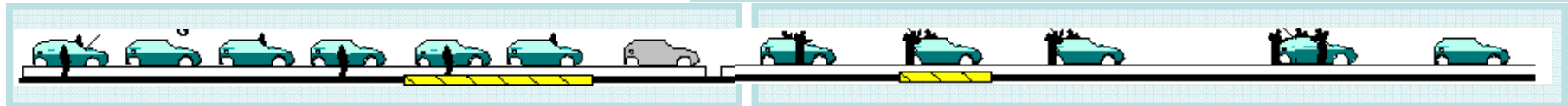




# Cómo instruir a las personas para mejorar los procesos

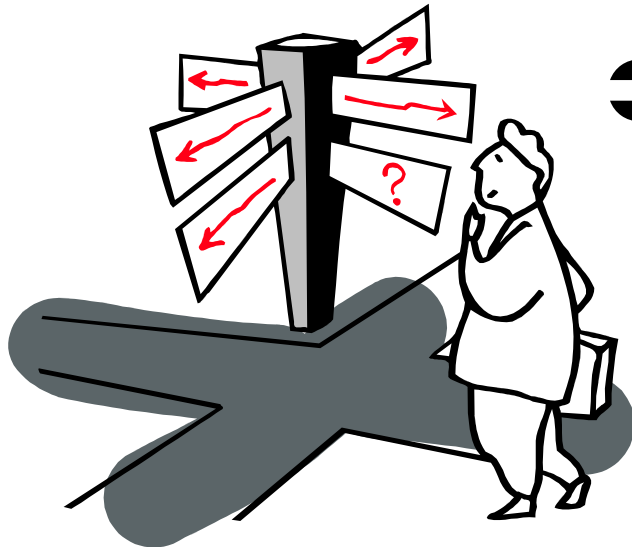


Zaragoza  
25 de octubre 2007

# Programa

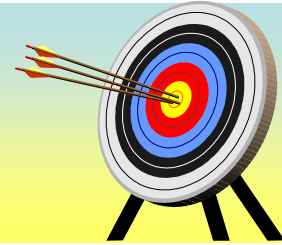


- ➔ Dónde se encuentran las mejoras
  - ➔ Capacidad para mejorar
    - ➔ Papel que juega la instrucción en la mejora de los procesos



- ➔ Aspectos importantes en la instrucción
  - *Características del proceso*
  - *Técnicas a desarrollar*
  - *La persona que instruye*
  - *Las personas a instruir*

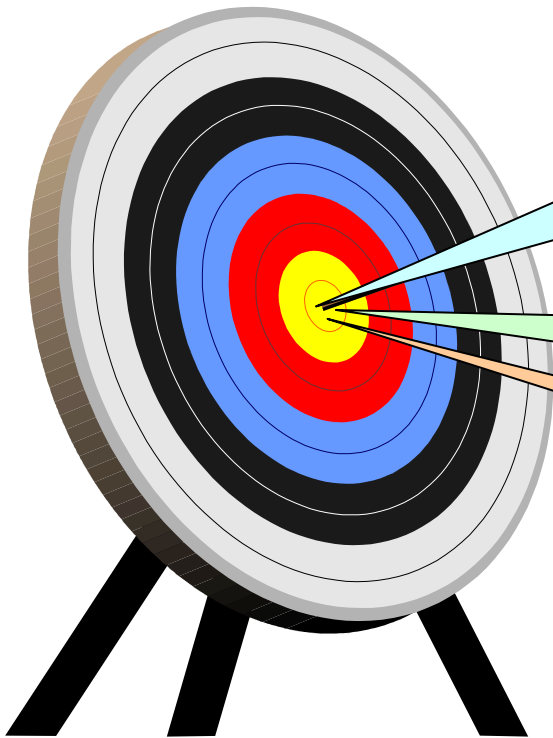
# Objetivos

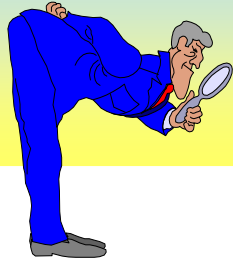


**Qué hacer para que las personas integren como cultura de actuación la mejora de los procesos**

**Importancia que tienen la instrucción de las personas**

**Función y características del instructor**



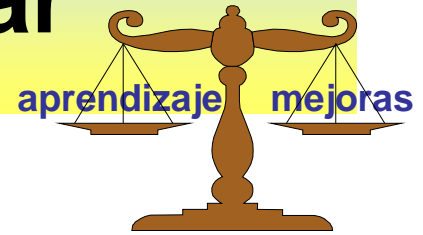


# ¿Dónde se encuentran las mejoras?



- Primero en la mente y luego en la realidad
- Las mejoras no están en los procesos físicos, las mejoras están en los procesos mentales de las personas
- Se trata de activar los cerebros de las personas.

# Capacidad para mejorar



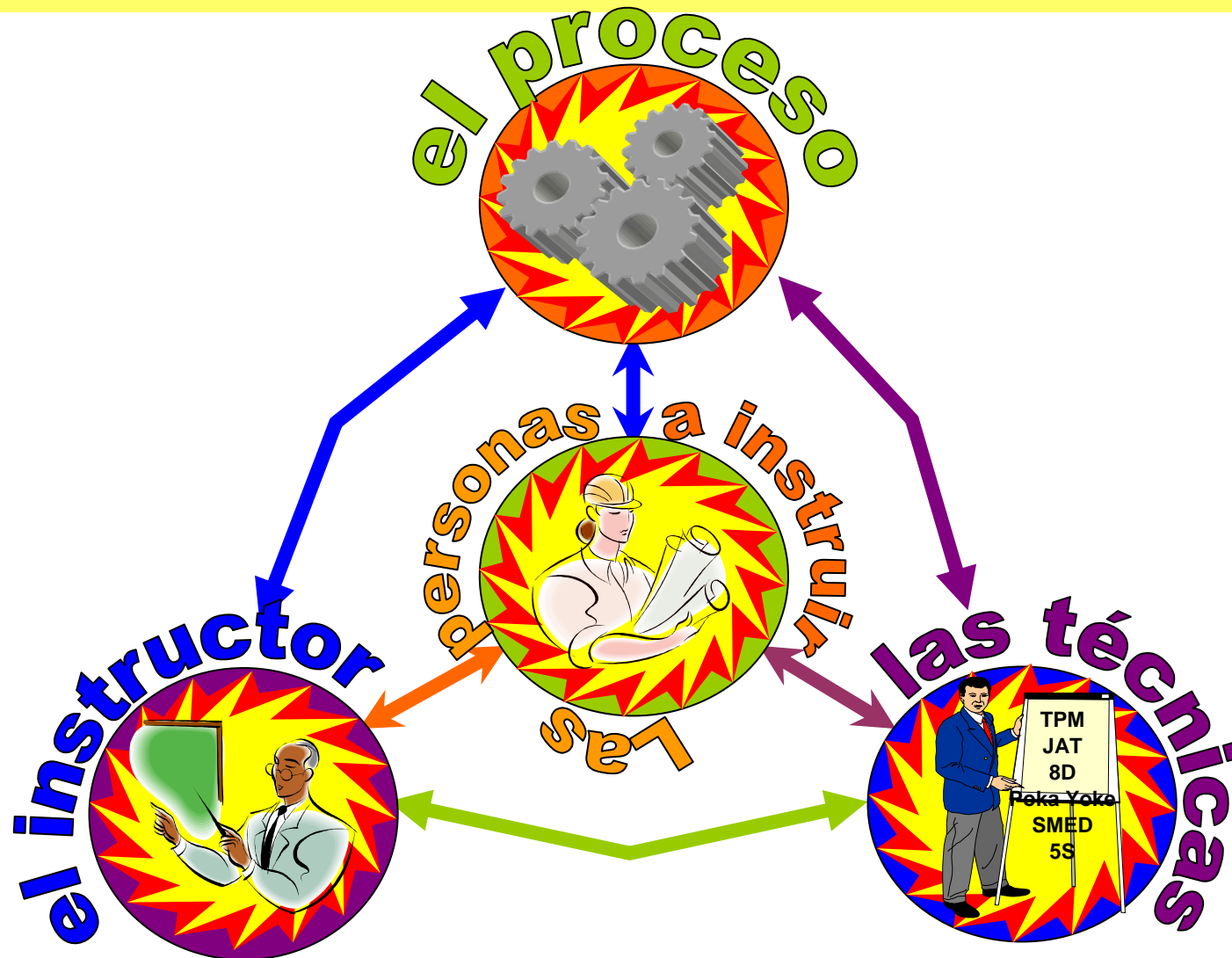
- Relación directa con la capacidad de aprender
- La capacidad de aprender está en las personas
- Capital intelectual, el activo más importante de la empresa
- Experiencia propia, aprendizaje eficaz

# Papel que juega la instrucción en la mejora de los procesos

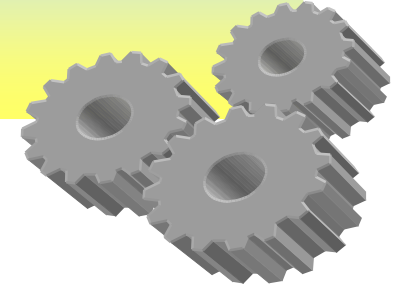
- Instruir es comunicar conocimientos y promover actitudes
- Toda actividad forma parte de un proceso y puede ser mejorada
- Mejora continua, aprendizaje y crecimiento, un mismo concepto
- Cambio cultural por el cambio de actitud



# Aspectos más importantes de la instrucción



# **4<sup>o</sup> Características del proceso a mejorar**



- Los procesos como entes vivos
- Tipos de procesos:
  - Estables
  - Con disfuncionamientos
- Mejorar con propios recursos
- Situándolos a nivel referencial
- Eliminando los despilfarros
- Todo proceso tiene su cuello de botella



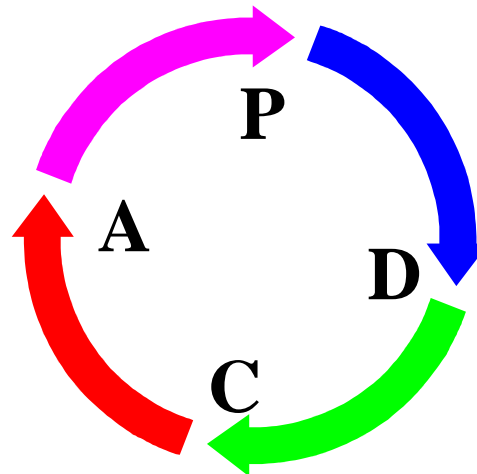
# 4ª Características del proceso a mejorar



“La mejora de los procesos no es un fin, es el medio para lograr mejorar los resultados”

- ➊ Definir elemento limitador
- ➋ Comprobar nivel de limitación
- ➌ Establecer objetivos

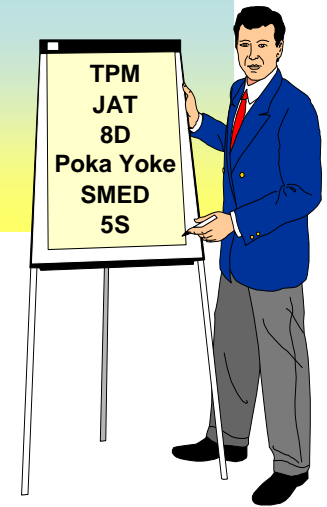
➍ Estandarizar las mejoras



- ➎ Analizar las causas
- ➏ Aplicar acciones

➐ Comprobar y asegurar eficacia de las acciones aplicadas

# 3ª *Técnicas a impartir y desarrollar*



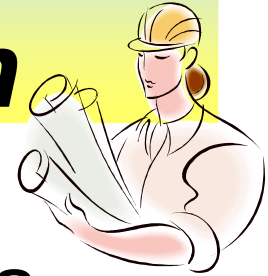
- Integrarán visión, misión, valores y estrategias de la empresa
- Contarán con los elementos del entorno
- Darán sentido de continuidad a la realidad actual, sin rupturas insalvables
- Valorarán la relación entre los cuellos de botella del proceso y las limitaciones de las personas.

## ***2ª La persona que instruye***



- Persona adecuada y competente, “sabiendo hacer” en el terreno
- Experto en la técnica y buen comunicador
- Entusiasta, sereno, próximo, de confianza
- Ejemplarizante (predicar con el ejemplo)
- Visión sistémica y adaptable

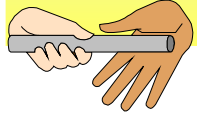
# **1ª *Las personas u organización que reciben la instrucción***



- Sin las personas no existiría la mejora
- Los hechos son consecuencia del pensamiento y de la actitud
- La mejora viene de la mano del cambio
- Las causas y las soluciones a los límites de los procesos están en las personas



# **1ª *Las personas u organización que reciben la instrucción***



- Cada persona ve, siente, de forma diferente
- Único y verdadero dueño de su mente
- Si la persona quiere, puede (aprender, cambiar,..)
- Rol determinante de la jerarquía
- Posibilidades de mejorar = ganas de mejorar

# Sin práctica la instrucción se convierte en simple información

## ¿Cómo aprenden las personas?

- \* La memoria juega un papel muy importante en el proceso de aprendizaje

La memorización opera en la siguiente forma:

- ⇒ De lo que se escucha  se retiene un 20%.
- ⇒ De lo que se ve  se retiene un 40%.
- ⇒ De lo que se dice  se retiene un 50%.
- ⇒ De lo que se hace  se retiene un 60%.

Cuando se integran el escuchar, ver, decir y hacer es posible lograr casi un 90% de retención

# CÓMO INSTRUIR A LAS PERSONAS



PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS