

TRANSFORMATE EN UN LIDER
EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ES EL RETO

Ensayo

PRESENTADO POR:
ANA MARITZA MARTINEZ PENAGOS

d0103166



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS)
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

Bogotá, D.C.

2017

Contenido

Contenido.....	1
Ilustraciones	1
Resumen.....	2
Introducción	3
¡Transfórmate en un Líder! ¡El Sistema de Gestión es el Reto!	4
Semilla de Voluntad:	5
Semilla de Percepción:.....	5
Semilla de Valentía:.....	5
Semilla de Liderazgo:	5
Fase 1: Voluntad	6
Tabla 1.....	6
Fase 1 Voluntad (fuente de elaboración propia)	6
Fase 2: Percepción	9
Tabla 2.....	9
Fase 2 Percepción (fuente de elaboración propia).....	9
Fase 3: Valentía.....	13
Tabla 3.....	13
Fase 3 Valentía (fuente de elaboración propia).....	13

Fase 4: Liderazgo	19
Tabla 4.....	19
Fase 4 Liderazgo (fuente de elaboración propia)	19
Metodología	25
Conclusiones	27
Recomendaciones	28
Bibliografía	29

Ilustraciones

Figura 1 Reloj del Reto (Fuente: Elaboración Propia).....	26
---	----

Resumen

El principal reto que enfrentan las organizaciones, está dirigido en impulsar la voluntad de sus empleados, con el propósito de promover el desarrollo en los temas relacionados con Gestión de Calidad, estimulando una conducta emprendedora en las personas frente a la importancia que tiene la efectividad y optimización de los procesos con los sistemas de Gestión.

Dicho resultado se refleja en la sostenibilidad y sustentabilidad de las organizaciones; como lo mencioné anteriormente, el reto se encuentra en la adopción voluntaria, flexible, que genere valor y no desde la obligación que se limita exclusivamente al cumplimiento de la norma sin ninguna vinculación con la cultura organizacional.

A la publicación de actualización de la NTC ISO 9001 en el 2015 refiere en sus apartes un enfoque a los Riesgos, de acuerdo a ese contexto, se pretende que todas las partes involucradas en una organización adopten conciencia en la necesidad de participar en procesos del cambio en la implementación del Sistema de Gestión en Calidad, es por esto que, el presente trabajo propone desarrollar un mecanismo que permita de una manera lúdica facilitar el entendimiento y la aplicación de este tipo de normas con la participación constante de todos los integrantes, cultivando el liderazgo y diseñando estrategias de transformación cultural, permitiendo abarcar los componentes de la Norma y que al aplicarla se haga de manera fácil y efectiva, por lo que le permitirá a todos los responsables asociar conceptos y entender el por qué es necesario la implementación del Sistema de Gestión en Calidad.

Introducción

En este ensayo presentare un proyecto metodológico para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas, involucrado a todos los integrantes y en todos los niveles jerárquicos de una organización.

Para aplicar un Sistema de Gestión en Calidad se evidencio un interés marcado en la apropiación de conceptos como el manejo de los Riesgos, sin embargo, al hablar de Calidad las empresas en su gran mayoría no adoptan las posiciones de su importancia y están interesados en elementos en función del objeto certificador, dejando a un lado la naturaleza que demanda el sistema de Gestión en Calidad al interior del crecimiento y la mejora continua de los procesos.

Como consecuencia de lo anteriormente mencionado, se plantean retos frente a la operación práctica, coordinada y flexible en la estructura de las organizaciones buscando siempre satisfacer las necesidades de sus diferentes grupos de interés, y es precisamente en la búsqueda, que se plantea esta metodología que pretende ayudar a las personas a decidir ser parte de la realidad que obliga a incentivar una cultura de mejoramiento en las actividades laborales, conciencia y participación, partiendo del compromiso, liderazgo y la intervención constante de todos los integrantes en todos los niveles jerárquicos en una organización.

¡Transfórmate en un Líder! ¡El Sistema de Gestión es el Reto!

Después de implementar un Sistema de Gestión de calidad en una organización, es importante lograr mantener este sistema en el tiempo, comprometiendo a las personas que integran el equipo de trabajo, aportando a su liderazgo transformacional que permitan día a día la mejora continua de la organización.

El sostenimiento de un sistema de gestión requiere del compromiso de toda una organización, de cada una de las personas que la conforman en todos sus niveles jerárquicos, el compromiso no es solo un valor que se trae por sí solo o innato en las personas; en realidad es un principio que debe ser cultivado día a día. Por eso la iniciativa es una transformación desde la pasión, los hábitos, la propia motivación de las personas generando un verdadero líder no solo para la organización si no un líder en la vida personal.

¡El programa TRANSFORMATE EN UN LIDER! ¡EL SISTEMA DE GESTION ES EL RETO! busca ayudar a las personas a decidir ser parte de la transformación cultural de la organización, reeducando al personal y convirtiéndolos en líderes de calidad que promuevan y generen el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización, combinando los buenos hábitos “mi quehacer diario” con el cumplimiento de los principios de calidad. Para lograr cultivar este principio del compromiso, se quiere implementar la metodología principalmente trabajando el semillero de líderes, que se explicará con más detalle en las fases de la metodología.

Este proyecto consta de 4 fases las cuales se llamarán (Voluntad, Percepción, Valentía y Liderazgo) estas se desarrollarán trabajando los principios de calidad combinándolos con el semillero, ya que estos son principios que tienen las personas en su vida cotidiana o en su trabajo.

Se tomaron estos nombres para cada fase con la intención de llegar más fácil a cada persona, después de un diagnostico efectuado al interior de la organización “JIMGO S.A.S.” donde se concluye que después de implementado un Sistema de Gestión no se logra mantener la atención de todos en el mismo activamente, por tanto, se decidió que la primera fase sería:

Semilla de Voluntad: El actuar humano está orientado por todo aquello que aparece como la mejor opción, desde las actividades recreativas hasta el empeño por mejorar en el trabajo, sacar adelante a la familia o ser productivos y eficientes. (Wikipedia, Wikipedia, 2012)

Semilla de Percepción: Describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa. (Wikipedia, Wikipedia, 2015)

Semilla de Valentía: sacar fuerzas de donde la gente del común no tiene y terminan haciendo cosas extraordinarias. (Interior, 2013)

Semilla de Liderazgo: El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que

preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta en común. Se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige y aquellos que lo apoyen, permitiendo el desarrollo de su posición en forma eficiente. (Gardey, 2008)

A continuación, podemos evidenciar como se combinan los principios del Sistema de Gestión y las “semillas” que no son otra cosa que principios personales o ese quehacer diario de cada persona, ese hábito que tenemos y quizás no desarrollamos.

Fase 1: Voluntad

Tabla 1

Fase 1 Voluntad (fuente de elaboración propia)

1 FASE		
VOLUNTAD (Lo que se quiere rescatar del Talento Humano)	PRINCIPIO DEL SG (Principios del SG que se quiere aplicar)	RELACION
Motivación	Participación del personal (EXCELENCIA, 2014)	El objetivo es descubrir que motiva al personal, en su día a día en la organización y evidenciar como trabaja para cumplir su meta y hacerle ver que esto que hace independientemente en su quehacer diario lo podemos aplicar en el principio de calidad
Qué Hago?		

(Tabla Fuente: Elaboración Propia)

La voluntad ejerce altos niveles de esfuerzo a favor de las metas organizaciones, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer algunas necesidades individuales. La

motivación consiste en un componente que lleva a las personas a realizar algo determinado en satisfacción a sus necesidades, aumentando su interés por no dejar de realizar la acción, se constituye por todos los factores idóneos para mantener regir la conducta hacia un objetivo.

Algunas conductas son totalmente aprendidas; precisamente, la sociedad va moldeando en parte la personalidad. Nacemos con un bagaje instintivo, con un equipo orgánico; pero, la cultura va moldeando su comportamiento y creando sus necesidades. (AUTOMOTIVACION, 2010)

Al ser las personas un sistema abierto, siempre están buscando su realización permanente. No es estática y tiende cada vez a ser más y a ser mejores. Su desarrollo es de adentro hacia afuera y se pueden guiar por los principios universales e independientes del condicionamiento social. Sólo basta con liberar el potencial para obtener un inicio de desarrollo; sólo basta con guiar este potencial para obtener un crecimiento sostenible y llegar a su participación.

El ser humano resuelve problemas porque es inteligente, es capaz de idear y manejar recursos. Logran proyectar su realidad y pueden obtener resultados y ganancias proyectando sus ideas para llegar a sus objetivos.

¿Qué conlleva la **participación del personal** en la gestión de una organización?

1. Identificación de las competencias y limitaciones que tiene el personal en el desempeño de sus funciones.
2. Evaluación periódica del desempeño de todo el personal según sus metas y objetivos.
3. Poner en común experiencias y conocimientos.

4. Tomar conciencia de la importancia del trabajo personal y su repercusión en la organización.
5. Tomar responsabilidades ante los problemas que surjan y aportar soluciones.
6. Acoger una actitud proactiva que permita detectar necesidades de formación e incrementar conocimientos, competencias y experiencias.
7. Facilitar la discusión sobre problemas o temas de interés relativos a la gestión de la organización.

La correcta aplicación de este principio consigue que el personal esté motivado, comprometido, aumentando su capacidad de creatividad e innovación, pasando a ser un personal participativo y colaborador en la construcción de la mejora continua. (Excelencia, 2014, pág. 8)

Es importante en todas las organizaciones la participación del personal, la creación de nuevas ideas y el sostenimiento continuo.

La motivación se da por el conocimiento más la voluntad en busca de la Felicidad.

Fase 2: Percepción

Tabla 2

Fase 2 Percepción (fuente de elaboración propia)

2 FASE		
PERCEPCION (Lo que se quiere rescatar del Talento Humano)	PRINCIPIO DEL SG (Principios del SG que se quiere aplicar)	RELACION
Actitud	Enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión y enfoque al cliente. (EXCELENCIA, 2014)	El objetivo es conocer la percepción del personal, el cómo ven las cosas y se proyectan en la organización e identificarlos con los principios de calidad para su aplicación.
Metas		
Lo que pasó	Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. (EXCELENCIA, 2014)	

(Tabla Fuente: Elaboración Propia)

La percepción consiste en un mecanismo de toma de conciencia sobre los hechos que los rodea. Más que de conceptos, la percepción depende de una forma determinada de ver la realidad. Es por eso que la profundidad y la calidad de su percepción depende de la madurez de sus convicciones, que no es otra cosa que la manera como la aplican en el diario vivir.

Al conocer y profundizar en el mundo de principios las personas puede hacer de su futuro un horizonte real de compromiso y de capacidad. Pueden reconocer que su progreso es también el progreso de otros y que sus metas son puntuales y señales de la realización de un propósito que lo trasciende como persona y que le abre a otros, en el tiempo y en el espacio,

su propia capacidad de adelantar un futuro lleno de sentido y de prosperidad. La percepción de esta realidad conlleva un deseo y una voluntad de mejoramiento.

Buena parte de lo que son lo alcanzan en la convivencia y buena parte de lo que no son lo reflejan también allí. Estos principios los saca de esta aparente contradicción y los llevan a percibir que lo social es la razón de la ética misma y que aspectos como el honor, el respeto, la confiabilidad, entre otros, conforman el entendimiento de crecer con otros y para otros.

La actitud positiva es consecuencia de la disciplina. Se requiere coraje y constancia para alcanzar una disposición positiva. El estado mental que conduce a la actitud positiva permite ver distinto. Se trata de apreciar en los problemas oportunidades para crecer. En igual sentido, el proceso que permite vencer obstáculo o retar una adversidad, es una ganancia desde el aprendizaje que se logra. A veces, lo que se aprende en este proceso es aún más valioso que se obtendrá. Cuando se logra entender que vale la pena el resultado y también el camino, se empieza a apreciar a las personas y las circunstancias que las rodean de otra manera. Esto les da una actitud positiva, porque entienden que no toda va a salir como lo quieren. De hecho, solo las personas inmaduras pretenden que las cosas funcionen únicamente como ellos pretenden; esta es la raíz de las neurosis: un componente exagerado y obsesivo ante lo que quieren. (Universales, 2011)

Al cultivar una actitud correcta, se minimiza el miedo ante los problemas. Ahora ya saben qué se encuentra detrás de ellos, ya que tienen un propósito y un sentido. Las personas con una adecuada actitud:

- Gobiernan su mente a través de principios universales.
- Han escogido un destino, tiene una visión clara.
- Saben qué hacer y cómo para alcanzar sus metas.
- Se evalúan periódicamente, haciendo los ajustes necesarios.

Para tener éxito se necesita trazar objetivos claros a corto, mediano y largo plazo. Las metas son objetivos a corto plazo y son puntos que marcan el rumbo, a lo largo del camino, hacia el objetivo final. Las montañas más elevadas del mundo han sido conquistadas paso a paso.

Todo lo que se hace en la vida deben hacerlo basados en metas. Para ello, en primera instancia, deben estudiar estrategias que se fijan a corto plazo dentro de un plan. El plan es el bosquejo global de los objetivos que desean alcanzar.

Las estrategias hacen referencia a la manera como deben llegar a su destino. Deben entender que las cosas no ocurren por si solas. Pueden soñar con muchas posibilidades y tener muchos propósitos, pero no serán posibles a menos que diseñen un plan que especifique cómo lograrlo y que contenga metas diarias, semanales y mensuales.

El trazar metas representa aspectos muy concretos e importantes:

- Lograr una vida y un futuro emocionantes
- Alcanzar propósitos y objetivos concretos
- Aumentar el control sobre la vida
- Hacer de la vida un juego de resultados y de capacidades.

Cuando no se fijan metas simplemente responde a lo que se va presentado. Esto puede producir en ellos una sensación de vacío, de falta de dirección y, en últimas, de rutina. Aquel que le apunta a la nada, puede estar seguro que no fallará, pero no alcanzará nada.

Las personas que saben planear su vida actúan siguiendo unos comportamientos:

- Escriben, se fijan tareas con fecha de terminación
- Enfocan su mente en las metas que establecen
- Revisan diariamente su progreso.
- Sus planes son flexibles por si hay necesidad de replantear alguna meta.
- Actúan de acuerdo con los principios en el transcurso del desarrollo del plan.
- Hacen lo correcto y construyen sus metas y estrategias teniendo en cuenta dichas leyes.

Son distintas posibilidades y caminos para evocar, asimilar y aplicar, pero solo uno es el fin: perfeccionar la calidad. Este es el objetivo, cualquier procedimiento a seguir para

obtenerla advierte el éxito y la razón de continuar en este trayecto sin final, pero con una ruta hacia la perfección.

Finalmente, la calidad siempre ha estado ahí, acompañando al hombre en la transformación y creación de las condiciones más interesantes y propicias para el desarrollo y su bienestar; cuando se logra su aplicabilidad y su adaptación al proceso de producción, se obtiene el crédito y el reconocimiento.

Fase 3: Valentía

Tabla 3

Fase 3 Valentía (fuente de elaboración propia)

3 FASE		
VALENTIA (Lo que se quiere rescatar del Talento Humano)	PRINCIPIO DEL SG (Principios del SG que se quiere aplicar)	RELACION
Presión	Mejora Continua (EXCELENCIA, 2014)	El objetivo es enseñar al personal, que la presión que ellos conocen puede ser positiva y que la crítica a lo que hacemos lo podemos aplicar en el principio de calidad de la mejora continua.
Dirección y Crítica		

(Tabla Fuente: Elaboración Propia)

Hay una enorme diferencia entre estar bajo presión y experimentar estrés, aunque varios aspectos pueden parecer similares.

Existen dos tipos de personas: PROACTIVAS que miran hacia adelante para ver que viene y las REACTIVAS son aquellas que luego del desastre reaccionan; esta reacción es lo que produce estrés.

La presión propia es exigirse más a sí mismo para disciplinarse; de esta manera, la presión es una elección voluntaria. Por ejemplo, en los deportes las personas se esfuerzan al máximo para alcanzar la meta; en los negocios, procuran coordinar esfuerzos y recursos para obtener logros; en la familia, se comunican y se interesan unos por otros para fortalecerse mutuamente. La presión es una imposición voluntaria que hacen cuando quieren alcanzar algo valioso.

Cuando los presionan correctamente para alcanzar propósitos y sueños, pueden disfrutar de varios beneficios:

- Hacer lo que es moralmente correcto
- Disfrutar de la pasión de seguir sus visiones y sueños venciendo los obstáculos, alcanzando las metas.
- Cristalizar lo que se proponen.
- Aprender a canalizar los deseos y las ideas en proyectos que lograrán concretar y que los mantendrán en marcha.
- Alcanzar triunfos propios, valorando aún más lo que son y lo que lograran en la vida.

Las personas que han aprendido a presionarse voluntariamente:

- Tienden a actuar bajo su propia presión
- Planifican
- Diseñan estrategias
- Van hacia adelante y tiene la vista puesta en un objetivo
- Les encantan los retos
- Su mayor deseo es lograr algo.

En este punto es importante decir que todos deberían vivir bajo presión propia y que nadie debería vivir bajo estrés. Por supuesto, en cualquier momento es posible padecer algo; pero no vale la pena cultivar una vida con altos niveles, pues es sumamente peligro para la salud.

Cuando la presión se convierta en estrés, se puede reajustar en metas y así controlar el estrés nocivo. Al conocer y entender sus cuerpos logran hacer los ajustes necesarios.

La presión correcta los ayuda hacer lo que deben hacer en cada evento y en cada actividad de la organización, eliminando la pereza, la dejadez y el derrotismo.

La Crítica, la cual les enseña a valorar a la gente y aceptar que son importantes para los demás.

En la crítica constructiva hay dos partes importantes: cuando los critican y logran crecer con ello; y cuando dan crítica a otros teniendo en cuenta su edificación como personas fortaleciendo la relación.

Cuando hay un problema tienen que buscar la verdad, porque ella les hará libres. La crítica no debe molestar si andan en la búsqueda de la verdad y desean ser mejores personas. La crítica siempre debe escucharse.

Qué pasa cuando aprenden a recibir la crítica:

- Se vuelven más sabios
- Aprenden a recibir la verdad sin importar quien la dice

A veces suelen rechazar la crítica porque proviene de personas que tiene menos educación, menos rango o por el contrario son muy adecuadas o no los conocen muy bien. Sin embargo, concentrarse en el mensaje y no en la persona es asunto de madurez. Se dan la oportunidad de madurar, se vuelven buenos oyentes y analizan lo que se les dice.

Las personas que saben aprovechar la crítica, dan excelentes claves en su comportamiento para aprender:

- Piden que los critiquen
- Nada los ofende

- Son agradecidos con los críticos.

La crítica les garantiza que pueden valorar a las personas y contar con su voluntad para edificar una cultura de mejora continua y eliminamos el dolor emocional, las heridas afectivas y el resentimiento.

Por último, se aplicará la Dirección, que busca orientación correcta y saber qué tipo de decisiones tomar.

La Dirección es encontrada primeramente por aquellos que quieren llegar a algún lado y que se ponen en movimiento para alcanzarlo. Todos llegan a alguna parte, unos sin intención y otros a través de una estrategia planeada.

Pero llegar no es lo único importante, también lo es mantenerse, reconociendo el tipo de dirección que nos ha permitido llegar y permanecer a sus instrucciones.

La dirección surge de lo correcto. Un corazón honesto siempre busca una verdad que lo satisfaga. Si son honestos con ellos mismos y siguen los principios pueden encontrar dirección sabia para sus proyectos y para sus sueños. Sin embargo, deben admitir que todos necesitan ser dirigidos para no salirse del camino y poder encontrar la meta.

Si parten que los principios dirijan sus pasos, obtendrán los siguientes beneficios:

- Lograr los pasos correctos
- Al seguir lo correcto, van confiados y en paz.
- No hacen lo equivocado ni siguen lo incorrecto
- El crecimiento personal no se detiene

En la conducta de las personas que se dejan guiar por la dirección de los principios se encuentra:

- Aceptan y obedecen la dirección porque confían en ellos
- Saben que hay momentos en que no pueden entender todo lo que pasa
- Siempre están buscando y respondiendo a la verdad
- Saben que solo las cosas que están en movimiento necesitan dirección.

La dirección les ayuda a encauzar sus esfuerzos gracias al consejo sabio y elimina la incertidumbre y la inseguridad personal.

La empresa tiene que mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015.

La empresa debe considerar todos los resultados del análisis y la evaluación, además de la revisión por parte de la dirección. Se tiene que determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua.

Es necesario que la empresa establezca las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento y oportunidades, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continua.

La mejora continua es el resultado del desempeño que realice la organización con su Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. (Excelencia N. N., 2014, pág. 19)

Fase 4: Liderazgo

Tabla 4

Fase 4 Liderazgo (fuente de elaboración propia)

4 FASE		
LIDERAZGO (Lo que se quiere rescatar del Talento Humano)	PRINCIPIO DEL SG (Principios del SG que se quiere aplicar)	RELACION
Inspiración	Liderazgo y Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (EXCELENCIA, 2014)	El semillero identifica que con buena voluntad, una gran percepción y valentía las personas adquieren el poder de influenciar transformándose en líderes de una organización permitiendo mantener el sistema de gestión.
Responsabilidad		

(Tabla Fuente: Elaboración Propia)

Los líderes tienen la responsabilidad de propiciar un ambiente interno que invite a los trabajadores a involucrarse plenamente en la consecución de los objetivos de la organización.

Para demostrar la aplicación de este principio, normalmente:

- Se consideran las necesidades de todas las partes interesadas.
- El personal no tiene ninguna duda sobre el rol que desempeñan en el logro de los objetivos.
- Existen estrategias que incluyen los objetivos y metas de la organización.
- El personal de la entidad en cuestión tiene a su disposición los recursos necesarios.

Los beneficios que puede implicar la aplicación de este principio son:

- Difusión de la visión y misión.
- El personal está motivado en la consecución de los objetivos.
- Las actividades se evalúan de un modo integral. (Excelencia N. N., www.nueva-iso-9001-2015.com, 2014, pág. 20)

Se involucra la Responsabilidad, da como beneficio ser dueños del alcance de sus decisiones; saber que las consecuencias son parte de lo que deciden.

Ser responsable significa dar cuenta de los actos propios. Una persona responsable es aquella en quien se puede confiar. Esta clase de personas son difíciles de encontrar, pero cuando se conocen, notan que su motivación es diferente a la de las personas comunes.

El primer motivador es la “responsabilidad en sí”. Su alta calidad se aprecia en que quieren que se confié en ellas; están dispuestas a probarse a sí mismas y se paran como columnas a favor de sus convicciones. Son motivadas por la ética y los principios por los cuales luchan, sin importarles los beneficios personales. Son personas con un carácter ético y regidas por principios, es decir, viven firmemente de acuerdo a lo que creen, son hombres y mujeres de valor.

El segundo motivador es el “sentimiento de logro”. También este es un motivador de alta calidad, sin necesidad de beneficios personales. Por ejemplo, una persona adinerada podría dedicarse a viajar por el resto de su vida, pero sigue trabajando diariamente y hasta emprender nuevos negocios y hace que las cosas marchen. Algunos pueden opinar que lo hace por seguir acumulando; puede ser en algunos casos, pero también es posible que disfrute los logros y que llegue a obtener lo que parece imposible. Así ocurre con las personas responsables cuyo reto o motivador está en lograr que las cosas ocurran.

Cuando las personas son responsables obtienen los siguientes beneficios:

- La gente los identifica como Hombres y Mujeres de Valor

- La satisfacción de hacer las cosas de acuerdo a la obligación que tienen con ellos mismos y con aquellos que confían en ellos.
- Hacer lo mejor que puedan con lo que tienen.
- Hacerse merecedores de confianza, la confianza se gana no se exige.

La responsabilidad los habilita para mayores niveles de desempeño y de logro en sus entornos y elimina el desconocer el impacto de lo que deciden; la indiferencia por las consecuencias; el descuido de lo importante.

Por último, incluir la inspiración que estimula los sueños de luchar por volverlos realidad; demostrar con su vida que es posible caminar hacia lo que tiene valor y que es suyo.

La gente piensa que los sueños provienen de la inspiración, pero en realidad funciona, al contrario; la inspiración proviene de los sueños. Si tienen sueños tienen inspiración en el corazón para hacerlos realidad.

Motivar significa estimular la mente y el espíritu de una persona. Por ello, para motivar a alguien es preciso promover un ambiente donde el mundo de los sueños sea una realidad y donde los sueños y posibilidades lo lleven a perseguir su futuro.

Realmente las personas son motivadas desde el interior y no simplemente por aspectos externos. La motivación genuina es una guía y no imposición y logra transformar los sueños en un propósito y en una razón para vivir.

Ya sea en la familia, en la empresa o en la sociedad si les dan a las personas un sueño dentro del marco de unas metas, se benefician todos. La intención de inspirar a otros siempre se debe basar en que cada quien gane.

Los buenos líderes entienden que las reglas que se temen son importantes, pero también entienden que las leyes sin amor producen ira.

Si no tienen sueños y no ven oportunidad, pierden la esperanza y cuando pierden la esperanza se frustran, se sienten insatisfechos, con desánimo y algunos pueden llegar a cometer errores fatales. Mientras hay esperanza, la mayoría de ellos sigue adelante.

Para desarrollar una verdadera y exitosa familia, empresa o sociedad, se debe diseñar un sistema que le provea a todos:

- Reglas claras
- Sueños Personales
- Oportunidad
- Esperanza

Tienen su esencia la imagen creadora y por eso tienen ideas y son creativos, lo que les permite calcular y analizar situaciones. Cuando alguien trata de sofocar este potencial tarde o

temprano las personas se dan cuenta y se salen de control. No todos pueden sofocar la individualidad para siempre.

Al fomentar la inspiración crean un ambiente donde la mente puede trabajar de manera libre, dentro de un conjunto de parámetros. Los parámetros son el marco guía para la creatividad. La inspiración la hace ver a las personas un mejor futuro.

Cada uno es diferente por su identidad, por ello toman decisiones distintas y llegan a diferentes niveles de entendimiento y de oportunidad.

Este es el perfil de las personas que conocen el poder de la inspiración:

1. Son motivados principalmente desde adentro. No tanto por las presiones que vienen desde afuera.
2. Tienen habilidad de sembrar sueños en la gente para que se auto motiven, actúen solas y no necesiten ser dirigidas.

La inspiración ayuda a provocar en otros el deseo de mantener ambientes seguros y elimina el vacío de la vida; el aburrimiento; una vida mecánica y de supervivencia.

Metodología

La Metodología es sencilla, consiste en una vez están formados los líderes de semilleros, realizar un encuentro semanal de 1 hora en los diferentes equipos de trabajo, este encuentro se llamará “Reloj del Reto” en el cual el líder es quien maneja el tema y los tiempos.

En este espacio permite recuperar un lugar para la reflexión, el estudio, la formación, el conocimiento interpersonal, los problemas individuales, el aprendizaje por experiencias y la superación individual y grupal de aquellos aspectos que requerimos mejorar alrededor de los principios del Sistema de Gestión de Calidad.

Los líderes establecidos dentro del grupo, facilitándoles el cumplimiento de su mayor desafío: Desarrollar al máximo el potencial individual de cada uno de los participantes.

Se va más allá de la simple información, buscando que entre los participantes se profundice y se exponga, desde su realidad la posible aplicación del concepto que se está tratando.

Lo más importante es que los integrantes del Reloj del Reto integren en su comportamiento, por medio de una aplicación apropiada, la base práctica del concepto del diario que hacer.

Recordar que cada uno de los aspectos que componen el Reloj del Reto debe ser iniciado por el mismo facilitador para ambientar y abrir la participación de los demás asistentes.

Reloj del Reto



Figura 1 Reloj del Reto (Fuente: Elaboración Propia)

0 al 10´	Feedback : Para reflexionar el trabajo o tarea del día anterior y contar una experiencia positiva o negativa en el rol de la organización
10´ al 30´	Workshop: Vivencial del tema que relacione el principio de calidad que se esté trabajando con relación al semillero
30´ al 35´	Reading: Lectura correspondiente al día
35´ al 55´	Hotbed: Discusión de la lectura
55´ al 60´	Task: Actividad de aplicación

Ilustración 1. Reloj del Reto (Fuente, Elaboración Propia)

Conclusiones

Al momento de diseñar los procesos debe existir equilibrio, entre la satisfacción del cliente y el conocimiento de la norma, ya que como organización se debe siempre velar por el crecimiento del Capital humano que hace parte del recurso activo de la organización para cumplir sus metas.

Gracias a la identificación, las actitudes y comportamientos asumidos por los empleados, facilitarán el logro de objetivos, además, los esfuerzos por implementar cambios en los sistemas y procesos de trabajo se verán disminuidos.

Las empresas importantes en su ramo, han tenido éxito y han logrado el posicionamiento de sus marcas y productos en un mercado que día a día busca bienes y servicios que sean proporcionados al menor costo, mejor calidad, mayor atención y satisfacción de expectativas. Este tipo de organizaciones han logrado ser competitivas gracias al esfuerzo interno, el trabajo valioso que cada persona pone en sus correspondientes procesos.

Emplear una gestión de personal adecuada servirá a que las empresas (aunque sea pequeña) trasciendan en su mercado. Se sabe que guiar al personal es todo un arte y más cuando lo que se desea es alcanzar metas en beneficio de la empresa a cambio de fuertes sacrificios para los colaboradores.

Se pueden alcanzar buenos resultados si al momento de guiar a los empleados consideramos aspectos que los involucrará y comprometerá en los mismos.

Recomendaciones

Estas recomendaciones son consideradas como básicas para iniciar el involucramiento y compromiso de los miembros de una organización para alcanzar resultados favorables en el medio empresarial.

Es importante establecer una inducción constante a la filosofía de la empresa, no importa si los empleados que se tiene se encuentran con varios años en la organización (¿qué le garantiza que realmente conocen y ponen en práctica la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales para cumplir cabalmente con las estrategias de la empresa?), todos absolutamente (nuevos y viejos empleados) deben tener una constante comunicación que sensibilice la importancia de la cultura organizacional; de esa manera la constante interrelación ayudará no solamente a conocerla sino a ejecutarla, porque se identificarán con ella y podrán empatizar con las intenciones estratégicas de la empresa.

Comunicar los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de las actividades de la empresa, la comunicación es la base de toda interrelación, considérela como la llave que abrirá la atención de los empleados y será la constante que les permitirá involucrarse con las tareas que día a día surgen en los procesos de trabajo.

Trabajar en equipo, la naturaleza de las personas es integrarse en grupos, de esa manera el enfrentamiento hacia su entorno lo canalizará de la mejor manera. Imaginarse si ese grupo realmente está coordinado y se complementan sus esfuerzos individuales, los resultados serán sinérgicos porque además de lograr los objetivos de la organización, se obtendrán satisfacciones grupales e individuales.

Bibliografía

- Automotivacion. (01 de diciembre de 2010). *automotivacion.wordpress.com*. Obtenido de <https://automotivacion.wordpress.com/2010/12/01/el-aprendizaje-y-la-autmotivacion/>
- Excelencia, N. N. (13 de Octubre de 2014). <http://www.nueva-iso-9001-2015.com>. Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2013/11/nuea-iso-9001-version-2015-principios-participacion-del-personal/>.,s.f., pág. 9)
- Excelencia, N. N. (Octubre de 2014). <http://www.nueva-iso-9001-2015.com>. Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/10-3-mejora-continua/>
- Excelencia, N. N. (13 de Octubre de 2014). *ISO 9001 Principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de (Recuperado de: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/10-3-mejora-continua/>), s.f.
- Excelencia, N. N. (13 de Octubre de 2014). www.nueva-iso-9001-2015.com. Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-principios-sistemas-gestion-calidad/>
- Gardey, J. P. (2008). *Definición de Liderazgo*. Obtenido de <http://definicion.de/liderazgo/>
<http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-principios-sistemas-gestion-calidad/>).
(s.f.).
- Interior, S. (28 de diciembre de 2013). *barcelofundora.blogspot*. Obtenido de <http://barcelofundora.blogspot.com.co/2013/12/>
- Universales, C. d. (2011). *Principios y Valores* . Obtenido de <http://www.principiosyvalores.com.co/principios/vision/actitud>
- Wikipedia. (25 de junio de 2012). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Voluntad>

Wikipedia. (19 de septiembre de 2015). *Wikipedia*. Obtenido de
<https://es.wikipedia.org/wiki/Percepci%C3%B3n>