



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE SALAMANCA**

**EQUIPO: SENIOR MIND**

**ELABORO:**

**HERNÁNDEZ MUÑOZ XIMENA**

**MOZQUEDA LÓPEZ ORLANDO ISAAC**

**ORTEGA PERALES ESTHEFANY ARACELI**

**PRIETO PRIETO MIRIAM**

**VÁZQUEZ GONZALEZ JESSICA ALEJANDRA**

**ASIGNATURA: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**DOCENTE: RAMIRO ESPINDOLA RIVERA**

**ACTIVIDAD: PROYECTO TERCER AVANCE**

**SALAMANCA, GTO.**

**FECHA: 12 AGOSTO 2025**

## Contenido

<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>MAPA DE PROCESOS ESTRATÉGICO .....</b>	<b>5</b>
<b>MAPA DE PROCESOS OPERATIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>MAPA DE PROCESOS DE SOPORTE .....</b>	<b>7</b>
<b>PROCESOS DE LA CONSULTORIA .....</b>	<b>8</b>
<b>TABLA DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>RESULTADOS OBTENIDOS.....</b>	<b>20</b>
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## OBJETIVOS

### GENERAL

Identificar y resolver las causas raíz de las problemáticas que afectan los procesos de capacitación para adultos mayores en la consultoría, utilizando el diagrama de Ishikawa y la técnica de los 5 porqués, con el fin de mejorar la calidad, efectividad y satisfacción en los programas de formación.

### ESPECIFICOS

- Proponer soluciones concretas y factibles para cada causa raíz, priorizando aquellas que mejoren el aprendizaje y la participación de los adultos mayores.
- Implementar un plan de acción basado en los hallazgos para optimizar los contenidos, métodos y recursos de capacitación.
- Evaluar los resultados de las soluciones aplicadas, garantizando un ciclo de mejora continua en los procesos formativos.



## INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, caracterizado por la innovación constante y la demanda de inclusión social, las consultorías enfrentan el desafío de adaptarse a un entorno cambiante para ofrecer soluciones efectivas. Uno de los sectores que requiere especial atención es el de los adultos mayores, quienes, pese a contar con una valiosa trayectoria profesional, encuentran múltiples barreras para reinsertarse en el mercado laboral. Frente a esta situación, consultorías como Senior Mind han surgido con el propósito de apoyar a este grupo, mediante el diseño de estrategias, capacitaciones y acompañamiento integral para su integración laboral.

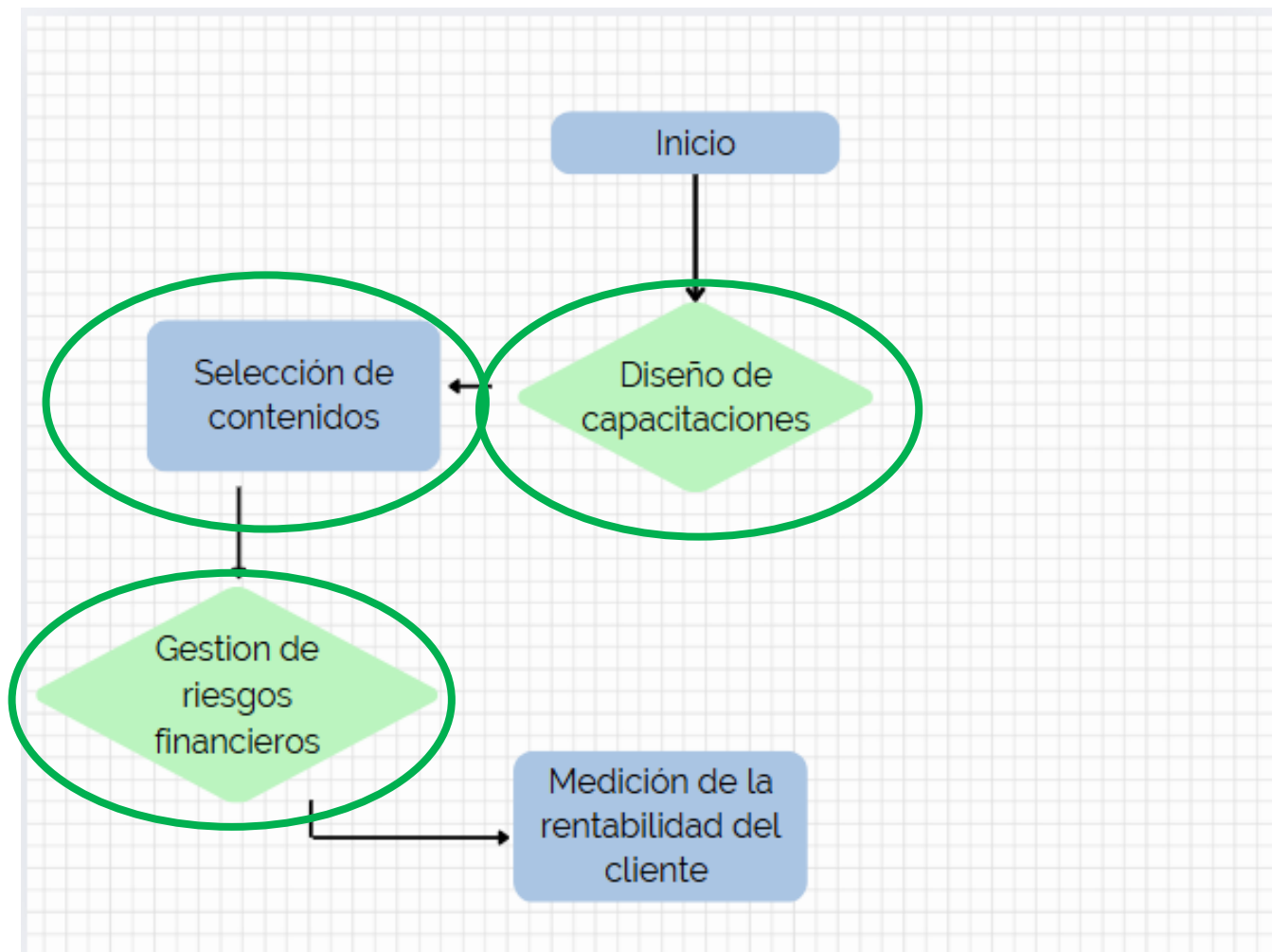
Para comprender cómo se posiciona esta consultoría en el entorno empresarial y cómo resuelve los problemas que enfrenta, se ha realizado un análisis detallado de sus procesos estratégicos, operativos y de soporte. Dichos procesos incluyen el diseño y selección de contenidos de capacitación, la gestión de recursos humanos y financieros, y la implementación de herramientas tecnológicas. A cada integrante del equipo se le han asignado responsabilidades clave para garantizar una estructura organizacional clara y funcional.

Como parte del enfoque hacia la mejora continua, Senior Mind ha aplicado herramientas como el diagrama de Ishikawa (causa-efecto) y la técnica de los 5 porqués para identificar las causas raíz de los problemas internos, como fallas en la planeación, escasez de recursos, o deficiencias en la comunicación. Estas herramientas han permitido generar soluciones concretas y sostenibles.

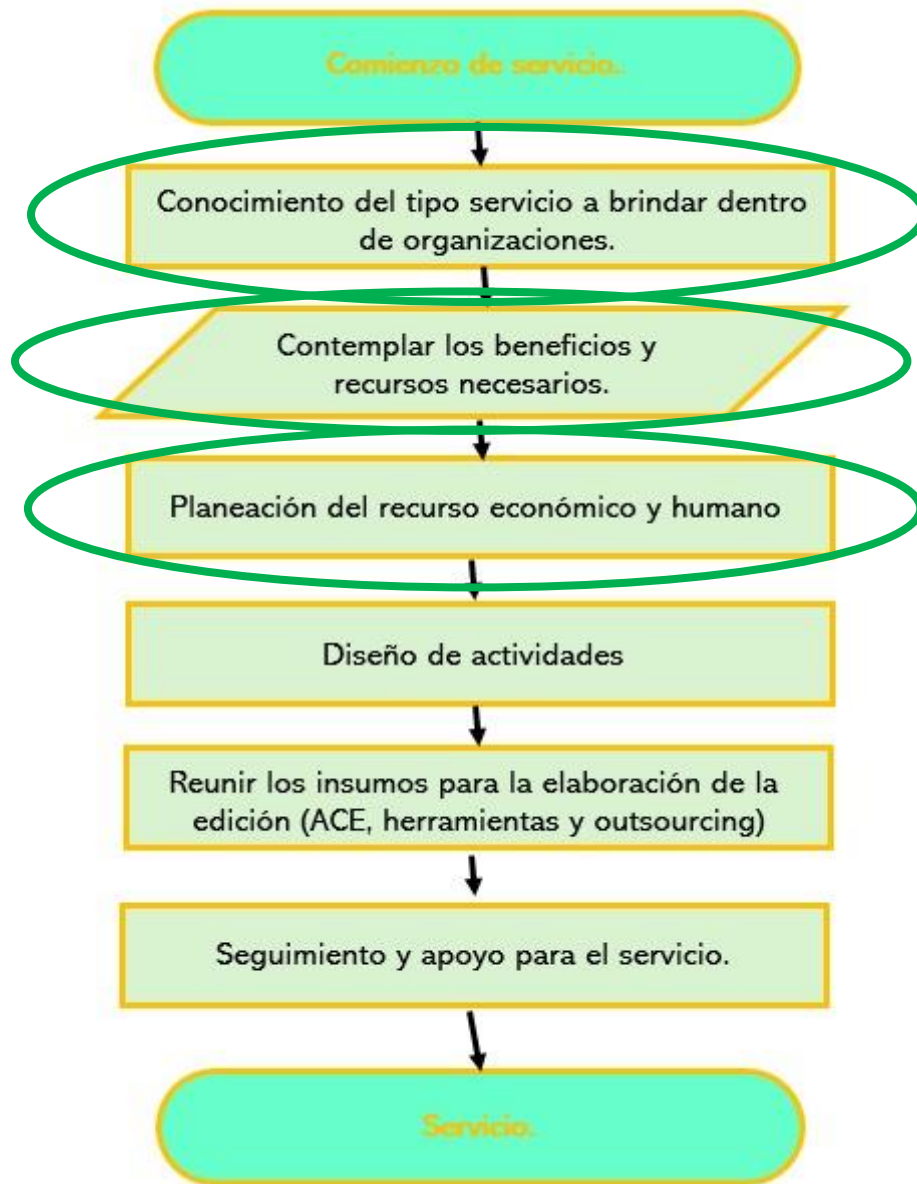
La consultoría ha adoptado un enfoque de mejora continua mediante la implementación, de herramientas como el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), el cual permite evaluar, ajustar y perfeccionar constantemente las acciones emprendidas. Este enfoque fortalece la toma de decisiones, mejora la calidad del servicio y garantiza una mayor adaptación a las exigencias del entorno empresarial. En conjunto, estas estrategias posicionan a *Senior Mind* como una consultoría innovadora y comprometida con el bienestar social, capaz de transformar problemas complejos en oportunidades de mejora y crecimiento, tanto para la organización como para los adultos mayores que acompaña en su proceso de reinserción laboral.



## MAPA DE PROCESOS ESTRATÉGICO

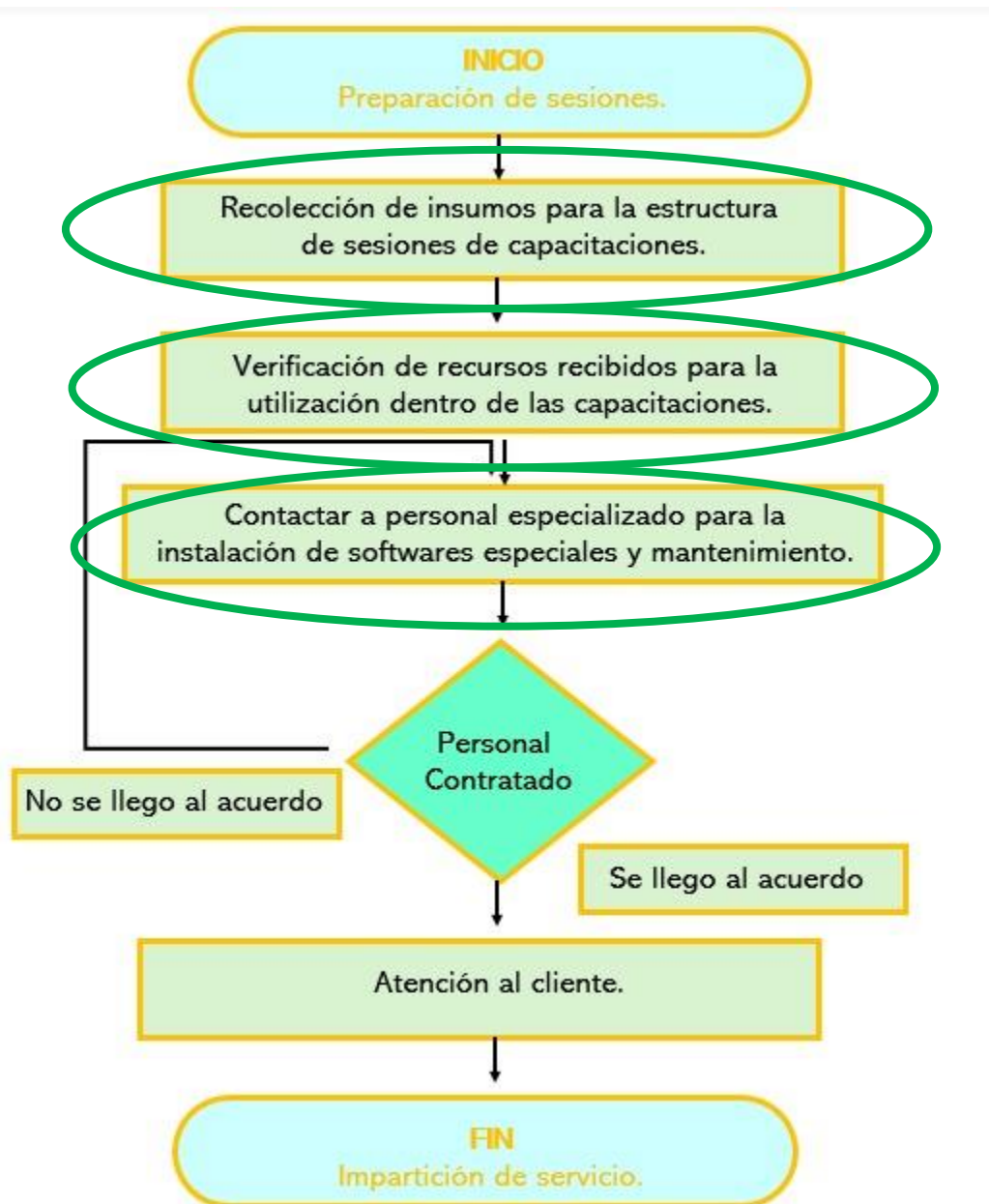


## MAPA DE PROCESOS OPERATIVO





## MAPA DE PROCESOS DE SOPORTE



## PROCESOS DE LA CONSULTORIA

LISTA DE PROCESOS		
ESTRATEGICOS	OPERATIVOS	SOPORTE
Diseño de capacitaciones.	Conocimiento del tipo servicio a brindar dentro de organizaciones.	Recolección de insumos para la estructura de sesiones de capacitaciones.
Selección de contenidos.	Contemplar los beneficios y recursos necesarios.	Verificación de recursos recibidos para la utilización dentro de las capacitaciones.
Gestión de riesgos financieros	Planeación el recurso económico y humano.	Contactar a personal especializado para la instalación de softwares especiales y mantenimiento.





PROCESO ESTRATEGICO

Diseño de capacitaciones

PROBLEMATICA

Presupuesto insuficiente

1ER PORQUE	RESPUESTA	2DO PORQUE	RESPUESTA	3ER PORQUE	RESPUESTA	4TO PORQUE	RESPUESTA	5TO PORQUE	RESPUESTA	CAUSA RAIZ
¿Por qué hay presupuesto insuficiente?	Porque el área no recibe una asignación presupuestaria adecuada desde la gerencia	¿Por qué no se asigna un presupuesto adecuado desde la gerencia?	Porque la gerencia no considera la capacitación como una prioridad estratégica	¿Por qué la gerencia no considera la capacitación como una prioridad?	Porque no se han demostrado los beneficios ni el retorno de inversión de las capacitaciones realizadas	Porque no se han demostrado los beneficios ni el retorno de inversión de las capacitaciones	Porque no se cuenta con un sistema de evaluación ni el seguimiento efectivo	¿Por qué no se cuenta con un sistema de evaluación ni el seguimiento afectivo?	Porque no se ha diseñado ni implementado una metodología para la medición de resultados ni se han asignado recursos para ello	No se ha diseñado ni implementado una metodología para la medición de resultados ni se han asignado recursos para ello



PROCESO ESTRATEGICO

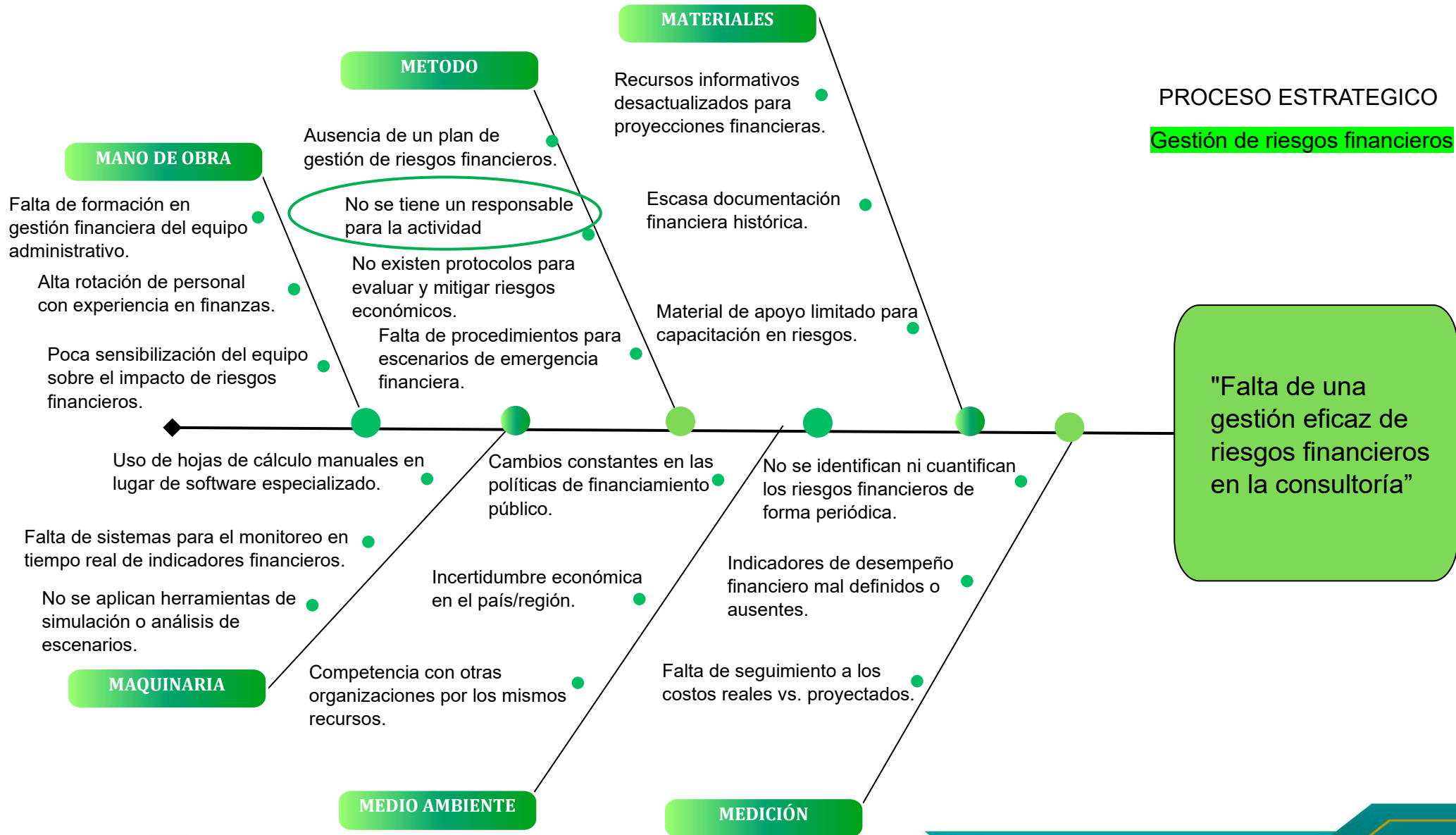
Selección de contenidos

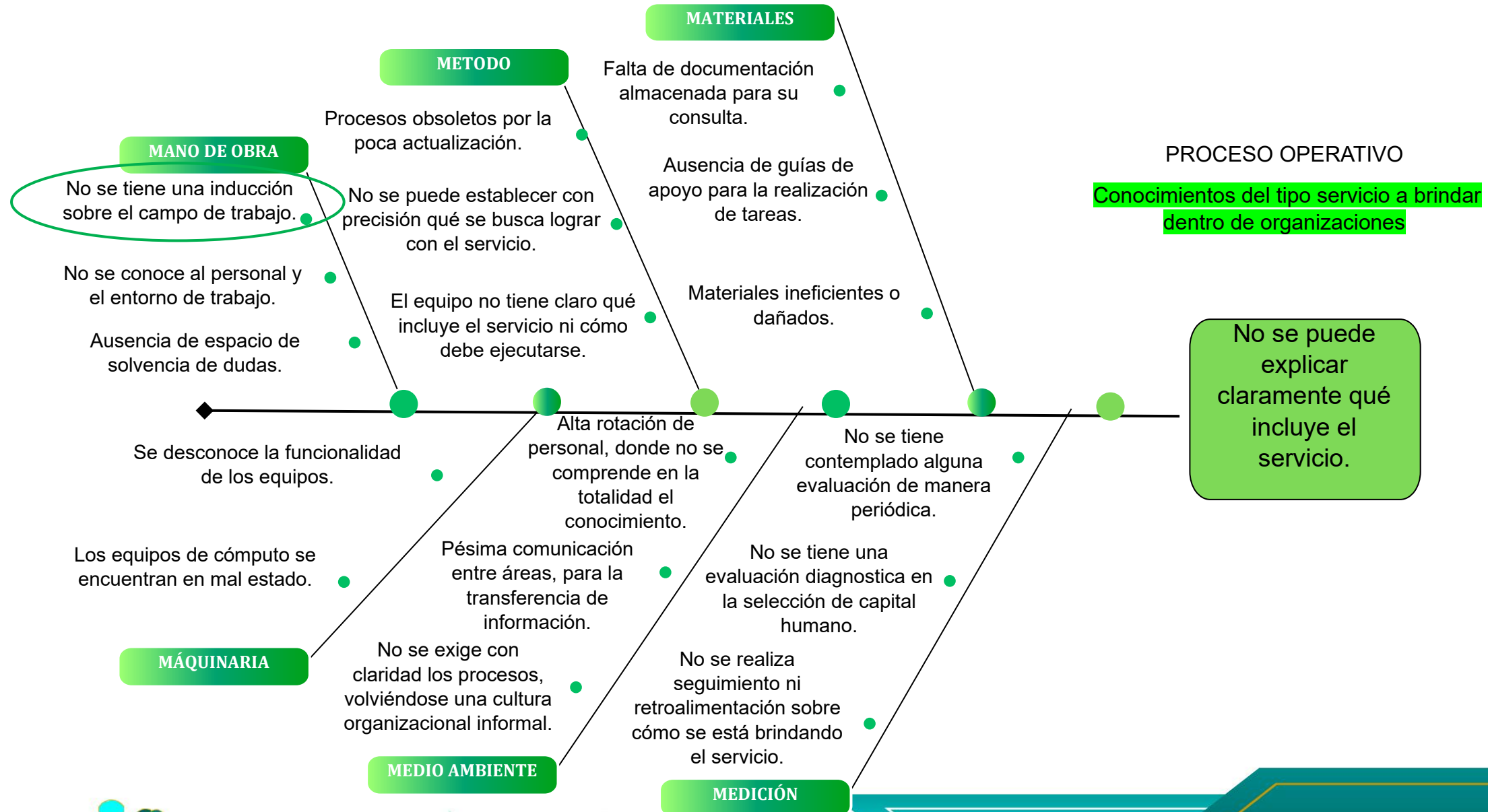
PROBLEMATICA

Problemas para una buena selección de contenidos para una capacitación

1ER PORQUE	RESPUESTA	2DO PORQUE	RESPUESTA	3ER PORQUE	RESPUESTA	4TO PORQUE	RESPUESTA	5TO PORQUE	RESPUESTA	CAUSA RAIZ
¿Por qué hay problemas en la selección de contenido para una capacitación?	Porque no se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación adecuado, lo que lleva a la selección de contenidos irrelevantes o desactualizados.	¿Por qué no se realiza un diagnóstico adecuado?	Porque se asume que se conocen las necesidades de capacitación sin realizar un análisis formal, o porque el proceso de diagnóstico es superficial e incompleto.	¿Por qué no se presta atención al diagnóstico?	Porque se prioriza la capacitación basada en la disponibilidad de recursos o en decisiones apresuradas, en lugar de basarse en un análisis riguroso de las necesidades.	¿Por qué se toman decisiones apresuradas?	Porque no se cuenta con el tiempo necesarios para realizar un análisis profundo.	¿Por qué no se cuenta con el tiempo necesario?	Porque no se planifica adecuadamente la selección de contenidos para poder llevar cabo la capacitación	No se planifica adecuadamente la selección de contenidos para poder llevar a cabo la capacitación







PROCESO OPERATIVO

Contemplar los beneficios y recursos necesarios

PROBLEMATICA

Dificultad para adaptar el contenido de las capacitaciones a los adultos mayores

1ER PORQUE	RESPUESTA	2DO PORQUE	RESPUESTA	3ER PORQUE	RESPUESTA	4TO PORQUE	RESPUESTA	5TO PORQUE	RESOUESTA	CAUSA RAIZ
¿Por qué existe la dificultad para adaptar el contenido de las capacitaciones a los adultos mayores?	Porque algunos adultos mayores tienen bajo nivel de escolaridad y otros tienen estudios avanzados.	¿Por qué no se adapta el contenido según el nivel?	Porque se usa un solo diseño estándar de capacitación.	¿Por qué se utiliza un único diseño?	Porque no se hace una evaluación previa del perfil educativo de los asistentes.	¿Por qué no se evalúa previamente el perfil educativo?	Porque no hay una etapa de diagnóstico inicial en el proceso operativo.	¿Por qué no hay una etapa de diagnóstico?	Porque se prioriza la ejecución rápida sobre la planificación personalizada.	Se prioriza la ejecución rápida sobre la planificación personalizada.





PROCESO OPERATIVO

Planeación en el recurso económico y humano

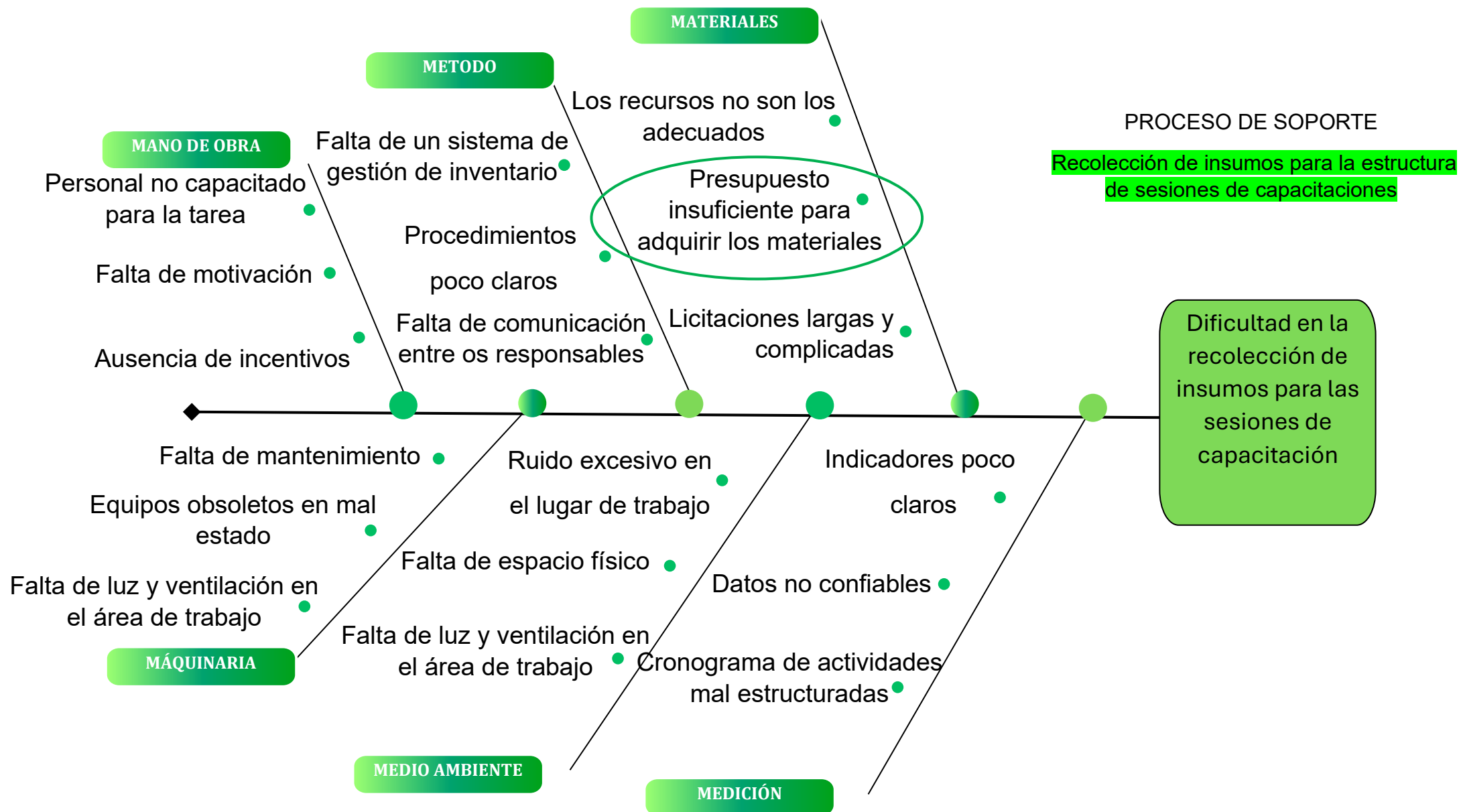
PROBLEMATICA

Falta de información precisa y actualizada

1ER PORQUE	RESPUESTA	2DO PORQUE	RESPUESTA	3ER PORQUE	RESPUESTA	4TO PORQUE	RESPUESTA	5TO PORQUE	RESPUESTA	CAUSA RAIZ
¿Por qué se tiene una falta de información precisa y actualizada?	Porque no se cuenta con un sistema de recolección y análisis de datos eficiente	¿Por qué no se cuenta con un sistema de recolección y análisis de datos eficiente?	Porque no se han implementado las herramientas tecnológicas adecuadas para poder recopilar y procesar los datos en tiempo real	¿Por qué no se han implementado las herramientas tecnológicas adecuadas para poder recopilar y procesar los datos en tiempo real?	Porque no se cuenta el presupuesto ni se ha priorizado la digitalización de los procesos internos	¿Por qué no se cuenta el presupuesto ni se ha priorizado la digitalización de los procesos internos?	Porque el área de administración no reconoce completamente la importancia de contar con la información actualizada para la toma de decisiones	¿Por qué el área de administración no reconoce completamente la importancia de contar con la información actualizada para la toma de decisiones?	Porque no se ha creado una organización basada en la gestión por datos ni se han visibilizado los impactos negativos del trabajo	No se ha creado una organización basada en la gestión por datos ni se han visibilizado los impactos negativos del trabajo







PROCESO DE SOPORTE

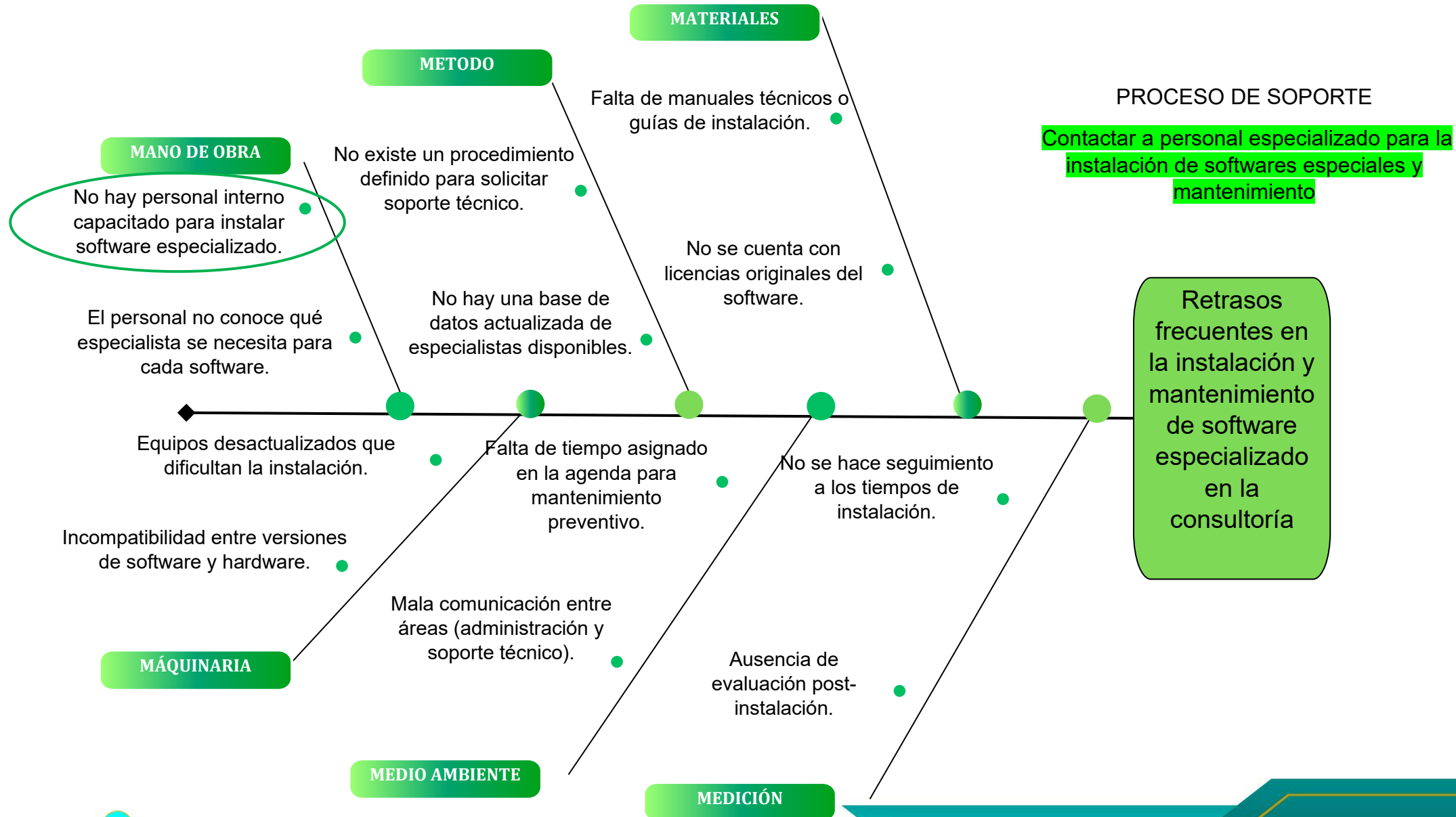
Verificación de recursos recibidos para la utilización dentro de las capacitaciones

PROBLEMATICA

Los recursos llegan dañados al almacén

1ER PORQUE	RESPUESTA	2DO PORQUE	RESPUESTA	3ER PORQUE	RESPUESTA	4TO PORQUE	RESPUESTA	5TO PORQUE	RESPUESTA	CAUSA RAIZ
¿Por qué los recursos llegan dañados al almacén?	Los materiales por recibir no fueron inspeccionados de la forma y tiempo idóneo.	¿Por qué no se verifico al momento de enviar?	No se logró tener una revisión debido que no se tiene presente esa actividad dentro del proceso de transferencia de materiales.	¿Por qué no se tiene un protocolo de verificación y monitoreo de la transferencia de materiales?	No se ha establecido formalmente esta actividad dentro de los procesos, debido a la falta de importancia y la mínima supervisión que pueda llevar a que no se cumpla correctamente.	¿Por qué no se designa responsables o encargados directamente con funciones de verificación?	Se tiene una mala de estructura en los procesos, donde la cultura organizacional está basada en la informalidad, o a la creencia errónea, la falta de control y capacitación en el proceso de recepción de recursos.	¿Por qué el capital humano no está capacitado?	Los supervisores tienen demasiadas responsabilidades y no pueden dar seguimiento adecuado para capacitar, pasando a segundo plano.	Los supervisores tienen demasiadas responsabilidades y no pueden dar seguimiento adecuado para capacitar, pasando a segundo plano.





## TABLA DE INFORMACIÓN

No	PROCESOS	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	CAUSA RAZ	CONTRAMEDIDA	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
1	Diseño de capacitaciones.	Presupuesto insuficiente	No se ha diseñado ni implementado una metodología para la medición de resultados ni se han asignado recursos para ello	Desarrollar una metodología de evaluación donde se tenga parámetros de riesgo para la identificación de la etapa donde se yace el hallazgo.	Septiembre 2025
2	Selección de contenidos.	Problemas para una buena selección de contenidos para una capacitación	No se planifica adecuadamente la selección de contenidos para poder llevar a cabo la capacitación	Planificar de manera anticipada todo recurso una semana antes para la apertura de las capacitaciones.	Agosto 2025
3	Gestión de riesgos financieros	Falta de una gestión eficaz de riesgos financieros en la consultoría	No se tiene un responsable para la actividad	Evaluar al personal ad hoc al puesto de acuerdo con sus habilidades y destrezas, para ser concretado oficialmente el puesto.	Septiembre 2025
4	Conocimiento del tipo servicio a brindar dentro de organizaciones.	No se puede explicar claramente qué incluye el servicio.	No se tiene una inducción sobre el campo de trabajo.	Implementar una inducción a los empleados del mecanismo de los servicios que se llevan a cabo	Agosto 2025



5	Contemplar los beneficios y recursos necesarios.	Dificultad para adaptar los contenidos de las capacitaciones a los diferentes niveles educativos con los que cuentan los adultos mayores	Se prioriza la ejecución rápida sobre la planificación personalizada.	Implementar un Diagnostico educativo inicial a los beneficiarios	Septiembre 2025
6	Planeación el recurso económico y humano.	Falta de información precisa y actualizada	No se ha creado una organización basada en la gestión por datos ni se han visibilizado los impactos negativos del trabajo	Implementar una gestión de datos centralizado y ordenado donde se visualicen los roles, responsabilidades y procesos claros para identificar los impactos negativos y positivos	Octubre 2025
7	Recolección de insumos para la estructura de sesiones de capacitaciones.	Dificultad en la recolección de insumos para las sesiones de capacitación	Presupuesto insuficiente para adquirir los materiales	Negociación con proveedores sobre la existencia de pagos diferidos o descuentos, optimizando los recursos en posesión de manera gradual.	
8	Verificación de recursos recibidos para la utilización dentro de las capacitaciones.	Los recursos llegan dañados al almacén	Los supervisores tienen demasiadas responsabilidades y no pueden dar seguimiento adecuado para capacitar,	Quitarles trabajo del que ya tienen asignado para que los trabajadores puedan dar su seguimiento	Septiembre 2025



			pasando a segundo plano.		
9	Contactar a personal especializado para la instalación de softwares especiales y mantenimiento.	Retrasos frecuentes en la instalación y mantenimiento de software especializado en la consultoría	No hay personal interno capacitado para instalar software especializado.	Brindar la capacitación adecuada para el personal con las herramientas necesarias y adecuadas para la instalación de software	Agosto 2025

## RESULTADOS OBTENIDOS Falta de información precisa y actualizada

La finalización de las causas raíz dentro de los procesos de la consultoría Senior Mind S.A. de C.V, parte de la desorganización que se tiene con los colaboradores, la dinámica de interacción sobre casos de trabajo es nula, donde se observa escases de comunicación sobre actividades, en etapas como la inducción y capacitación del capital humano, entre los efectos más comunes se observa:

- Retrasos.
- Malas interpretaciones.
- Suposiciones de responsabilidades entre los colaboradores.

Lo cual ha incrementado

- Costos de operación.
- Pérdida de tiempo y materiales.

Culminando que estos resultados inician la disminución de eficiencia, afectando la rentabilidad y deterioración de la imagen organizativa.





## CONCLUSIÓN

La consultoría Senior Mind representa una respuesta innovadora y socialmente responsable a uno de los grandes retos del entorno empresarial actual: la inclusión laboral de los adultos mayores. A través del análisis de sus procesos estratégicos, operativos y de soporte, es evidente que esta organización ha logrado estructurar un sistema funcional y coherente, capaz de enfrentar los desafíos que impone el mercado laboral actual. La claridad en la asignación de roles, la planificación adecuada de recursos y la implementación de metodologías adaptadas a las necesidades del grupo objetivo permiten que la consultoría mantenga una operación efectiva y con impacto positivo.

Uno de los aspectos más destacados en el abordaje de problemas dentro de Senior Mind ha sido la aplicación de herramientas de análisis como el diagrama de Ishikawa y los 5 porqués, que han permitido identificar las causas raíz de los obstáculos internos. Estas herramientas no solo han contribuido a la solución puntual de los problemas, sino que también han fomentado una cultura organizacional orientada a la búsqueda constante de mejoras.

Por otro lado, la adopción del ciclo PHVA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar) como herramienta de mejora continua ha sido fundamental para asegurar que las soluciones implementadas no sean temporales, sino sostenibles en el tiempo. Esta metodología permite evaluar los resultados obtenidos, hacer ajustes oportunos y asegurar una evolución constante en la calidad de los servicios ofrecidos.

