

SEDUC
GOBIERNO DEL ESTADO
CAMPECHE 2015-2021



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
UNIDAD UPN 041
“María Lavalle Urbina”



**EI PLAN DE MEJORA CONTINUA
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS ESCUELAS
SECUNDARIAS**

EZEQUÍAS PUC PAN

San Francisco de Campeche, Campeche, Abril 2016.

SEDUC
GOBIERNO DEL ESTADO
CAMPECHE 2015-2021



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
UNIDAD UPN 041
“María Lavalle Urbina”



**EI PLAN DE MEJORA CONTINUA
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS ESCUELAS
SECUNDARIAS**

EZEQUÍAS PUC PAN

Tesis que se presenta para obtener el grado de Maestro en Gestión
Educativa.

San Francisco de Campeche, Campeche, Abril 2016.

Este trabajo de tesis es el resultado de mi investigación a excepción de las citas marcadas en las que he dado crédito a sus autores; además, este estudio no ha sido presentado para la obtención de algún título, grado académico o equivalente.

Ezequías Puc Pan.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco infinitamente a Dios por su amor, su cuidado y protección en mi vida y familia pero sobretodo en la salud para culminar una etapa más de vida.

Al M. en C. Antonio Rafael Chi, por su confianza, dedicación y su profesionalismo en la etapa de mi formación.

A mi esposa Adolfina, mi compañera del alma, ¡gracias! por tu apoyo, tus consejos, tu cariño y tu amor en todo momento. TE AMO.

A mi hijo Lemuel Santiago, mi adoración, ¡Mi pequeño! Me has cambiado la vida, ¡Gracias! por tus besos y cariño. Eres la razón de mi vida perdóname por todo el tiempo que me ausente, algún día me comprenderás. TE AMO.

A mis padres, al Prof. Lemuel Puc que en paz descansa te llevo siempre en el corazón, y a mi madre Eloísa Pan, gracias por la vida, tu consejo y tu apoyo incondicional en cada momento. LOS AMO.

Sin menoscabo, al personal administrativo y directivo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche por su colaboración y participación en cada momento de la investigación.



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD UPN 041
"MARÍA LAVALLE URBINA"
CAMPECHE

DICTAMEN PARA LA OBTENCIÓN DE GRADO

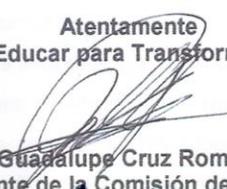
San Francisco de Campeche, Cam., 23 de abril de 2016.

C. EZEQUÍAS PUC PAN
P R E S E N T E.

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad, y como resultado del análisis realizado a su trabajo intitulado: **"El Plan de mejora continua del personal administrativo de las escuelas Secundarias"**, asesorado por el Mtro. Antonio Rafael Chi manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos por la institución para aspirar al grado de Maestro de Gestión Educativa.

Por lo anterior, se dictamina favorablemente su trabajo y se le autoriza a presentar su examen correspondiente.

Atentamente
"Educar para Transformar"


Lic. José Guadalupe Cruz Romero, M. en C.
Presidente de la Comisión de Titulación

RESUMEN.

Planificar, Desarrollar, Checar, Actuar (PDCA) es una metodología de la mejora continua, también conocido como círculo de calidad o en su caso como círculo de Deming en honor a W. E. Deming.

Algunos autores lo conocen como la herramienta básica de la gestión.

En sus inicios estaba catalogado como una herramienta empresarial dirigida a todas aquellas que deseaban mejorar.

De hecho, fue diseñado en Estados Unidos por Shewhart pero desarrollado en Japón por Deming por una razón; Estados Unidos pasaba por la crisis de la Segundo Guerra mundial y como consecuencia el método no era de interés, hasta que Deming lo desarrolló en Japón logrando grandes beneficios hasta convertir al país en la tercera potencia mundial.

Por todo lo anterior, considerando los beneficios del PDCA y la problemática de la ausencia de la mejora continua del personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche se consideró aplicar la metodología del PDCA con el objetivo de alcanzar mejora continua.

En consecuencia, para lograr la mejora continua de la unidad de estudio se hizo investigaciones pertinentes sobre el método PDCA y su influencia en la mejora continua.

Es obvio que no existe mejora continua sino hay antecedente, por lo que es necesario un diagnóstico para tener un comparativo.

Por lo que en esta investigación se consideró una Preprueba (antes) y una Posprueba (después) con el objetivo de verificar la influencia del PDCA en la mejora continua del personal administrativo.

Ante esto, la información obtenida de las investigaciones del PDCA y la mejora continua sirvió para elaborar un cuestionario abierto como Prueba piloto cuyo resultado se utilizó para construir un cuestionario cerrado mismo que alcanzó su validez al momento de considerar las respuestas abiertas a cerradas. Este último instrumento se aplicó como Preprueba del PDCA, lo cual arrojó que el 100% del personal administrativo desconoce el PDCA.

En consecuencia de los resultados del personal administrativo se elaboró y aplicó un manual de la metodología del PDCA.

Después de un determinado tiempo en la que el personal administrativo trabajó con la metodología del PDCA se aplicó la Posprueba que es la misma que se aplicó en la Preprueba, con el objetivo de comparar los resultados, lo cual, en esta Posprueba arrojó que el 100% del personal administrativo conoce el PDCA y la metodología de la mejora continua.

Por lo tanto, los resultados de esta investigación demuestran los beneficios y los cambios que hubo en el personal administrativo al aplicar la metodología del PDCA, por lo que puedo concluir que el PDCA conlleva a la mejora continua del personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

ABSTRACT

Plan, develop, Checar, Act (PDCA) is a methodology of continuous improvement, also known as quality circle or possibly as Deming circle in honor of W. E. Deming.

Some authors know it as the basic tool of management.

In the beginning it was listed as a business tool aimed at all those who wanted to improve.

In fact, it was designed in the United States by Shewhart but developed in Japan by Deming for a reason; United States passed through the crisis of the Second World War and as a result the interest method was not until Deming developed in Japan making great profits to make the country the third world power.

For all the above, considering the benefits of PDCA and the problem of the absence of continuous improvement of the administrative staff of secondary schools in the school zone 06 of the municipality of Champoton, Campeche was considered to apply the methodology of PDCA with the aim of achieving Continuous improvement.

Accordingly, to achieve continuous improvement of the unit of study relevant research on the PDCA method and its influence on continuous improvement was made.

It is obvious that there is no continuous improvement but no antecedent, so a to have a comparative diagnosis is necessary.

So in this research it was seen as a Pretest (before) and a Post-test (later) in order to verify the influence of PDCA continuous improvement of the administrative staff.

Given this, the information obtained from investigations of PDCA and continuous improvement helped develop an open questionnaire as a pilot test whose result was used to construct a single closed questionnaire which reached its validity when considering open to closed answers. The latter instrument was applied as Pretest of PDCA, which showed that 100% of the administrative staff know the PDCA.

In consequence of the results of the administrative staff it was developed and applied a methodology manual PDCA.

After a certain time in which the administrative staff worked with the methodology of PDCA the Post-test that is the same as that used in the pretest, in order to compare the results, which, in this Post-test fearlessness was applied to 100 % of the administrative staff knows the PDCA and continuous improvement methodology.

Therefore, the results of this research demonstrate the benefits and changes that occurred in the administrative staff to apply the methodology of PDCA, so we can conclude that the PDCA leads to continuous improvement of the administrative staff of secondary schools 06 school zone of the municipality of Champoton, Campeche.

ÍNDICE.

	PÁGINA
AGRADECIMIENTOS	ii
DICTAMEN	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INTRODUCCIÓN	xii
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la situación problemática	1
1.2. Pregunta de investigación	6
1.2.1. Preguntas específicas	6
1.3. Objetivo	6
1.3.1. Objetivo general.	7
1.3.2. Objetivos específicos.	7
1.4. Justificación	7
1.5. Delimitación del problema	10
1.6. Hipótesis	11
2. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Concepto e importancia del PDCA	14
2.1.1. Uso y aplicación del PDCA	15
2.1.2. El PDCA como método	16
2.1.3. Fases de implementación del PDCA.	19
2.1.4. Beneficios del PDCA	21
2.2. Mejora continua	21
2.2.1. Objetivos de la mejora continua	22
2.2.2. Requisitos de la mejora continua	23
2.2.3. Método de la mejora continua. El PDCA	24
2.2.4. Indicador de la mejora continua	25
2.2.5. Ventajas de la mejora continua	27

2.3.	Calidad.	28
2.3.1.	La calidad y el ciclo PDCA de Deming	28
3.	METODOLOGÍA	31
3.1.	Tipo de estudio	31
3.2.	Ubicación temporal y espacial del estudio.	32
3.3.	Sujetos	33
3.4.	Muestra	34
3.5.	Instrumento de acopio de información	35
3.6.	Procedimientos	44
3.7.	Cronograma	44
4.	RESULTADOS	46
4.1.	Resultado de la Preprueba (Diagnóstico)	46
4.2.	Resultados de la Posprueba	64
5.	.DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	75
5.1.	Discusiones	75
5.2.	Conclusión	77
	REFERENCIAS	79
	ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.

Tabla 1	Ubicación de Ítems en los objetivos.	35
Tabla 2	Desarrollo de Ítems.	37
Tabla 3	Concentrado de resultados de la prueba piloto.	40
Figura 1	El personal administrativo es importante que conozca el PDCA, porque:	47
Figura 2	La ventaja que se generaría al aplicar el método PDCA en el personal administrativo, es:	48
Figura 3	El PDCA conlleva a la mejora continua del personal	49

	administrativo al:	
Figura 4	El personal administrativo participa en la construcción de un plan de mejora.	50
Figura 5	Entrega de manera puntual las actividades a fin de alcanzar la mejora continua.	51
Figura 6	Alcanza la mejora continua al llevar el control y avance de las actividades planteadas.	52
Figura 7	Realiza ajustes en las actividades planteadas a fin de alcanzar la mejora continua.	53
Figura 8	Conoce el significado de la mejora continua.	54
Figura 9	El mecanismo de la mejora continua, es importante que el personal administrativo lo conozca, porque:	55
Figura 10	Es importante que el personal administrativo alcance su mejora continua, porque:	56
Figura 11	El procedimiento que sigo para organizar mis actividades durante el bimestre o ciclo escolar a fin de alcanzar la mejora continua, es:	57
Figura 12	El procedimiento que sigo me permite alcanzar la mejora continua.	58
Figura 13	El PDCA es pertinente para alcanzar la mejora continua.	59
Figura 14	El PDCA es importante implementarlo en el personal administrativo. para alcanzar la mejora continua, porque:	60
Figura 15	La aplicación del PDCA en el personal administrativo, permite:	61
Figura 16	El personal administrativo con respecto al PDCA analiza sus avances:	62
Figura 17	El personal administrativo comprueba su mejora continua al:	63
Figura 18	Los beneficios que se generan al aplicar el método PDCA al personal administrativo con respecto a la mejora continua, son:	64

Figura 19	El personal administrativo es importante que conozca el PDCA, porque:	65
Figura 20	La ventaja que se generaría al aplicar el método PDCA en el personal administrativo, es:	66
Figura 21	El PDCA conlleva a la mejora continua del personal administrativo al:	67
Figura 22	El mecanismo de la mejora continua, es importante que el personal administrativo lo conozca, porque:	68
Figura 23	Es importante que el personal administrativo alcance su mejora continua, porque:	69
Figura 24	El PDCA, es importante implementarlo en el personal administrativo para alcanzar la mejora continua, porque:	70
Figura 25	La aplicación del PDCA en el personal administrativo, permite:	71
Figura 26	El personal administrativo con respecto al PDCA analiza sus avances para:	72
Figura 27	El personal administrativo comprueba su mejora continua al:	73
Figura 28	Los beneficios que se generan al aplicar el método PDCA al personal administrativo con respecto a la mejora continua, son:	74

INTRODUCCIÓN

Planificar, Desarrollar, Chequear, Actuar (PDCA) no es una metodología novedosa ni tampoco desconocida.

Es la herramienta básica de la gestión de la calidad surgió al principio de los años 40 cuyo objetivo es ofrecer la mejora continua de quien lo emplee.

Las organizaciones e instituciones que lo han empleado han sido condenadas a la mejora continua.

Considerando los resultados que genera y las situaciones de las escuelas de hoy con respecto a la calidad surge la siguiente investigación, en referencia de que calidad de la escuela no depende exclusivamente del maestro sino de todo el personal que lo compone.

Por lo general, el personal docente y directivo sabe cómo mejorar por su preparación pero el administrativo no, por diversas razones: capacitación y preparación.

Por ejemplo, el personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche presentan dificultades, como: impuntualidad en su trabajo y desconocimiento de su mejora continua.

Por tal motivo, aludiendo a la calidad como un todo, la presente investigación se enfoca a la aplicación de la metodología del PDCA al personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar antes mencionada con el objetivo de verificar la influencia del PDCA en la mejora continua.

Frente a la ausencia de la mejora continua del personal administrativo y la metodología del PDCA se formuló la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo la implementación del PDCA en el personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 de Champotón, Campeche, conlleva su mejora continua?

Para conocer los resultados de la pregunta de investigación se realizó lo siguiente, lo cual, describo en la presente estructura del trabajo de investigación, que comprende:

En el capítulo 1, se describe el problema con su formulación respectiva, así como el planteamiento de la pregunta de investigación con sus respectivos objetivos además se describe la justificación, las delimitación y la formulación de la hipótesis.

Para el capítulo 2, comprende el marco teórico que le da sustento al trabajo de investigación, el cual abarca las 2 variables de estudio (EL PDCA y la Mejora continua)

Con respecto al capítulo 3, se incluye la metodología empleada, desde el tipo de investigación, el diseño de investigación, la ubicación, el tiempo de estudio y la muestra pero sobretodo los instrumentos de acopio de información y la descripción de la recolección de datos.

En el capítulo 4, se presentan los resultados de la Preprueba y Posprueba obtenidos en la ejecución del cuestionario cerrado.

Los resultados de la investigación se encuentran el capítulo 5, donde se plasman los resultados obtenidos de la implementación de la metodología además se discute la importancia del proceso y de los pasos para su elaboración, así como las conclusiones que se observaron, estos como punto de vista de la investigaciones de la tesis.

Al final del presente documento se encuentran las referencias consultadas y los anexos que se utilizaron para verificar la importancia del PDCA pero sobretodo sustentar la mejora continua del personal administrativo a través de la implementación del PDCA.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El PDCA es una herramienta de la mejora continua, fue creado por Walter A. Shewhart pero promovida por Deming en 1950 en Japón, por una razón, Estados Unidos de América pasaba por la segunda guerra mundial y las necesidades del mercado hicieron que no tenga futuro en Norteamérica.

Sin embargo en Japón fue bien recibida y aceptada logrando que sea una potencia mundial. Por sus resultados se ha aplicado en otros países logrando muchos avances y beneficios, no obstante, ha invadido muchos sectores, entre las cuales destaca la educación, como es en el caso de México, pero no en su totalidad.

Considerando los resultados del PDCA y la presente problemática de la mejora continua del personal administrativo de la escuelas secundarias de la zona escolar 06 del municipio de Champotón; Campeche me motiva a plantear la siguiente pregunta ¿Cómo la implementación del PDCA en el personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 de Champotón, Campeche, conlleva su mejora continua?

1.1. Descripción de la situación problemática.

Para describir la problemática es necesario hablar sobre el PDCA y la mejora continua del personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

Primero que nada, el PDCA no es método nuevo al contrario es un procedimiento que surgió en 1939 por Walter A. Shewhart sin embargo fue Edward Deming que la dio a conocer entre los años 50 y 60 en Japón porque en su país de

origen no fue aceptado por la segunda guerra mundial y obviamente no era la necesidad.

Al principio, el PDCA era exclusivo para empresas que deseaban mejorar su servicio.

Hoy en día, invade países y sectores que deseen la mejora continua, concepto con la que es conocido.

Específicamente en el sector educativo no ha sido explorado en su totalidad sin embargo es un espacio para conocer sus beneficios, es más, es factible porque que las escuelas tienen un estructura semejante a una empresa los cuales son: objetivo, servicio y producto.

Por lo que aplicarlo permitirá la mejora continua, tal como describe Rojo (2013) “es una herramienta esencial para la mejora continua”.

Por lógica, quien lo emplee alcanzará la mejora continua y el éxito de la institución reflejado en la calidad, características que no existen en el personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche, lo cual, es el problema de mi investigación.

Es por ello, que considero el PDCA y la mejora continúa del personal administrativo por diversas razones y fines, los cuales son:

- En primera, estamos seguro que el personal docente y directivo si conocen como mejorar.
- En segundo, que el personal administrativo desconoce cómo mejorar.
- En tercera, que el personal administrativo realiza funciones importantes en la escuela.
- En cuarta, porque son pocos y permitirá generalizar.
- Y por último, debe mejorar, porque la calidad de una escuela no depende sólo del maestro y sino del personal que lo compone.
- Considerando que son los menos preparados y capacitados, la investigación se enfoca exclusivamente al personal administrativo de las escuelas secundarias técnicas que son los secretarios (as) y de acuerdo al Manual de Organización de Escuela Secundarias Técnicas (2001) tiene la siguiente función; “llevar a cabo el

registro administrativo del personal de la escuela y las tareas relacionadas con el control escolar del alumnado”, de igual manera:

1. Realizar el registro y control de los recursos humanos, materiales y financieros con que cuente el plantel, conforme a las normas y los procedimientos establecidos así como a las instrucciones y a las disposiciones de las autoridades correspondientes.
2. Formular conjuntamente con la Dirección y de acuerdo con las normas emitidas por la Dirección General de Recursos Financieros, las estimaciones de ingresos y egresos del plantel, y la documentación comprobatoria del gasto escolar.
3. Realizar los trámites conducentes para dotar al plantel de los recursos requeridos para su funcionamiento y desarrollo, controlando la recepción, almacenaje, conservación, distribución y empleo de los mismos.
4. Elaborar y mantener actualizado el inventario de los bienes de activo fijo del plantel, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.
5. Proporcionar los servicios de intendencia, aseo, mantenimiento, vigilancia, mensajería y correspondencia.
6. Informar periódicamente a las autoridades educativas, sobre el desarrollo de las actividades que hayan sido encomendadas a esta área.
7. Desempeñar las diversas comisiones que le sean asignadas.

Por todas las funciones anteriores palpamos la importancia del personal administrativo y la urgencia de llevarlos a la mejora continua porque sus responsabilidades son meramente relacionadas con el directivo y el docente, de no cumplir una función altera la calidad institucional. Esto es como imaginar los engranes de un motor, si uno no se mueve los demás lo harán lentamente. Esto es lo que sucede si el personal administrativo no cumple su función o en su caso parcialmente.

Lo que nos da a entender que la escuela es un equipo y el personal administrativo forma parte de. Entonces, si el personal administrativo no cumple su función los resultados no se alcanzan al 100%.

Para describir mejor la problemática; el personal administrativo de las escuelas secundarias técnicas de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche desconoce sus funciones de acuerdo al Manual de Organización de Escuela Secundarias Técnica y se desempeña de acuerdo a las indicaciones del director y bajo su propia experiencia lo que desencadena muchas situaciones, como:

1. Impuntualidad en las responsabilidades.
2. Saturación de actividades (desorganización)
3. Descontento en la distribución de actividades (cuando se favorece a alguien)
4. Ausencia de comunicación (dificultad para solucionar algún problema)
5. Ausencia de un plan (avance, control, evaluación, mejora).

En consecuencia, produce el incumplimiento de forma puntual y oportuna de las responsabilidades encomendadas por el director de tal manera que repercute en la comunidad escolar.

Sin embargo, esta problemática sería totalmente diferente, si de las indicaciones del director se distribuye de manera equitativa pero sobretodo mediante el uso de la metodología del PDCA que por sus características permitirá efectuar un plan, seguimiento, control y ajuste de todas sus actividades, tal como señala Rodríguez (2015) "El PDCA está constituido por cuatro actividades: Plan, Do, Check, Act ó en su versión español; Planificar, Desarrollar, Chequear y Ajustar/Actuar".

Es mas, Münch (2006) dice que idear un plan permite "la anticipación, la reducción de riesgos y la distribución de los recursos en la toma de decisiones". En otras palabras, evita la improvisación en todas actividades, sin embargo, la planeación genera objetivos comunes y específico usando su sinergia positiva, responsabilidad individual y mutua, y destrezas complementarias, que dan como resultado un nivel de desempeño mayor que la suma de esas contribuciones individuales.

Por lo tanto, considero que si el personal administrativo conoce sus actividades, sus objetivos, los resultados serán satisfactorios, así como dice Ramírez (2009) "El PDCA es una estrategia mental que permite desarrollar el Kaizen". En el idioma japonés, *Kaizen*, se denomina Mejora Continua que engloba la identificación

de objetivos, aceptación de los roles, comunicación clara y fluida, involucramiento de diversos componentes afectivos; espontánea colaboración y ayuda mutua; cohesión, afinidad e identificación; conciencia de grupo y buenas relaciones interpersonales.

Sin embargo, el personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 de Champotón, Campeche desconoce los beneficios del método PDCA.

Por lo que es necesaria la implantación del PDCA en el personal administrativo de la zona escolar 06 de Champotón, Campeche. Porque es una forma de hacer bien las cosas y alcanzar la mejora continua del personal.

Tal como señale anteriormente, si el personal administrativo no trabaja de manera correcta por carecer de un método puede generar dificultades, como: la impuntualidad.

Por lo que recalco la importancia de aplicar el método PDCA en el personal administrativo de la zona escolar mencionada, porque sólo así, existirá la mejora continua en el personal administrativo, ya que no se puede avanzar mucho en la mejora de la calidad en la gestión de los centros o en la mejora de la escuela, si las personas implicadas en esos procesos no tienen las herramientas necesarias para alcanzarlas, tal como describe Santana (2009) "El PDCA, es considerada como la herramienta básica de la gestión de la Calidad Total"

Por lo que si no existe un método en la escuela no puede existir calidad. Al implementar el PDCA en el personal administrativo de la zona escolar 06 permitirá realizar lo que dice Alamany (2004) "El PDCA, permite la: planificación, implementación, implantación y la operación de estos sistemas. Lo cual, son procesos sustanciales para alcanzar y lograr los objetivos con mayor eficacia.

Por consiguiente, con base a la información del PDCA y la problemática de la mejora continua del personal administrativo me motiva a formular la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo la implementación del PDCA en el personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche, conlleva su mejora continua?

Resultados importantes para reflexionar, analizar y aplicar posiblemente en las demás escuelas o zonas escolar escolares de la entidad.

1.2. Preguntas de investigación.

A fin obtener resultados palpable, se aplicará la información del PDCA en el personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche, bajo la siguiente pregunta: ¿Cómo la implementación del PDCA en el personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 de Champotón, Campeche, conlleva su mejora continua?

1.2.1. Preguntas específicas.

Para obtener las respuestas de análisis se plantea las siguientes preguntas:

¿Qué conocimientos posee el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, sobre el PDCA y la mejora continua?

¿Por qué es importante proporcionar la información del PDCA y la Mejora Continua al personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón?

¿Qué resultados obtendré al implementar el PDCA en cuanto a la Mejora Continua en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón?

¿Por qué analizar la Mejora Continua del personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón al aplicar el PDCA?

¿Cómo el PDCA conlleva a la mejora continua del personal administrativo de las escuelas secundarias que corresponden a la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche?

1.3. Objetivos.

Para saber el destino de esta investigación se plantean los siguientes objetivos, a fin de tener una trayectoria clara al momento de implementar la metodología del PDCA en el personal administrativo de las escuelas secundarias que corresponden a la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

En primer momento se presenta el objetivo general y después los objetivos específicos de esta investigación.

1.3.1. Objetivo general:

Implementar el método PDCA para la mejora continua del personal administrativo de las escuelas secundarias que corresponden a la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Identificar el conocimiento del personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón sobre el método PDCA y la Mejora Continua.
- Proporcionar la información del PDCA y la Mejora Continua al personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.
- Desarrollar el método PDCA en consideración a la Mejora Continua del personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.
- Analizar la Mejora Continua del personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche a través de la aplicación del método PDCA.
- Aplicar el PDCA en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche como medio para la Mejora Continua.

1.4. Justificación.

Al aplicar el método PDCA en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche, permitirá un cambio drástico en la organización de los secretarios al momento de crear un plan de trabajo, que para Aguilar (2000) "Determinará lo que debe hacerse esta semana, o este mes, o este año para estar en una situación satisfactoria la semana próxima, o el mes próximo o cinco años más tarde".

Por lo que al gestionar la aplicación de los pasos del método PDCA, permitirá constatar la mejora continua del personal administrativo de la zona escolar mencionada, al momento de planear, seguir, controlar y ajustar.

Un punto a favor, es que el personal administrativo de la zona escolar mencionada no está acostumbrado a trabajar con este método como tal, sin embargo, lo aplica de manera intuitiva e informal, en otras palabras implícita.

Mayormente el personal administrativo trabaja por una calendarización proporcionada por el director y emitido por la Secretaría de Educación del Estado de Campeche (SEDUC) lo cual, va realizando conforme se le acuerde o se le pida ocasionado impuntualidad y confusiones en las actividades, y en extremos exhortos por parte del directivo.

La ausencia de un plan genera desorganización e impuntualidad en las acciones, sin embargo, al seguir un plan permitirá tener el control de todas las acciones, de hecho Münch (2006) dice: “el éxito administrativo de una organización depende de la determinación exacta de los resultados que se pretende obtener a través de un plan”

Por lo anterior, considerando la importancia de un plan me motiva a implementar el método PDCA en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

Además, es una forma verificar si existe algún cambio al momento de implementar el PDCA

Ya que García y Quispe (2003) dice: “que las organizaciones sin gestión de Mejora Continua, el volumen de la ineficiencia puede estar entre un 15 y 25 % de sus productos.

Por lo que al aplicar el método PDCA favorecerá la atención de las fases: *Plan, Do, Check y Act*, que también es conocido, según Ramírez (2009) como “el círculo de control de calidad o círculo de Deming” en sentido de un plan de calidad institucional.

Por otra parte, permitirá ubicar las ventajas que generaría en el personal administrativo de la zona escolar antes mencionada.

Por su puesto, empezado por el plan, el seguimiento, control y ajuste de las actividades.

Aplicar un plan, según Betelú (2003) permite “tener las metas claras en una sola dirección”.

De hecho, cuando se trabaja por un plan por lo general es más fácil llegar al resultado porque se establecen los tiempos para cumplir las acciones.

Por otra parte, se fomenta la comunicación entre directivo y personal administrativo o en su caso entre mismo administrativos para cumplir eficientemente las actividades.

Por lógica, se favorece la interacción, colaboración y solidaridad de los miembros para hacer frente a las encomiendas del directivo, en consecuencia cumplir con las actividades de manera puntual.

Así que, al aplicar el método PDCA generará muchos beneficios tanto personal y grupal que tendrá como consecuencia el éxito de las actividades administrativas.

Al utilizar el PDCA según Gutiérrez (2010) permite: “estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad y la productividad en cualquier nivel jerárquico en una organización”

Obviamente al seguir el PDCA se asegura la calidad porque el autor anterior menciona que la herramienta básica de mejora es el PDCA.

Por lo tanto, al emplear el método PDCA en el personal administrativo se fomenta la calidad y a la vez se formula un plan, y no sólo eso, sino se desarrolla, checa y ajusta, tal como lo describe Rodríguez (2015) “El PDCA, en su versión español significa, Planificar, Desarrollar, Checar y Ajustar”, o bien, como dice Ojeda (2013) “Ayuda a generar ideas de desarrollo compartidas, contribuye a alinear y controlar las acciones internas y permite mantener una relación entre el desarrollo de la organización y las oportunidades que ofrece el entorno cambiante”.

Por consiguiente, al aplicar el método PDCA en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche se crea un espacio para analizar, conocer, constatar las aportaciones de los autores anteriores con el fin de implementar en la zona señalada.

Así como aprovechar los beneficios que se generen pero sobretodo gestionar la mejora continua del personal administrativo de las escuelas secundarias que corresponden a la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

1.5. Delimitación del problema.

Una investigación es confiable mientras que el índice de error sea menor, ahora, una investigación se puede enfocar a un universo o a una muestra, el único detalle es que el primero se requiere más esfuerzo del investigador y en el segundo lo mínimo, cuyos resultados son aceptables.

Cuando se estudia una muestra el resultado final se generaliza pero cuando se estudia un universo el resultado es exacto, sin embargo, cada resultado es aceptable.

Por lo tanto, la presente investigación se enfocó al estudio de una muestra por una decisión personal y segundo porque forma parte de la muestra.

Para ser exacto, la muestra seleccionada para la investigación es el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche, lo cual se le aplicará la metodología del PDCA por las razones descritas anteriormente.

Me limito a esta muestra porque estoy en contacto con el personal administrativo de la zona escolar antes mencionada, así mismo, tengo la facilidad de diagnosticar, escuchar, interactuar, conversar, comunicar y proponer el PDCA para su análisis e implementación para la mejora continua de la misma.

El personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón está conformado por trabajadores de tres escuelas; La Escuela Secundaria Técnica número 38 de la comunidad de Villa Madero, la Escuela Secundaria Técnica número 11 de la comunidad de Seyba Playa y la Escuela Secundaria Técnica número 19 de la comunidad de Ciudad del Sol.

En cada escuela, existe tres personal administrativo que hace un total de 9 trabajadores, lo cual, me facilita desarrollar la investigación planteada.

Por otra parte, el personal administrativo de la zona escolar antes mencionada son trabajadores que poseen una edad aproximadamente entre 30 a 40 años.

De los nueve en total, sólo dos poseen estudio de licenciatura enfocadas a la docencia, los restantes sólo culminaron el nivel bachilleratos.

Los dos trabajadores con licenciatura trabajan en la Escuela Secundaria Técnica número 38 de la comunidad de Villa Madero.

Sin embargo, la falta de preparación de algunos de los trabajadores no es impedimento para desarrollar esta investigación al contrario es una oportunidad para crear un espacio de comunicación y a la vez fomentar los pasos del método PDCA.

Sólo así, obtendré un resultado particular que me permita valorar la mejora continua del personal.

De hecho, al realizar esta investigación permitirá dar a luz un resultado singular a una general.

Pero sobretodo, al aplicar el método PDCA de manera intencionada se fortalece los pasos del mismo, lo cual, Jimeno (2013) dice: “Son las cuatro etapas que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua”.

O bien, como dice Sánchez (2014) viene de las siglas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, en inglés “Plan, Do, Check, Act”.

Por lo que al aplicar esta variable permitirá planear, seguir, controlar y ajustar las acciones emprendidas tal como sucede en otras dependencias que han alcanzado la mejora continua a través del método PDCA.

Por lógica, sólo al aplicar esta constante permitirá un juicio real y oportuno para el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

Resultados que permitirá la implementación en el personal administrativo para su mejora continua.

1.6. Hipótesis.

El personal administrativo de las escuelas secundarias técnicas que conforman la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche, se caracteriza por sus buenos modales, respetuosos, amables y trabajadores. En todo momento se observa el interés y gusto por su trabajo, sin embargo, es notoria la falta de organización, comunicación y colaboración en las actividades.

Muchas veces están estresados o saturados por la entrega de algún documento, oficio, acta, informe, entre otros, lo cual, es consecuencia de no usar un plan.

Por lo general, el personal administrativo trabaja a través de una calendarización proporcionada por el director emitido por la Secretaría de Educación del Estado de Campeche (SEDUC).

Lo cual, da a entender que no existe un plan formal sino un proceso verbal, memorístico o un pequeño apunte que más adelante se puede olvidar o traspapelar de todo el documento que maneja el personal. Seguir un plan asegura el cumplimiento de todas las acciones, no hacerlo, las consecuencias son graves tanto personales y grupales.

Nunca la improvisación llega al objetivo si no sólo a través de un plan, que es el primero elemento del PDCA.

Al aplicarlo en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón se asegura que el trabajador planea, siga, controle y ajuste sus actividades tal como describe Carro y González (2014) “el PDCA es reconocida por sus siglas en inglés; *Plan, Do, Check, Act*”, en su versión español es Planear, realizar, controlar y ajustar.

No se alcanza nada si no se planea, realiza, controla y ajusta, tal como señala Rojo (2013) “de nada sirve que se hagan cambios o mejoras puntuales sin que sean controladas, medidas, verificadas y estudiadas con detenimiento.

Por todo lo anterior, me lleva a plantear la siguiente hipótesis: La implementación del PDCA como estrategia de mejora continua del personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche, porque su metodología facilita sus tareas y responsabilidades.

En otras palabras, al desarrollar la metodología del PDCA en el personal administrativo de la zona escolar antes mencionada se logrará la puntualidad, eficiencia y eficacia en su desempeño pero sobretodo la mejora continua tal como sucedió en otras instituciones al momento de planear, hacer, checar y ajustar.

De hecho, según Medina (2015) “el PDCA es un modelo muy bien conocido para el mejoramiento continuo de los procesos.

O bien, como dice Tari (2007) “el PDCA es un procedimiento que persigue la mejora continua.

Por lógica, al aplicar el método PDCA conlleva la mejora continua ya que es conocido como un modelo de mejoramiento.

Sin embargo, sólo aplicando el método PDCA al personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche se logrará constatar la hipótesis y contrastar la información obtenida de los autores a fin de emitir un juicio real sobre la Mejora Continua pero sobre todo lograr el objetivo de esta investigación.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

Una vez planteado la problemática, a continuación se presenta la información pertinente y necesaria para la ejecución del PDCA en el personal administrativo de las escuelas secundarias que corresponde a la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

Al mismo tiempo, se presenta la información de la mejora continua, con el fin de contrastar ambas variables (el PDCA y la Mejora Continua) pero sobretodo constatar la fuerza que ejerce el PDCA sobre la Mejora Continua.

2.1. Concepto e importancia del PDCA.

Primero que nada para poder abordar la temática es necesario dar una breve reseña historia del PDCA. De acuerdo a su origen es una técnica desarrollada por W. A. Shewart entre 1930 y 1940 para organizar el trabajo y seguimiento de proyectos de cualquier tipo pero sin ningún impacto, sin embargo, en 1950 E. Deming la toma y la difunde como una alternativa para encarar los proyectos de acción o mejora sobre los procesos propios, externos o internos.

Conforme ha pasado el tiempo, el PDCA se ha consolidado como el medio de mejora de muchas instituciones.

Debido a su importancia y consecuencia lo han definido de las siguientes maneras:

Para Trias (2009) “El PDCA es una herramienta de mejora de larga trayectoria, muy utilizada, dado que la mejora continua no es sólo un método para la resolución de problemas, sino también una forma de pensar orientada a los procesos”

En cambio, para Rodríguez (2015) el PDCA está constituido por cuatro actividades: “*Plan*”, “*Do*”, “*Check*”, “*Act*”, o en su versión española, Planificar, Desarrollar, Chequear y Ajustar/Actuar”, que forman un ciclo que se repite de forma continua.

Como consecuencia, para Ramírez (2009) el PDCA “Es una estrategia mental que permite desarrollar el “*Kaizen*”. En el idioma japonés, *Kaizen*, se denomina mejora continua.

En fin, para Santana (2009) El PDCA también es conocido como “El ciclo de Deming”.

El cual, es considerado como la herramienta básica de la Gestión de la Calidad Total.

Para qué sirve

La utilidad del PDCA, según Rodríguez (2015) “Es para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problema.

Como se trabaja con el PCDA.

El método consiste en aplicar 4 pasos perfectamente definidos, toda vez que se quiera llevar adelante y fundamentalmente completar un proyecto. Lo cual, Alemany (2004) señala que los 4 pasos simplemente aseguran para el proyecto:

- La organización lógica del trabajo.
- La correcta realización de las tareas necesarias y planificadas.
- La comprobación de los logros obtenidos.
- La posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos.

2.1.1. *Uso y aplicación del PDCA.*

El PDCA, según Rodríguez (2015) “consiste en seleccionar la oportunidad de mejora”, a demás de los siguientes:

- Registrar la situación de partida.
- Estudiar y elegir las acciones correctivas más adecuadas.

- Observar el resultado, a nivel de ensayo o simulación.

Cuándo se aplica el PDCA.

Tal vez nos preguntemos en qué momento es recomendable aplicar el PDCA, según, Alemany (2004) “Siempre que preparamos un proyecto concreto, muy especialmente en las actividades desarrolladas con técnicas participativas, es decir, trabajando en equipo.

Es más, un caso especial, que vale la pena citar aparte, lo constituye el desarrollo de Sistemas de Gestión. Estos sistemas exigen el trabajo y la participación de todos los miembros de las organizaciones (como un verdadero equipo) para ser realmente eficaces, por lo que el ciclo del PDCA es particularmente apropiado para la planificación, la implementación, la implantación y la operación de estos sistemas.

2.1.2. El PDCA como método. .

Textualmente, las letras del PDCA significa según Alemany (2004) “P = *Plan* (Planificar); D = *Do* (Hacer); C = *Check* (Chequear, Verificar) y A = *Action* (Actuar, Accionar)”

En consecuencia se establece el orden, según Merino, Gaytan y Garzón (2003) son lo siguiente, “Plan, Do, Check y Act”. Las cuales consisten en lo siguiente:

- *Plan* (Planificar): Diseño de los servicios a entregar, de los procesos correspondientes y establecimiento de los objetivos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos y las expectativas del usuario y las políticas de la organización.
- *Do* (Hacer): Implantar y ejecutar los procesos diseñados para la entrega de los servicios.
- *Check* (Verificar): Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios entregados al usuario y su comprobación respecto al diseño de los mismos y los objetivos establecidos, e informar de los resultados obtenidos.
- *Act* (Actuar): De acuerdo con los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento y medición de los procesos se toma las acciones necesarias para mejorar

continuamente el desempeño de los procesos y los servicios entregados a los usuarios.

En otras palabras, en el PDCA se tiene que establecer un plan para poder hacer, verificar y ajustar de acuerdo a las necesidades o actividades establecidas.

Es más, Gutiérrez (2010) dice “que los equipos de mejora siempre siguen el ciclo PDCA”, lo cual, nos a entender que es necesario e importante para establecer la mejora, en ese sentido propone ocho pasos para solucionar un problema, los cuales son:

Cuando un equipo se reúne con el propósito de ejecutar un proyecto para resolver un problema importante y recurrente, antes de proponer soluciones y aventurar acciones se debe contar con información y seguir un método que incremente la probabilidad de éxito. De esta manera, la planeación, el análisis y la reflexión se harán un hábito y gracias a ello se reducirán las acciones por reacción:

Primero, debemos analizar la situación. Emitir un diagnóstico. Describir qué funciona bien y qué funciona mal. Siempre es bueno basarse en datos, previamente recogidos.

Identificar las causas.

Una vez identificados y priorizados los problemas, tenemos que comenzar a buscar las causas de cada uno de los problemas, comenzando por el problema que el equipo considera prioritario. Para ello, podemos utilizar el diagrama de causa-efecto. Un diagrama para cada problema. Tenemos que hacer tantos diagramas causa-efecto como problemas hayamos identificado.

Es posible que una causa sea el origen de varios problemas, pero normalmente, encontraremos diversas causas en el origen de un problema.

Planificar las soluciones.

Planificaremos la solución, comenzando por el problema considerado como prioritario. Con frecuencia, nos encontraremos con problemas muy importantes, cuya solución no está en nuestras manos, al menos a corto plazo. No podemos quedarnos tranquilos diciendo que la solución no está en nuestras manos. Tendremos que

aportar, primero, las soluciones que estén en nuestras manos, No se debería presentar nunca un listado de acciones de mejora sin añadir una columna de criterios de evaluación para cada una de las acciones y otra columna en la que se indica el plazo de tiempo recomendado para realizar la evaluación.

Realizar lo que se ha planificado.

Los miembros del equipo directivo son los promotores de los equipos de mejora. Tienen que ser conscientes de que, al promover un equipo de mejora, crean una serie de expectativas en personas que van a dedicar su tiempo y sus conocimientos a la búsqueda de soluciones. Si no hay voluntad o no hay capacidad para intentar la puesta en práctica de dichas soluciones, no se debe promover un equipo de mejora.

Los equipos de mejora funcionan cuando la organización, en su conjunto, acepta el proceso de cambio y cuando el promotor y el equipo de mejora se comprometen a ser leales y transparentes.

No debemos olvidar nunca que el reconocimiento más importante para un equipo de mejora es que sus propuestas de mejora sean llevadas a la práctica.

Comprobar los resultados.

Si el equipo de mejora, con la colaboración del equipo directivo, ha conseguido poner en práctica las soluciones planificadas, tendrá la oportunidad de comprobar los resultados obtenidos con la introducción de las acciones correctoras.

En esta fase, la tarea del equipo comienza con la revisión de los criterios de evaluación que presentó al promotor cuando entregó el listado de soluciones planificadas.

Revisados los criterios de evaluación, el equipo tiene que seleccionar los instrumentos más adecuados para recoger los datos de percepción y de los indicadores de rendimiento en relación con los grupos de interés, a los que afecta el proceso que han trabajado.

Ciertamente, el centro, departamento o servicio, donde está situado el equipo de mejora, habrá recogido los datos pertinentes al proceso mejorado. El equipo de mejora puede utilizar los datos generales.

Mejorar la planificación a partir de los resultados obtenidos

El equipo de mejora termina aquí su misión y su compromiso con el promotor. Ahora le corresponde tomar una decisión: continuar o disolverse. Si el promotor está dispuesto a renovar el pacto de colaboración con el equipo de mejora, éste puede continuar, con los mismos miembros o cambiando algunos miembros, siempre que el promotor vuelva a formular un nuevo encargo.

2.1.3. Fases de implementación del PDCA.

El PDCA, para Alemany (2004) “consiste en aplicar cuatro pasos completamente definidos; el “*Plan*”, “*Do*”, “*Check*”, “*Act*”, que se fundamenta de la siguiente manera.

Paso 1, Planificar (*PLAN*).

Primero se debe analizar y estudiar el proceso decidiendo que cambios pueden mejorarlo y en qué forma se llevará a cabo. Para lograrlo es conveniente trabajar en un subciclo de 5 pasos sucesivos que son:

1. Definir el objetivo. Se deben fijar y clarificar los límites del proyecto: ¿Qué vamos a hacer? ¿Por qué lo vamos a hacer? ¿Qué queremos lograr? ¿Hasta dónde queremos llegar?

Luego se pasa a 2; recopilar los datos. Se debe investigar: ¿Cuales son los síntomas? ¿Quiénes están involucrados en el asunto? ¿Qué datos son necesarios? ¿Cómo los obtenemos? ¿Dónde los buscamos? ¿Qué vamos a medir y con qué? ¿A quién vamos a consultar? Con esto resuelto.

El 3 es elaborar el diagnóstico. Se deben ordenar y analizar los datos: ¿Qué pasa y por qué pasa? ¿Cuáles son los efectos y Cuáles son las causas que los provocan? ¿Dónde se originan y por qué? Ahora estamos en condiciones de elegir un Plan de Acción.

El 4 consiste en elaborar pronósticos. Se deben predecir resultados frente a posibles acciones o tratamientos: ¿Sabemos qué efectos provocarán determinados cambios? ¿Debemos hacer pruebas previas? ¿Debemos consultar a especialistas? ¿Es necesario definir las situaciones especiales? Frente a varias opciones adoptaremos la que consideremos mejor.

El 5 es planificar los cambios. Se deben decidir, explicitar y planificar las acciones y los cambios a instrumentar: ¿Qué se hará? ¿Dónde se hará? ¿Quiénes lo harán? ¿Cuándo lo harán? ¿Con qué lo harán? ¿Cuánto costará? Este sería el punto final del arduo trabajo de la parte P de nuestro ciclo.

Hacer (*Do*).

Se debe efectuar el cambio y/o las pruebas proyectadas según la decisión que se haya tomado y la planificación que se ha realizado. Esto es preferible hacerlo primero en pequeña escala siempre que se pueda (para revisar resultados y poder establecer ajustes en modelos, para luego llevarlos a las situaciones reales de trabajo con una mayor confianza en el resultado final).

Checar (*check*).

Una vez realizada la acción e instaurado el cambio, se debe verificar. Ello significa observar y medir los efectos producidos por el cambio realizado al proceso, sin olvidar de comparar las metas proyectadas con los resultados obtenidos comprobando si se ha logrado el objetivo del previsto.

Actuar (*Action*).

En este punto hemos concluido el ciclo, pero por tratarse de un proceso "de mejora continua", debemos pensar que existe un "objetivo superior" (como ser "la Calidad Total", o bien "un proceso con Impacto Ambiental totalmente neutro", por ejemplo) al cual nos podemos acercar cada vez más, pero sin alcanzarlo plenamente (en un 100 %).

En este caso, podemos pensar que el ciclo PDCA se transforma en una espiral de mejora (J. Juran), y entonces debemos seguir aplicándolo.

Cuándo concluye el PDCA

Ante eso, se repite el ciclo, pero en una nueva dimensión o estado debido a la mejora realizada y allí, iniciar otra vuelta de mejora. Es decir: una vez establecido la mejora se propone nuevamente el ciclo PDCA.

2.1.4. Beneficios del PDCA.

La aplicación del PDCA genera beneficios, según González (2012) “ayuda a la empresa a descubrirse a sí misma y orienta a cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva”. O en su caso;

1. Ayuda a construir una estrategia de mejora de calidad, y
2. Asegura la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora.

De tal manera, que al aplicarlo en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipios de Champotón, Campeche se obtendrá lo mismo considerando que una empresa se asemeja una escuela, no solamente en estructura sino la finalidad de prestar un servicio.

2.2. Mejora Continua.

Vivimos en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo. Y este criterio se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus actividades.

El esfuerzo de mejora continua, es un ciclo interrumpido, a través del cual identificamos un área de mejora, planeamos cómo realizarla, la implementamos, verificamos los resultados y actuamos de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer otra meta más retadora.

Este ciclo permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno, para dar un mejor servicio o producto a nuestros clientes o usuarios.

La mejora continua es y será la razón por las que muchas organizaciones están vigentes y la causa también de fracasos.

Por lo que es importante conocer referentes de la mejora continua, primero que nada fue creado por Shewhart pero impulsado por Deming como un proceso metodológico elemental aplicable en cualquier campo de la actividad con el fin de asegurar la mejora continua.

Para Merino, Gaytan y Garzón (2003) “es el indicador más fiable de la mejora de la calidad de un servicio sea el incremento continuo y cuantificable de la satisfacción del cliente”.

Por otra parte Ramírez (2009) lo define como: “un proceso que se desarrolla paulatinamente y gradualmente hacia la excelencia de manera constante en todas las organizaciones de calidad”.

En el idioma japonés la estrategia de la mejora continua se denomina *Kaizen*, lo cual, se define como lo anterior.

Es más, *Kaizen* significa según Tari (2003) “Mejora Continua”, donde se involucra todos los niveles de la jerarquía organizacional.

En el ámbito escolar, el directivo escolar de calidad tiene como prioridad desarrollar el *kaizen* en todas las unidades organizativas que conforman la institución escolar; el aula escolar, biblioteca, cooperativa, jardines, gimnasio, entre otros.

Con el fin de aplicar el *kaizen*, el directivo establece acciones operativas estandarizadas en todos los procesos que se generan en las unidades organizativas.

Este es un requisito fundamental del *kaizen*, el cual se instrumenta con la aplicación del PDCA.

2.2.1. *Objetivos de la Mejora Continua.*

El objetivo de la mejora continua es, según, Carro y Gonzales (2014) “incrementar la productividad controlando los procesos de manufactura mediante la reducción de tiempos de ciclos, la estandarización de criterios y de los métodos de trabajo por operación” entre otros:

- La satisfacción de los clientes: satisfacer plenamente a los clientes y consumidores, mediante la entrega de altos valores a cambio de los precios por ellos abonados.

- Generar valor agregado. Reducir a su mínima expresión las actividades irrelevantes en cuanto a la generación de valor añadido para los clientes externos, y reducir al mismo tiempo los niveles de fallas y errores.
- Incrementar la eficiencia y eficacia. Lograr los más altos grados de efectividad y eficacia son en pocas palabras los objetivos supremos que todo sistema de mejora requiera.

Tal vez el personal administrativo no está enfocado a satisfacer a un cliente sin embargo, tiene la obligación de cumplir sus responsabilidades en tiempo y forma al directivo, en otras palabras, ser eficientes y efectivos.

2.2.2. Requisitos de la Mejora Continua.

Para lograr la mejora continua se necesita, según Merino, Gaytan y Garzón (2003) “Liderazgo firme y sostenido que apoye la iniciativa y la adhesión a sus principios, la asignación de recursos suficientes y la participación activa en el proyecto”.

La mejora de la calidad no puede obtenerse mediante un programa sólo a través de la mejora continua.

La mejor forma de afrontar los retos que conlleva la implantación de una cultura de mejora continua en la calidad del servicio es implicar a la mayor cantidad de gente posible, porque un servicio de calidad no es el resultado de una acción individual sino de un conjunto.

En consecuencia, para lograr la Mejora Continua se necesita, según Tari (2003) “Una forma de pensar y actuar de la empresa”.

Para que esta mejora continua sea una realidad, bajo la filosofía de la dirección de la calidad, es necesario que se den los siguientes aspectos:

- Trabajar con datos precisos y utilizarlos correctamente como parte vital de un programa de mejora continua. Así, para desarrollar un producto que satisfaga las necesidades de los clientes, debe comenzarse recopilando datos fiables sobre los requisitos que éstos demandan,
- Seguir el ciclo de Shewhart, que es un procedimiento que persigue la mejora continua a través de la resolución de problemas u oportunidades. El ciclo comienza

con un estudio de la situación actual, durante el cual se reúne información que se utiliza en la formulación del plan para la mejora.

Una vez definido el plan, el siguiente paso es su ejecución y posterior revisión para comprobar si se han producido las mejoras previstas. Si es así, se emprende una acción final que consiste en la estandarización metodológica para asegurar que la introducción de los nuevos métodos será aplicada desde entonces.

Es decir, una vez producida una mejora, ésta debe ser considerada como un estándar que será refutado con nuevos planes para más mejoras. Así, cuando el ciclo está en funcionamiento podemos mejorar los estándares.

- La existencia de objetivos. No puede haber una mejora si no existe una meta que se desea superar. Como señala debe existir un objetivo preciso para todo trabajador, máquina y proceso. Por ello resulta esencial conocer el punto de partida y los estándares de trabajo.

No considerar estas condiciones difícilmente se logrará la mejora continua de quienes deseen mejorar.

De hecho, mejorar no es una obligación, sino una necesidad moral y ética que significa dar lugar a una nueva cultura de organización y sobretodo pensar, sentir y vivir a tono con los nuevos tiempos y realidades.

Dar lugar a esa nueva cultura y comportamiento organizacional implica vencer la resistencia al cambio, o sea la tendencia a la continuidad de las viejas prácticas.

En este sentido, la aplicación de esta técnica puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización. Puesto que, a través del mejoramiento continuo se logra ser más productivo y competitivo en el mercado el cual pertenece la institución.

2.2.3. Método de la Mejora Continua. EL PDCA.

Para Carro y González (2014) “el instrumento utilizado para la mejora continua es el ciclo de Deming, mejor conocido como PDCA, que tiene la función de solucionar problemas o en la mejora de proceso.

Según, Griful y Canela (2002) “El PDCA es está constituido por Plan, Do, Check, Act” que se repiten en forma cíclica.

Empezando con el plan, que consiste en planificar, para dar continuidad con hacer que consiste en poner en práctica el plan, después, verificar para comprobar los resultados y seguir con actuar en sentido de convertir la norma en propuesta.

Una vez consolidado la mejora se plantea un objetivo más ambicioso y el ciclo vuelve a empezar.

Esta metodología aporta un camino eficaz para erradicar los costos de la no calidad o costos evitables como una de las áreas que ayudan a mantener la eficacia y eficiencia de la organización con costos competitivo, que permiten los beneficios requeridos.

Esta es una de las actividades que posibilitan la participación de los empleados en todos los niveles en la puesta de la práctica de la calidad total; además predispone y desarrolla actitudes y habilidades necesarias para poder contribuir activamente.

De hecho, dice Ramírez (2009) “la utilización constante del círculo de Deming configura un trabajador de excelencia que se caracteriza por la capacidad para aplicar soluciones expeditas a situaciones problemáticas que enfrenta en su dinámica laboral cotidiana”.

2.2.4. Indicador de la mejora continua

Los indicadores, según Jimeno (2013) “son datos que muestran el estado de una actividad”. En el término amplio de la palabra, estos pueden medir cualquier cosa.

La utilidad de medir los procesos no es otra que la de conocer el estado actual de sus actividades y recoger datos históricos para tener un seguimiento a lo largo del tiempo. Con esto se puede conocer la evolución del desempeño del proceso, y se facilita la toma de decisiones y la identificación de resultados anormales o de tendencias positivas o negativas. Además, podemos fijar objetivos y valores de referencia para saber si nuestras actividades funcionan correctamente, o si debemos hacer cambios, para lograr lo anterior es necesaria la autoevaluación que significa según Jabaloyes, Carot, Martínez (2013) “en un examen global, sistemático y

periódico de las actividades y resultados de una organización comparados con cualquier Modelo de Gestión”.

Por otra parte, la Autoevaluación permite a los centros de formación diferenciar claramente sus puntos fuertes de las áreas donde pueden introducirse mejoras. Tras este proceso de evaluación se ponen en marcha planes de mejora cuyo progreso es objeto de seguimiento.

Los centros deben llevar a cabo este ciclo de evaluación y elaboración de planes de acción de manera repetida al objeto de alcanzar una mejora verdadera y sostenida.

En consecuencia, el proceso de Autoevaluación ofrece a los centros de formación la oportunidad de aprender en el camino hacia la excelencia.

Una sucesión semejante, es el ciclo de mejora propuesto por W. Edwards Deming en los términos de planificar, hacer, verificar y actuar.

El análisis del ciclo de Deming permite comprender la autoevaluación como la herramienta que aglutina las acciones necesarias para que una organización pueda desarrollar procesos de mejora continua.

En cierto modo, la autoevaluación se complementa con la mejora y esta sólo puede lograrse de manera eficaz a partir del conocimiento real del estado en el que se encuentra cualquier unidad, lo que se alcanza a través de la autoevaluación.

Podemos concluir que con la autoevaluación un centro educativo público es capaz de efectuar un diagnóstico sobre su situación actual

Posteriormente establecer un plan o planes de mejoras seguido de la evaluación de resultados y objetivos alcanzados para posteriormente a una nueva autoevaluación

Tal es el caso de esta investigación, solamente que en vez de una autoevaluación se aplicará un cuestionario cuyo propósito es diagnosticar el conocimiento del personal administrativo sobre el método PDCA enfocado a la Mejora Continua, posteriormente mediante el uso de un manual se explicará al personal administrativo las características del PDCA y por último se evaluará nuevamente al personal administrativo mediante el uso mismo cuestionario anterior

con el fin de constatar las respuestas anteriores y el ahora sobre el método PDCA y la Mejora Continua, por lo tanto, el indicador de esta investigación es el cuestionario.

2.2.5. *Ventajas de la mejora continua.*

Como toda herramienta o forma de trabajar existen ventajas encontradas a lo largo de su implementación, en el caso del PDCA, según Schonberger (2010) Incrementa la productividad y dirige a la organización a la competitividad, lo cual, es de vital importancia para las organizaciones. A demás:

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Consigue mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Así también, este proceso de mejoramiento continuo nos ofrece grandes beneficios, entre las que se destacan:
 1. Posibilita la identificación, tratamiento y solución de los problemas y/o el aprovechamiento de oportunidades.
 2. Permite eliminar o atenuar las debilidades y afianzar e incrementar las fortalezas.
 3. Analizar los procesos, renovar y actualizar los mismos, permitiéndole a las organizaciones ser más competitivas, eficaces y eficientes.
 4. Obtener mejoras a corto plazo, no sólo en la parte productiva o de servicio sino en la administrativa también.
 5. Por último, incrementa la productividad.

La productividad se define, según Gutiérrez (2010) como “los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, en otras palabras, incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos”. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados.

En nuestro lenguaje es el resultado de la división de los recursos empleados y los utilizados. Aplicado a nuestra investigación el número de actividades establecidas entre lo realizado.

2.3. Calidad.

La búsqueda por hacer las cosas mejor, más rápido y a un menor costo, es la calidad, lo cual, se compone de; innovación, control y mejora.

Para Ramírez (2009) “la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

El aseguramiento de la calidad implica la pro actividad de la calidad y la aplicación de nuevas herramientas.

Para Münch (2006) “el control total de la calidad hace hincapié en aplicar el proceso PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) para impedir que los defectos se repitan en todos los niveles”, pues la calidad corresponde a toda la organización.

Por lo tanto, al aplicar el PDCA en el personal administrativo se gestiona cero defectos y a la vez la calidad.

2.3.1. La calidad y el ciclo PDCA de Deming.

En 1931 Walter A. Shewhart, de *Bell Telephone Laboratories*, dió un fundamento científico a la calidad mediante la publicación del libro *Economic Control of Quality of Manufactured Product*. En este texto se dieron a conocer las cartas de control y el estudio de la calidad a través de variables, las cuales es necesario estudiar.

Establece que el conocimiento obtenido con la realización de estudios estadísticos puede usarse para mejorar el control mediante la estabilización y reducción de la variación en el proceso. Con esto los directivos podían aumentar su confianza de que el producto cumple con las especificaciones.

Durante la Segunda Guerra Mundial, el gobierno de Estados Unidos promovió la aplicación del control estadístico en la industria. Entre otras cosas invitó a un grupo de expertos a elaborar un programa de inspección por muestreo para el Servicio de Municiones del Ejército y propuso un amplio programa educativo para el personal de la industria y de las universidades.

El conocimiento y las metodologías sobre la calidad que se habían logrado desarrollar en Estados Unidos hasta esas fechas empezaron a trasladarse a Japón,

un país derrotado y devastado por la Segunda Guerra Mundial. En esta nación se alcanzó la plenitud de la etapa del control estadístico de calidad y fue la semilla de nuevos conceptos sobre calidad.

En el verano de 1950, el estadístico estadounidense W. Edwards Deming impartió varias conferencias a altos directivos de empresas japonesas y les planteó las ventajas del control estadístico de calidad. Siguiendo sus recomendaciones, algunos de ellos empezaron a reportar incrementos en la productividad sin comprar equipos. Durante ese mismo verano, más de 400 ingenieros japoneses recibieron un curso de ocho días sobre control de calidad, impartido también por el doctor Deming.

Las conferencias y cursos del doctor Deming consolidaron algunas actividades previas sobre control de calidad y desencadenaron una serie de tareas en pro de la calidad de los productos japoneses, hasta convertirse en un movimiento que generó aportes clave al trabajo por la calidad.

Para Gutiérrez (2010) “Deming enseñó a los ejecutivos e ingenieros japoneses a estudiar y reducir la variación mediante la aplicación de cartas de control.

Asimismo, mostró los principios del pensamiento científico con el ciclo PHVA”. Que significa; Planear, Hacer, Verificar y Actuar o mejor conocido como método PDCA.

La aplicación de este ciclo permitió aprender a realizar mejoras. Los japoneses lo utilizaron como un medio para reconstruir su país, mientras que en Estados Unidos este ciclo fue desdeñado debido a las circunstancias de bonanza de la posguerra.

Este mismo principio sigue vigente con el mismo fin pero aplicado a diversas instancias tal como sucedió anteriormente que se diseñó para el sector empresarial mientras que en otros países fue aplicado para la reconstrucción de la misma que es producto clave de la calidad.

La calidad se define como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas.

Entonces, si hablamos de un servicio como en el sector educativo a fuerza se involucra todo el personal: director, docente y administrativo, por lo que hace pertinente e importante la aplicación del método PDCA porque sólo así se tendrá la

forma en que se puede dar un buen servicio y no sólo es eso sino tendrá el personal preparado.

Porque de una u otra forma el director y docente posee conocimientos para hacer un buen trabajo pero el administrativo nunca; en primera carece de preparación o bien la gran mayoría, lo cual los limita por el desconocimiento de lo mismo, por lo que, informarlo, capacitarlo se conjuntaran todas las voluntades para un buen servicio como escuela.

Además es una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

Para Münch (2006) “la calidad está relacionada con el método de Deming también conocido como el proceso de la mejora de la calidad o mejora continua”.

De hecho, Griful y Canela (2002) dice: “que es un modelo clásico en la gestión de la calidad”. Mejor conocido como el ciclo PDCA (Plan, Do, Check y Act.) formulado por W. A. Shewhart y popularizado por W. E. Deming.

En consecuencia, Santana (2009) dice; “que una de las herramientas utilizados para la gestión de la calidad total lo constituye el ciclo de Deming”.

CAPITULO 3

METODOLOGÍA

A través de la información del marco teórico y el planteamiento del problema se conjunta todas las aportaciones para definir de manera clara el tipo de estudio, muestra y el tipo de instrumentos a emplear pero sobre todo para abordar todos los puntos que corresponde a este apartado, lo cual, son los siguientes:

3.1. Tipo de estudio.

La investigación planteada “El plan de la Mejora Continua del personal administrativo de las escuela secundarias” aplicado a la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche es un estudio que corresponde al diseño de investigación – acción porque se enfoca a resolver problemas tal como señala Hernández, Fernández y Baptiste (2014) “La finalidad de una investigación – acción es resolver problemas cotidianos e inmediatos”.

Donde el problema de esta investigación es la ausencia de la mejora continúa del personal administrativo de las escuelas secundarias de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

Por lo que esta investigación corresponde a este diseño ya que la finalidad de la aplicación de la variable (PDCA) es resolver problemas al personal administrativo o bien mejorar su desempeño.

Es más, este diseño busca la total colaboración de los participantes que también son propios de la investigación planteada.

De hecho, los pasos del PDCA son semejante al diseño de esta investigación: detección de necesidades, la estructura a modificar, el proceso a mejorar, las prácticas requeridas y la implementación.

El cual también, esta resumido en las tres fases: observar (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), pensar (analizar e interpretar) y actuar (resolver problemas e implementar mejoras), las cuales se dan de manera cíclica, una y otra vez, hasta que el problema es resuelto, el cambio se logra o la mejora se introduce satisfactoriamente.

Para Hernández, Fernández y Baptiste (2014) los ciclos de la investigación – acción son:

- Detectar el problema de investigación, clarificarlo y diagnosticarlo (ya sea un problema social, la necesidad de un cambio, una mejora, etcétera).
- Formulación de un plan o programa para resolver el problema o introducir el cambio.
- Implementar el plan o programa y evaluar resultados.
- Retroalimentación, que conduce a un nuevo diagnóstico y a una nueva espiral de reflexión y acción.

Por lo tanto, la información anterior concuerda con la intención de esta investigación, en primera un diagnóstico sobre el PDCA, referido a qué tanto sabe el personal, en segunda, la exposición de un manual que guiará el uso del PDCA en un determinado tiempo para dar concluir con una reflexión. Prácticamente es el proceso del diseño de investigación – acción.

Así mismo, la investigación se enfocará en un sólo grupo en consecuencia corresponde al diseño experimento del tipo preexperimento en su modalidad de Preprueba/Posprueba en un sólo grupo, tal como lo describe Hernández, Fernández y Baptiste (2014) “A un grupo se le aplica una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al estímulo”. Por consiguiente, corresponde a las intenciones de esta investigación. En consecuencia, corresponde al diseño experimento del tipo preexperimento en su modalidad de Preprueba/Posprueba.

3.2. Ubicación temporal y espacial del estudio.

El municipio de Champotón limita al norte con los municipios de Campeche y Hopelchén, al este con Calakmúl, al sur con Escárcega y el municipio del Carmen y al oeste con el municipio del Carmen y el Golfo de México.

Champotón cuenta con cuatro juntas municipales: Seybaplaya, Felipe Carrillo Puerto, Sihochac y Hool, además de otras poblaciones, ejidos, congregaciones, rancherías y heredades que constituyen la circunscripción jurisdiccional de la cabecera y secciones municipales.

Entre las juntas municipales de Seybaplaya y Felipe Carrillo Puerto, se localiza las tres Escuelas Secundarias Técnicas de la zona escolar 06, que son la unidad de estudio de esta investigación, los cuales son:

1. La Escuela Secundaria Técnica 11, de la junta municipal de Seyba Playa
2. La escuela Secundaria Técnica 38, de la comunidad de Villa Madero.
3. La escuela secundaria Técnica 19, de la comunidad de Ciudad del Sol.

De los cuales, se seleccionó al personal administrativo como unidad de estudio bajo el siguiente proceso.

Al personal administrativo se le aplicará:

1. Un cuestionario cuyo objetivo es conocer los conocimientos sobre el método PDCA.
2. A partir de lo anterior, a través de un Manual se expondrá al personal administrativo las características de la variable.
3. Por consiguiente, el personal utilizará lo anterior para trabajar en un tiempo determinado.
4. Al término del periodo, se volverá a aplicar el mismo cuestionario del punto uno.
5. Por último, a partir de los resultados se contrastará con el primero a fin de conocer la mejora del personal administrativo.

Cada momento, requiera más de una semana a excepción del punto cuatro, al término de estos momentos, se tendrá un juicio real, crítico y contundente que puede beneficiar a las demás escuela secundarias.

3.3. Sujetos.

El personal administrativo de las Escuelas Secundarias Técnicas son aquellos que cumplen la función de control escolar. En el Manual de Organización de Escuela Secundarias Técnicas, los que cumplen aquella función son los secretarios(as).

Por lo que los sujetos a investigar son los secretarios de las tres escuelas de la zona escolar 06.

En cada escuela existe tres secretarios que hace un total de nueve, de los cuales, tres son hombres y el resto mujeres.

La mayoría cuenta de 35 a 45 años de edad, en un rango de antigüedad de servicio de 15 a 25 años.

Algunos posee un nivel de estudio de licenciatura o en su caso media superior, lo cual, permite un buen desempeño.

Dado su experiencia, efectúan su trabajo de la mejor manera sin embargo encuentra dificultades en su trabajo, que es el motivo de esta investigación.

Por otra parte, el personal administrativo de la zona escolar 06, son compañeros, serios, respetuosos, amables y dedicados a su trabajo.

Con capacidad de escuchar y recibir sugerencias de trabajo, que son cualidades que permiten seleccionarlo para desarrollar esta investigación.

No puede elegir otra zona porque desconozco la reacción y la personalidad de cada personal.

Pero al hacer esta investigación permitirá conocer las bonanzas del PDCA y sus consecuencias al aplicarlo.

3.4. Muestra.

La muestra seleccionada para la implementación del estudio corresponde a una muestra no probabilística porque no se requirió de ninguna fórmula para extraer esa proporción de la población simplemente se eligió por convención, por la cercanía y por la característica de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptiste (2014) una muestra no probabilística es: "Aquello que no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación o de quien hace la muestra". Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador donde la generación o extrapolación de resultados hacia la población es una finalidad en sí misma.

Entonces, la elección de la muestra personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, corresponde a una muestra no probabilística ya que es elegido con las características anteriores.

De hecho, la muestra no probabilística también es conocida como una muestra dirigida, lo que recalca el tipo de muestra elegido en esta investigación.

3.5. Instrumento de acopio de la información.

Para medir el conocimiento del personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón sobre el método PDCA, se aplicó un cuestionario, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

En este caso, las variables que se consideraron son: El PDCA y la mejora continua.

Ante ello, fue necesaria la investigación de las dos variables (El PDCA y la Mejora Continua) para la elaboración de las preguntas dirigidas a cada variable y objetivo.

A continuación se presenta la siguiente tabla con la ubicación de los cinco objetivo con sus respectivas pregunta realizados a partir de la información de la investigación.

Tabla 1
Ubicación de ítems en los objetivos.

Objetivos.	Preguntas.
<ul style="list-style-type: none"> Identificar el conocimiento del personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón sobre el método PDCA y la Mejora Continua. 	<p>¿Qué procedimiento sigue para organizar y seguir sus actividades durante el bimestre o ciclo escolar?</p> <p>El procedimiento que aplica ¿lleva a mejora del personal administrativo?</p> <p>¿Has escuchado el método PDCA?</p> <p>¿Has escuchado sobre la mejora continua?</p>
<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar la información del PDCA y la Mejora Continua al personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche. 	<p>Si el PDCA es un método que consiste en aplicar un ciclo de: Plan, hacer, checar y ajustar. Entonces.</p> <p>¿Por qué es importante que el personal administrativo conozca este método?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas que se generarían al personal administrativo al conocer el PDCA?</p> <p>La mejora continua, es hacer las cosas mejor y sólo se alcanza a través del método PDCA. Entonces.</p> <p>¿Por qué es importante que el personal administrativo conozca el mecanismo de la mejora continua?</p>

- ¿Por qué es importante que el personal administrativo alcance la mejora continua?
¿De qué manera el PDCA conlleva la mejora continua del personal administrativo?
- Desarrollar el método PDCA en consideración a la Mejora Continua del personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.
 - Si el PDCA es un método de la mejora continua.
 - ¿Participo en la construcción de un plan de trabajo para alcanzar la mejora continua?
 - ¿Realizo de manera puntual las actividades planteadas a fin de alcanzar la mejora continua?
 - ¿De qué manera llevo el control y avance de mis actividades para alcanzar la mejora continua?
 - ¿Reviso constantemente mis actividades planteadas para realizar algunos ajustes a fin de alcanzar la mejora continua?
 - Analizar la Mejora Continua del personal administrativo de la zona escolar 06 Champotón a través de la aplicación del método PDCA.
 - ¿Por qué es importante que el personal administrativo analice sus avances con respecto al PDCA?
 - ¿De qué manera el personal administrativo comprueba su mejora continua con respecto al método PDCA?
 - ¿Considera pertinente el método PDCA como método de mejora continua?
 - Aplicar el PDCA en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, como medio para la Mejora Continua.
 - ¿Por qué es importante aplicar el método PDCA como medio para alcanzar la mejora continua?
 - ¿Qué permite al personal administrativo la aplicación del método PDCA de la mejora continua?
 - ¿Cuáles son los beneficios que se generan al aplicar el método PDCA al personal administrativo en cuanto a la mejora continua?

Fuente: Elaboración del autor, 2016.

Para posteriormente elaborar el instrumento mediante el tránsito de las variables (El PDCA y la Mejora Continua) en sus dimensiones, luego a los indicadores y finalmente a los ítems o reactivos.

A continuación se presenta la siguiente tabla con la finalidad ubicar mejor las dos variables (El PDCA y la Mejora Continua) en los siguientes puntos: Campo, dimensión y por último ítems

Cabe mencionar que cada ítem está enfocado a cada objetivo desglosado en las dos variables: (El PDCA y la Mejora Continua)

Tabla 2.
Desarrollo de ítems

Objetivo: La implementación del método PDCA para la mejora continua del personal administrativo de las escuelas secundarias que corresponde a la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.						
Variable.	Campo.	Dimensión.	Cuestionario	Respuestas		
PDCA	Concepto.	Proceso.	1. ¿Has escuchado el método PDCA?			
			Si el PDCA es un método que consiste en aplicar un ciclo de: Plan, hacer, checar y ajustar. Entonces.			
			2. ¿Por qué es importante que el personal administrativo conozca este método?			
					3. ¿Cuáles son las ventajas que se generarían al personal administrativo al conocer el PDCA?	
					4. ¿De qué manera el PDCA conlleva la mejora continua del personal administrativo?	
		Plan (plan)	Proceso.	5. ¿Participó en la construcción de un plan de trabajo para alcanzar la mejora continua?		
Hacer (Do)	Proceso.	6. ¿Realiza de manera puntual las actividades planteadas a fin de alcanzar la				

Mejora continua	Checkar (Check)	Proceso.	7. ¿De qué manera lleva el control y avance de las actividades para alcanzar la mejora continua?
	Ajustar(Action)	Proceso.	8. ¿Revisa constantemente las actividades planteadas para realizar algunos ajustes a fin de alcanzar la mejora continua?
		Proceso.	9. ¿Has escuchado sobre la mejora continua?
	Concepto.		De hecho, si la mejora continua, es hacer las cosas mejor y sólo se alcanza a través del método PDCA. Entonces.
			10. ¿Por qué es importante que el personal administrativo conozca el mecanismo de la mejora continua?
			11. ¿Por qué es importante que el personal administrativo alcance la mejora continua?
	Diagnostico.	Proceso.	12. ¿Qué procedimiento sigue para organizar y seguir sus actividades durante el bimestre o ciclo escolar?
	Nudo critico de problemas.	Proceso.	13. El procedimiento que aplica ¿lleva a la mejora continua del administrativo?
	Plan de mejora.	Proceso.	14. ¿Considera pertinente el método PDCA como método de mejora continua?

Implementación del plan de mejora.	Proceso.	15. ¿Por qué es importante implementar el método PDCA como medio para alcanzar la mejora continua?
Evaluación.	Proceso.	16. ¿Qué permite al personal administrativo la aplicación del método PDCA de la mejora continua? 17. ¿Por qué es importante que el personal administrativo analice sus avances con respecto al PDCA? 18. ¿De qué manera el personal administrativo comprueba su mejora continua con respecto al método PDCA?
Reflexión	Proceso.	19. ¿Cuáles son los beneficios que se generan al aplicar el método PDCA al personal administrativo en cuanto a la mejora continua?

Fuente: Análisis del autor, 2016.

A partir del proceso anterior, se elaboró el cuestionario piloto constituido por 19 ítems de manera abierta. Ver anexo I

a) Prueba piloto

Obviamente la aplicación del cuestionario fue bajo la autorización del directivo y el consentimiento del personal, en ningún momento se obligo al trabajador simplemente accedió a contestar el cuestionario.

Como es un cuestionario abierto arrojó los siguientes resultados de acuerdo a cada ítem, lo cual, se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3.
Concentrado de resultados de la prueba piloto

Preguntas.	Sujeto.	Respuestas
1. ¿Ha escuchado hablar sobre el método PDCA?	1	No.
	2	No.
	3	No.
	4	No.
	5	No.
	6	No.
	7	No.
	8	No.
	9	No.
2. ¿Por qué considera usted que es importante que el personal administrativo conozca el PDCA?	1	Lo desconozco.
	2	Para poder planear
	3	No lo sé, lo desconozco.
	4	Para estar en orden.
	5	Para tener conocimiento y saber realmente de que se trata.
	6	Para planificar el trabajo.
	7	Se me hace interesante.
	8	Para manejar una buena organización.
	9	Para una mejor organización.
3. ¿Cuáles son las ventajas que considera que se generarían al personal administrativo al conocer el PDCA?	1	Lo desconozco.
	2	Que todos terminemos a tiempo nuestro trabajo.
	3	No lo sé, lo desconozco.
	4	Para estar al día.
	5	Para tener a la vista el material.
	6	Una mejor visión del trabajo.
	7	Para realizar mejor mi calendarización.
	8	Mejorar la organización.
	9	Optimizar el tiempo.
4. ¿De qué manera cree usted que el PDCA conlleva la mejora continua del personal administrativo?	1	Lo desconozco.
	2	Lo desconozco.
	3	No lo sé, lo desconozco.
	4	Para estar mejor preparado.
	5	Para tener al día el trabajo.
	6	Porque se evalúa continuamente.
	7	Para realizar mejor mí trabajo.
	8	Mejorar la calidad del trabajo.
	9	Mejorar y ser más eficientes.
5. ¿Participa usted en la construcción de un plan de trabajo para	1	No.
	2	No.
	3	Si.

alcanzar la mejora	4	Si.
continua del personal	5	Si.
administrativo?	6	Si.
	7	Si.
	8	Si.
	9	Si, y se le da seguimiento.
6. ¿Realiza de manera	1	Si.
puntual sus actividades	2	No.
planteadas a fin de	3	Si.
alcanzar la mejora	4	Si.
continua?	5	Si.
	6	Si.
	7	Si, aunque a veces se hacen algún ajuste.
	8	Si, sobre todo en las que se marcan fechas exactas.
	9	No en todos los aspectos, pero en algunos se necesita ser precisos.
7. ¿Lleva el control y	1	Lo desconozco.
avance de sus	2	No.
actividades para	3	Si.
alcanzar la mejora	4	Si.
continua?	5	Si.
	6	Si.
	7	Si, es necesario.
	8	Si.
	9	Se revisa periódicamente para ajustarnos a los tiempos.
8. ¿Revisa	1	No.
constantemente sus	2	No.
actividades planteadas	3	Si.
para realizar algunos	4	Si.
ajustes a fin de	5	Si.
alcanzar la mejora	6	Si.
continua?	7	Si.
	8	Si.
	9	Si, para una reprogramación.
9. ¿Ha escuchado hablar	1	No.
sobre la mejora	2	No.
continua?	3	No
	4	No
	5	No
	6	No
	7	Si.
	8	Si.
	9	Si.
10. ¿Por qué es importante	1	No lo sé.
que el personal	2	Para el mejoramiento de sus actividades.
administrativo conozca	3	Para mejorar en todos los aspectos.
el mecanismo de la	4	Para prepararnos.
mejora continua?	5	Para mejorar un trabajo.
	6	Para tener una mejor herramienta de trabajo.
	7	Para tener mejor rendimiento.
	8	Para actualizarnos en la organización.
	9	Para superar lo planeado.
11. ¿Por qué es importante	1	No lo sé.

	2	Para mejorar sus actividades.
	3	Para lograr el éxito en todo lo planeado.
	4	Para estar al día en todo.
	5	Para tener a la vista.
	6	Para que la institución sea mejor y se le facilite sus actividades.
	7	Para realizar bien mi trabajo.
	8	Mayor calidad de trabajo.
	9	Para la eficiencia.
12. ¿Qué procedimiento sigue para organizar y seguir sus actividades durante el bimestre o ciclo escolar para alcanzar la mejora continua del personal administrativo?	1	No lo sé.
	2	Cumplo con mis actividades que me corresponde realizar.
	3	Reunión constantemente con el personal.
	4	Calendarización.
	5	Tener a la vista lo planeado.
	6	El calendario escolar.
	7	Mejor rendimiento.
	8	Fechas establecidas.
	9	Motivar, estimular.
13. El procedimiento que aplica ¿lleva a la mejora continua del administrativo?	1	No.
	2	Si porque termino mis actividades cuando me lo solicitan.
	3	Casi siempre.
	4	Llevar todo en orden.
	5	Si.
	6	No en su totalidad.
	7	Bastante bien.
	8	Si.
	9	Si.
14. ¿Considera pertinente el método PDCA como método de mejora continua?	1	No lo sé
	2	Necesito conocer mejor de que trata el PDCA.
	3	Lo desconozco.
	4	Si.
	5	Si.
	6	Si.
	7	Si.
	8	Si.
	9	Si.
15. ¿Por qué es importante implementar el método PDCA en el personal administrativo como medio para alcanzar la mejora continua?	1	Lo desconozco.
	2	Lo desconozco.
	3	No conozco el método.
	4	Para poner en orden todo.
	5	Para un trabajo sintetizado.
	6	Para una mejor organización de trabajo.
	7	Para tener mejor rendimiento.
	8	Organización del trabajo.
	9	Para ser determinante en la organización.
16. ¿Qué permite al personal administrativo la aplicación del método PDCA de la mejora continua?	1	Lo desconozco.
	2	Necesitamos conocer el programa.
	3	No lo conozco.
	4	Conocer más.
	5	Tener una planeación mejor.

	6	Para tener control de las acciones.
	7	Para planear mejor.
	8	Rendimiento de calidad.
	9	Organizar todos los trabajos.
17. ¿Por qué es importante que el personal administrativo analice sus avances con respecto al PDCA?	1	No lo sé.
	2	No lo sé.
	3	No lo conozco.
	4	Para aprender más.
	5	Tener un mejor trabajo.
	6	Para hacer ajustes.
	7	Para un mejor aprovechamiento.
	8	Para un buen desempeño laboral.
	9	Para alcanzar los propósitos a tiempo.
18. ¿De qué manera el personal administrativo comprueba su mejora continua con respecto al método PDCA?	1	No lo sé
	2	No lo sé
	3	Desconozco.
	4	Para aprender más.
	5	Tener un avance más exacto.
	6	Evaluando los resultados obtenidos.
	7	En los avances.
	8	Mejores resultados.
	9	En los ajustes.
19. ¿Cuáles son los beneficios que se generaría al aplicar el método PDCA al personal administrativo con respecto a la mejora continua?	1	Lo desconozco.
	2	Lo desconozco.
	3	Desconozco.
	4	Estar bien preparados.
	5	Tener un avance mejor.
	6	Mejor organización, seguimiento y evaluación de las acciones.
	7	Llevar el control en la documentación.
	8	Buena organización.
	9	Responsabilidad y eficiencia.

Fuente: Análisis de la investigación, 2016.

b) Preprueba/Posprueba.

A partir de los resultados del piloteo se elaboró un cuestionario cerrado, es decir, se consideró las principales reincidencia de cada ítems para colocarlas como opciones en referente a las dos variables.

De tal manera que la validez del instrumento es considerable y corresponde a la evidencia relacionado con el contenido, tal como describe Hernández, Fernández y Baptiste (2014) “al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”

Por consiguiente, para evidenciar su confiabilidad se utilizó el procedimiento Medida de Estabilidad, que el autor anterior define de la siguiente manera, “en este procedimiento: Un mismo instrumento de medición se aplica dos o más veces a un mismo grupo de personas, después de cierto período”. Si la correlación entre los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable. Ver anexo II

3.6. Procedimientos.

Para poder cumplir los objetivos de esta investigación se realizó lo siguiente:

En primer momento, de manera anticipada y verbal se comento al personal administrativo y directivo de las escuelas mencionadas, el espacio y la oportunidad para desarrollar esta investigación.

Posteriormente, se construyó y se aplicó un cuestionario abierto de 19 preguntas (prueba piloto) cuyo objetivo es obtener la opinión del personal administrativo sobre el método PDCA y la mejora continua; este mismo instrumento sirvió para elaborar y aplicar un cuestionario cerrado con el propósito de ser más preciso en el diagnóstico del personal administrativo.

Una vez aplicado la encuesta, dado la información obtenida se diseño y se aplico un manual al personal administrativo cuya finalidad es proporcionarles las facilidades de uso del PDCA como medio para su mejora continua, ver anexo III.

Para posteriormente aplicar el mismo cuestionario cerrado con el objetivo de contrastar los resultados de la primera con la segunda, con la finalidad de ver las mejoras en cada ítems cuyo resultado permitirá contestar la pregunta de investigación general.

3.7. Cronograma.

Actividades para la aplicación del PDCA en el personal administrativo.

No.	Actividades.	Fechas.
1	Plática e invitación al personal administrativo y directivo de las escuelas de la zona escolar 06 del municipio de Champotón sobre la	1 al 11 de septiembre del 2015.

aplicación del método PDCA para la mejora continúa.

- 2 Aplicación del cuestionario abierto (prueba piloto) que tendrá como consecuencia el diagnóstico a través de un cuestionario cerrado. 14 al 30 de septiembre del 2015
- 3 Análisis de resultados del diagnostico. 1 al 15 de octubre del 2015
- 4 Construcción, aplicación y explicación del manual del PDCA al personal administrativo. 15 al 30 de octubre del 2015
- 5 El personal administrativo trabajó en este momento en un periodo de un mes. 2 al 30 de noviembre del 2015
- 6 Por último se aplicó el cuestionario cerrado que anteriormente sirvió de diagnostico pero ahora con la finalidad de observar avances. 1 al 15 de diciembre del 2015.7 al 22 de enero del 2016.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS

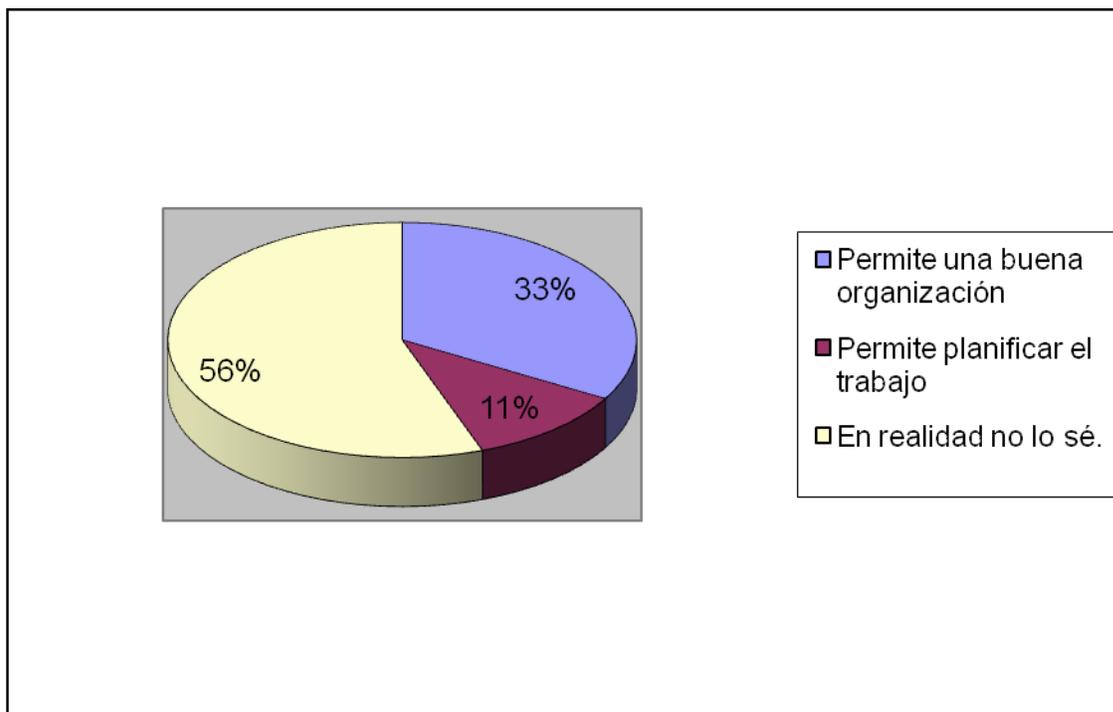
En este apartado se presentan los resultados de la Preprueba y la Posprueba de la aplicación del método PDCA al personal administrativo.

4.1. Resultados de la Preprueba (Diagnóstico).

Después de haber aplicado la Preprueba se obtuvieron los siguientes resultados de cada afirmación.

Con respecto a la interrogante si el personal administrativo conoce el método PDCA, el 100% contestó desconocer totalmente el PDCA.

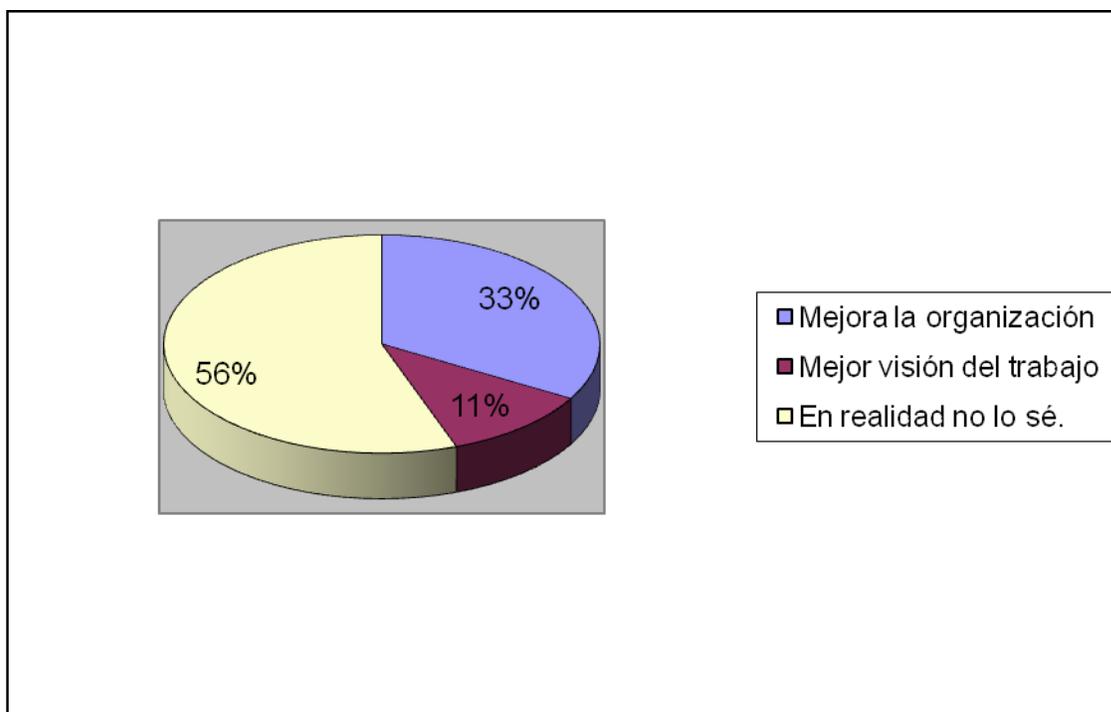
Figura 1. El personal administrativo es importante que conozca el PDCA, porque:



En el cuestionario aplicado, se anticipó pensando que alguien no conoce el método PDCA por lo que se proporcionó la definición con la finalidad de continuar con el diagnóstico.

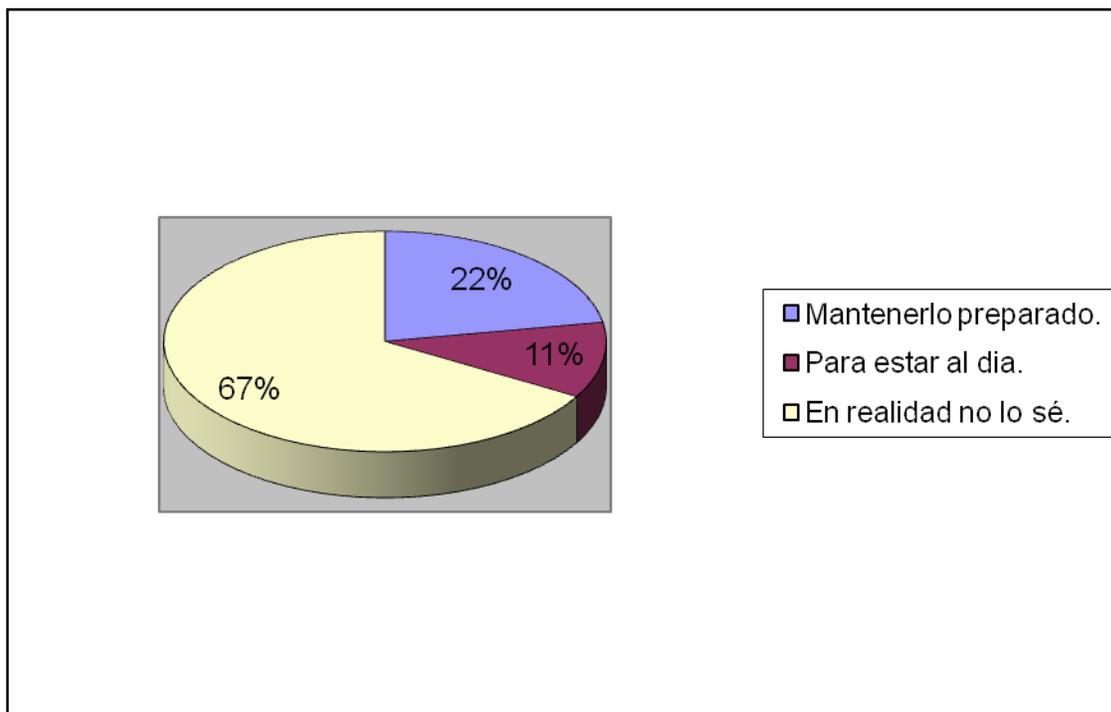
De acuerdo a la información y la afirmación planteada: 56% de los administrativos desconocen si es importante conocer el método PDCA, por otra parte, el 33% de los encuestados coincidieron que permitiría una buena organización, por último, el 11% de los administrativos permitiría planificar el trabajo.

Figura 2. La ventaja que se generaría al aplicar el método PDCA en el personal administrativo, es:



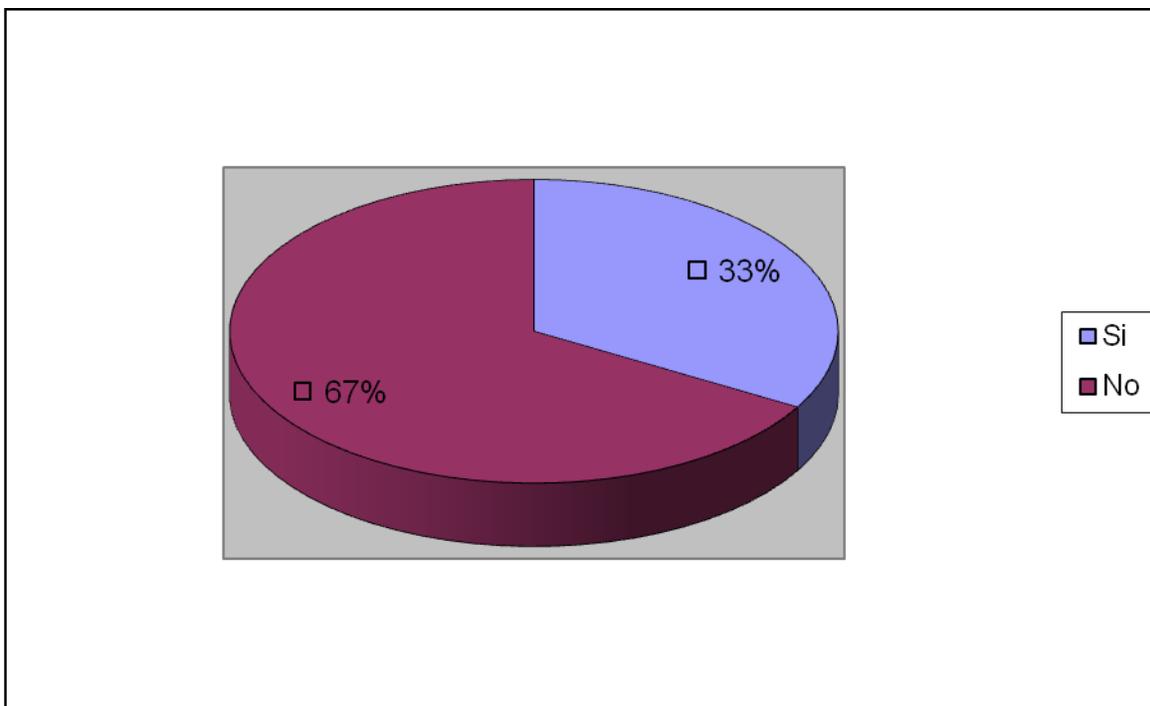
En esta afirmación, considerando la información que se les proporcionó se obtuvo los siguientes resultados; el 33% de los administrativos consideró que la aplicación del método PDCA generaría la ventaja de mejor organización, por otra parte, el 11% de los encuestado consideró que tendría mejor visión de trabajo y por último, el 11% de los administrativos desconocen las ventajas al señalar que en realidad no saben.

Figura 3. El PDCA conlleva la mejora continua del personal administrativo al:



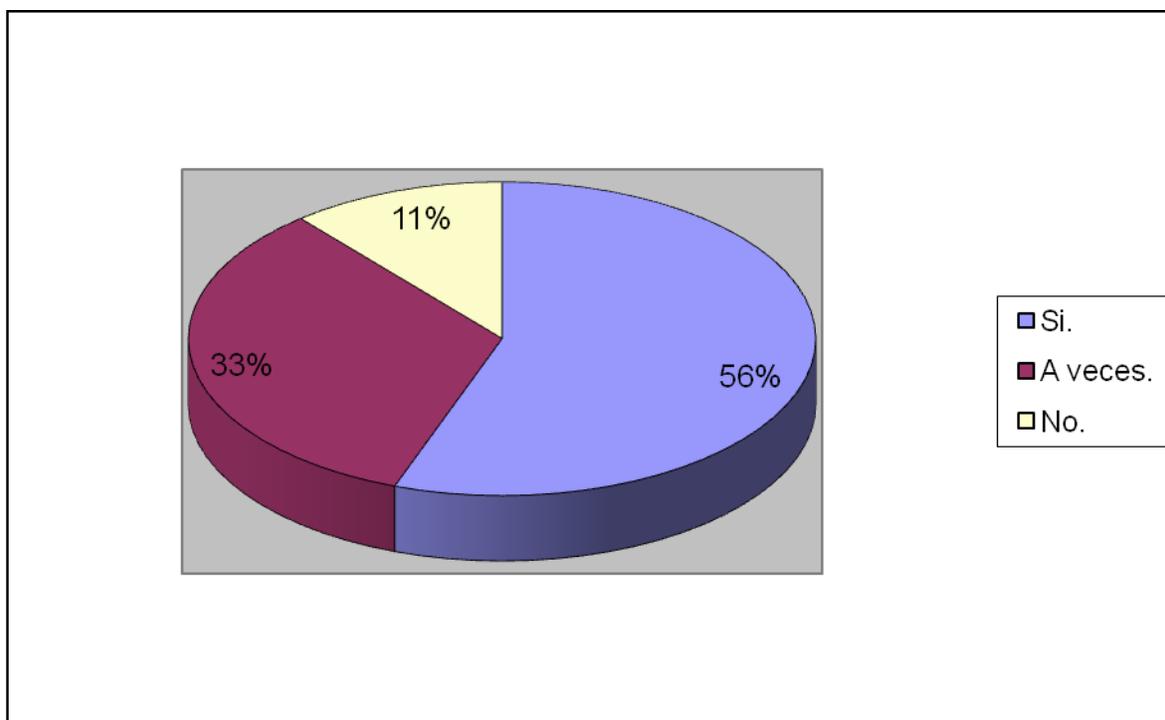
En esta cuarta afirmación los administrativos consideraron lo siguiente; el 22% de ellos respondieron que el PDCA los lleva a la mejora continua al mantenerlos preparados, pero el 11% de los encuestados consideraron para estar al día, sin embargo, el 67% de los administrativo respondieron no saber cuándo el PDCA los lleva a la mejora continua al subrayar “En realidad no sé”

Figura 4. El personal administrativo participa en la construcción de un plan de mejora.



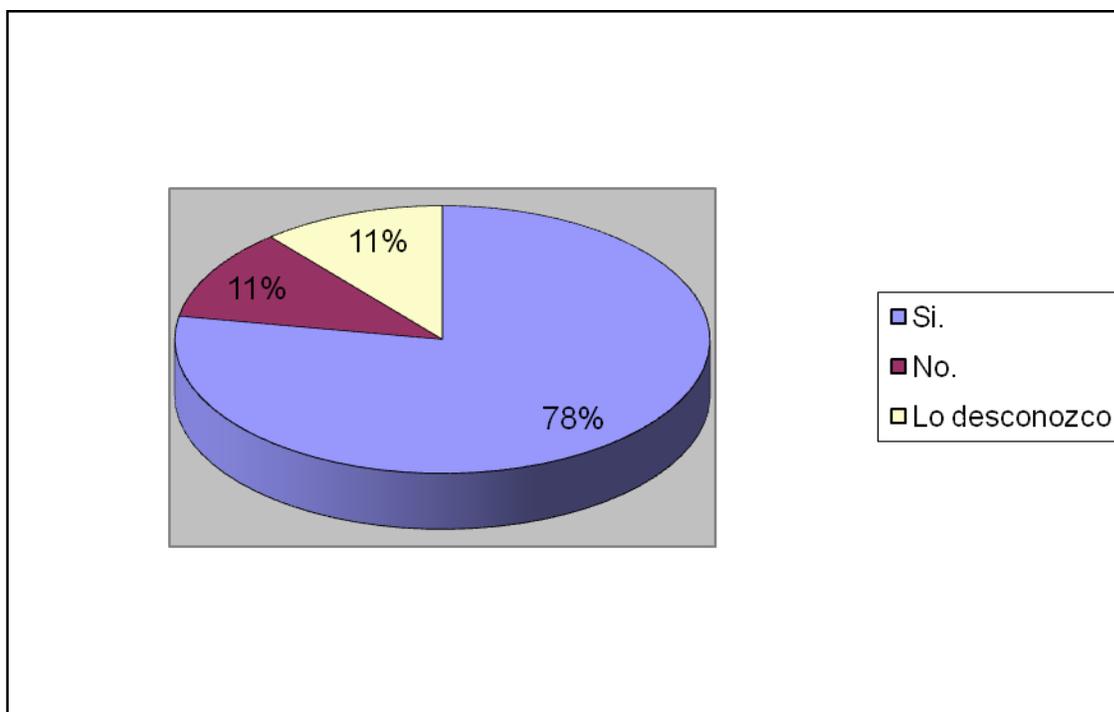
El primero paso del método PDCA es la letra P que significa “Plan” que corresponde a esta afirmación, el cual, se obtuvo los siguientes resultados; el 33% administrativo afirmaron realizar un plan para su desempeño, pero 67% de los encuestados mencionaron no elaborar un plan al subrayar “No”.

Figura 5. Entrega de manera puntual las actividades a fin de alcanzar la mejora continua.



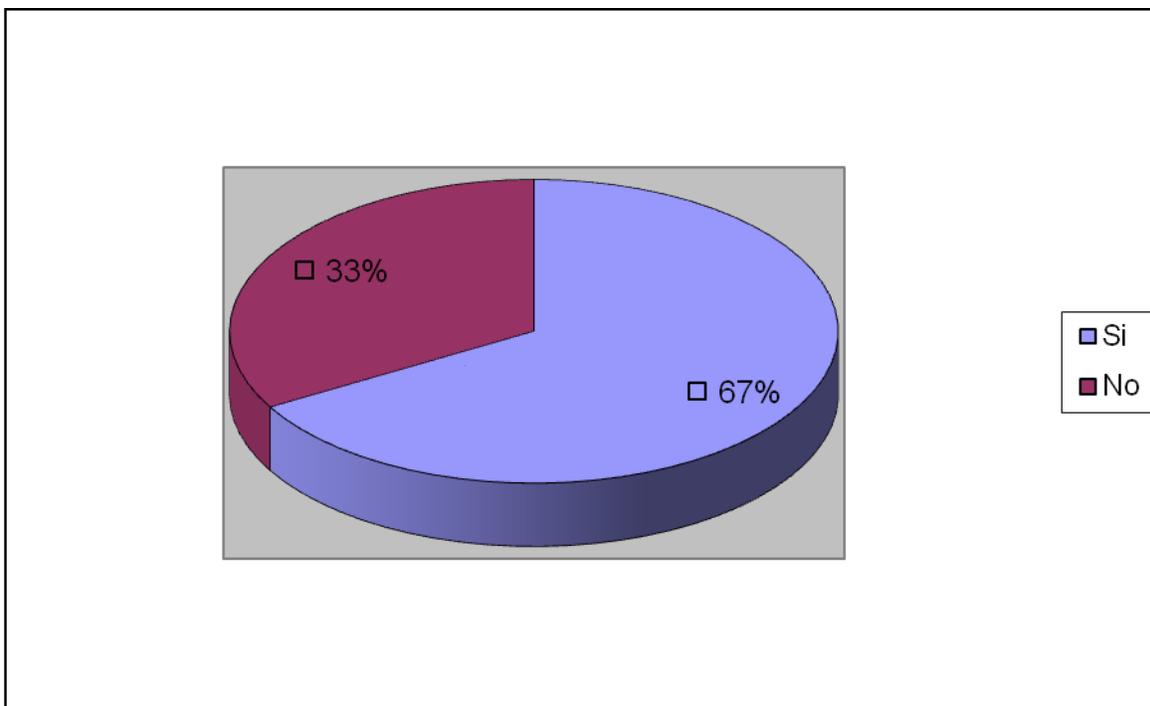
Esta afirmación corresponde a la letra “D” del PDCA, que significa “Do” en inglés y “Hacer” en español; la única manera de saber si están efectuando sus responsabilidades es a través de este punto, el cual se obtuvo lo siguiente; el 56% de los administrativos contestaron de manera positiva al subrayar “Si”, pero el 33% contestaron que “a veces” y sólo 11% de los administrativo “No” entrega de manera puntual sus responsabilidades.

Figura 6. Alcanza la mejora continua al llevar el control y avances de las actividades planteadas.



Esta séptima afirmación corresponde a la letra C, que en inglés es “*Check*” y en español significa “Control” cuyo fin es saber si el personal lleva el control de sus actividades, lo cual, arrojó los siguientes resultados; el 78% de los secretarios respondieron que “Si” llevan el control de sus actividades, sólo el 11% de los administrativo contestaron que “No” posee el control y el 11% restante desconoce la respuesta al subrayar “lo desconozco”.

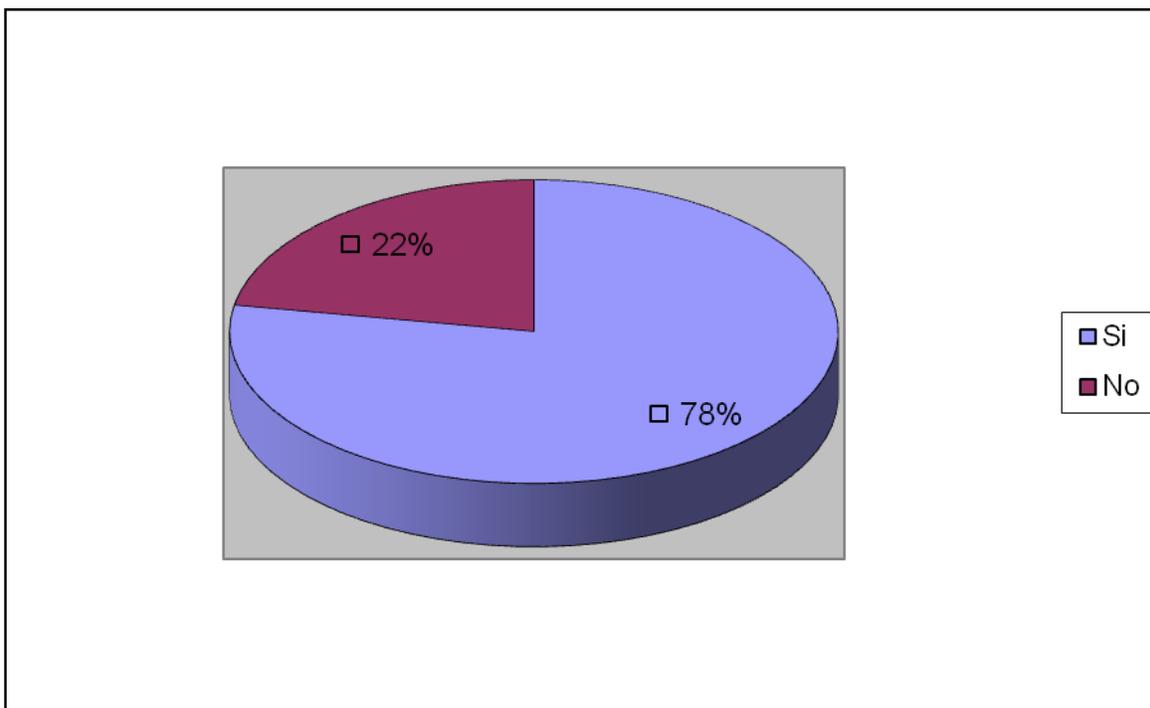
Figura 7. Realiza ajustes en las actividades planteadas a fin de alcanzar la mejora continua.



Esta afirmación corresponde a la última etapa del PDCA que es la letra “A” que en inglés es “Act” y “Ajuste” en nuestro lenguaje.

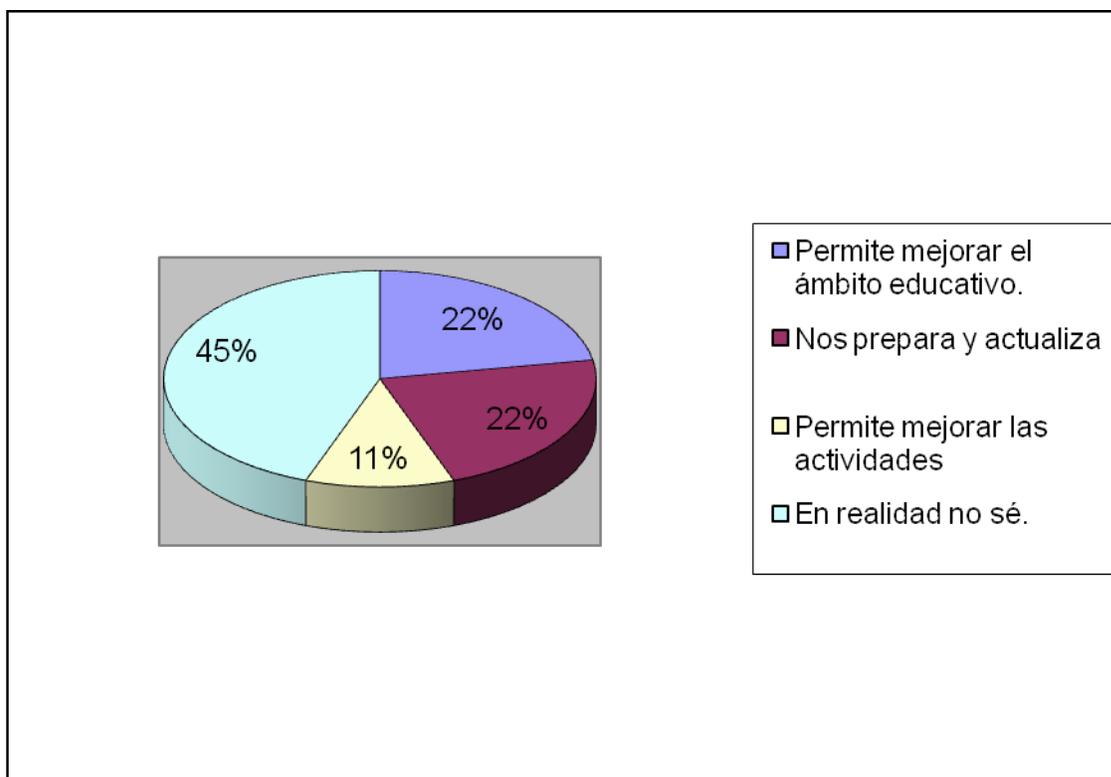
En esta, el 67% de los encuestados respondieron que realizan ajustes en el trayecto de sus encomiendas, en cambio, el 33% de los administrativos no realizan ningún cambio en sus actividades.

Figura 8. Conoce el significado de la mejora continua.



La mejora continua es el objetivo del método PDCA, por ello, la importancia de saber de este propósito, de los encuestado, sólo el 78% de los secretarios respondieron conocer y saber el significado de la mejora continua, desgraciadamente el 22% desconocen el significado de la mejora continua.

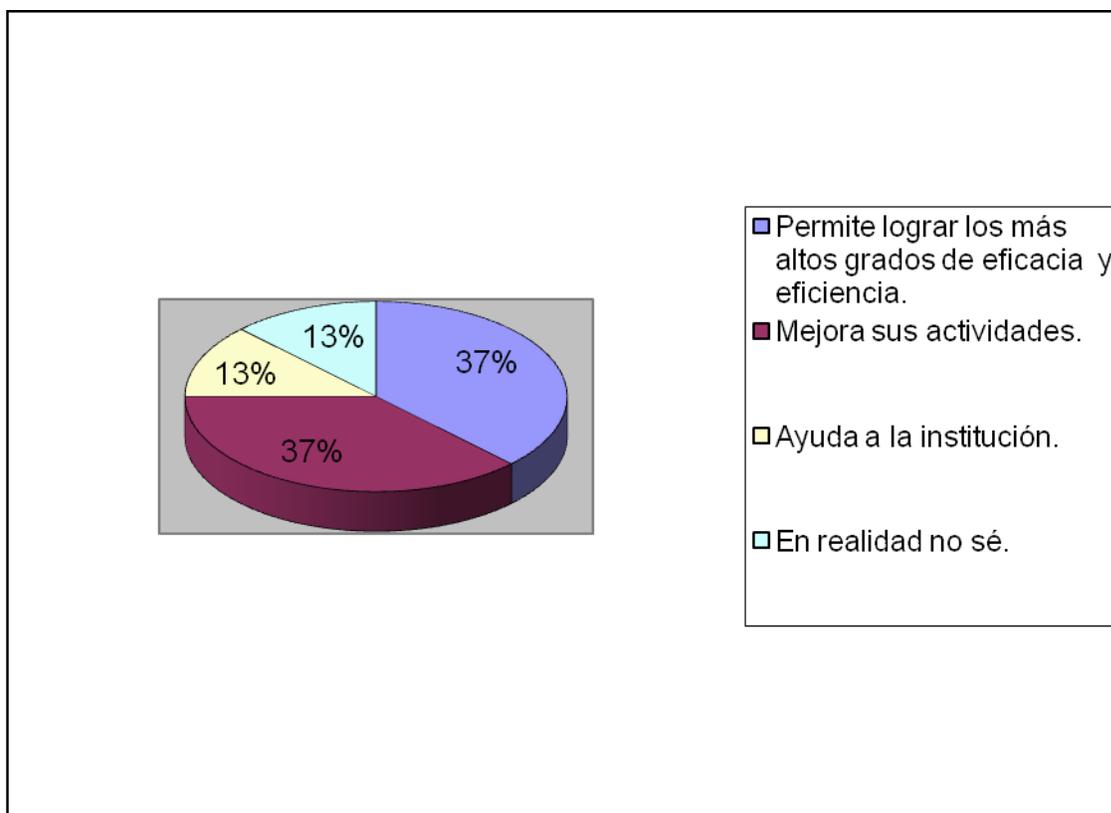
Figura 9. El mecanismo de la mejora continua, es importante que el personal administrativo lo conozca, porque:



Como en la segunda afirmación del cuestionario así también se hizo en esta décima, pensado que existe administrativo que desconocen la mejora continua se anexo la definición de la mejora continua para seguir respondiendo el cuestionario.

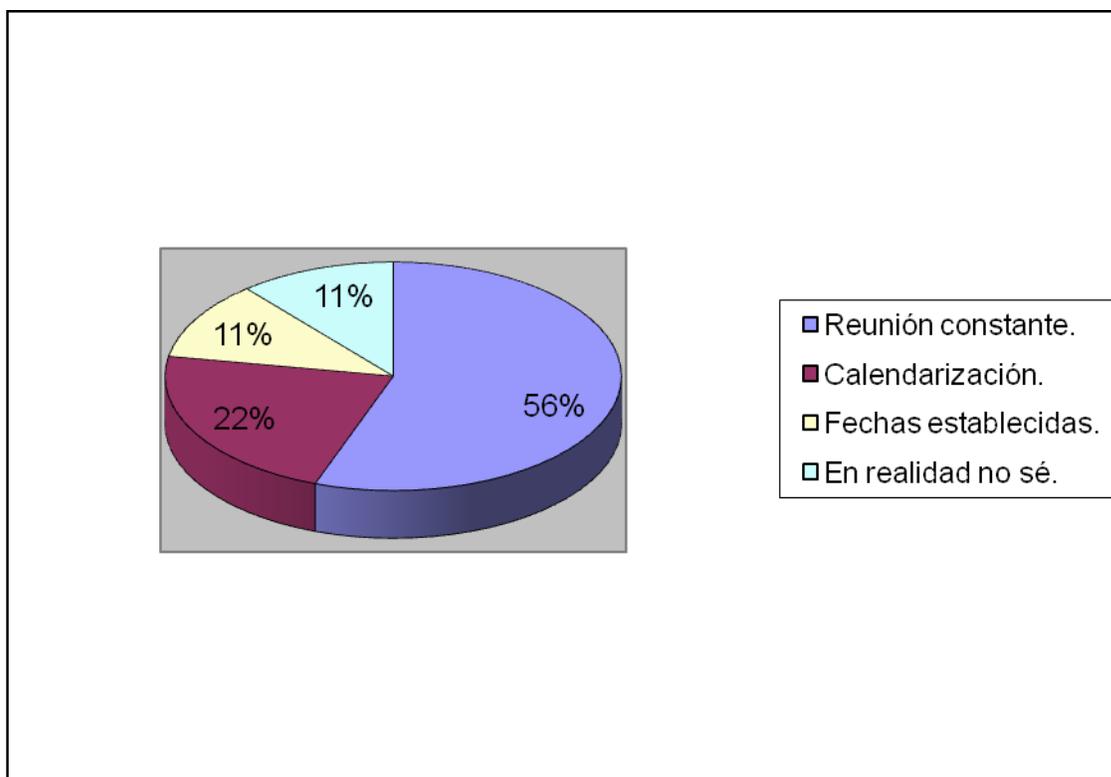
En base a la información, el 22% de los administrativos señalaron “Que permite mejorar el ámbito educativo”, otros 22% manifestaron que “Nos prepara y actualiza”, sólo el 11% de los administrativos respondió que “Permite mejorar las actividades y por último el 45% de los secretarios respondieron “No” saber la importancia de conocer el mecanismo de la mejora continua.

Figura 10. Es importante que el personal administrativo alcance su mejora continua, porque:



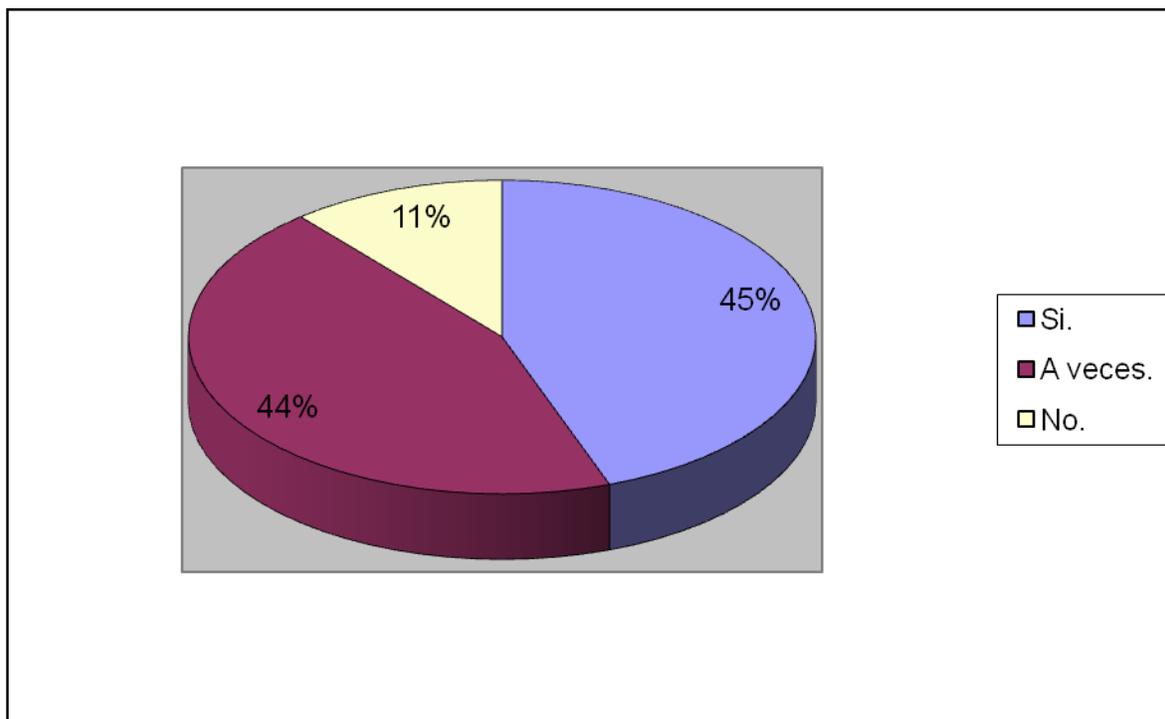
Esta afirmación busca identificar cómo el personal administrativo percibe su mejora continua, la cual, arrojó los siguientes; el 37% de los trabajadores señalaron que alcanza su mejora continua cuando “logran los más altos grados de eficiencia y eficacia”, otros 37% subrayaron cuando “mejoran sus actividades”, por otra parte, el 11% de los administrativos considera cuando se “Ayuda a la institución”, sin embargo, el 11% también señaló que desconoce cuándo mejora al subrayar “En realidad no se” que corresponde al 11%.

Figura 11. El procedimiento que sigo para organizar mis actividades durante el bimestre o ciclo escolar a fin de alcanzar la mejora continua, es:



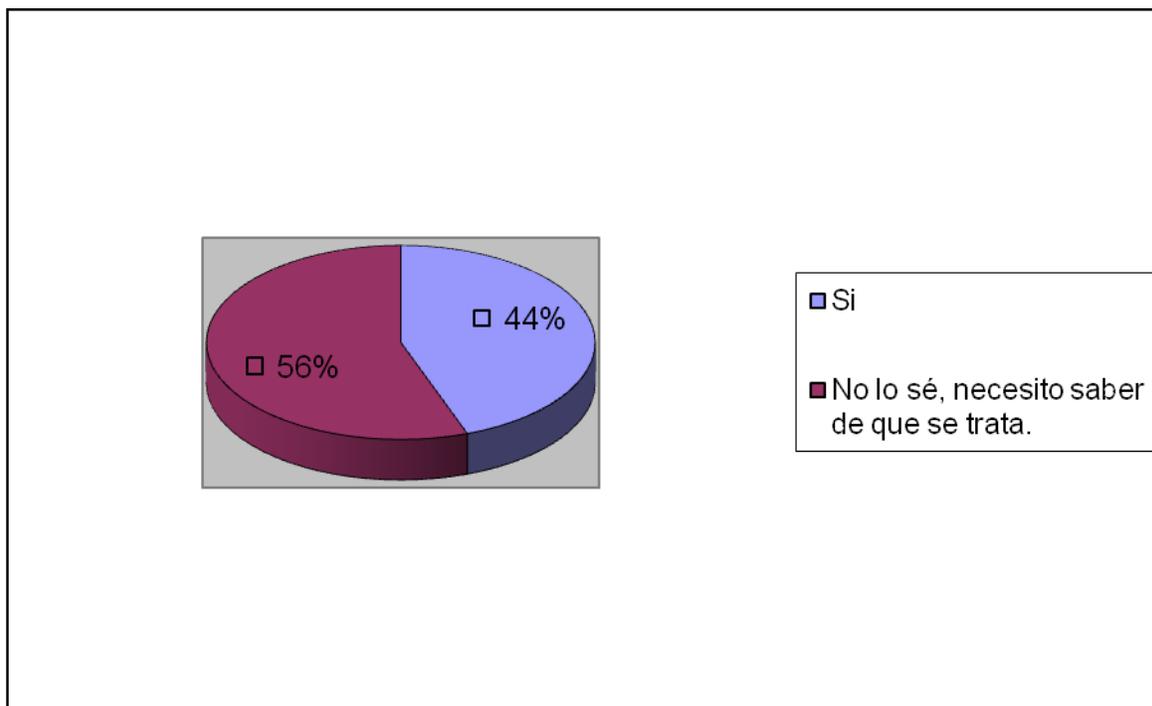
Para alcanzar la mejora continua es necesario seguir algún procedimiento, por lo que esta afirmación fue dirigida para conocer si el personal administrativo emplea algún procedimiento, lo cual, arrojó los siguientes; el 56% de los administrativos respondieron seguir “reuniones constantes” para alcanzar la mejora continua, pero el 22% de los trabajadores mencionaron que se basan en una “calendarización”, así también, el 11% de los secretarios mencionó que sigue “fechas establecidas”, sin embargo, el 11% restantes mencionó que no sigue ningún procedimiento al subrayar “en realidad no sé”.

Figura 12. El procedimiento que sigo me permite alcanzar la mejora continua.



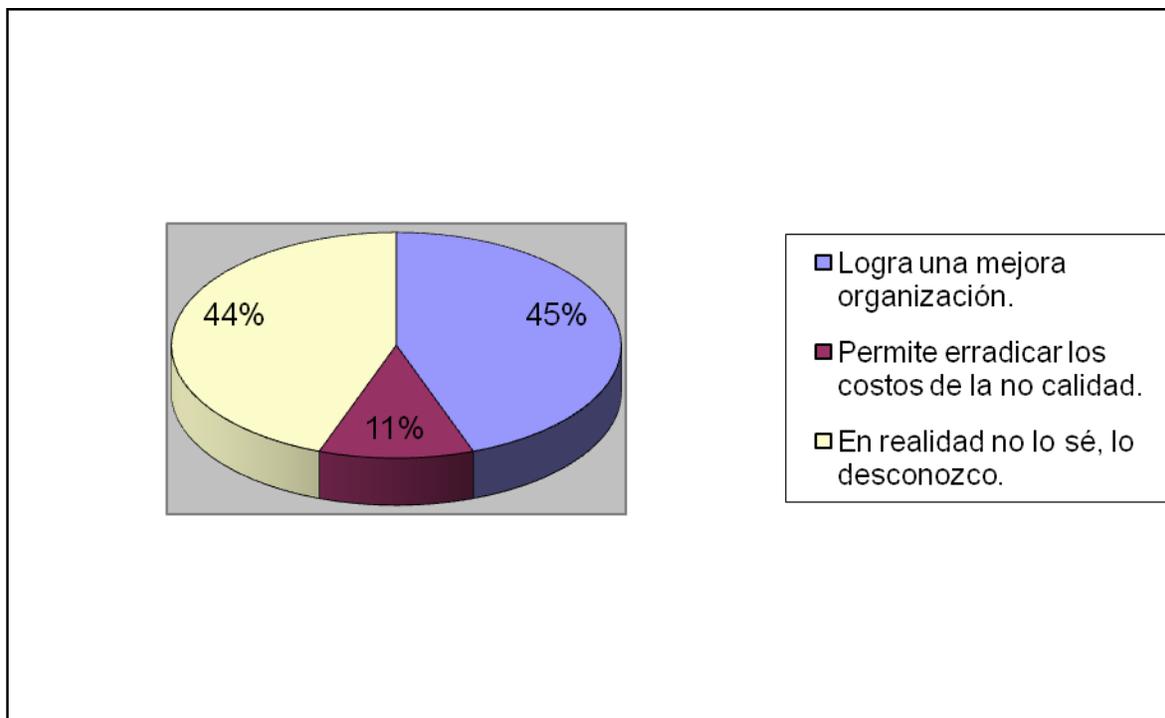
Continuando con la encuesta, esta afirmación se dirige a saber si el procedimiento empleado por el personal administrativo permite alcanzar la mejora continua, lo cual, se desglosa los siguientes; el 45% de los administrativo afirmaron que "Si" alcanzan la mejora continua con el procedimiento que emplean, pero el 44% mencionaron que "A veces" logran la mejora y solamente el 11% administrativo subrayó que "No" alcanzan la mejora.

Figura 13. El PDCA es pertinente para alcanzar la mejora continua.



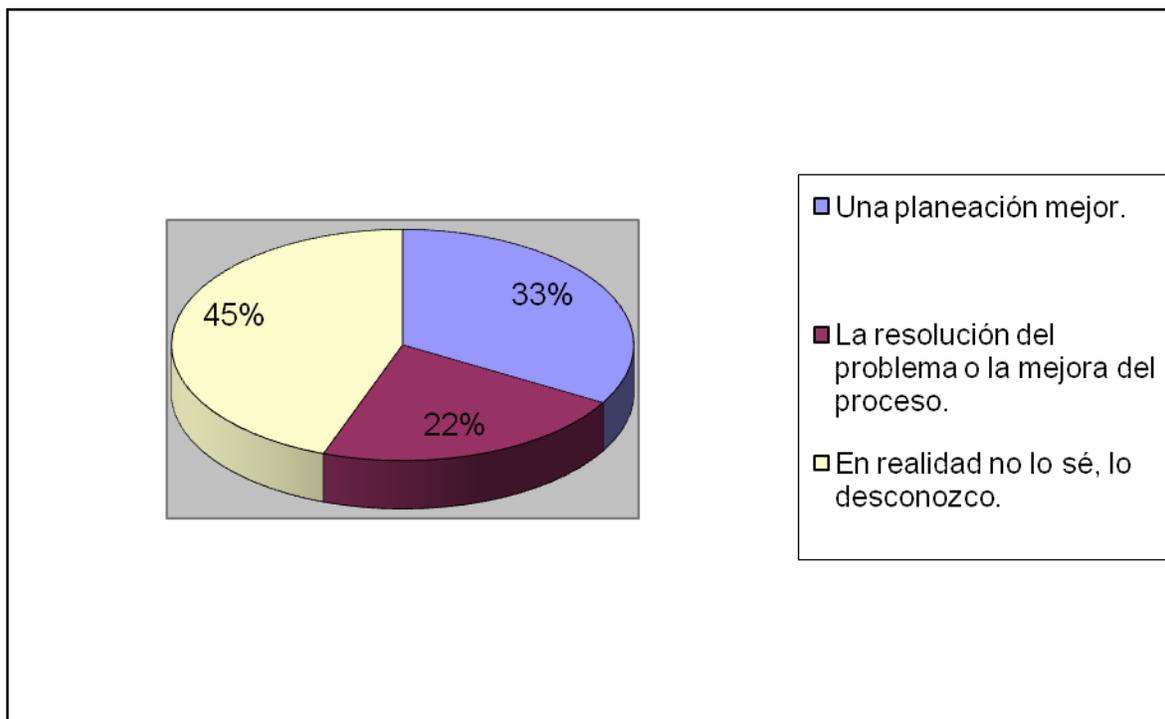
En base a la breve información del método PDCA y la mejora continua proporcionada dentro de la encuesta; la presente afirmación está dirigida a conocer si es pertinente dicho método para alcanzar la mejora continua, lo cual, arrojó los siguientes; el 44% de los encuestado subrayó que “Si” es viable, sin embargo 56% de los administrativos señalaron que “no saben, pero necesitan saber antes de emitir algún juicio”.

Figura 14. El PDCA es importante implementarlo en el personal administrativo para alcanzar la mejora continua, porque:



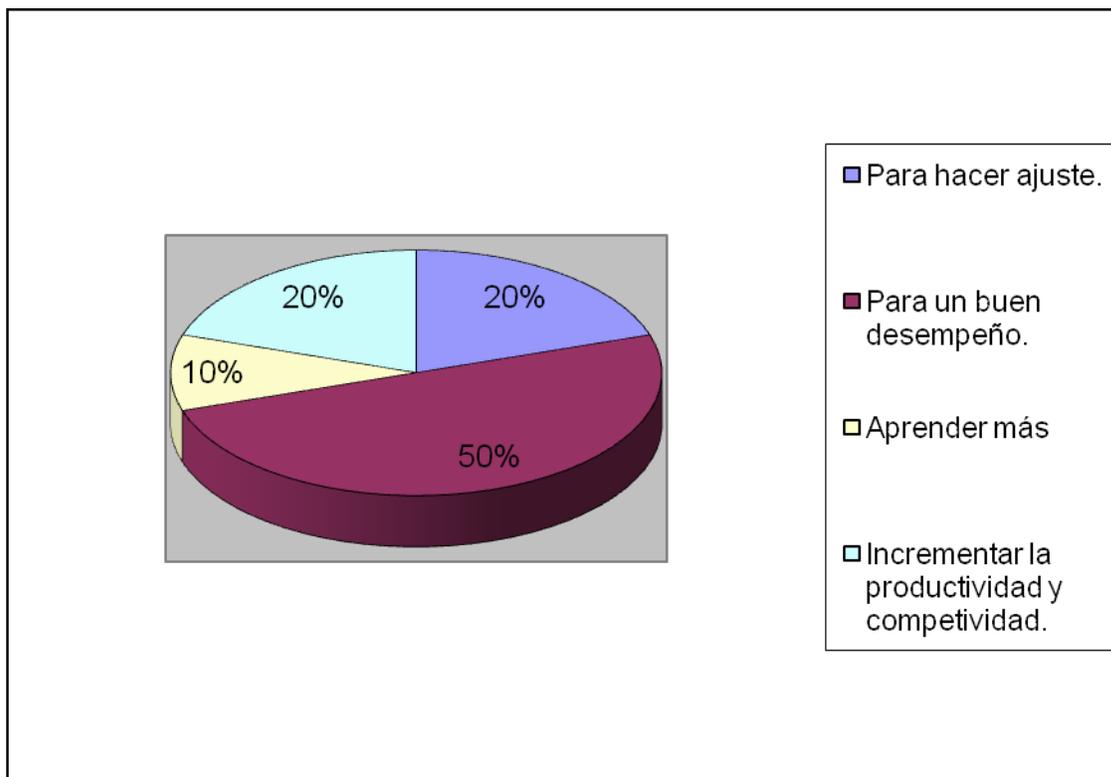
En esta afirmación permite saber el por qué es importante implementar el método PDCA en el personal administrativo, del cual respondieron los siguientes; el 45% de los encuestados consideraron que es importante porque permite “lograr una mejor organización”, por otra parte, el 44% de los trabajadores señalaron que permite “erradicar los altos costos de la no calidad” aunque solamente el 11% de los administrativo dijeron desconocer su importancia al subrayar “en realidad no lo sé”.

Figura 15. La aplicación del PDCA en el personal administrativo, permite:



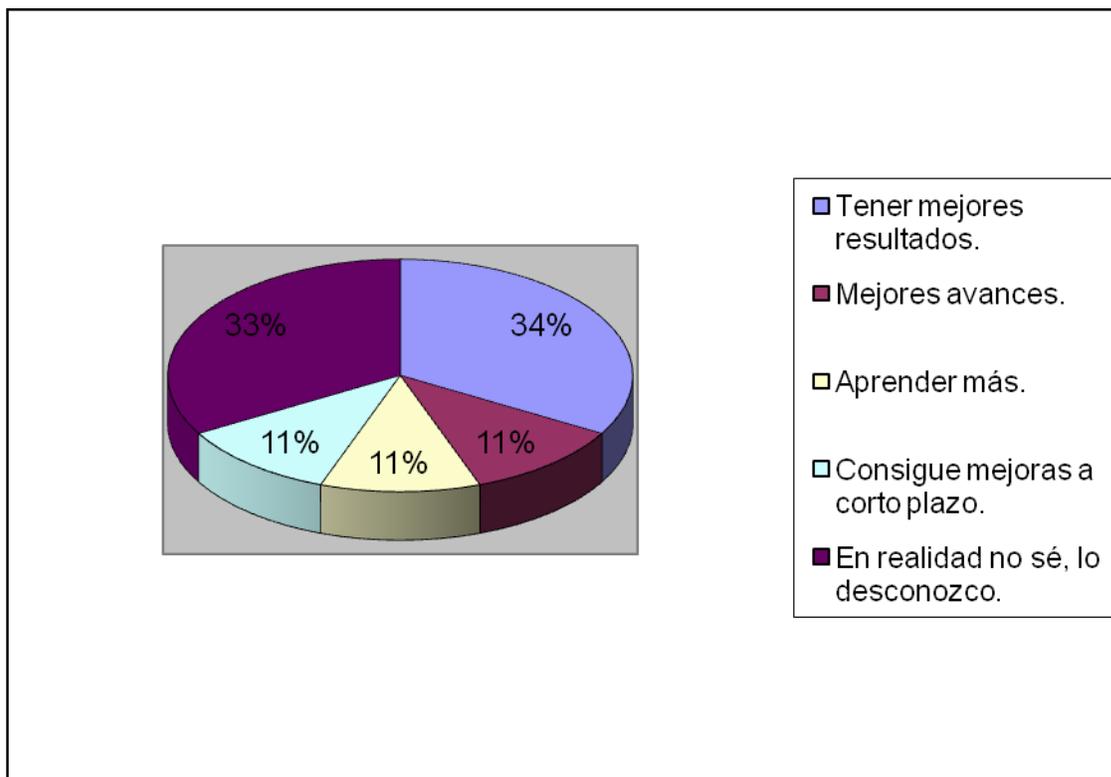
Al aplicar el método PDCA permite según los encuestados los siguientes; el 33% de los administrativos mencionaron que se logra “una mejor planeación” pero el 22% trabajadores consideraron que se “soluciona algún problema o se mejora el proceso”, sin embargo el 45% de los encuestados manifestaron desconocer lo que permite el método.

Figura 16. El personal administrativo con respecto al PDCA analiza sus avances:



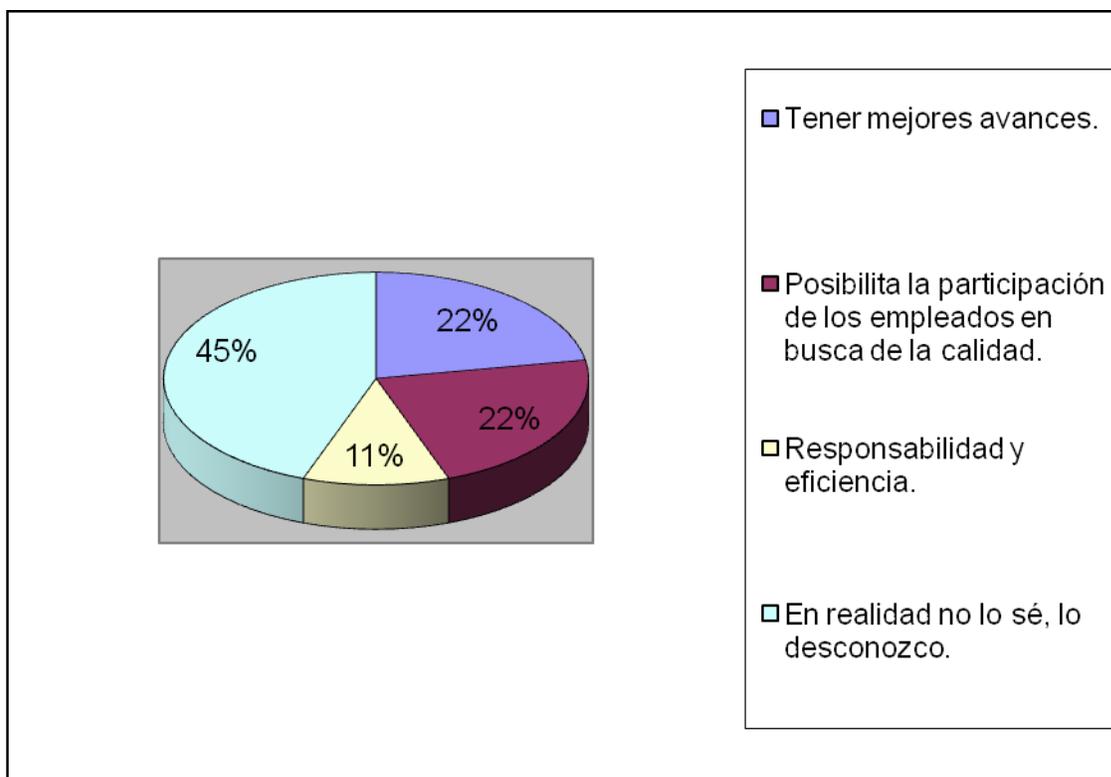
En esta afirmación igual que la anterior se hace una suposición de la aplicación del PDCA con el objetivo de saber el por qué el personal administrativo haría un análisis de los avances a través del PDCA, lo cual, arrojó los siguientes; el 50% de los administrativos consideraron que analizar los avances permite “un buen desempeño”, pero sólo el 20% de los encuestados señalaron “para hacer ajuste”, así también otros 20% de trabajadores consideraron que permite “incrementar la productividad y competitividad” y sólo el 10% de los encuestados consideró “aprender más”.

Figura 17. El personal administrativo comprueba su mejora continua al:



Considerando la aplicación del método PDCA, en esta afirmación se busca conocer como el personal administrativo comprueba su mejora continua, el cual, se contestó los siguientes; el 34% de los administrativos consideraron que comprueban su mejora al “tener mejores resultados, sólo el 11% de los encuestados consideró al “tener mejores avances”, de igual manera 11% más respondieron con “aprender más”, así también el 11% de los administrativos subrayó al “conseguir mejoras a corto plazo”, sin embargo el 33% de los encuestados señalaron desconocer si comprueban su mejora al contestar “en realidad no sé”.

Figura 18. Los beneficios que se generan al aplicar el método PDCA al personal administrativo con respecto a la mejora continua, son:



En esta última afirmación se busca conocer los beneficios que pudiera ocasionar el implementar el método PDCA, los cuales arrojó los siguientes resultados: el 22% de los administrativos consideraron que el principal beneficio es “tener mejores avances”, así también, otros 22% de encuestados señalaron que “posibilita la participación de los empleados en busca de la calidad”, pero sólo el 11% de los administrativos consideró “responsabilidad y eficiencia” sin embargo el 45% de los trabajadores respondieron desconocer los beneficios al marcar “ en realidad no lo sé, lo desconozco”.

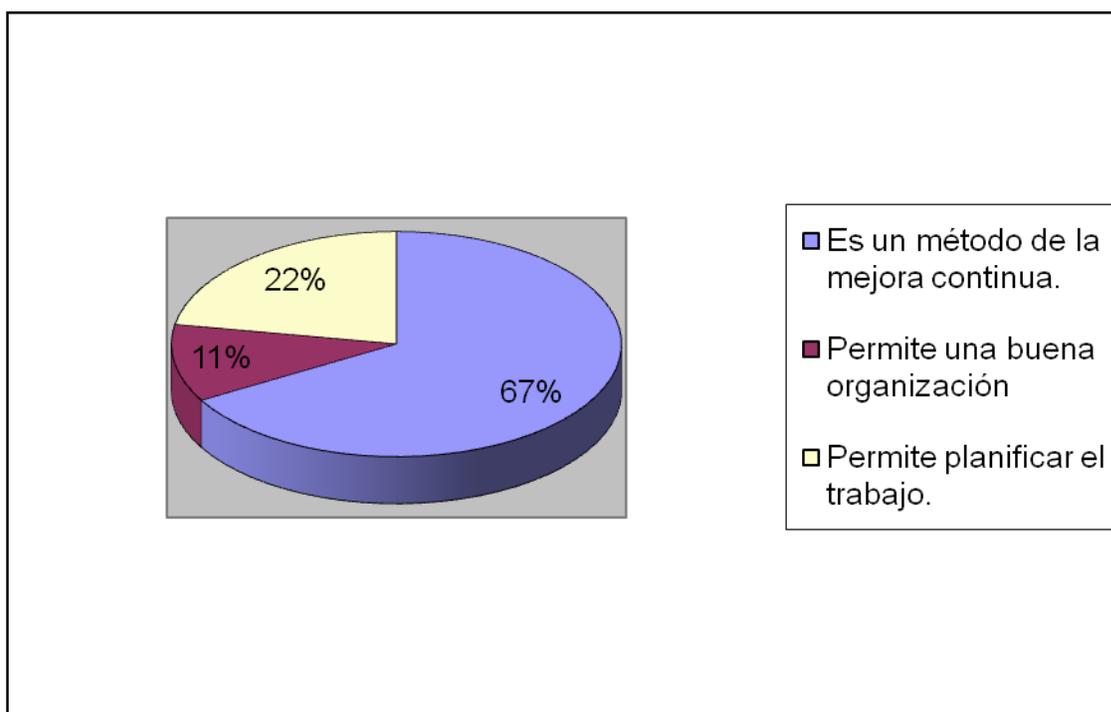
4.2.-Resultados de la Posprueba.

La Posprueba se aplicó después de la explicación y aplicación del manual, el cual, originaron los siguientes resultados:

En las afirmaciones; 1, 5, 6, 7, 8, 9, 13 y 14 del cuestionario se obtuvieron el 100% en la opción de "SI" cuando antes variaba con la otra opción. De igual manera en la afirmación número 12 se obtuvo 100% en la opción PDCA como procedimiento único para la mejora continua.

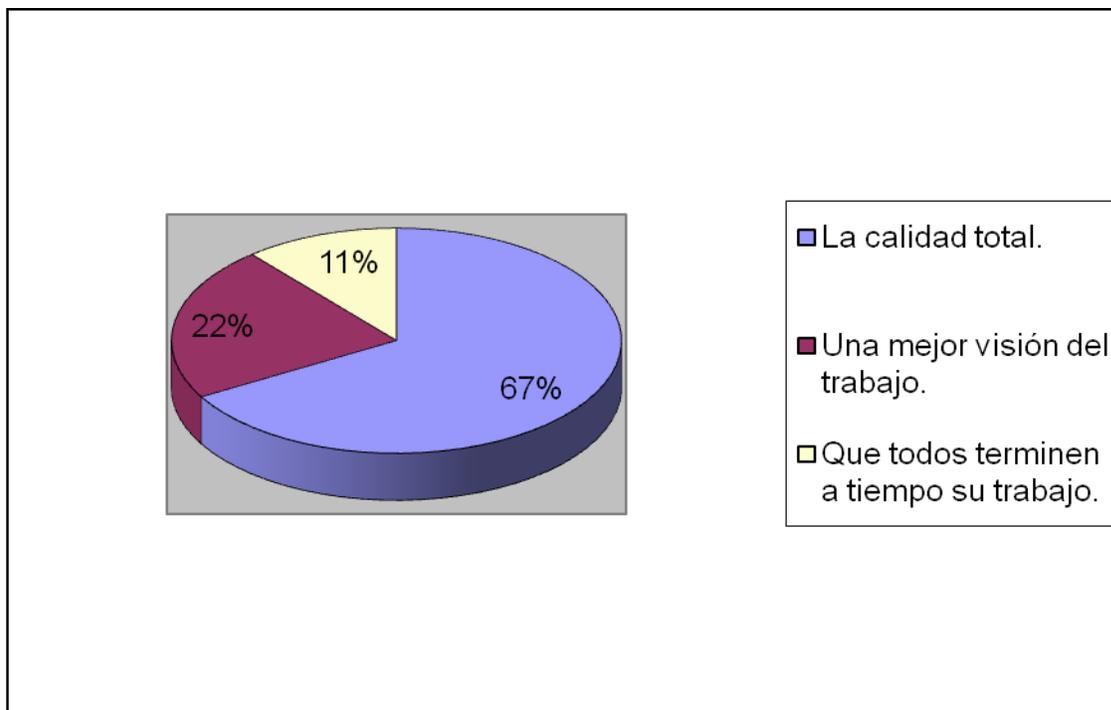
Por otra parte, en las afirmaciones restantes se obtuvo los siguientes:

Figura 19. El personal administrativo es importante que conozca el PDCA, porque:



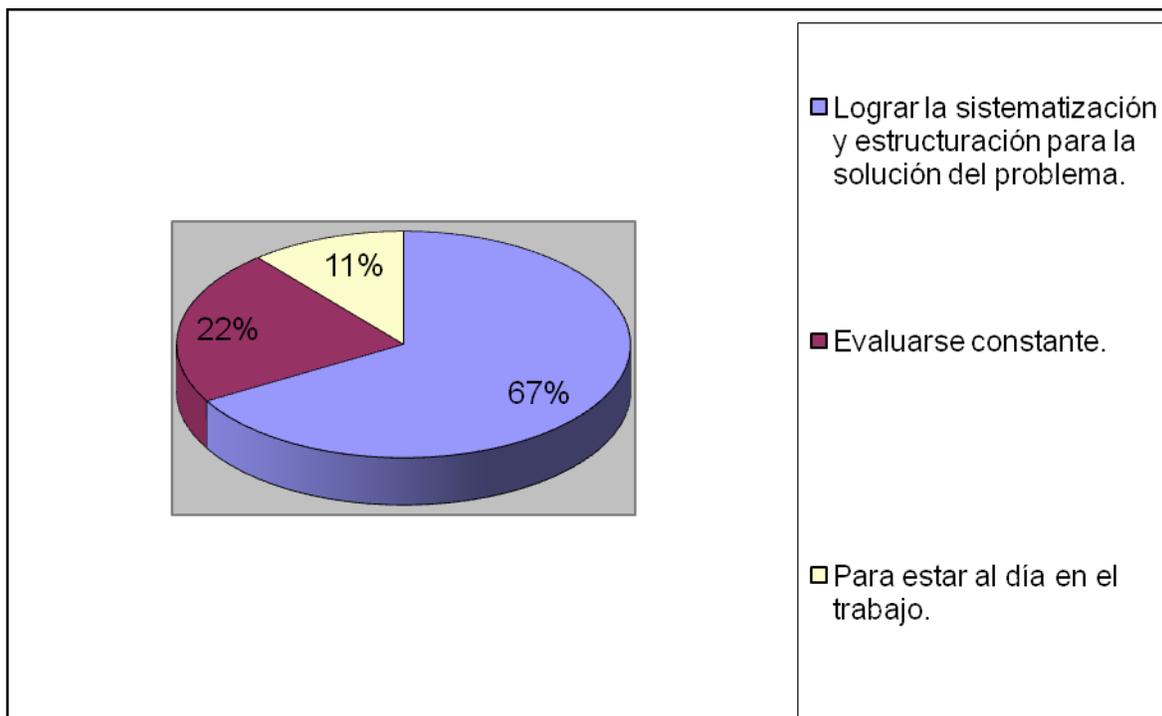
El 67% de los encuestados contestaron que es importante conocer el PDCA porque es un método de la mejora continua, por otra parte, el 22% respondió que permite una organización y 11% contestó que permite planificar el trabajo, los cuales, son resultados positivos porque las tres opciones forma parte del método PDCA.

Figura 20. La ventaja que se generaría al aplicar el método PDCA en el personal administrativo, es:



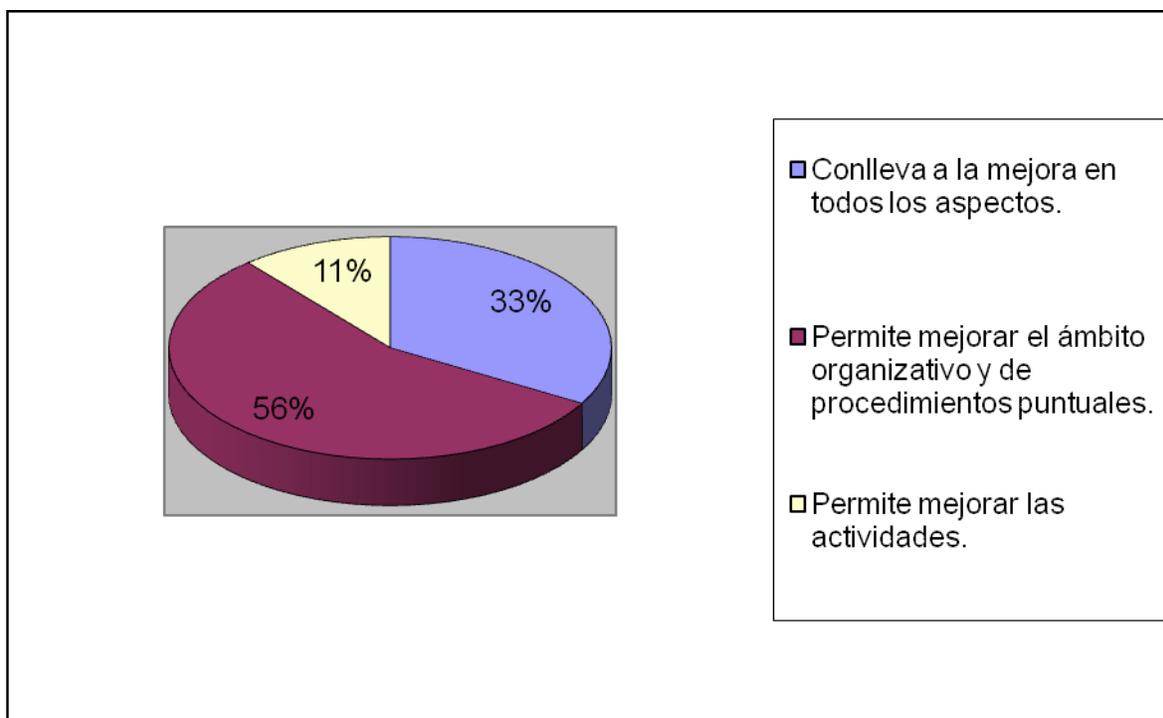
En esta afirmación el 67% contestó que la ventaja que se generaría es la calidad total, por otra parte, 22% respondió una mejor visión y el 11% que todos terminen su trabajo a tiempo. Que sin lugar a duda son respuestas favorables comparadas a un desconocimiento total del método.

Figura 21. El PDCA conlleva la mejora continua del personal administrativo al:



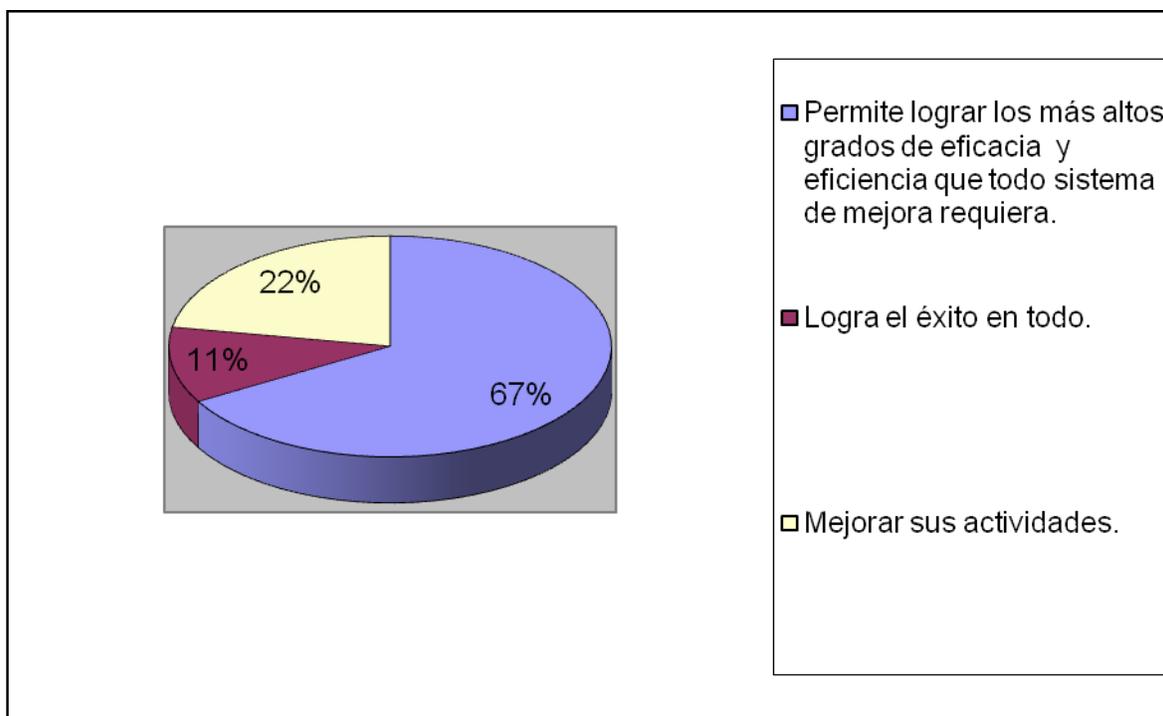
El personal administrativo, coincidió en un 67% que el PDCA conlleva a la mejora continua al “lograr la sistematización y estructuración para la solución del problema”, por otra parte, el 22% consideró que al “evaluarse de manera contante” y el 11% dice que “para estar al día en el trabajo”, lo cual, son respuestas considerables dentro del marco de la mejora continua.

Figura 22. El mecanismo de la mejora continua, es importante que el personal administrativo lo conozca, porque:



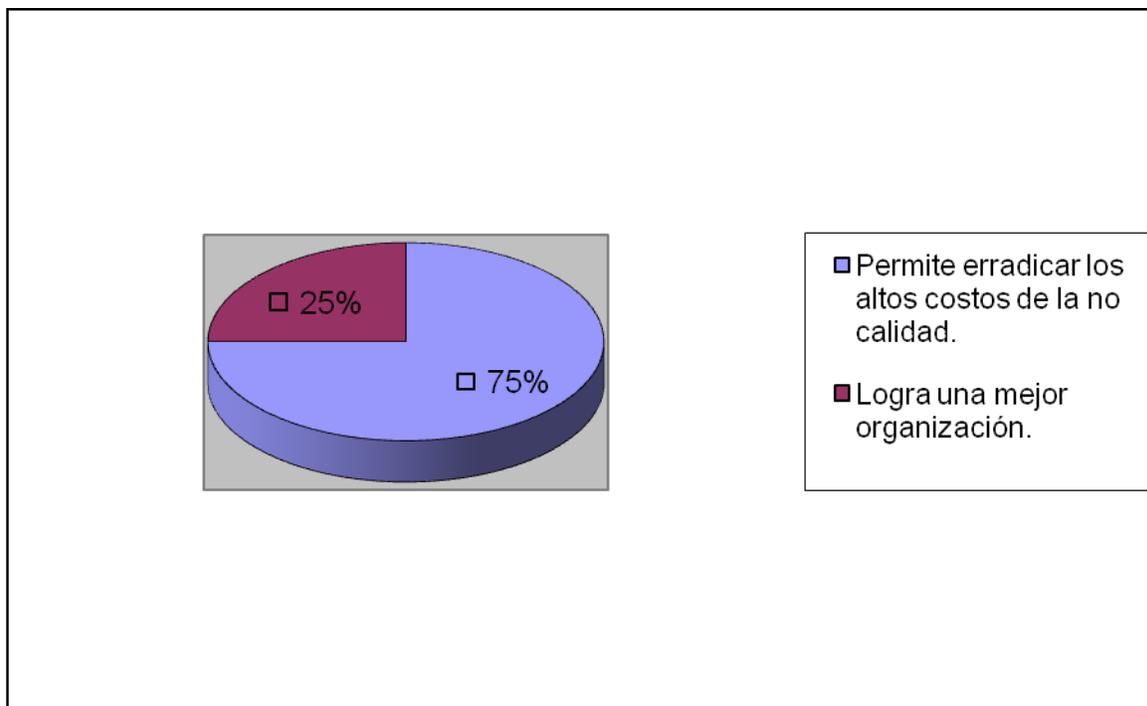
El 56% del personal administrativo mencionó que es importante conocer el mecanismo de la mejora continua porque “permite mejorar el ámbito organizativo y de procedimientos puntuales”, por otra parte, el 33% consideró que es importante conocer porque conlleva a la mejora en todos los aspectos y por último el 11% restante subrayó que “permite mejorar las actividades”, lo cual, son respuestas positivas porque son las consecuencias de conocer el mecanismo de la mejora continua.

Figura 23. Es importante que el personal administrativo alcance su mejora continua, porque:



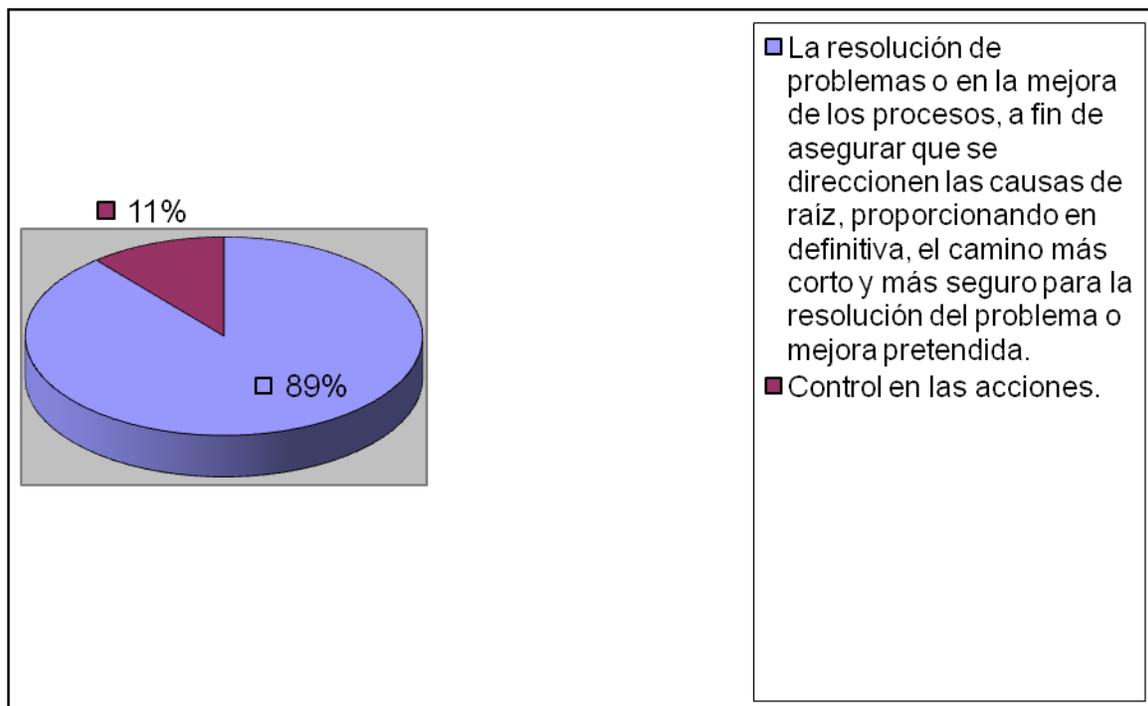
El 67% del personal administrativo encuestado coincidió que es importante alcanzar la mejora continua porque permite “lograr los más altos grados de eficacia y eficiencia que todo sistema de mejora requiera”, no obstante, el 22% mencionó que alcanzar la mejora continua “logra el éxito en todo” y por último el 11% restante dijeron que permite “mejorar sus actividades”, que sin lugar a duda, son respuestas favorables dentro del objetivo del PDCA.

Figura 24. El PDCA, es importante implementarlo en el personal administrativo para alcanzar la mejora continua, porque:



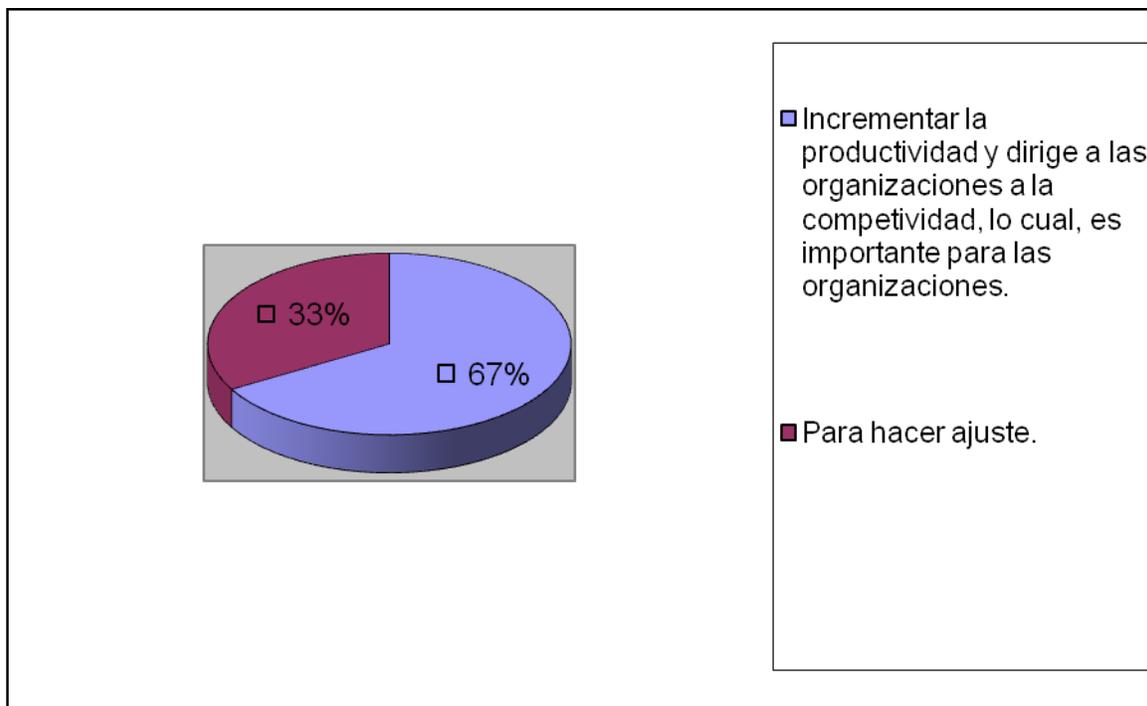
En esta afirmación se observó una notoria coincidencia de un 75% del personal administrativo que considera que es importante aplicar el PDCA porque permite erradicar todos los obstáculos de la calidad así también un 25% consideró su importancia al “lograr una mejor organización”, lo cual, corresponde a respuesta razonables y positivas del PDCA.

Figura 25. La aplicación del PDCA en el personal administrativo, permite:



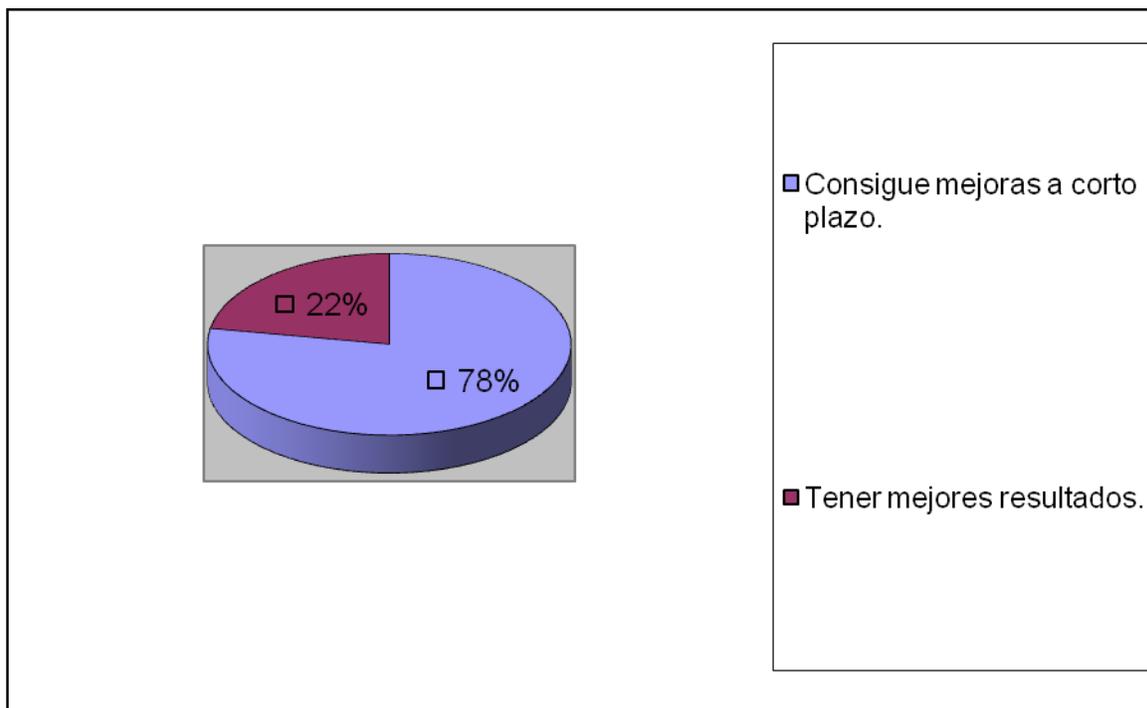
En esta afirmación, el 89% del personal administrativo contestó que la aplicación del PDCA en el personal administrativo permitió la resolución de problemas o en la mejora de los procesos, a fin de asegurar que se direccionen las causas de raíz, proporcionando en definitiva, el camino más corto y más seguro para la resolución del problema o mejora pretendida, por otra parte, el 11% restante consideró que se “controlan las acciones”, lo cual, son respuestas favorables de la aplicación del método PDCA.

Figura 26. El personal administrativo con respecto al PDCA analiza sus avances para:



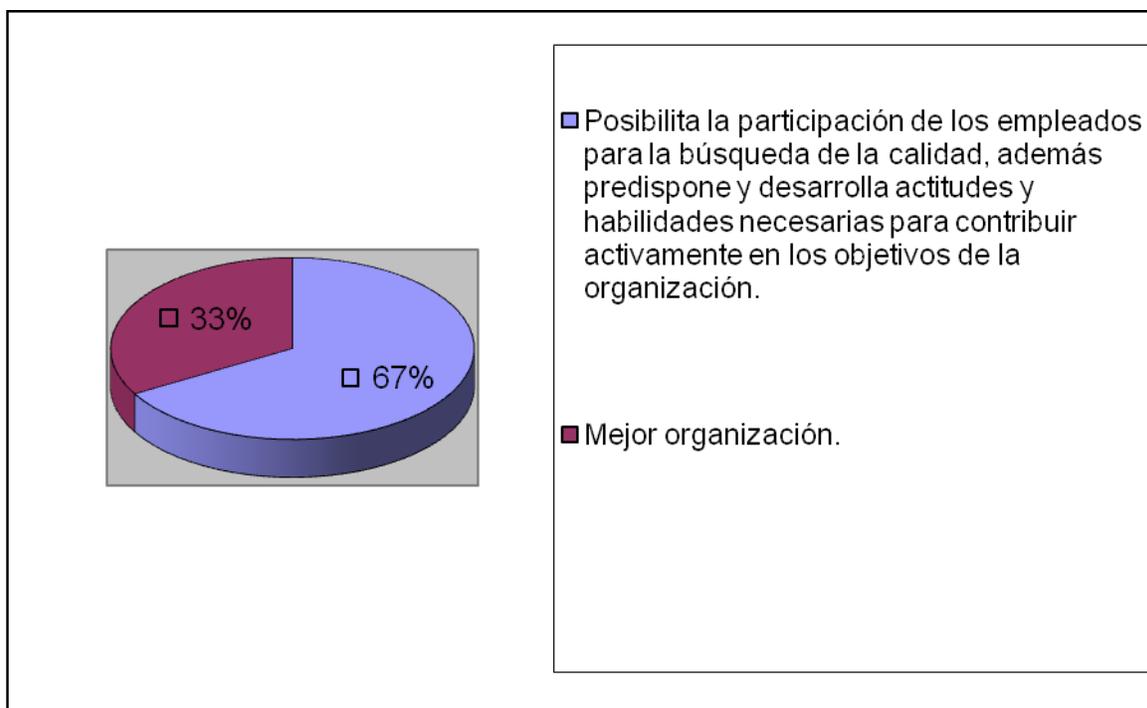
Sin lugar a dudas, el 67% del personal administrativo analizó sus avances con respecto al PDCA para incrementar su productividad y dirigir a las organizaciones a la competitividad, lo cual, es importante para las organizaciones, sólo el 33% consideró para hacer ajuste, que son respuestas reales del PDCA.

Figura 27. El personal administrativo comprueba su mejora continua al:



En esta penúltima afirmación, el 78% del personal administrativo comprueba su mejora continua al obtener mejoras a corto plazo y el 22% al tener mejores resultados, los cuales, son respuestas que reflejan el PDCA.

Figura 28. Los beneficios que se generan al aplicar el método PDCA al personal administrativo con respecto a la mejora continua, son:



En esta última afirmación, el 67% del personal administrativo coincidió que el beneficio del PDCA es “posibilitar la participación de los empleados para la búsqueda de la calidad, además predispone y desarrolla actitudes y habilidades para contribuir activamente en los objetivos de la organización”, por otra, parte el 33% consideró como beneficio “lograr una mejor organización”, lo cual, ambas respuestas son positivas porque forma parte de los múltiples beneficios del PDCA.

CAPÍTULO 5

DISCUSIONES Y CONCLUSIONES.

El propósito principal de esta investigación fue poner en juicio el método PDCA como medio de mejora continua en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche. Con el fin de alcanzar la mejora continúa.

A continuación se presenta las principales discusiones y conclusiones de esta investigación.

5.1. Discusiones.

Al hablar y alcanzar la mejora continua es necesario una metodología. No se puede alcanzar una mejora si no existe el camino.

Una metodología son series de pasos que guían al objetivo y su ausencia genera deficiencia.

Todo aquél que quiera mejorar ha de usar una metodología, sin embargo, existen personas que desconocen de ella y laboran sin saber si mejoran día a día.

Entonces, ¿Es importante saber, conocer y aplicar alguna metodología de la mejora continúa?

Efectivamente, sin titubear “sí”.

Por tal motivo, se efectuó esta investigación dado la importancia desarrollar un método en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche, pero sobretodo poner en juicio el método PDCA como medio de mejora continua.

Para poder participar en la discusión del proceso es necesario conocer la metodología del PDCA a fin de tener una visión de lo que es, requiere y hacer para la

puesta en marcha. Igualmente conviene tener presente el conocimiento del personal administrativo a fin de superar las deficiencias.

Primero, el PDCA es: planear, hacer, checar, ajustar. De acuerdo a algunos autores es conocido como ciclo de la mejora continua.

Para su aplicación se siguió el siguiente proceso en forma resumida:

Aplicación de un cuestionario sobre el PDCA (antes y después) y en la parte intermedia se expuso la metodología del PDCA.

De acuerdo al proceso anterior ¿Es necesario identificar el conocimiento del personal administrativo sobre el método PDCA?

Tal vez para ahorrarnos el trabajo es un no, rotundo, sin embargo es la única manera de conocer sus conocimientos del PDCA sólo a través de esta manera se puede detectar el problema, inclusive, independientemente la profesión que tengamos un diagnóstico es sumamente importante.

Lo cual, en este caso generó que el 100% del personal administrativo no conoce el método PDCA, quiere decir, que el personal administrativo no puede medir su mejora continua.

Por otra parte, en consecuencia de lo anterior ¿es necesario proporcionar información respecto al PDCA?

Si el 100% desconoce el PDCA, lógicamente es importante este proceso, porque sólo así, el personal tendrá conocimiento de cómo mejorar si no nunca sabrá la metodología de cómo mejorar en su trabajo.

Ahora, ¿Cual es la importancia de poner en marcha el método PDCA en el personal administrativo en un tiempo determinado?

La teoría y la práctica son totalmente diferente pero la teoría sólo se sabrá su veracidad en la práctica.

De manera, que en este espacio el personal vivió en carne propia las bonanzas del PDCA.

Por último ¿Es importante aplicar una última prueba para verificar los avances del PDCA?

Lógicamente es la única manera de comparar el antes y después de aplicar el método PDCA.

Es una forma de verificar la importancia del PDCA.

Por lo tanto, para culminar con esta discusión ¿Es el PDCA la metodología ideal para que el personal administrativo alcance la mejora continua?

Por su puesto, porque es la única que guía a la elaboración de un plan, tener un plan conduce al camino correcto pero no solamente establecer sino también conduce a la realización, al control y al ajuste de las actividades a fin de mejorar día, semana, mes, años o el tiempo determinado.

5.2. Conclusión.

Con base en la información anterior puedo concluir que la aplicación del método PDCA en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón fue satisfactoria, porque:

Se aplicó las etapas de la investigación y se obtuvieron los siguientes resultados:

Como diagnóstico, permitió ubicar que el 100% del personal administrativo desconoce totalmente el PDCA.

En cuanto a los componentes del PDCA arrojo lo siguiente:

En el aspecto plan, la mayoría del personal no lo realiza sino se guía a través de la calendarización que emite la Secretaría de Educación del Estado de Campeche.

Por consiguiente en el aspecto hacer, la mayoría no efectúa las actividades en su totalidad porque no existe un registro en consecuencia no existe un control de las diferentes actividades establecidas y por lógica menos un ajuste.

De manera que en el primer momento de la investigación se logró identificar que el 100% desconoce el PDCA y sus demás características.

Por otra parte, en el segundo momento que consistió en la aplicación del mismo cuestionario anterior se identificó un cambio drástico producto de la exposición intermedia del manual. El 100% conoce el PDCA pero sobre todo sus demás característica, lo que antes no se práctica ahora se puso en marcha.

De manera general, El PDCA permitió mejorar el personal administrativo a través de las informaciones del antes y ahora.

Anteriormente el personal administrativo no planeaba, no seguía, no controlaba y menos realizaba algún ajuste. Al término de esta investigación realizó todos los pasos anteriores, lo cual, es sumamente importante, por ejemplo:

Planear, es la única forma de tener claro lo que queremos, permite imaginar, anticipar y prevenir una situación. Nunca la improvisación llega a algo satisfactorio.

Por lo que al lograr estos pasos y las demás características del PDCA en el personal administrativo se logra también la mejora continua, lo cual, me lleva a contestar mi pregunta de investigación ¿Cómo la implementación del PDCA en el personal administrativo de la zona escolar 06 de Champotón, conlleva a su mejora continua?

Para dar respuesta a esta pregunta hay que recordar que el método PDCA es conocido como el ciclo de la mejora continua.

De manera que al verificar que el personal administrativo, planeó, siguió, controló, ajustó demuestra que alcanzó la mejora continua. Ver anexo IV.

Por último, al realizar esta investigación me permite hacer las siguientes recomendaciones:

Primero, el PDCA es un método de la mejora continua.

Segundo, no hay mejora continua al no usarlo.

Tercero, es responsabilidad de quien lo emplee para lograr el objetivo.

Por último, que el personal administrativo lo use constantemente a fin de lograr la mejora continua que en consecuencia alcanzará la calidad del trabajo.

REFERENCIA

- Carro y González (2014). *Administración de la calidad total*. México: Trillas
- Gutiérrez (2010) *Calidad total y productividad*. Tercera edición. México: Mc Graw Hill.
- Griful y Canela (2002). *Gestión de la calidad*. Primera edición. España: Universitat Politècnica de Catalunya.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Münch (2006). *Fundamentos de administración*. (2ª ed.) México: Trillas.
- Ramírez (2009). *Sistema de calidad en la educación básica*. México: SEJ
- Santana (2009). *¿Es la gestión de la calidad total en educación: un nuevo modelo organizativo?* Buenos aires: laboratorio de políticas públicas.
- SEP (2001). *Manual de organización de la escuela de educación secundaria técnica*. México: Sep.
- Tarí (2003). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Alicante: Publicaciones Universidad de Alicante
- Alemaný (2004). *El ciclo de Shewhart o el ciclo de Deming*. Recuperado el 14 de noviembre del 2015 de <http://www.ctpe.com.ar/pdf/EI%20Ciclo%20Shewhart%20o%20el%20Ciclo%20Deming%20-%20Alemany.pdf>
- Aguilar (2000) *La necesidad de la planeación estratégica*. Recuperado el 22 de agosto del 2015 de <http://www.utm.mx/temas/temas-docs/e1117.pdf>
- Betelú (2005). *El trabajo en equipo*. Recuperado el 3 de septiembre del 2015 de <http://www.ilustrados.com/tema/12622/trabajo-equipo-necesidad-para-empresas-productoras.html>
- García y Quispe (2003). *Mejora continua en la calidad de los proceso*. Recuperado el 29 de agosto del 2015 de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol6_n1/pdf/mejora.pdf
- González (2012). *Herramienta para la mejora continua*. Recuperado el día 29 de Agosto de 2015 de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/ciclo-pdca/>

- Jabaloyes, Carot, Martínez (2013). *Catalogo de indicadores de calidad para sistema de gestión de los centros que imparten enseñanza de formación profesional*. Recuperado el 6 de enero del 2016 de http://www.ceice.gva.es/eva/docs/calidad/publicaciones/es/cat_ind_fp_c.pdf.
- Jimeno (2013). *El ciclo PDCA (planifica, hacer, verificar y actuar): el círculo de Deming de mejora continua*. Recuperado el 25 de agosto del 2015 de <http://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Medina (2015). *Mejora continua ¿Qué es el PDCA?* Recuperado el 22 de agosto del 2015 de <http://www.molinaconsultores.mx/blog/2015/10/15/mejora-continua-que-es-el-pdca-plan-do-check-act/>
- Merino, Gaytan y Garzón (2003) *Proceso de la mejora continua*. Recuperado el 13 de octubre del 2015 de <http://www.aciamericas.coop/IMG/mejoracontinua.pdf>
- Ojeda (2013) *La planificación estratégica en las instituciones de educación superior mexicanas*. Recuperado 13 de octubre del 2015 de <https://www.uv.mx/cpue/num16/ojeda-planificacion-estrategica.pdf>
- Rodríguez (2015). *PDCA*. Recuperado el 18 de octubre del 2015 de https://www.google.com.mx/?gfe_rd=cr&ei=2P3aVuncHMLI8AfZxlYCA&gws_rd=ssl#q=Tomas+rodriguez+Garraza+PDCA
- Rojo (2013). *Es una herramienta esencial para la mejora continua*. Recuperado el 22 de agosto del 2015 de <http://www.sbgconsultores.es/el-ciclo-de-deming-o-circulo-pdca/>
- Sánchez (2014) *El ciclo de Deming y como aplicarlo en una pyme*. Recupero el 26 de agosto del 2015 de <http://www.een.edu/blog/el-ciclo-de-deming-y-como-aplicarlo-en-una-pyme.html>
- Schonberger (2010) *Mejoramiento continuo y kaizen*. Recuperado el 7 de enero del 2016 de <http://www.gestiopolis.com/mejoramiento-continuo-kaizen/>
- Trias (2009). *Las 5w + h y el ciclo de mejora en la gestión de los procesos*. Recupero el 7 de noviembre del 2015 de <http://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEC-Gestion/article/view/>

Anexo I.- Cuestionario abierta, prueba piloto.



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 041

MAESTRIA EN GESTIÓN EDUCATIVA

Subsede Calkiní, Campeche.



Cuestionario para personal administrativo de las escuelas secundarias que corresponde a la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

Datos personales.

Escuela: _____

Puesto: _____

Antigüedad: _____

Estimado compañero: le invito a contestar el presente cuestionario. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, tiene como objetivo conocer su conocimiento en referencia al método PDCA y la mejora continua a fin de mejorar su desempeño en la escuela, por eso es muy importante que sus respuestas sean honestas. Le doy las gracias anticipadamente por su colaboración.

Instrucciones: utiliza un bolígrafo de color negro y contesta las siguientes preguntas en las líneas correspondientes de acuerdo a sus conocimientos y a las indicaciones que se te proporcionen.

1. ¿Ha escuchado hablar sobre el método PDCA?

El PDCA es un método de la mejora continua que consiste en aplicar un ciclo de: Plan, Hacer, Checar y Ajustar.

De acuerdo a lo anterior contesta los siguientes.

2. ¿Por qué considera que es importante que el personal administrativo conozca el PDCA?

3. ¿Cuáles son las ventajas que considera que se generarían al personal administrativo al conocer el PDCA?

4. ¿De qué manera cree que el PDCA conlleva la mejora continua del personal administrativo?

5. ¿Participa en la construcción de un plan de trabajo para alcanzar la mejora continua del personal administrativo?

6. ¿Realiza de manera puntual sus actividades planteadas a fin de alcanzar la mejora continua?

7. ¿Lleva el control y avance de sus actividades para alcanzar la mejora continua?

8. ¿Revisa constantemente sus actividades planteadas para realizar algunos ajustes a fin de alcanzar la mejora continua?

9. ¿Ha escuchado hablar sobre la mejora continua?

La mejora continua en Japón es *Kaizen*, el cual significa mejoramiento continuo en todo. Aplicado este concepto a las instituciones, significa también su mejoramiento y sólo se logra a través de la utilización de métodos, en este caso, el PDCA.

De acuerdo a lo anterior contesta lo siguiente.

10. ¿Por qué es importante que el personal administrativo conozca el mecanismo de la mejora continua?

11. ¿Por qué es importante que el personal administrativo alcance la mejora continua?

12. ¿Qué procedimiento sigue para organizar y seguir sus actividades durante el bimestre o ciclo escolar para alcanzar la mejora continua del personal administrativo?

13. El procedimiento que aplica ¿lleva a la mejora continua del administrativo?

14. ¿Considera pertinente el método PDCA como método de mejora continua?

15. ¿Por qué es importante implementar el método PDCA en el personal administrativo como medio para alcanzar la mejora continua?

16. ¿Qué permite al personal administrativo la aplicación del método PDCA de la mejora continua?

17. ¿Por qué es importante que el personal administrativo analice sus avances con respecto al PDCA?

18. ¿De qué manera el personal administrativo comprueba su mejora continua con respecto al método PDCA?

19. ¿Cuáles son los beneficios que se generaría al aplicar el método PDCA al personal administrativo con respecto a la mejora continua?

Anexo II.- Cuestionario cerrado. Preprueba (diagnóstico) aplicado al personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 041

MAESTRIA EN GESTIÓN EDUCATIVA

Subsede Calkiní, Campeche.



Cuestionario para personal administrativo de las escuelas secundarias que corresponde a la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

Datos personales.

Escuela: _____

Puesto: _____ Antigüedad: _____

Estimado compañero (a): Le invito a contestar el presente cuestionario. sus respuestas son confidenciales y anónimas, tiene como objetivo conocer su conocimiento en referencia al método PDCA y la mejora continua a fin de mejorar su desempeño en la escuela, por eso es muy importante que sus respuestas sean honestas. Le doy las gracias anticipadamente por su colaboración.

Instrucciones: utiliza un bolígrafo de color negro y marca una opción de cada pregunta con una "x" dentro del paréntesis.

1. Conoce el método PDCA.

() Si () No.

El PDCA es un método de la mejora continua que consiste en aplicar un ciclo de: Plan, Hacer, Checar y Ajustar.

De acuerdo a lo anterior contesta los siguientes.

2. El PDCA, es importante que el personal administrativo lo conozca, porque:

() Es una método de la mejora continua. () Permite planificar el trabajo. () En realidad no sé, lo desconozco.

() Permite una buena organización. () Es interesante.

3. La ventaja que se generaría al aplicar el método PDCA en el personal administrativo es:

() La calidad total () Que todos terminen a tiempo su trabajo. () Para estar al día.

() Una mejor visión del trabajo () Mejorar la organización. () En realidad no sé, lo desconozco..

4. El PDCA conlleva a la mejora continua del personal administrativo al:

() Lograr la sistematización y estructuración para la solución de problema. () Mantenerlos preparados. () Para estar al día en el trabajo

() Evaluarse constante

() Mantenerlos unidos. () En realidad no sé, lo desconozco.

5. El personal administrativo participa en la construcción de un plan de mejora.

() Si () No.

6. Entrega de manera puntual las actividades planteadas a fin de alcanzar la mejora continua.

() Si () A veces, porque se hacen ajustes. () No.

7. Alcanza la mejora continua al llevar el control y avance de las actividades planteadas:

() Si. () No () Lo desconozco.

8. Realiza ajustes en las actividades planteadas a fin de alcanzar la mejora continua.

() Si () No.

9. Conoce el significado de la mejora continua.

() Si () No.

La mejora continua en Japón es *Kaizen*, el cual significa mejoramiento continuo en todo. Aplicado este concepto a las instituciones, significa también su

mejoramiento y sólo se logra a través de la utilización de métodos, en este caso, el PDCA.

De acuerdo a lo anterior contesta lo siguiente.

10.El mecanismo de la mejora continua, es importante que el personal administrativo conozca, porque:

() Conlleva a la mejora en todos los aspectos
 () Permite mejorar las actividades
 () En realidad no sé, lo desconozco.

() Permite mejorar el ámbito organizativo y de procedimiento puntuales.
 () Nos prepara y actualiza.

11.La mejora continua, es importante que lo alcance el personal administrativo, porque:

() Permite lograr los más altos grados de eficacia y eficiencia que todo sistema de mejora necesita.
 () Mejora sus actividades.
 () En realidad no sé, lo desconozco.

() Logra el éxito en todo lo planeado.
 () Ayuda a la institución

12.El procedimiento que sigo para organizar mis actividades durante el bimestre o ciclo escolar a fin de alcanzar la mejora continua, es:

() El PDCA.
 () Reunión constante con el personal.
 () En realidad no sé, lo desconozco.
 () Calendarización.
 () Fechas establecidas
 () Motivar y estimular.

13.El procedimiento que sigo me permite alcanzar la mejora continua:

() Si
 () A veces.
 () No.

14.El PDCA, es pertinente para alcanzar la mejora continua:

() Si
 () No lo sé, necesito
 () No.

saber de qué se trata.

15.El PDCA, es importante implementar en el personal administrativo para alcanzar la mejora continua, porque:

- () Permite erradicar los costos de la no calidad
 () Pone en orden todo.
 () En realidad no sé, lo desconozco.
- () Logra una mejor organización.
 () Sintetiza los trabajos.

16.El PDCA, su aplicación al personal administrativo permite:

- () La resolución de problema o en la mejora de proceso, a fin de asegurar que se direccionan las causas de raíz, proporcionando, en definitiva, el camino más corto y más seguro para la resolución de problema o mejora pretendida.
 () Una planeación mejor.
 () En realidad no sé, lo desconozco.
- () Rendimiento de calidad.
 () Control en las acciones.

17.El personal administrativo, con respecto al PDCA analiza sus avances para:

- () Incrementa la productividad y dirige a las organizaciones a la competitividad, lo cual, es importante para las organizaciones.
 () Aprender más.
 () En realidad no sé, lo desconozco.
- () Para hacer ajustes.
 () Para un buen desempeño.
 () Tener un mejor trabajo.

18.El personal administrativo comprueba su mejora continua al:

Consigue mejoras a cortos plazo y resultados visibles. Aprender más. En realidad no sé, lo desconozco.

Tener mejores resultados. Mejores avances.

19. Los beneficios que se generan al aplicar el método PDCA al personal administrativo con respecto a la mejora continua, son:

Posibilita la participación de los empleado para la búsqueda de la calidad, además, predispone y desarrolla actitudes y habilidades necesarias para poder contribuir activamente en los objetivos de la organización. Tener mejores avances. En realidad no sé, lo desconozco.

Mejor organización. Responsabilidad y eficiencia. Estar bien preparados.

Anexo III.- Manual del PDCA. Aplicado al personal administrativo.



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 041

MAESTRIA EN GESTIÓN EDUCATIVA

Subsede Calkiní, Campeche.



Manual del PDCA para el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

Presentación.

El presente manual que está en sus manos es el resultado de la observación y análisis de la encuesta aplicada al personal administrativo con referente a la mejora continua.

Muchas veces nos recalcan mejorar pero no nos dicen el modo; un argumento principal es que el 100% del personal administrativo desconoce el método PDCA que es uno de los muchos métodos de la mejora continua, sólo al hacer uso de algunos de ellos el personal administrativo alcanzará su mejora continua.

Es por ello que a continuación se presentan la importancia del método PDCA pero sobre todo el proceso de implementación en el personal administrativo de la zona escolar 06 del municipio de Champotón, Campeche.

Índice.

1. Concepto del método PDCA.
2. Objetivo.
3. Ciclo del método PDCA.
 - 3.1. P.
 - 3.2. D.
 - 3.3. C.
 - 3.4. A.
4. Utilidad.

5. Pasos para su implementación.
6. Formato a utilizar.
7. Bibliografía.

Contenido.

1. Concepto del método PDCA.

El PDCA es una herramienta de mejora de larga trayectoria, muy utilizada, dado que la mejora continua no es sólo un método para la resolución de problemas, sino también una forma de pensar orientada a los procesos.

El cual, es considerado como la herramienta básica de la Gestión de la Calidad Total.

2. Objetivo.

Ayudar a la empresa u organizaciones a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva.

3. Ciclo del método PDCA.

El PDCA “Está constituido por cuatro actividades: “*Plan*”, “*Do*”, “*Check*”, “*Act*”, o en su versión española, Planificar, Desarrollar, Chequear y Ajustar/Actuar”, que forman un ciclo que se repite de forma continua.

- 3.1. P = *Plan* (Planificar).

Diseño de los servicios a entregar, de los procesos correspondientes y establecimiento de los objetivos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos y las expectativas del usuario y las políticas de la Organización.

- 3.2. D = *Do* (Hacer).

Implantar y ejecutar los procesos diseñados para la entrega de los servicios.

- 3.3. C = *Check* (Verificar).

Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios entregados al usuario y su comprobación respecto al diseño de los mismos y los objetivos establecidos, e informar de los resultados obtenidos.

3.4. A = Act (Ajustar o actuar).

De acuerdo con los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento y medición de los procesos tomar las acciones necesarias para mejorar continuamente el desempeño de los procesos y los servicios entregados a los usuarios.

4. Utilidad.

Es para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problema.

5. Pasos para su implementación.

A través de la información anterior se establece los siguientes pasos y materiales necesarios para desarrollar cada etapa del método PDCA.

Etapas.	Acciones.	Material requerido.
1. Plan.	<p>Para realizar el primer paso del método es necesario.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fijar la fecha de reunión del personal administrativo y directivo. <p>En la reunión establecer lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El objetivo 3. El período que comprenderá el plan (bimestral o anual) 4. Tener en manos las actividades establecidas en el calendario escolar o 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoja blanca, lapicero, lápiz, calendario escolar, actividades programas de la SEDUC y supervisión escolar. 2. Formato del plan.

	<p>las que la supervisión señale.</p> <p>5. En conjunto o por separado realizar el plan de acuerdo a los pasos anteriores 1,2 y 3.</p> <p>Nota. Puede ser un plan individual o colectivo según la distribución de las responsabilidades.</p>	
2. Do.	6. Efectuar las acciones establecidas de acuerdo a las fechas establecidas.	<p>1. El plan elaborado.</p> <p>2. Lápiz.</p>
3. Check.	7. Revisar periódicamente el plan para el cumplimiento oportuno de las acciones establecidas.	<p>1. El plan elaborado.</p> <p>2. Lápiz.</p>
3. Act.	8. Señalar y retomar las actividades no realizadas en una próxima planeación o en su caso anotarlos en el cuadro de observación para cumplirlos cabalmente.	<p>1. El plan elaborado.</p> <p>2. Lápiz.</p>

6. Formato del plan.

	Escuela secundaria técnica 38 Villa Madero, Champotón.	
<p>Plan de actividades del personal administrativo.</p> <p>Periodo _____</p>		
<p>Objetivo:</p>		
Actividades.	Fecha.	Observación.
Elaboró	Director de la escuela.	
_____	_____	

6. Bibliografía.

1. González (2012) **Herramienta para la mejora continua.** Recuperado el 13 de diciembre de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/ciclo-phva/>
2. INEGI (2012) **Guía técnica para elaborar manuales operativos.** recuperado el 13 de diciembre del 2015 de http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/metodologias/varios/GuiaTec_ManOper.pdf