el artículo y el lugar.

Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

¡¡Así se reduce el tiempo de búsqueda de herramientas cuando las necesitas!! Por lo que se ahorra tiempo y esfuerzo.

Para esta actividad se trata de mantener limpia el área de trabajo, así como todas las cosas que utilizas . Así se aumenta la seguridad cuando estás realizando un actividad y si te equivocas, se nota fácilmente!.

SEISU:

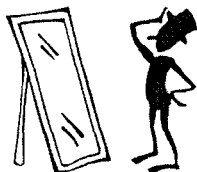
Siempre limpio.





ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

SEIKETZU: Salud e higiene.



Consiste en implementar orden y limpieza en tu persona, que favorezca tu integridad física y mental.



Lo anterior lo puedes aprender, a través de pláticas, películas, caricaturas, boletines sobre temas como seguridad e higiene, nutrición, primeros auxilios y enfermedades.

Lo que se busca es que exista una cultura de seguridad y salud entre todos los miembros de la familia.

SITSUKE: Ser constante.

El objetivo de esta actividad, es el de asegurar el cumplimiento sistemático de las primeras cuatro "S", tratando de mantener el nivel alcanzado y que todo se mantenga





ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

SHIKARY: Ser mejor.

Se define de dos formas: ya que hemos logrado avanzar con las primeras 5 "S", hay que tratar de mantenernos en la práctica de estas "eses" y debemos mejorar con respecto a nosotros mismos pues siempre podremos ser mejores cada día.



SHITSOKOKU: Compromiso.

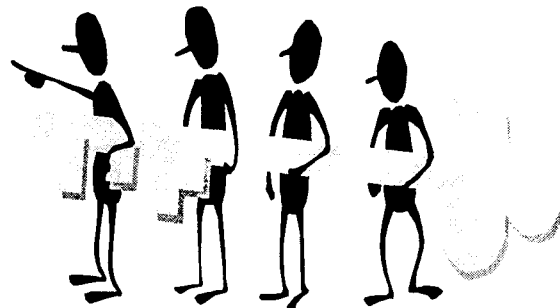
Es ir hasta el final en todas las tareas, terminar todo lo que hagas, comprometerse en lo que se hace y con quienes se hace

!!! Es no dejar las cosas a la mitad!!!

SEISHOO: Coordinación.

Trabaja en equipo con tus familiares, hermanos, amigos y compañeros.

No realices las tareas ¡solo!

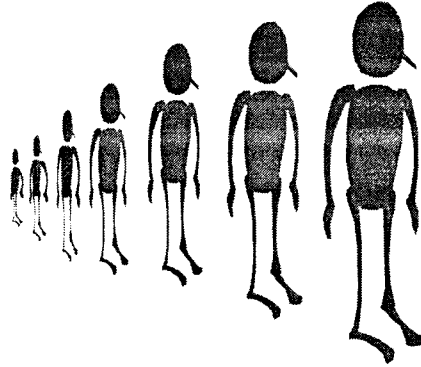




ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

SEIDO: Estandarización.

Unifiquen a través de reglas las tareas que realizas para obtener una calidad de manera continua. Es decir, haz las cosas siempre de la misma manera.



Las ventajas de usar esta herramienta No. 1, es porque se aumenta la seguridad en el hogar, sin la necesidad de buscar las cosas continuamente, nos hace las labores más fáciles, aumenta la Calidad, mejora las relaciones entre los miembros de la familia, mejora el aspecto físico de nuestra casa, nos ayuda a darnos cuenta de los problemas y nos forma el hábito de hacer todo en orden. (Pozo, González, Cadena y Ochoa 1994).

HERRAMIENTA NÚMERO DOS: Hacer las cosas bien a la primera vez.

Cuesta el mismo trabajo hacer las cosas mal, que hacerlas bien. Con la diferencia que si las hacemos mal, las tenemos que volver a realizar, y hay veces que hasta nos enojamos, por lo que es mucho mejor:

HACER LAS COSAS BIEN DESDE QUE LAS HACEMOS POR PRIMERA VEZ, es decir:

¡HACER LAS COSAS BIEN, A LA PRIMERA!



140



ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

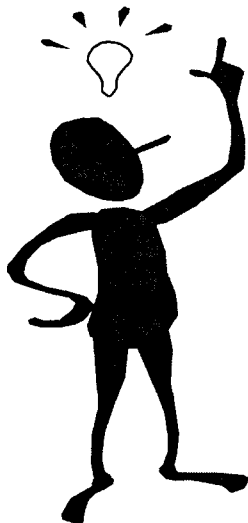
HERRAMIENTA NÚMERO TRES: VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Si en este momento te dijeran:
¡Empaca para ir de Vacaciones!,
¿Qué guardarías en tu valiz?

Ah!...necesitas saber: ¿A qué lugar?,
¿Por cuánto tiempo?, ¿Con quién?
¡CLARO!

Para que sepas que empacar, ¿verdad?

Al igual que cuando vamos de vacaciones necesitamos saber a dónde queremos llegar en nuestra vida, para poder llegar ahí, para poder convertirnos en las personas que queremos llegar a ser, para poder tener lo que queremos, y para hacer todas aquellas cosas que queramos hacer.

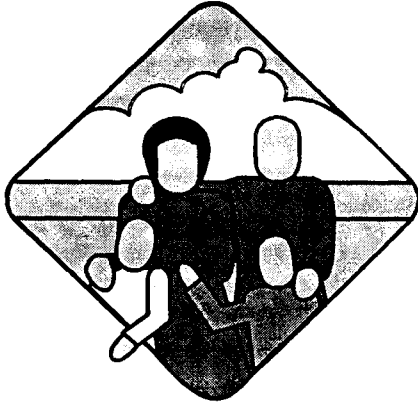


Entonces necesitamos
pensar:
en lo que queremos
ser, hacer y tener
en los próximos años

¡¡Piénsalo!!



ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA



Si ya lo pensaste, es momento de conocer lo que es la **VISIÓN**

La **VISIÓN**:

Es el estado **IDEAL** y **PERFECTO** de lo que quieres lograr, lo que quieres alcanzar, lo que quieres llegar a ser, hacer y tener, como familia o como persona. Es el estado **IDEAL** a dónde deseas llegar y cómo serás al estar ahí.

Algo también muy importante, son Los **VALORES**,
¿sabes lo que son? **LOS VALORES**:

Son las bases de lo que quieres, son los cimientos en los que vas a basar tu Visión, Son lo que hace que la familia diga lo que es bueno y lo que es malo ; te voy a enumerar algunos:

HONESTIDAD: Es ser auténtico, decir la verdad, ser congruente, ser íntegro, no ser “ratero”.

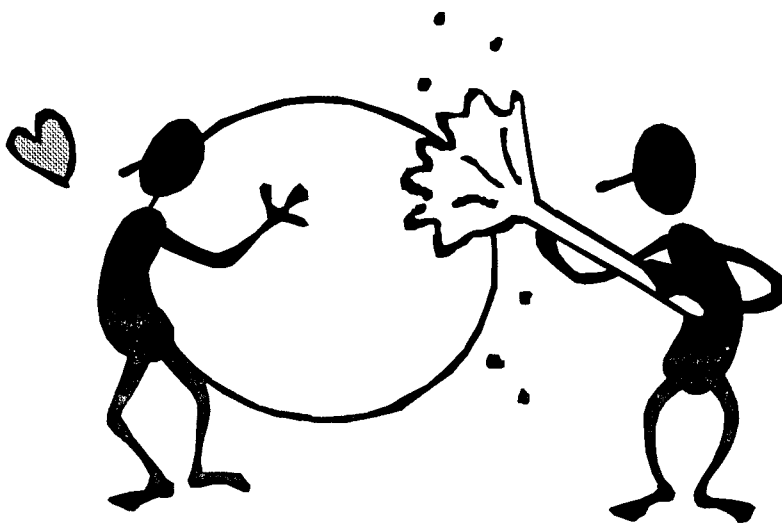
ORDEN: Es ser disciplinado, tener una buena imagen y ser metódico, es decir, hacer las cosas con un conjunto de reglas.

JUSTICIA: Es actuar con equilibrio.





ANEXO 4
HERRAMIENTAS DE LA
CALIDAD en la FAMILIA



RESPETO:

Es tener dignidad,
ser tolerantes y
pacientes, apreciar
y querer a todos los
que nos rodean,
incluyendo el medio
ambiente.



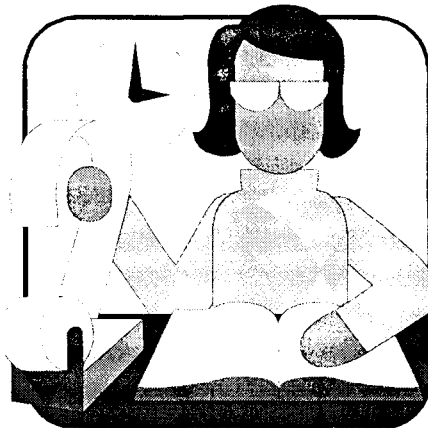


ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

LA MISIÓN:

Cuando ya conoces el ideal de familia que quieres tener o el ideal de persona en el que te quieres convertir, el siguiente paso es redactar TU MISIÓN.

La Misión es lo que voy a hacer el día de hoy para llegar a convertirme en el ideal que quiero lograr, en otras palabras, son el conjunto de acciones que necesito llevar a cabo para llegar al estado ideal.



La Misión es la escalera de logros necesarios para llegar a la Visión, es el ¿CÓMO?, ¿QUÉ VOY A HACER?, ¿CUÁNDO?, etc.
Son las ACCIONES A DESARROLLAR.

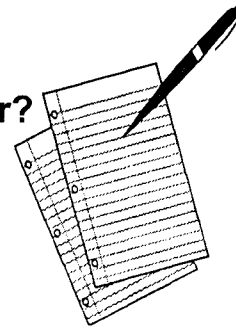


ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

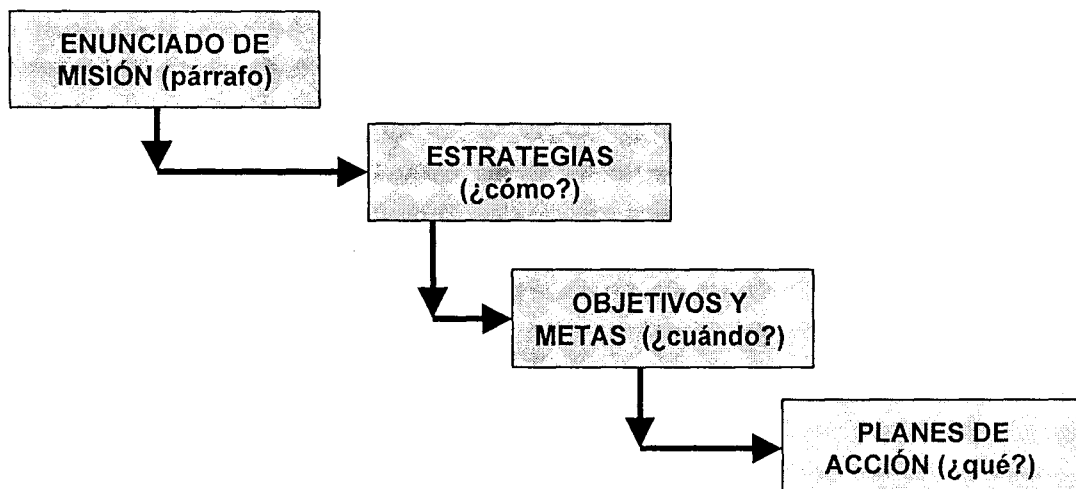
GUÍA PARA DEFINIR UNA MISIÓN:

Para definir y luego escribir la misión de la familia, es posible, seguir y contestar preguntas como las siguientes:

- ¿Qué tipo de familia queremos ser?
- ¿Cuáles son las necesidades de la familia?
- ¿En qué tipo de familia nos queremos convertir?
- ¿Cómo queremos ser como familia en el próximo año?
- ¿Qué queremos tener el próximo año?
- ¿Qué queremos hacer el próximo año?



Cuando tenemos las respuestas a las preguntas anteriores, el siguiente paso, es escribir un enunciado de misión y luego cómo podemos conseguir lo que escribimos, a través de metas y objetivos, hasta llegar, a planes de acción específicos





ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

HERRAMIENTA NÚMERO CUATRO: KAIZEN:

KAIZEN: es una herramienta de la calidad, que nos sirve para hacer las cosas mejor cada vez, mejorarlas todos los días, pero siempre!

Con Kaizen se establecen primero las reglas o “estándares”, de cómo deberían de ser las cosas. El punto donde vamos a empezar para realizar cualquier mejoramiento, es saber exactamente desde un inicio, el lugar en dónde nos encontramos, para entonces, poder superar los estándares establecidos en un principio, por estándares mejores.

En otras palabras, es hacer las cosas mejor cada día comparadas con las del día anterior. Es ¡ MEJORAR SIEMPRE !



KAIZEN:

Es como un vivero que alimenta cambios pequeños y en marcha, no requiere una inversión muy grande para implantarse pero si requiere una gran cantidad de esfuerzo continuo y dedicación.



ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

Un sistema, una vez que ha sido instalado como resultado de una innovación, está sujeto a un deterioro uniforme, a menos que se hagan esfuerzos continuos primero para mantenerlo y luego para mejorarlo.



Las características de KAIZEN son:

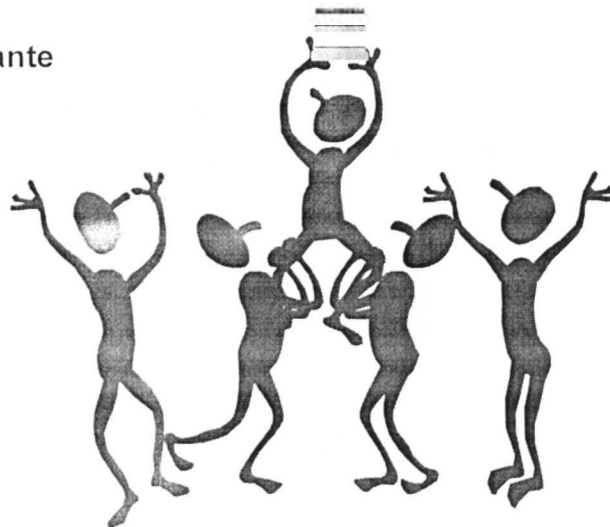
Efecto: A Largo plazo y larga duración pero sin dramatismo

Paso: Pasos pequeños

Itinerario: Continuo e incremental

Cambio: Gradual y constante

Involucramiento: Todos





ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

Enfoque:

Colectivismo, esfuerzos de grupo, enfoque de una visión donde se ve “todo”.

Modo: Mantenimiento y mejoramiento

Chispa: Conocimiento convencional y estado del arte

Requisitos Prácticos:

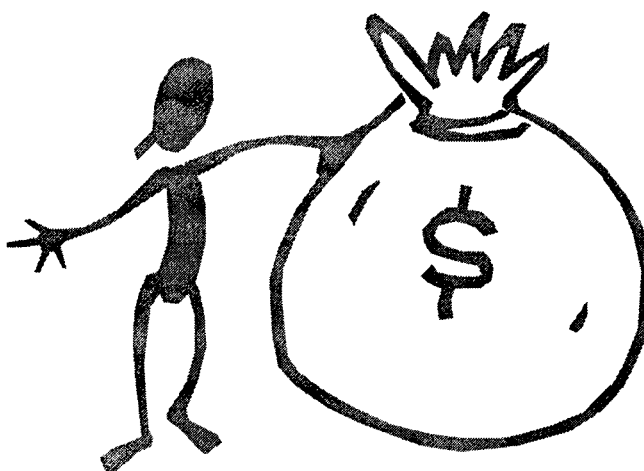
Requiere poca inversión pero gran esfuerzo para mantenerlo.

Orientación al Esfuerzo: Personas

Criterios de Evaluación:

Proceso y Esfuerzos para mejores resultados

Ventaja: Trabaja bien en economías de crecimiento lento.

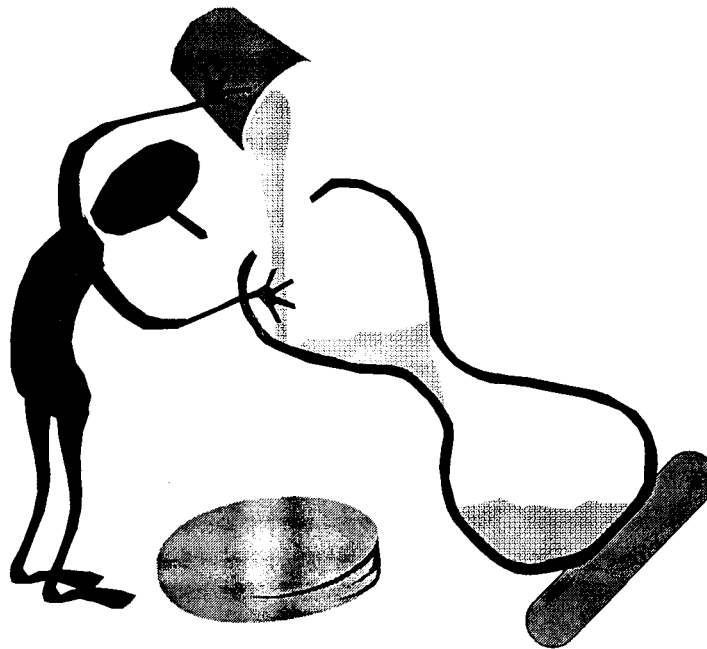




ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

HERRAMIENTA NÚMERO CINCO: JUSTO A TIEMPO Y KANBAN

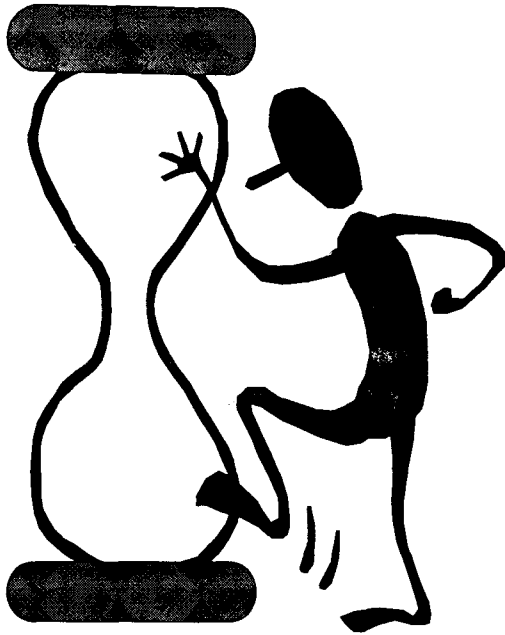
El concepto Justo a Tiempo, significa que el número exacto de las partes requeridas se lleva a la etapa que sigue dentro de la tarea que se está realizando, por ejemplo, si mamá pide que lleves la ropa a lavar, ella espera encontrar toda la ropa en el lavadero, “¡ justo a tiempo!” (antes de que inicie a lavarla).





ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

Justo a Tiempo tiene las siguientes ventajas:



.Acortamiento del tiempo de entrega de las cosas que se solicitan

.Reducción del tiempo dedicado a trabajos en los que no se procesa o hace nada.

.Inventario de todo el material, "Reducido".

.Mejor Equilibrio entre diferentes procesos. (Es decir, equilibrio entre las cosas que haces).

.Aclaración de problemas.





ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA



Kanban: significa letrero o etiqueta y se utiliza como herramienta de comunicación.

Un kanban está fijo a cada conjunto de partes de las que usamos en el hogar, para tenerlas identificadas cuando las necesitemos.

Los esfuerzos de Kanban y Justo a Tiempo representan el resultado de los esfuerzos por el mejoramiento de todas las áreas, del hogar; esfuerzos que culminan en el mejoramiento.



ANEXO 4 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD en la FAMILIA

¡LAS HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD SON MUY ÚTILES EN EL HOGAR!

Existen muchas más y todas pueden ser utilizadas con muy buenos resultados en nuestra casa, pero algo que es también muy importante es que hay que ponerle entusiasmo y practicar con la utilización de todos los días, las herramientas que te hemos presentado en este manual.



