

Gestión de la Calidad en Formación de Personal

La capacitación y entrenamiento dentro de una organización, son la herramienta para la actualización y mejoramiento de conocimientos y habilidades del personal para el cumplimiento de las tareas y funciones que se tienen asignadas. La capacitación en los sistemas de calidad son procesos continuos y permanentes.



La tabla muestra de manera resumida los requerimientos esperados en un proceso de capacitación.

Lo que se espera del personal a ser capacitado		La empresa provee herramientas de acuerdo a los objetivos		Resultados Esperados	
Estudio	+	Capacitación	=	Conocimientos	+
Aptitud	+	Entrenamiento	=	Habilidades	+
Actitud	+	Desarrollo			Criterios

Los principios de la administración de la calidad de las familias de normas ISO 9000 (donde las series ISO 10 000 forman parte) enfatizan la importancia de la administración del recurso humano y las necesidades de una adecuada capacitación.

La Norma ISO 9001:2000 — Requisitos 6.2 Recursos humanos, Establece: *El personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.*

La Norma ISO /IEC 17 025:1999 — Requisitos técnicos 5.2 Personal, Establece: *La dirección del laboratorio debe asegurar la competencia de todos aquellos que operen equipo específico, efectúan ensayos y/o calibraciones, evalúan resultados y firman informes de ensayos y certificados de calibración.*

Somos su Relevo a la Calidad

La Guía MetAs, es el boletín periódico de MetAs & Metrologos Asociados.

En *La Guía MetAs* se presentan noticias de la metrología, artículos e información técnica seleccionada por los colaboradores de MetAs & Metrologos Asociados, que deseamos compartir con nuestros colegas, usuarios, clientes, amigos y con todos aquellos relacionados con la metrología técnica e industrial.

Calle: Jalisco # 313. Colonia: Centro
49 000, Cd. Guzmán, Zapotlán El Grande, Jalisco, México
Teléfono & Fax: 01 (341) 4 13 61 23 & 4 13 16 91
E-mail: guiamet@metas.com.mx. Web: www.metas.com.mx

Servicios Metroológicos:

Laboratorio de Calibración:

Presión, Alto Vacío, Temperatura, Humedad, Eléctrica, Vibraciones

Ingeniería:

Selección de Instrumentos, Desarrollo de Sistemas,

Gestión Metroológica:

Subcontratación de Servicios, Selección de Proveedores

Consultoría:

Capacitación, Entrenamiento y Asesoría en Metrología y su Relación con Sistemas de Calidad

Cuando contrate personal que este bajo capacitación, debe proporcionar supervisión adecuada. El personal que realiza tareas específicas deberá estar calificado sobre la base de educación apropiada, capacitación, experiencia y/o destreza demostrada según se requiera.

La Norma ISO 10 012:2003 — Administración de Recursos 6.1 Recursos humanos, Establece: *El responsable de la gestión metrológica deberá definir y documentar las responsabilidades de todo personal asignado a sistemas de medición, las cuales pueden ser definidas en el organigrama organizacional de la empresa y lo anterior no excluye a personal externo especialista en metrología, que también puede estar contemplado como un staff dentro del organigrama anteriormente descrito.*

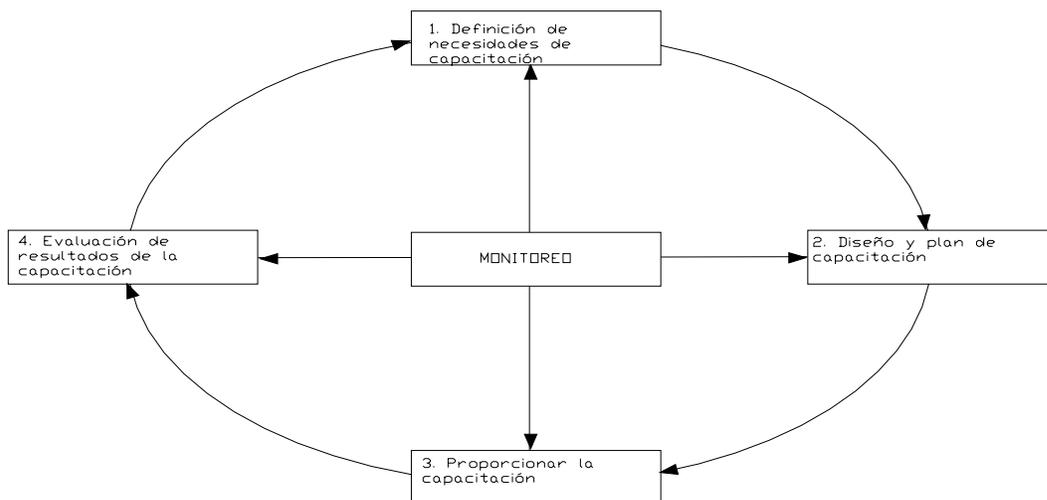
Dicha norma indica adicionalmente que todo personal involucrado dentro de funciones de sistemas de medición se le deberá demostrar sus habilidades y aptitudes para desarrollar las tareas asignadas.

El gestor de la función metrológica deberá asegurarse que toda capacitación recibida sea de acuerdo a necesidades identificadas, efectuar evaluaciones, registros, y elementos que demuestren la efectividad de la capacitación recibida. Así mismo se deberá proporcionar a dicho personal la información requerida para establecer como impacta los procesos de medición en los que se encuentran involucrados en la calidad del producto.

En todos los casos, los objetivos de una organización para su continuo desarrollo incluyen una gran diversidad de factores que pueden ser internos o externos, algunos de estos pueden ser cambios en requerimientos de producto, uso de nuevas tecnologías, innovaciones, etc. Debido a dichos cambios la organización deberá analizar estas necesidades de competencia y sistemáticamente establecer metodologías o guías que le permitan definir y dar dirección a sus necesidades de capacitación para el cumplimiento de sus objetivos.

La norma ISO 10 015 proporciona estrategias que permiten desarrollar, implementar, mantener y mejorar los sistemas de capacitación que afecten la calidad del producto, de una organización.

La Norma ISO 10 015 sugiere un proceso de cuatro etapas, la cual dichas etapas son mostradas de manera ilustrada en el siguiente diagrama.



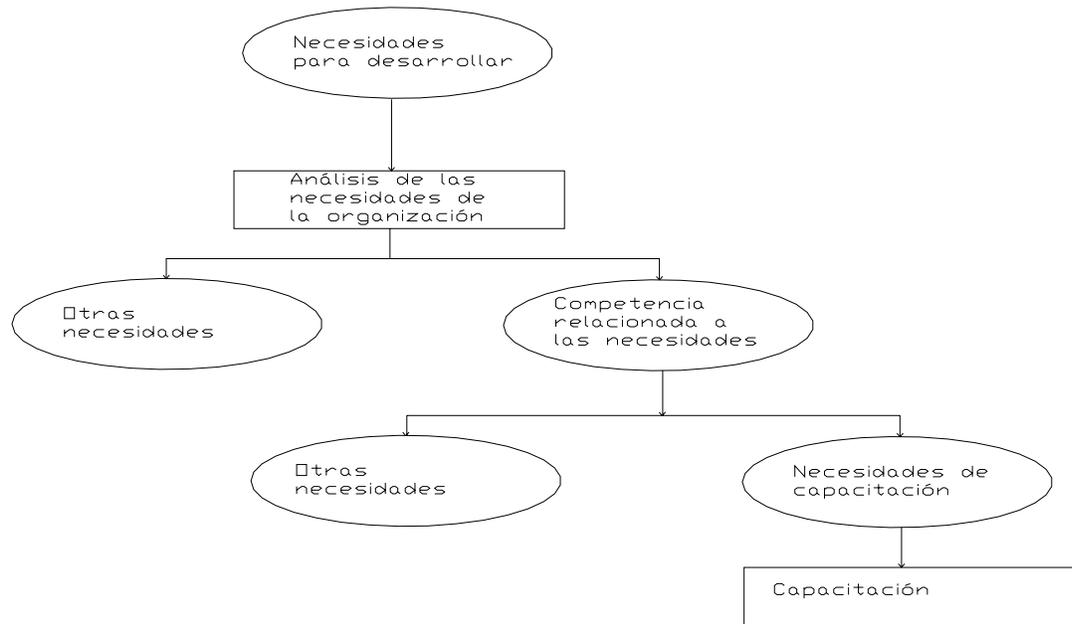
Ciclo de capacitación (fig. 1)

Recursos

Humanos

1. DEFINICIÓN Y NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Esta etapa se sugiere se inicie inmediatamente después de que los análisis de las necesidades de la organización han sido identificadas y se tienen los registros de las áreas donde se requiera demostrar competencia. (ver fig. 2)



Desarrollo de la calidad por capacitación (fig. 2)

En esta etapa el propósito es: a) La definición de intervalos entre la competencia requerida contra la actual, b) Definición de las necesidades de capacitación por empleado, cuya competencia tendrá que ser analizada contra la requerida para la tarea asignada, c) La documentación de estas necesidades de capacitación.

Es en el diagnóstico del desempeño del personal y de los sistemas de trabajo por el que se reconoce la problemática administrativa y técnica, así como los medios de capacitación que tienden a resolverla.

La necesidad de capacitar puede presentarse ante situaciones tales como: retrasos en la ejecución de trabajos y cumplimiento de órdenes; insuficiencias del conocimiento técnico del personal de un área; cargas desproporcionadas de trabajo, una lenta atención ante requerimientos, desperdicio de recursos materiales y económicos en la realización de un trabajo determinado; desinterés del personal en relación con los objetivos de la empresa, complejidad de áreas, obsolescencia de métodos y procedimientos, etc.

Cada una de estas situaciones se puede atender, de manera particular, según el área o personal que lo requiera, mediante la ejecución de un programa global de capacitación que atienda al conjunto de la organización y su personal en los niveles superiores, medio, técnico y operativo.



2. *DISEÑO Y PLAN DE CAPACITACIÓN*

En esta etapa se sugiere establecer los planes de capacitación específica, en donde :

- a) Se diseñaran y planearan acciones que se deberán tomar en cuenta para establecer la dirección adecuada de la capacitación de acuerdo a las necesidades establecidas en el punto 1.
- b) Definición de los criterios de evaluación así como la evaluación y monitoreo de los resultados de la capacitación.



ISO 10 015
Etapa 2

Dicho diseño consisten en la delimitación del tipo de capacitación que se va a proporcionar, misma que puede ser: de integración al puesto, para el desarrollo de conocimientos y habilidades, de integración en la organización administrativa o técnica, servicios en sistemas y procedimientos de trabajo, manejo de equipo y para el mejoramiento del nivel educativo y cultural.

Junto con esta definición del tipo de capacitación, se debe delimitar su nivel de aplicación que consiste en el enfoque o grado de especialización del conocimiento que se va a impartir, de tal forma que se precise si la capacitación va a consistir en la actualización de conocimientos, instrucción o adiestramiento, enseñanza profesional o especializada de acuerdo con un área o bien si va a ser un conocimiento que sirva para motivación y desarrollo integral, la selección del tipo de capacitación y nivel de aplicación facilita a la empresa a definir qué se necesita de conocimientos generales y qué se requiere de otros cuya actualización favorezca el cumplimiento de los objetivos buscados.

Un programa de capacitación es el conjunto de estimaciones de recursos, medios, tiempos y cobertura de las acciones a realizar que prevén las personas responsables de la gestión de los recursos humanos de una empresa en conjunto con los responsables de cada una de las áreas que integran la empresa.

El programa puede establecer una diversidad de programas de capacitación, los cuales deberán estar integrados por: Temas, Cobertura o destinatarios, Tiempos, Recursos, Mecanismos de evaluación de la capacitación, los establecidos por medios regulatorios (ley), consideraciones financieras, capacitación “in situ”, a distancia, con recursos propios, autoaprendizaje, localización, número de días. **Y selección de un proveedor externo de capacitación.**

La selección de un proveedor externo como interno de capacitación deberá estar sujeto a criterios de evaluación antes de que le sea otorgado una capacitación , la evaluación debe incluir información escrita, catálogos, publicidad, evaluaciones de capacitaciones previas, especialización de los temas a ser proporcionados, currícula.

Es de suma importancia que los cursos de especialidad sean cubiertos por personal altamente capacitado, que permita que el proceso de capacitación sea productivo y cumpla los objetivos planteados, ya que es importante considerar que existen áreas donde las fuentes de capacitación resultan ser muy escasas, y de la misma forma los programas académicos en ciertas especialidades son también casi inexistentes, así como los cursos de capacitación de alto nivel muy escasos, dado lo anterior, la capacitación en algunas áreas específicas solo podrán ser cubiertas satisfactoriamente por personal que ha tenido desarrollo y experiencia en dicho campo.

3. PROPORCIONAR LA CAPACITACIÓN

En esta etapa se sugiere establecer adecuadamente los objetivos planteados por la organización y evaluar que sean los comprendidos por el instructor, ya que es importante establecer que la responsabilidad de cumplimiento de los objetivos es por igual. (empresa — instructor) en donde : a) serían evaluados el instructor y participante, b) establecer un monitoreo de la calidad de la capacitación proporcionada.

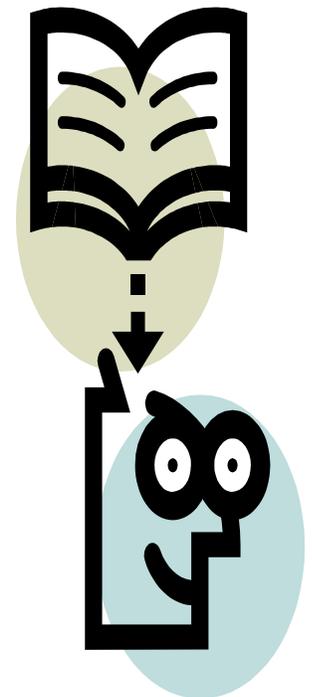
La capacitación tiene distintas formas según sean los requerimientos y objetivos a cumplir, esta puede ser una sencilla información expuesta en un curso preliminar, o bien un ejercicio más complejo que implique una participación comprometida y constante del personal. En todo caso la participación adquiere diversas características de acuerdo con el área, especialidad, número de participantes, nivel de conocimientos, funciones y responsabilidades de que la reciben.

Las clases de capacitación consisten en los distintos enfoques que se le da, con base en las características del personal que va a participar en ella, de ahí que el tipo de enseñanza, instrucción, e información difieran en todos los casos. *Los niveles de aplicación de la capacitación más comunes son los siguientes:*

- *Actualización*
- *Instrucción técnica o adiestramiento*
- *Enseñanza profesional*
- *Motivación y desarrollo*

Cualquiera que sea el tipo de capacitación a ser proporcionada, deberá existir una metodología que deberá ser cubierta antes de llevar a efecto la capacitación.

Dichas metodologías pueden ser cursos, talleres, asesorías, estancias de entrenamiento, educacionales, etc.



4. *EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE CAPACITACIÓN*

El propósito de esta etapa es llevar a efecto una confirmación de los objetivos planteados contra los obtenidos, y evaluar que la capacitación ha sido efectiva. Dicha evaluación deberá de contener los siguientes puntos básicos:

a) En un intervalo de tiempo corto la retroalimentación de la capacitación recibida deberá de ser obtenida por medios de recursos usados, aplicación de dichos conocimientos y habilidades adquiridas, así como una demostración de la competencia obtenida (en el caso de la metrología resultaría ser los ensayos de aptitud).

b) En un intervalo de tiempo mayor, la productividad y desarrollo en las áreas proporcionadas deberán ser estimadas.

De lo anterior se observa que esta etapa le corresponde al supervisor del personal que requirió la formación y no necesariamente al que proporcione dicha formación.



ISO 10 015
Etapa 4

Referencias

- ISO 10015. (1999). Quality management—Guidelines for training. First edition 1999-12-15. International Organization for Standardization.
- ISO/IEC 17025. (1999). International standard: General requirements for the competence of testing and calibration laboratories. International Organization for Standardization. International Electrotechnical Commission.
- ISO 10012. (2003). International Standard. Measurement management systems - Requirements for measurement processes and measuring equipment. First edition 2003-04-15. International Organization for Standardization.
- ISO 9000. (2000). Norma internacional: Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. ISO, Organización Internacional de Normalización. AENOR, Asociación Española de Normalización.
- ISO 9001. (2000). International standard : Quality management systems - requirements. International Organization for Standardization.
- ISO 9004. (2000). Norma internacional: Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño. ISO, Organización Internacional de Normalización. AENOR, Asociación Española de Normalización.
- MetAs. (2002). Boletín: Confirmación metrológica. La Guía MetAs, 2002-febrero. MetAs & Metrólogos Asociados.
- MetAs. (2002). Boletín: Evaluación de consistencia metrológica. La Guía MetAs, 2002-octubre. MetAs & Metrólogos Asociados.
- MetAs. (2003). Boletín: Criterios para declaración de conformidad. La Guía MetAs, 2003-junio. MetAs & Metrólogos Asociados.
- MetAs. (2004). Boletín: Proceso de Confirmación Metrológica Industrial. La Guía MetAs, 2004-abril. MetAs & Metrólogos Asociados.
- Ismael Castelazo S. Apoyos a las PyMEs a Través de un sistema de evaluación de la conformidad. Octubre (2002)