



Modelo “Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por...” Aseguramiento de la mejora continua

MBA Alejandro Kasuga Sakai

Director General de Yakult de Puebla S.A. de C.V.

PhD Aldo Humberto Verde Trujillo

Profesor y Consultor



Alejandro Kasuga Sakai

- Nacido en México, D.F.
- LAE (University of California, Berkeley; EUA)
- Especialización en Estrategias de Mercadotecnia (Hitotsubashi University; Japón)
- Maestría en Administración de Empresas (The American Graduate School of International Management; EUA)
- Alta Dirección de Empresas (IPADE; México)
- Consejero Académico (UPAEP y UMAD)

Experiencia Laboral

- Yakult Honsha (Japón, Management Training Program)
- Deloitte Consulting (Japón, Consultor Senior en la industria financiera)
- Yakult de Puebla S.A. de C.V. (México, Director General desde Mayo de 2002)
(Premio Nacional de Calidad 2007, Premio Nuevo León a la Competitividad 2009,
Premio Iberoamericano a la Calidad 2009)
- KWT Consulting, S.A. de C.V. (México, Director General)



気を使う

**Evolución del modelo
“Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por...”**



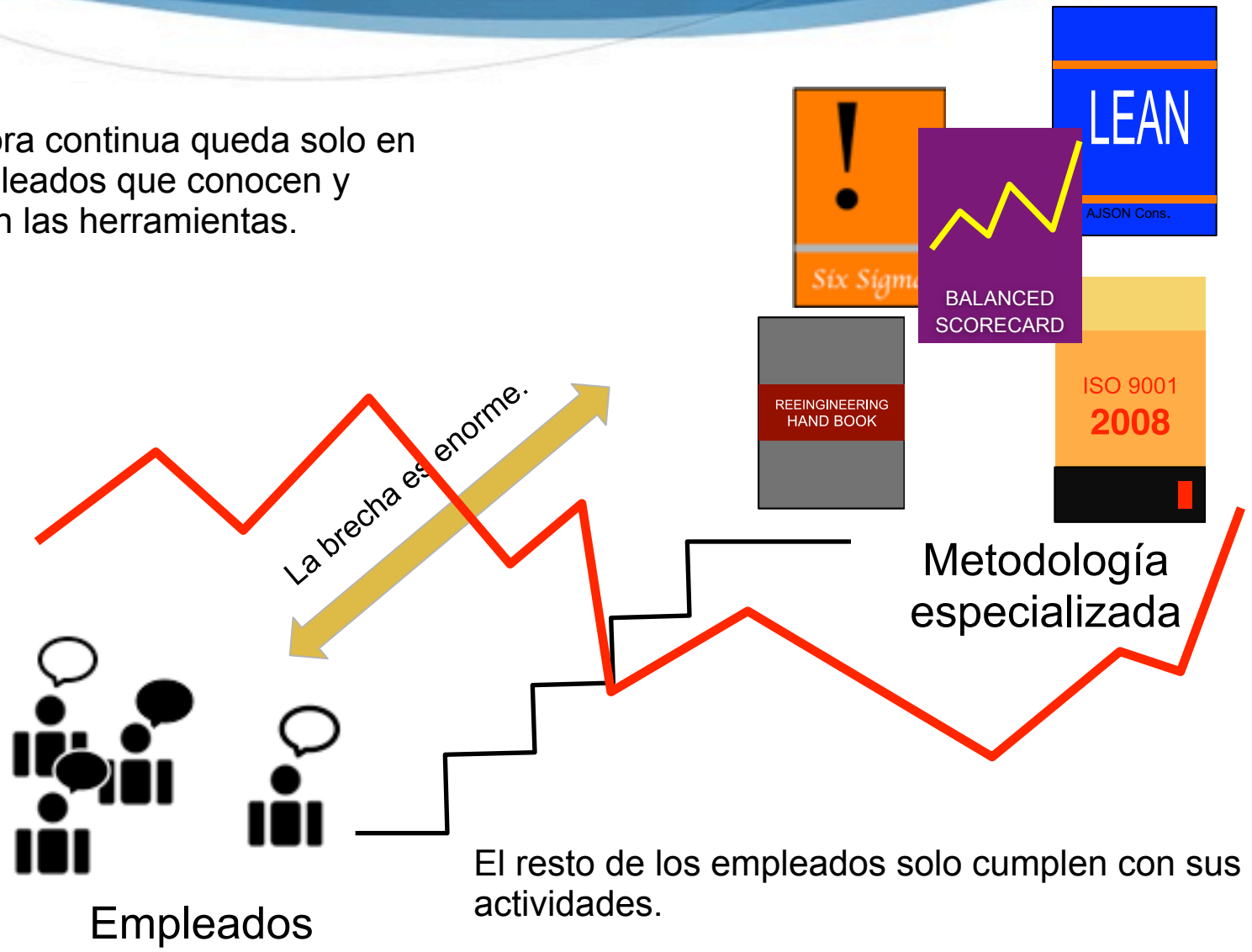
Evolución del modelo “Ki Wo Tsukau® , Preocuparse por...”





Las empresas cuentan con un sinfín de herramientas; sin embargo, una minoría de los empleados es la que las aplica.

La mejora continua queda solo en los empleados que conocen y manejan las herramientas.



Empleados

El resto de los empleados solo cumplen con sus actividades.

Metodología especializada



気を使う

¿Qué es
“Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por...” ?



¿Qué es “Ki Wo Tsukau® Preocuparse por...”?

En Japón



Se **preocupan** por que tengas tranquilidad y comodidad.



¿Qué es “Ki Wo Tsukau® Preocuparse por...”?

En Japón



Se **preocupan** por que realices tus compras de manera ágil, cómoda y segura.



¿Qué es “Ki Wo Tsukau® Preocuparse por...”?

En Japón



Se **preocupan** por que tengas un buen viaje.
La inclinación en Japón significa agradecimiento y respeto.



¿Qué es “Ki Wo Tsukau® Preocuparse por...”?

En Japón



Se preocupan por colocar una protección plástica en lugares públicos en donde realizan ventas, con la finalidad de no dejar basura o suciedad.

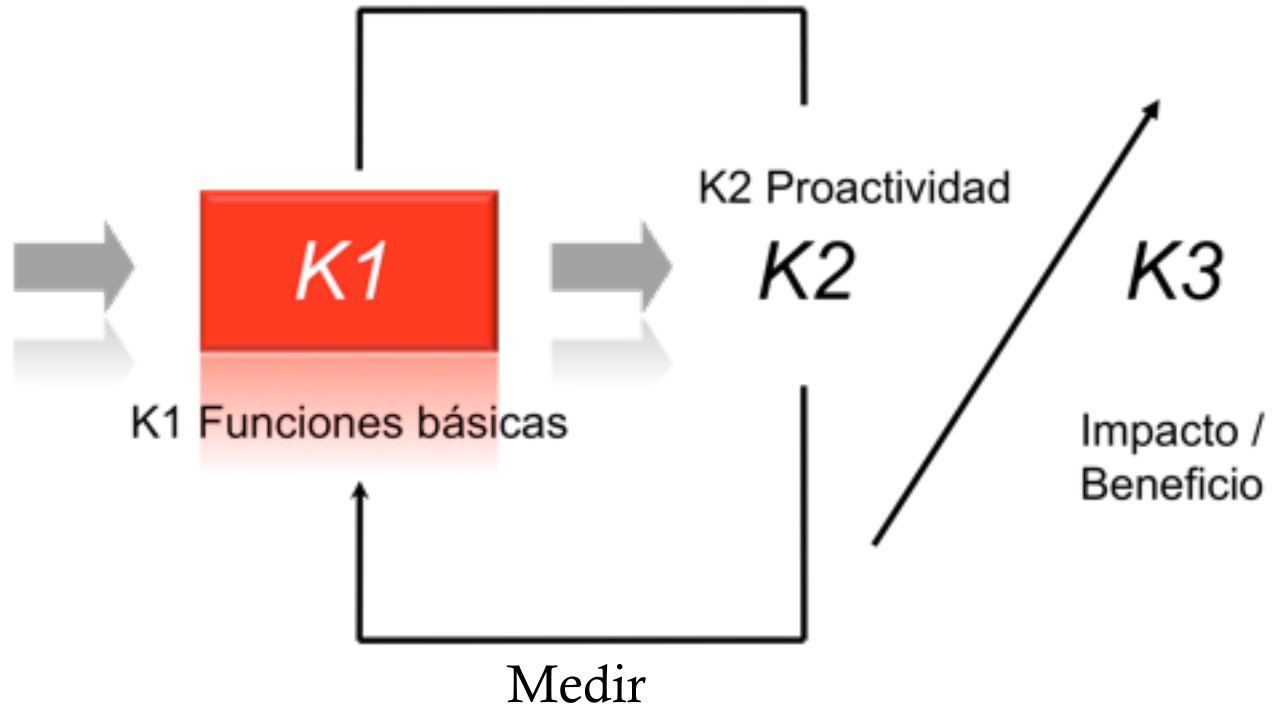


気を使う

**El modelo
“Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por...”**



Modelo “Ki Wo Tsukau, Preocuparse por...”



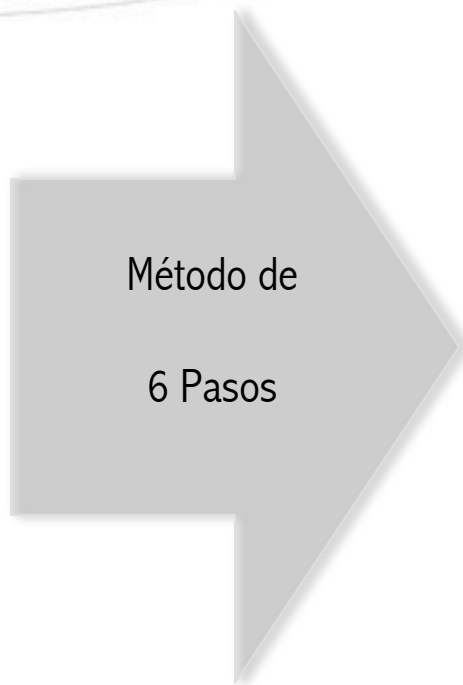
Empowerment / Gestión del Conocimiento



Ciclo K2 – K1



Idea de mejora



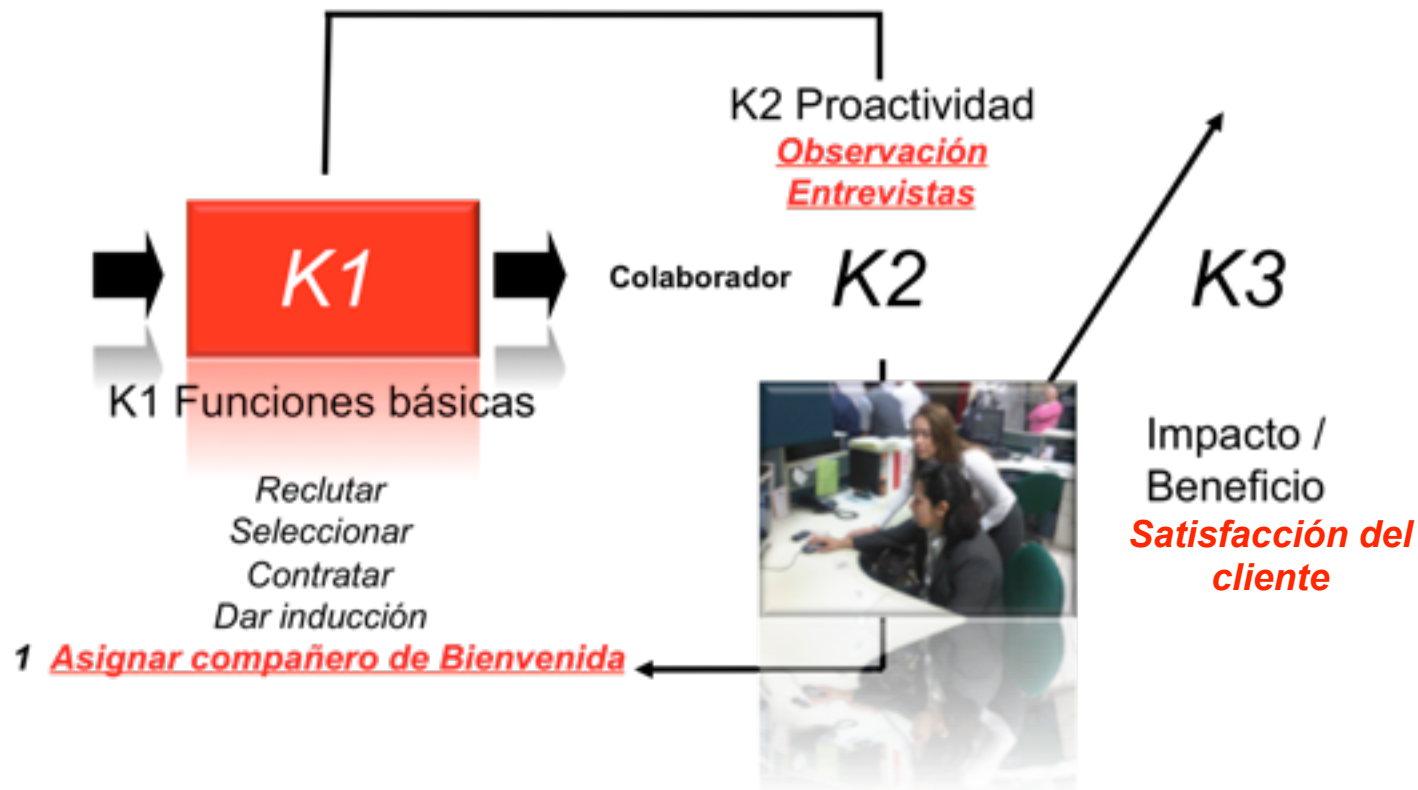
Idea documentada como función básica





Primer Ciclo de “Ki Wo Tsukau® , Preocuparse por...”

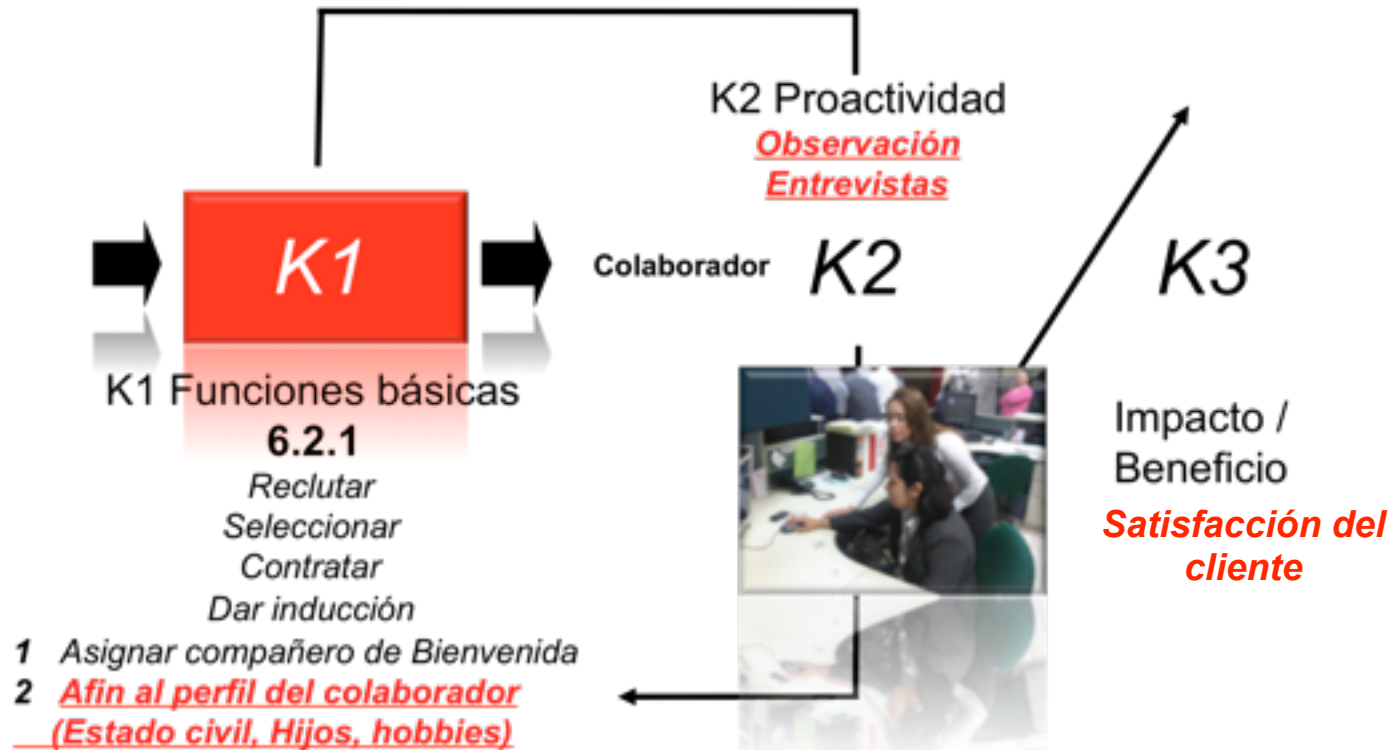
Ejemplo en la asignación de un **compañero de bienvenida**, propuesto por la encargada del departamento de Recursos Humanos.





Segundo Ciclo de “Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por...”

Sobre el mismo proceso se generó un segundo ciclo K2-K1, que consistió en que el compañero de bienvenida debería ser alguien afín como el **estado civil, hijos, hobbies**.





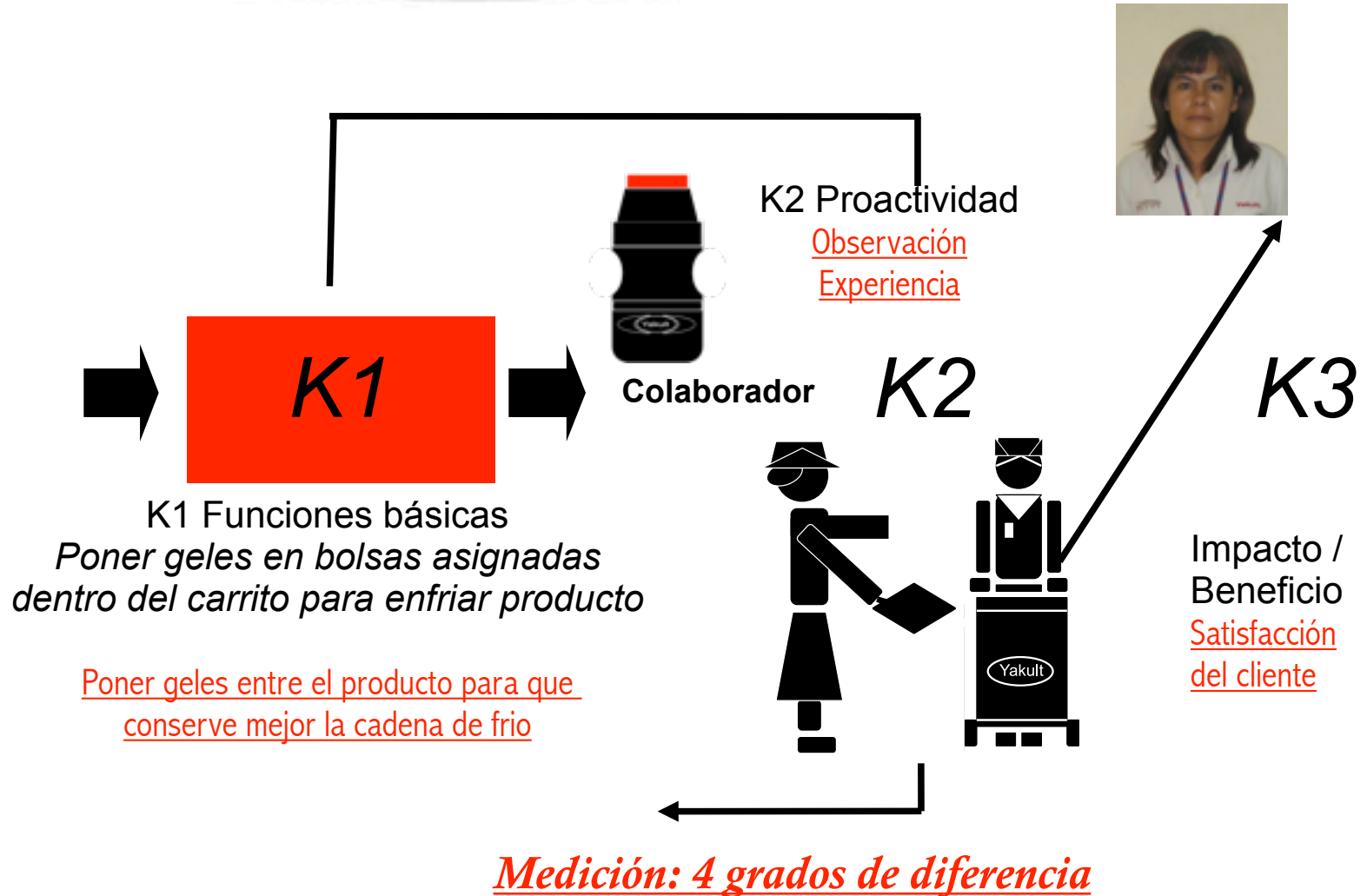
Ciclos en microprocesos de IT's documentadas

CICLOS K2-K1 DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Etapa de subproceso	Ciclo K2-K1	Tipo de ciclo
Reclutar	Revisar referencias antes de iniciar proceso	Deficiencia de proceso
Seleccionar	Curso de entrevistas para gerentes	Mejora
Inducción	Uso de software ARTICULATE	Mejora

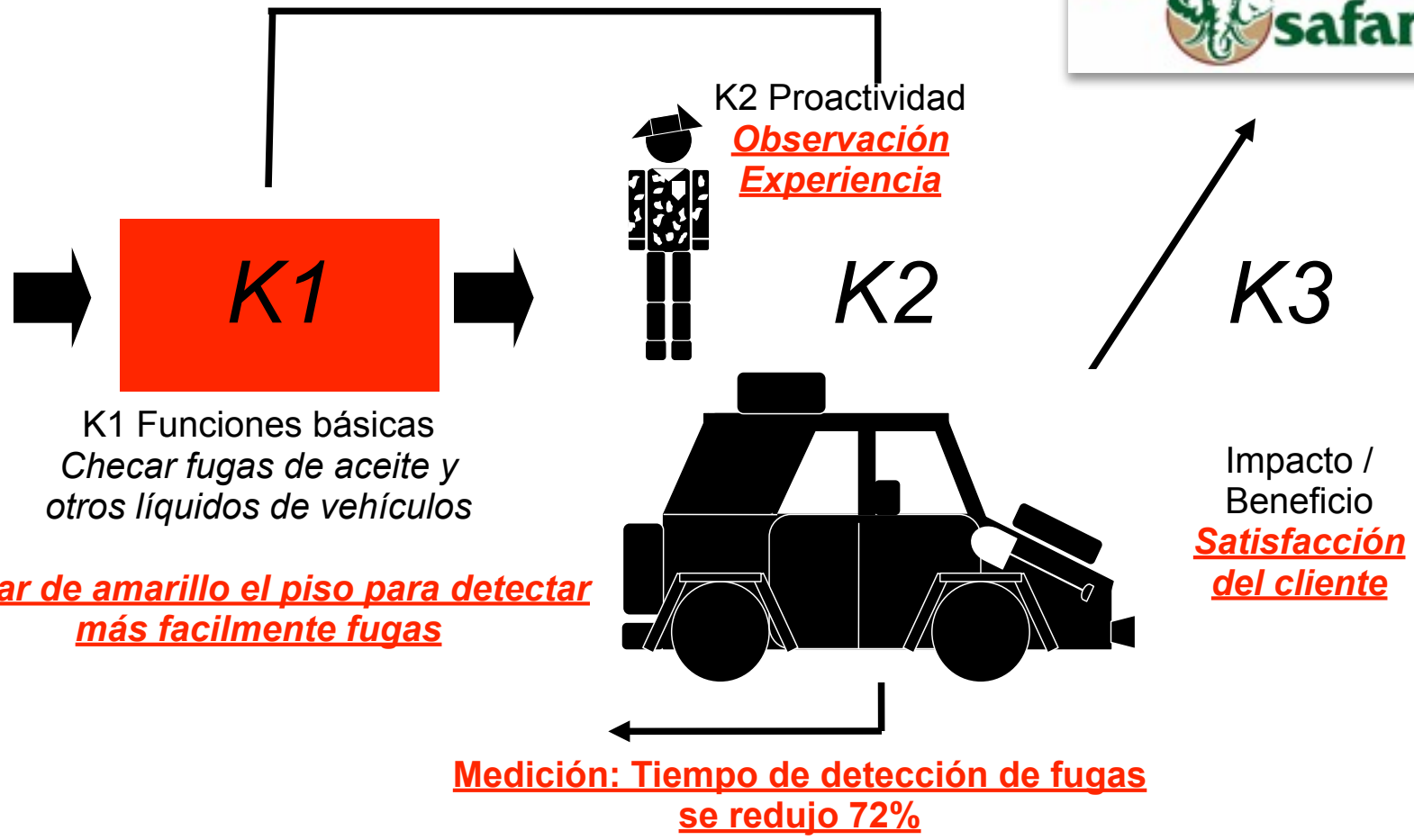


EJEMPLO Ciclo K2-K1 Premio Oro: Azmin Contreras



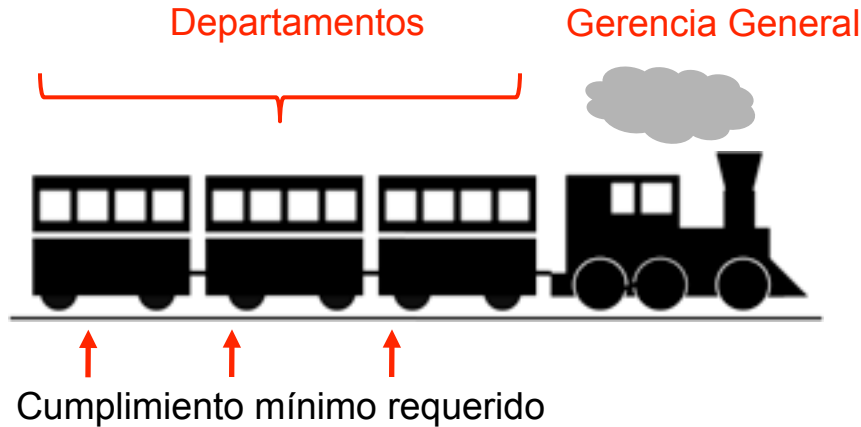


EJEMPLO Ciclo K2-K1 Africam Safari: Román Romero

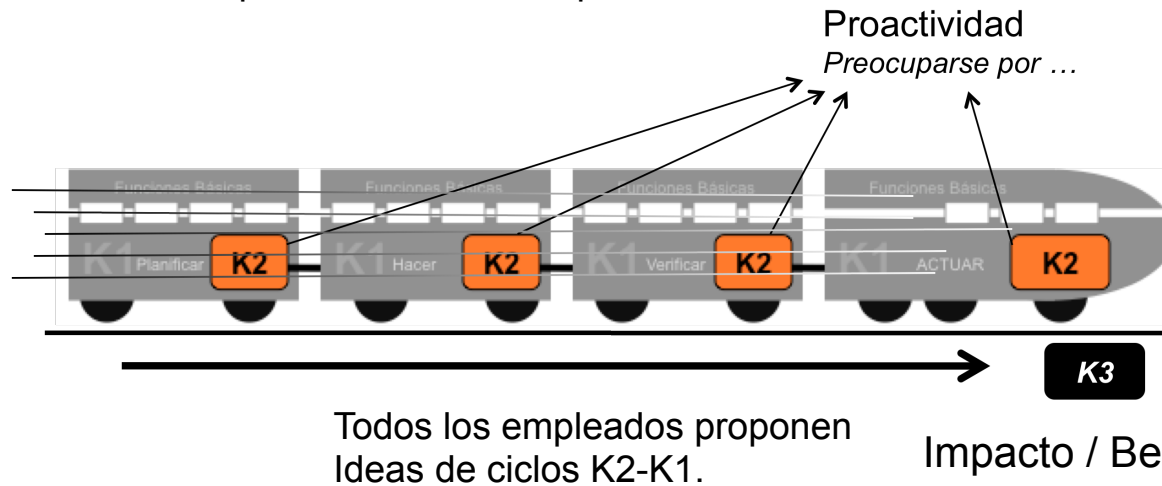




Analogía de los procesos y del sistema



La locomotora jala el resto de los vagones, los vagones dependen de la locomotora para moverse.



En el tren bala cada vagón tiene su motor de impulso.

Se puede utilizar cualquier herramienta estadística para medir el impacto

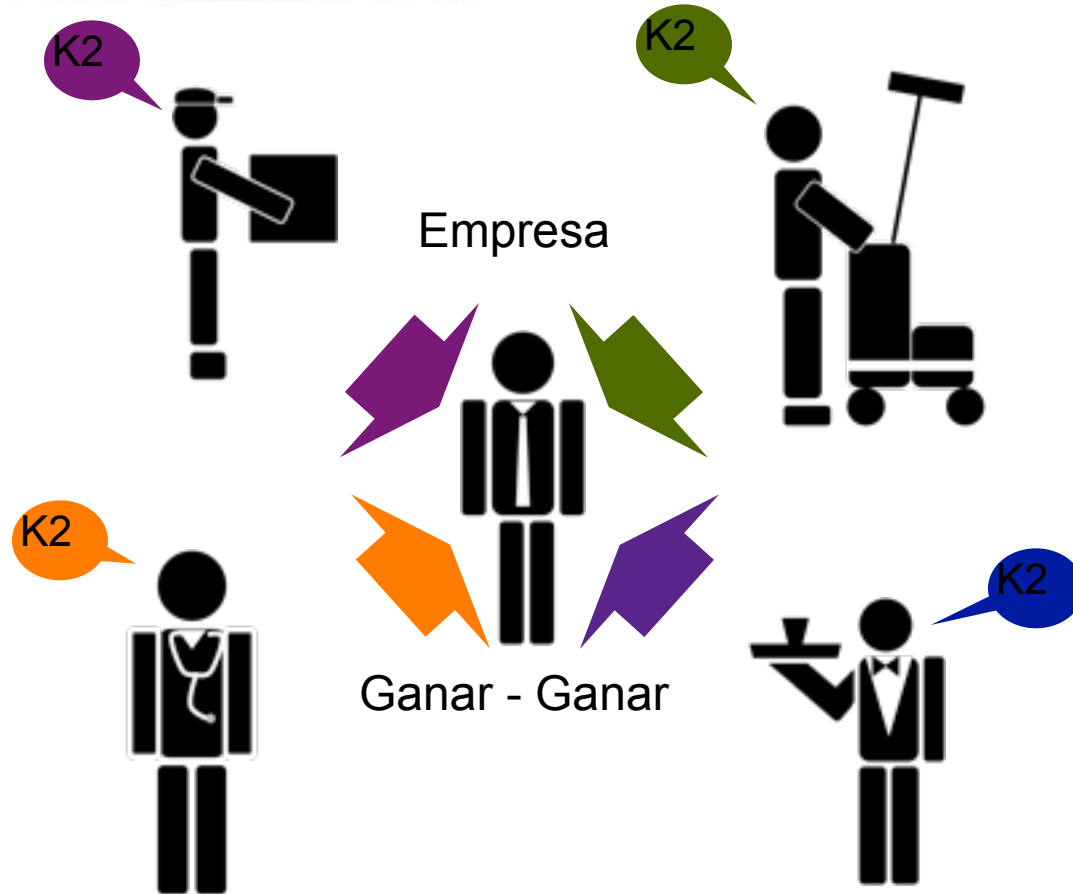


Generadores de ciclos K2-K1 “Ki Wo Tsukau®, Preocuparse por...”





Los proveedores tienen un rol importante en la generación de ciclos K2-K1 (ideas)

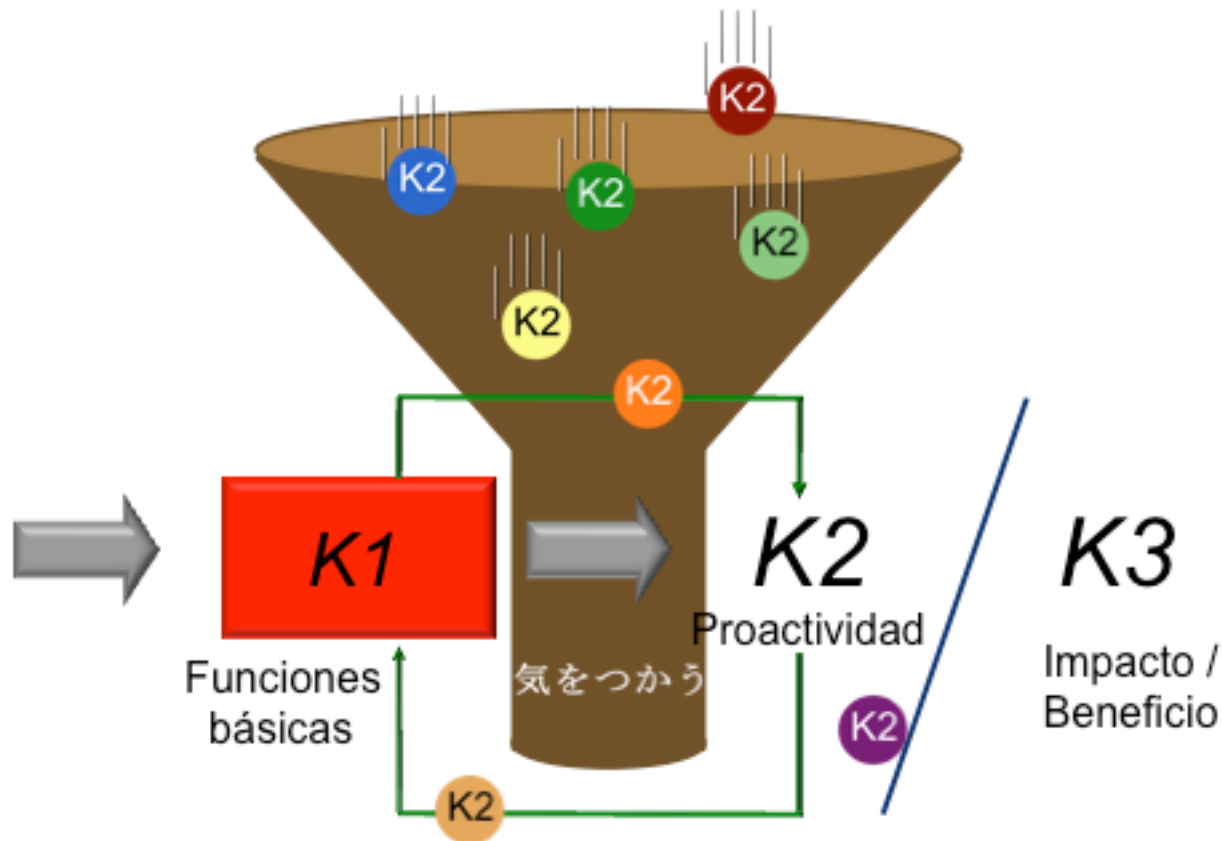


Con el modelo “Ki Wo Tsukau, Preocuparse por...”, se logra con los proveedores una relación ganar – ganar



El modelo promueve el cambio cultural hacia la mejora continua

Embudo “Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por...”



Hay una revisión permanente de los ciclos KWT.



Involucramiento de toda la organización e impacto de los ciclos K2-K1 de “Ki Wo Tsukau®”, Preocuparse por...”

Número De Ciclos Dinámicos de Mejora de Proceso



Impacto de los Ciclos Dinámicos de Mejora de Proceso

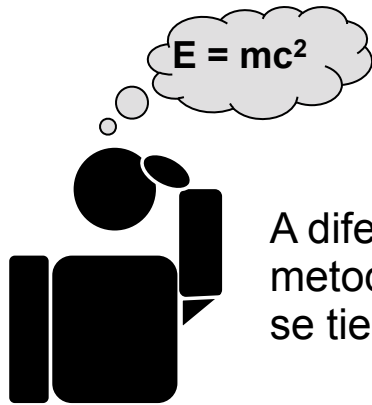


気を使う

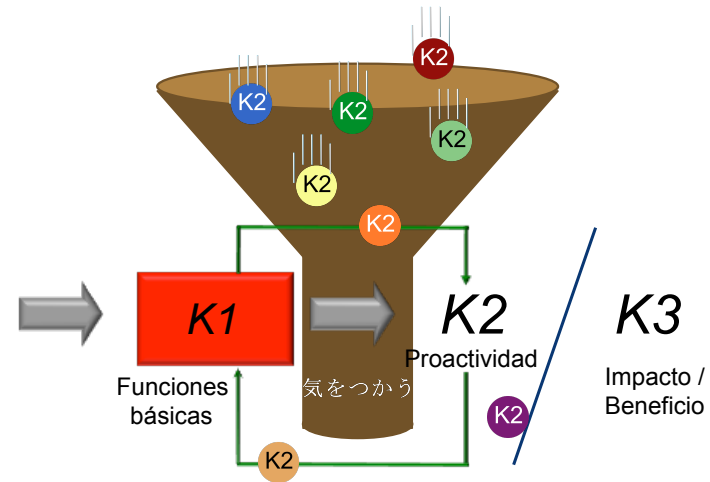
**Implementación
“Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por...”**



De la teoría a la implementación



A diferencia de otras metodologías, se tiene la **teoría**....

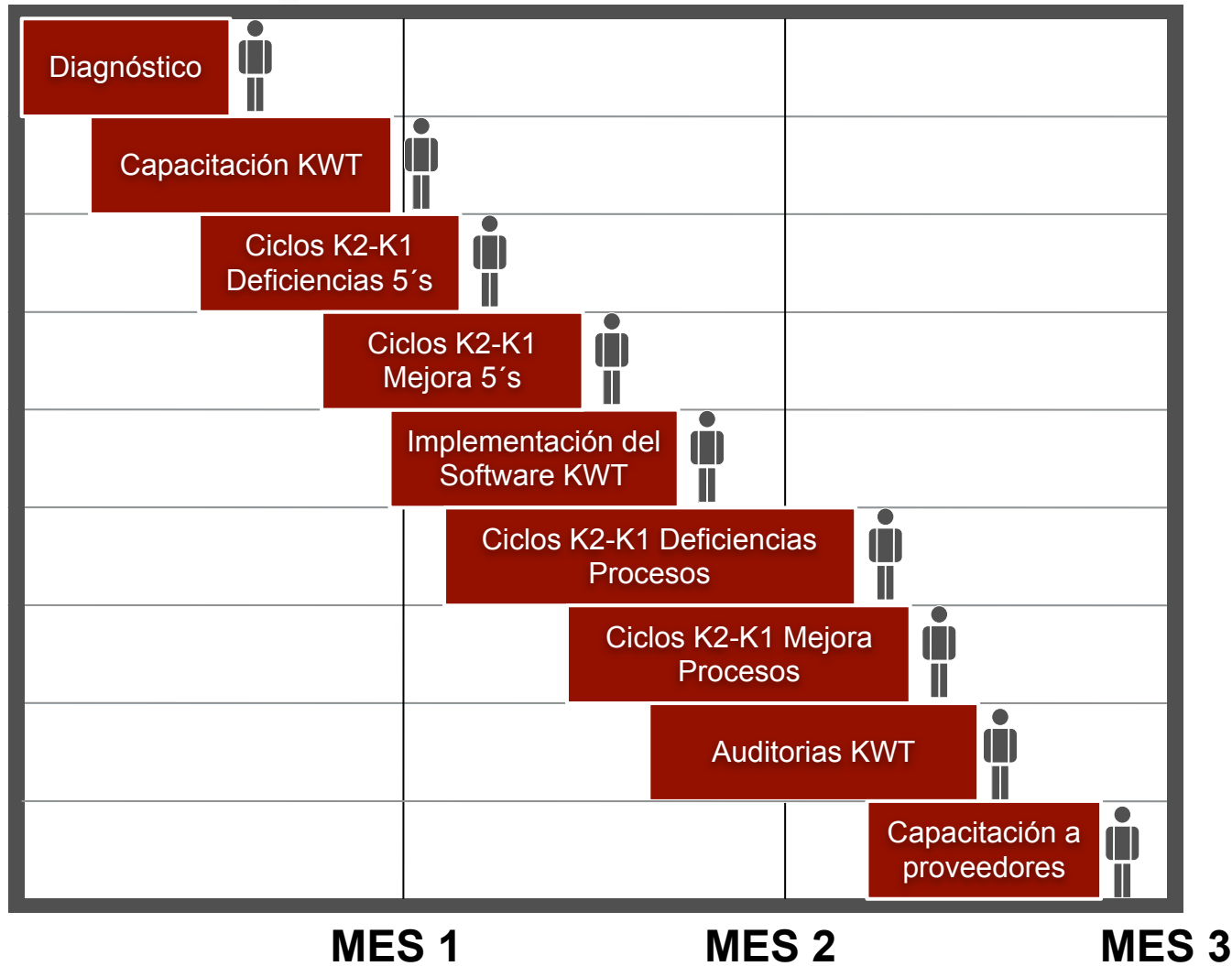


...y se tienen las herramientas para su **implementación**.
Software KWT.





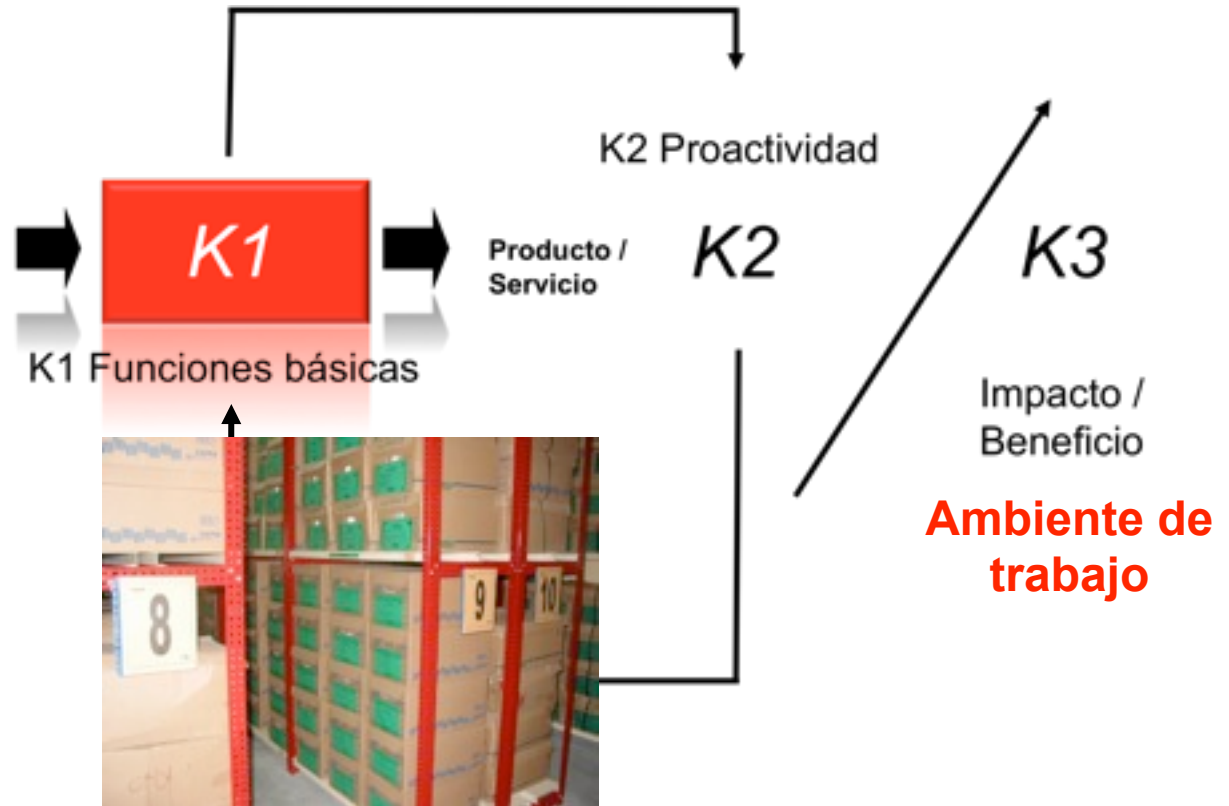
Cronograma típico de Implementación del Sistema KWT





Modelo “Ki Wo Tsukau, Preocuparse por...”, Aplicado a las 5´s

Antes del modelo

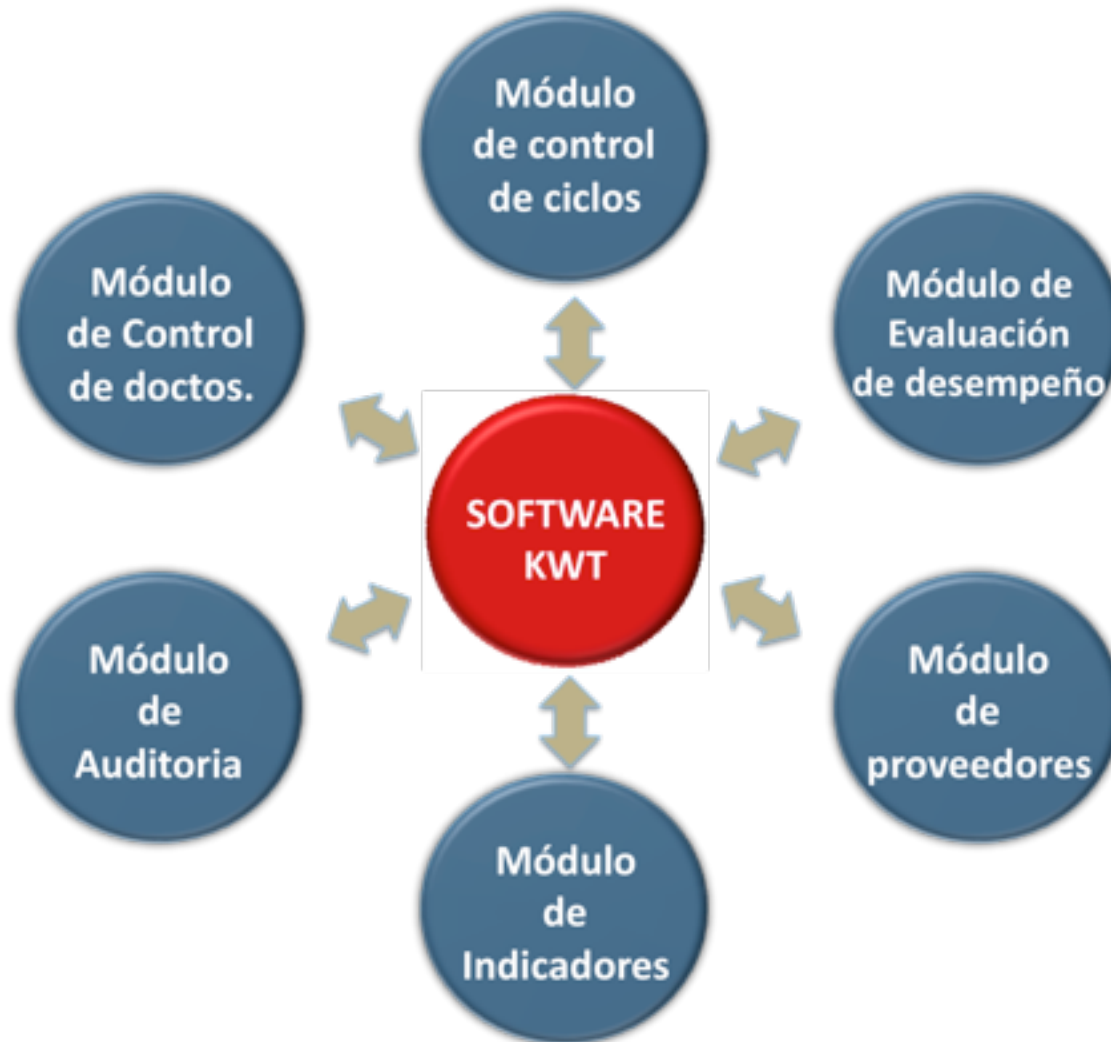


Primer paso es el **preocuparnos por** nuestro lugar de trabajo y en base a esta experiencia, trasladarla a los procesos enfocándonos al cliente



Módulos del software

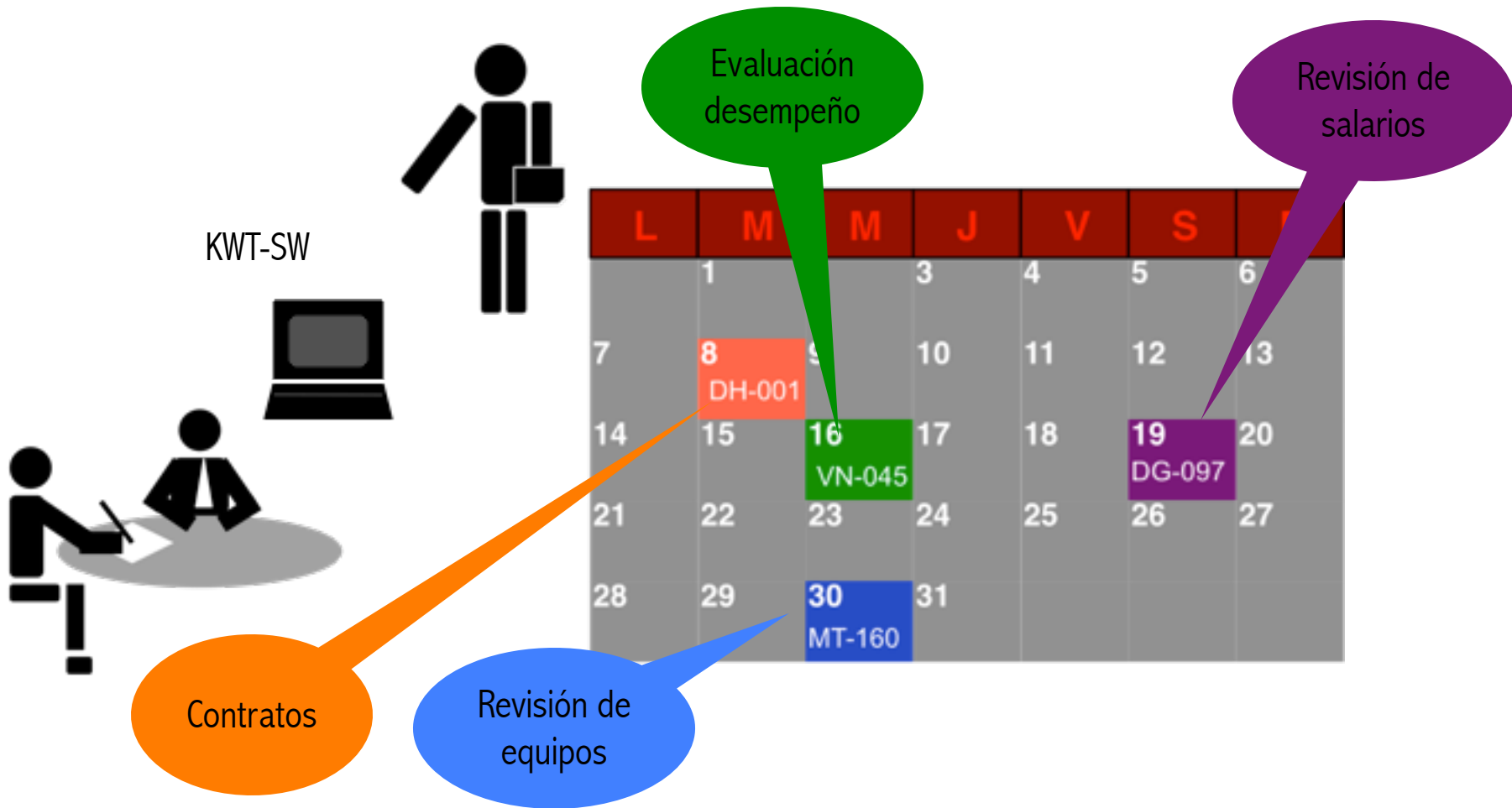
“Ki Wo Tsukau®, Preocuparse por...”





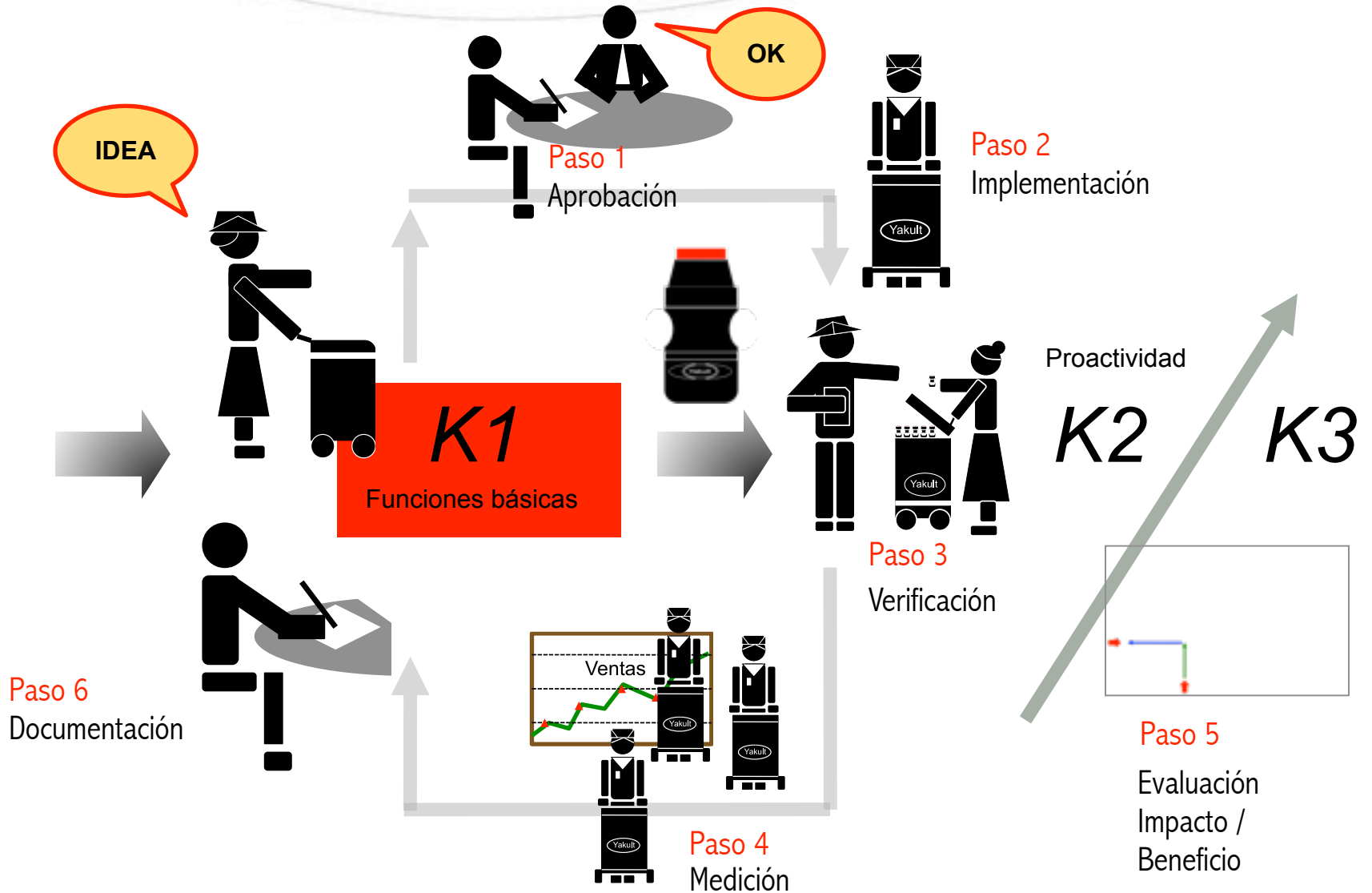
Módulo de control de documentos

(Calendarización de actividades establecidas en los procedimientos y/o en las instrucciones de trabajo)





Módulo de Ciclos K2- K1 (6 pasos de los ciclos)





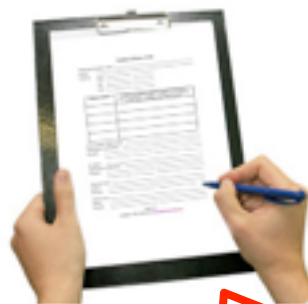
Módulo de evaluación del desempeño

Escala

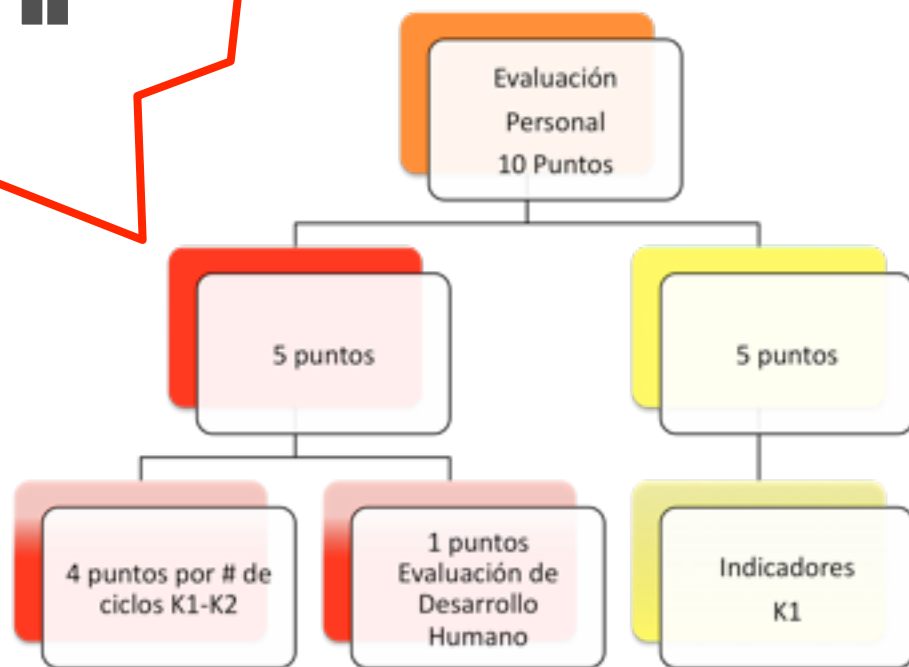
10

5

Evaluación típica
Solo funciones básicas K1



Evaluación bajo el modelo
Ki Wo Tsukau





Variables para el Análisis de Variables

Evaluación de Ciclos K2 – K1

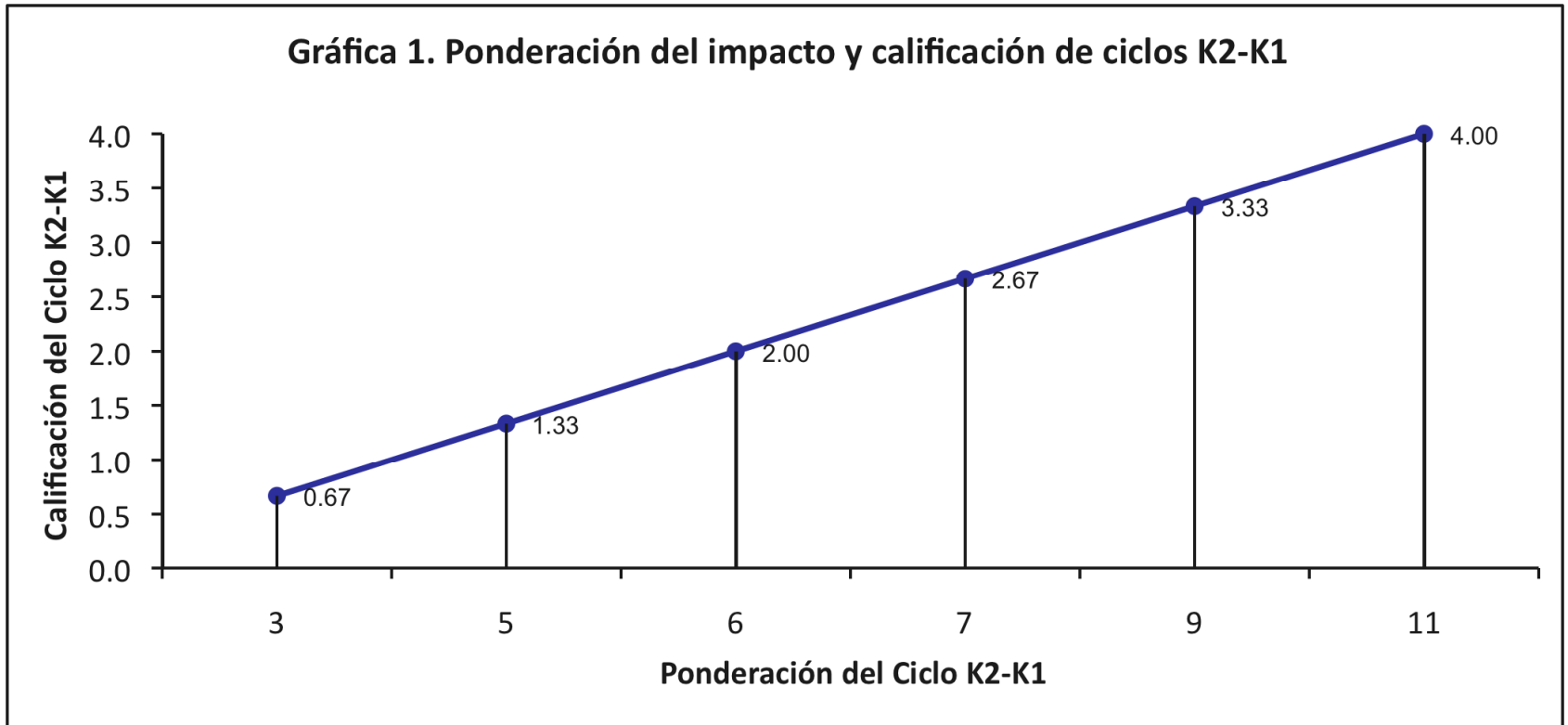
Tabla 1. Variables para la ponderación del impacto de un ciclo K2-K1

Variable	Ponderación- Impacto	Directriz
X1	9	Incremento de las ventas.
X2	7	Reducción de gastos/ Eficiencia
X3	5	Innovación.
X4	4	Satisfacción del cliente interno y/o externo.
X5	3	Seguridad, salud e higiene/ Insumos de operación.
X6	1	Medio Ambiente/ Documentación.
X7	2	Integración al Sistema de Gestión KWT.



Gráfica de la distribución del puntaje para ciclo K2 – K1 (1+1)

Gráfica 1. Ponderación del impacto y calificación de ciclos K2-K1





Ejemplo de aplicación

Análisis de variables ciclo K2 – K1 (1 +1)



Ciclo de K2-K1: Compañero de Bienvenida

Criterios:

X4 = Satisfacción al cliente = 4
X7 = Integración al Sistema KWT = 2

Total = 6

Se busca en el Gráfico 1.

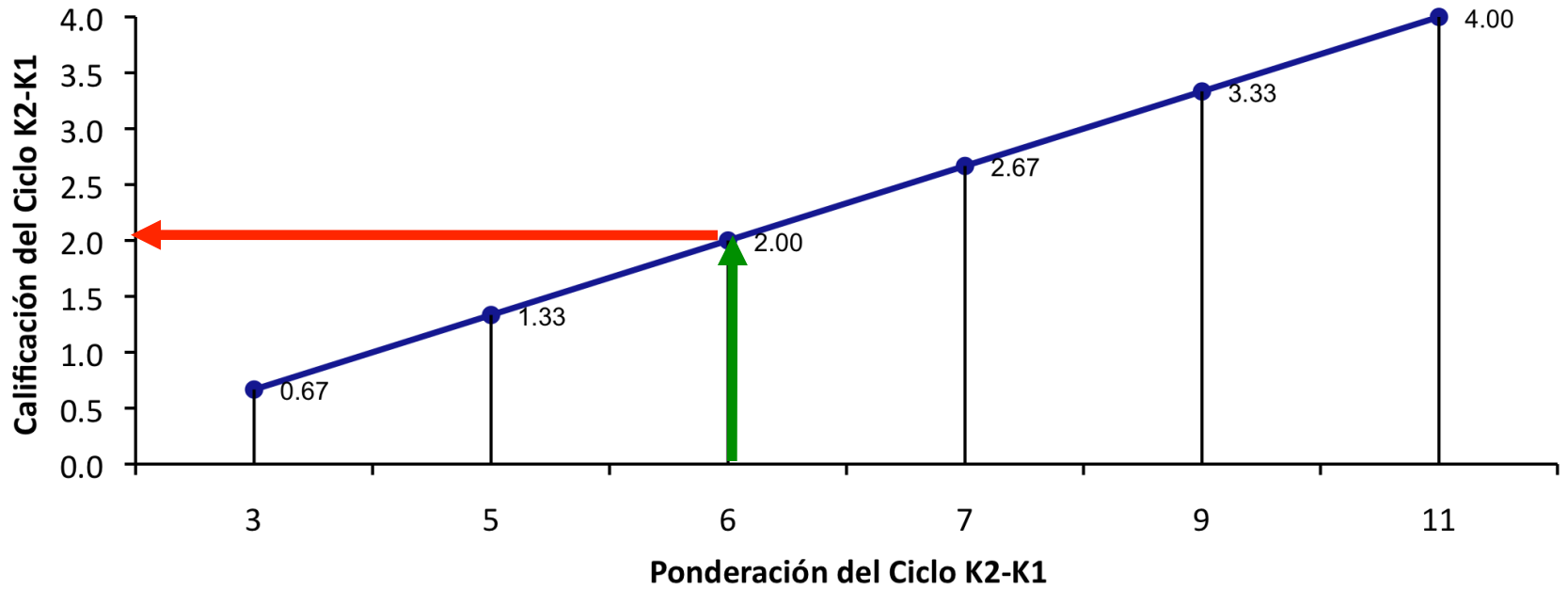
El resultado del Análisis de Variables (AV) es de 2.00



Ejemplo de aplicación

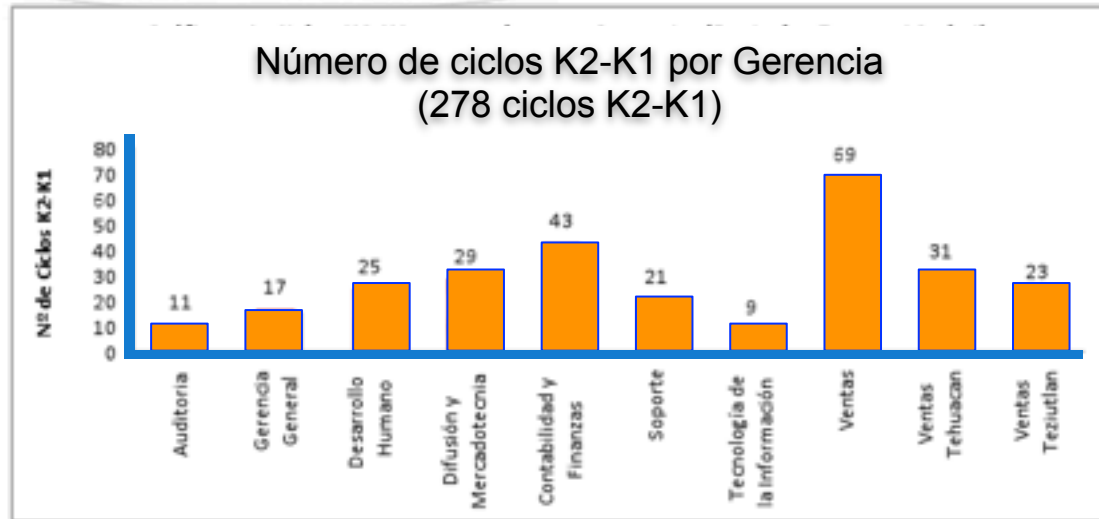
Análisis de variables ciclo K2 – K1 (1 +1)

Gráfica 1. Ponderación del impacto y calificación de ciclos K2-K1





Evaluación de gerentes





気を使う

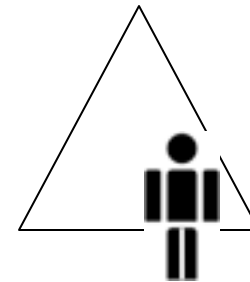
Beneficios

“Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por...”



Beneficios

- Cada empleado es “**auditor**” de su proceso debido a que es **responsable** de identificar sus deficiencias y **oportunidades** de mejora.
- Aplicable a **grandes, medianas y pequeñas empresas** de manufactura o de servicio, públicas y/o privadas.
- Todos los empleados tienen la oportunidad de contribuir y decidir (**Empowerment**).
- Se eliminan expresiones de “No es mi culpa, no está en mi **Descripción de puesto**”.





Beneficios

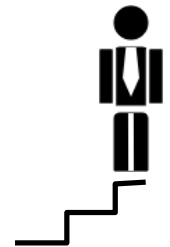
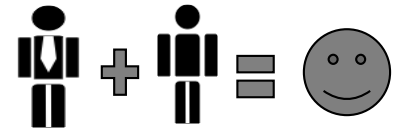
- Dada la facilidad de aprender el modelo, es aplicable a cualquier nivel **educativo** de los empleados.
- La evaluación de los empleados es más objetiva.
KPI'S (indicadores clave) y número de ciclos K2-K1.
- Aumenta la **transferencia** del conocimiento.
- Dada la participación de los empleados mejora el ambiente de **trabajo y la lealtad.**
- Es más contundente la mejora debido a los **ciclos que observa** el Director.





Beneficios

- Los proveedores son capacitados en el modelo y se espera que ellos propongan ciclos K2-K1. La finalidad es crear relaciones **ganar-ganar**.
- La mejora de los procesos es más **rápida, medible y controlada**.
- El Director General se **involucra** activamente con el departamento de calidad por medio de la mejora de la organización a través de la creación y revisión de ciclos K2-K1.
- Los altos ejecutivos y accionistas ven los **resultados y mejoras** de una manera sencilla (estados financieros + reportes de ciclos K2-K1).
- Los altos ejecutivos y accionistas por medio de los ciclos **se percatan de lo que realmente pasa en campo "In the field"** con las mejoras de deficiencias y oportunidades de mejora





気を使う

**Validez y proyectos en
puerta para la aplicación del modelo
“Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por...”**



Presentación a los Líderes representantes de los 175 países miembros del Comité de Calidad Internacional



Beijing China, Octubre 23, 2011

Debido a la problemática de funcionamiento de ISO 9001 en el mundo, el MBA Alejandro Kasuga fue invitado por el Secretario General de ISO, Marc Mitchell ***para impulsar la normatividad internacional*** mediante el modelo “*Ki Wo Tsukau®*, *Preocuparse por...*”



El Presidente del Comité Técnico Internacional Gary Cort felicitando al MBA Alejandro Kasuga por la presentación del modelo “*Ki Wo Tsukau*®”, *Preocuparse por...*” .



También recibió la invitación para liderar el grupo de trabajo internacional y asegurar la mejora continua, aplicando el modelo “*Ki Wo Tsukau*®”, *Preocuparse por...*”, ya que las **empresas certificadas no están obteniendo los resultados esperados.**



**Gary Cort Presidente de ISO, notificando que el modelo
“Ki Wo Tsukau, Preocuparse por...”, será
certificable a nivel internacional en un plazo de 12 a 18 meses**

Gary Cort- gary@exxeos.com

Asunto: Thoughts on a KWT Path Forward

Fecha: 14 de febrero de 2012 17:40:40 CST

Para: Alejandro Kasuga Sakai alejandro.kasuga@yakultpuebla.com.mx

Hi Alejandro

Thanks for your patience. First of all, allow me to apologize in advance for what is going to be a pretty long email. I've had a great deal of time to think about our discussion last month, and I wanted to share my thoughts with you.

We discussed the option of creating an ISO KWT international standard under the auspices of ISO 9001. Developing such a standard under TC 176 would be fairly straight-forward to do, and using some pilot programs already in place could result in the publication of an international KWT standard in 12 to 18 months from start of work.

There are a number of administration requirements that would have to be met to develop the ISO KWT standard, but these are easy to address. First of all we would have to get you nominated for membership in TC 176. This can be done by the putting together a small group of experts to write the first draft of the standard before we form an official working group. This gives you much more control over what goes into the original draft of the standard and will also permit you to work much more quickly.



UNDERSECRETARY OF COMPETITIVENESS OF STANDARD
NATIONAL STANDARDS BUREAU



SECRETARÍA
DE ECONOMÍA

SE

Of. No. DGN. 312.02.2012.831

March 26th, 2012

Dr. GARY CORT
Chairman
ISO Technical Committee 176
Quality Management and Quality Assurance

Dear Mr. Cort,

May this letter serve to notify that with all the powers conferred upon us, as a representative body of Mexico to the International Technical Committee ISO /176, and as the Standards Regulatory Agency in Mexico, the MBA Alejandro Kasuga Sakai, active member of the Technical Committee for Standardization and Conformity Evaluation of the Quality Management Systems, has been appointed as Team Leader to represent and guide the International Working Group for the subject related to "Process Improvement Dynamic Cycle Ki Wo Tsukau".

1. - Due to this reason, and backed by his great expertise on the subject, we gently request your support in order to achieve the appropriate procedures for the respective nomination.
2. - We, the National Standards Bureau, as a member of the International Technical Committee ISO /176, are very proud that one of our delegates may participate in the work related to International Standards in the Organization that you represent.

Thanks for your kind support.

Sincerely yours,
In accordance with Articles 11 and 19 last paragraph of the Internal Regulation
of the Ministry of Economy, signs the
Operations Deputy Director

Héctor Alejandro Espíndola Díaz

JFG
000 21


Av. Puente de Tecamachato No. 6, Lomas de Tecamachato, Naucalpan Edo. de Mex., 53650Tel. 5729-9100
Ext. 43216 fax 5623-9715. DGN en internet: <http://www.economia.gob.mx/comunidad-negocios/normatizacion>
e-mail: jesus.figueroa@economia.gob.mx

El Gobierno Mexicano a través de la Secretaría de Economía y de la Dirección General de Normas (DGN), solicitando al Presidente de ISO, Dr. Gary Cort, el nombramiento del del MBA Alejandro Kasuga Sakai, para liderar el Grupo de Trabajo Internacional del modelo “Ki Wo Tsukau®”, Preocuparse por...”

Meeting of the ISO/TC 176 Chairman's Strategic Advisory Group 2012 May 26

ISO/TC 176
Quality management and
quality assurance

ISO/TC 176/CSAG
MAM(CSAG)-017.000 (Draft 0)
2012 May 26
Page 2 of 2

	Time From	To	Description	Action Item	Documents (Attached)	
	02:30	02:45	Break			
16:00	A11	02:45	03:30	Project Charters Continued - Sector Study Group - ISO 9001 Gap Analysis - Ecosystem Specification	Conveners	
	A12	03:30	03:45	Project Charter Proposal Presentation: Ki Wo Tsukau Model	Alejandro Kasuga Sakai	
	A13	03:45	04:00	New Business	Secretary	
	A14	04:00	04:15	Review meeting decisions and action items	Secretary	
17:00	A15	04:15	04:30	Meeting Feedback and Adjournment	Secretary	

Agenda del Grupo de Planeación Estratégica del comité de calidad internacional. Integración del Modelo "Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por..." para el futuro de la normatividad internacional de ISO 9001.



El 11 de noviembre de este año impartiremos un taller de 2 horas en el Congreso Mundial de ISO a celebrarse en San Petersburgo, Rusia; con el propósito de explicar el Modelo a todos los delegados representantes de cada país, para que en 2013 el Modelo “Ki Wo Tsukau[®], Preocuparse por...” se convierta en una Norma Internacional.



Las empresas interesadas en implementar esta metodología por nos pueden contactar a través de:

MAE Silvia Arroyo

Tel: 2 31 67 60 ext. 310

Cel: 22 27 65 06 67

silvia.arroyo@yakultpuebla.com.mx

Ing. Benito Palma

Tel: 2 31 67 60 ext. 323

Cel: 22 25 77 41 96

benito.palma@yakultpuebla.com.mx