

# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

MATERIA:

CALIDAD DE SERVICIOS

CUATRIMESTRE -GRUPO:

8° CUATRIMESTRES-LIC. EN NUTRICIÓN

PRODUCTO ACADÉMICO:

CUADRO SINÓPTICO

TEMA:

ASPECTOS HUMANOS DE LA CALIDAD

ALUMNO:

ASHLEY RAQUEL FLORES CORDERO

DOCENTE:

LIC. VÍCTOR ANTONIO GONZALES SALAS

# Aspectos humanos de la calidad

## Prácticas de personal

para conseguir la mejora continua hay multitud de técnicas, todas ellas en general adecuadas, pero el éxito de su aplicación no depende de la técnica en sí, sino de la actitud y capacidad de las personas que trabajan en la organización, Por tanto, ni la más avanzada tecnología ni las mejores instalaciones son suficientes para elaborar un bien o servicio de calidad., el grado en que lo hagan dependerá del modo en que sean utilizados por los recursos humanos, por lo que serán ellos los que finalmente permitan que este producto tenga la calidad que desea el cliente. Por consiguiente, el elemento clave es el factor humano.

es necesario completarla con una administración de recursos humanos adecuada para la situación de la empresa y que puede ser una de las claves para conseguir ventajas competitivas En este sentido, muchos de los principios que sostiene la dirección de la calidad están estrechamente relacionados con áreas concretas de recursos humanos que pueden producir un efecto positivo sobre la calidad. . Estas prácticas incluyen el desarrollo de planes de reclutamiento y selección, involucración, formación, desempeño, reconocimiento de los empleados, y desarrollo de carreras que deben ser acordes con la estrategia global de la organización.

## Efectos de la calidad sobre los recursos humanos

La evolución de este enfoque al actual genera un cambio en las actitudes de los empleados que implica, principalmente

1. crear la necesidad de hacer las cosas correctas bien a la primera
2. considerar que todos son clientes y proveedores como única forma de que funcione todo el proceso y se consigan unos productos de calidad para el cliente fina
3. necesidad de información sobre las expectativas y necesidades del cliente. Así, la calidad es responsabilidad de todos y ha de existir una verdadera involucración de los mismos

bajo un ambiente de calidad, la dirección da prioridad al proceso, muestra un mayor interés por el esfuerzo de las personas para conseguir los objetivos y, por tanto, los resultados. En este sentido, la dirección debe delegar el control de calidad, en el mayor grado posible, a los empleados, generándose así las siguientes ventajas

- A. el proceso de retroalimentación se acorta y, por tanto, se produce una respuesta más rápida a los problemas de calidad
- B. una mayor participación de la mano de obra
- C. una menor carga de trabajo para los gerentes al delegar en los empleados.

a mayor responsabilidad requiere que los trabajadores se encuentren en un estado de «autocontrol» y «autoinspección» para que así su participación sea real. Asimismo, esa mayor involucración debe reconocerse, consiguiendo de esta forma motivar al empleado para que su comportamiento sea acorde con un ambiente de calidad, No obstante, tanto la dirección como la fuerza de trabajo pueden ser reacias a esta cesión de autoridad, principalmente debido a la inseguridad, la falta de confianza y la inexistencia de compensaciones

- permite a los empleados hacer las cosas bien desde el principio, si se les ofrecen tareas estimulantes y la formación para realizarlas correctamente.
- a dirección de la calidad incluye como concepto fundamental el desarrollo de la capacidad humana, integrando entodos los niveles de la empresa
- los directivos no deben hacer recriminaciones a los trabajadores por cometer errores con el fin de animarlos a pensar y actuar racionalmente.
- El «empowerment» es una forma de materializar esta involucración y adquiere una importancia vital en un ambiente de calidad

Una forma de llevarlo a cabo es mediante la cesión de autoridad que se debe acompañar con información para que los subordinados puedan eliminar la ineficacia en su trabajo. En consecuencia, implica que los operarios

- Reciben información sobre las actuaciones de la organización
- Adquieren formación con el fin de contribuir de manera más eficiente al trabajo organizacional
- Consiguen poder para tomar determinadas decisiones que pueden influir en la actividad de la empresa.

## Reclutamiento y selección

parte de las necesidades de personal de la organización y tiene el propósito de conseguir un número de potenciales candidatos para seleccionar posteriormente a los más capaces, según el criterio establecido por la empresa, en un principio siempre resulta más difícil cambiar la cultura de los empleados de la empresa que conseguir que una persona que ha sido seleccionada al considerar que podía ajustarse a estos nuevos requisitos se adapte a los mismos

- Por otro, puede contratar empleados que cumplan determinadas características generales que se ajusten al perfil deseado por la misma y formarlos posteriormente en aspectos relacionados con la calidad
- la búsqueda de cualidades deseadas en el empleado tales como el trabajo en equipo, habilidades interpersonales, capacidad de mantener buenas relaciones con otras personas, etc
- muchas de estas firmas asumen que las habilidades concretas requeridas para un ambiente de calidad pueden ser adquiridas rápidamente

## Formación

ha sido la política de recursos humanos más tratada por los defensores de la calidad, pues es un aspecto crítico para su desarrollo. . Es la base del sistema y debe ser permanente como medio vital para conseguir la mejora continua. La formación permite al trabajador hacer mejor su trabajo al conocer perfectamente cuáles son sus tareas

Así pues, teniendo en cuenta lo anterior, este proceso requiere la elaboración de un plan de formación periódico como el siguiente

- Conocer cómo es la empresa y cuáles son sus objetivos.
- Descubrir las necesidades de formación. Generalmente esta responsabilidad corresponde a los directores funcionales.
- Este programa puede establecerlo la alta dirección, el coordinador de calidad o incluso el director de persona En esta etapa se establece la posible formación en calidad que posteriormente aprobará, normalmente, la dirección.

## Evaluación del desempeño

La evaluación del rendimiento hay que adaptarla al ambiente de calidad, así, cualidades como la orientación hacia el trabajo en equipo, capacidad de comunicación o habilidad

Deming señala que muchos errores que cometen los trabajadores no son imputables a ellos mismos, sino al sistema, En este sentido, Ivancevich, Lorenzi y Skinne afirman que Deming condena la valoración del rendimiento mal diseñada y aplicada, y dado el uso tan extensamente aplicado durante tanto tiempo, la condena a la que la somete Deming podría resultar ciertamente en su supresión total.

los directivos deben investigar las causas, pues en raras ocasiones el empleado realiza mal el trabajo de forma intencionada, teniendo además en cuenta, . Esta claro, que a un individuo al que sólo le interesa, por ejemplo, el dinero, puede que no le motiven los premios no monetarios o la cesión de autoridad, tan importante en un ambiente de calidad

## Carrera profesional

estado basado en carreras lineales, es decir, ascender a través de la jerarquía. Es necesario cambiar estas prácticas debido, por un lado, al achatamiento de la pirámide organizativa y, por otro, a la mayor cualificación de los empleados que permite que los mismos realicen más tareas y tengan más poder en la toma de decisiones, Las implicaciones en el desarrollo de este enfoque son significativas. Como punto inicial, la orientación del sistema supone dar un mayor énfasis a la carrera multifuncional y, en algunos casos, a las reasignaciones puramente horizontales, Deming señala que la movilidad de directivos y mano de obra puede influir sobre la calidad. Así, si los empleados no saben qué va a ocurrir en el futuro con su trabajo o no se sienten a gusto en el mismo, pueden «moverse» de una empresa a otra