

FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

(SESIÓN 4)

Tema 2. LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

2.3 Administración de los recursos humanos

2.4 Herramientas para la administración de los procesos de calidad

Objetivo:

El estudiante conocerá e identificará la importancia de la administración de los recursos humanos y las herramientas para los procesos de calidad.

2.3 Administración de los recursos humanos

ANTECEDENTES

ANTECEDENTES

Es el proceso administrativo aplicado al aumentar y conservar los esfuerzos, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

La ARH consiste en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas que promueven el desempeño eficiente del personal dentro de la organización, así como colaborar para alcanzar los objetivos individuales, relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

La administración de los recursos humanos busca construir y mantener un entorno de excelencia en la calidad para habilitar mejor a la fuerza de trabajo en la consecución de los objetivos de calidad y de desempeño operativo de la empresa. Los objetivos de la administración de recursos humanos se derivan de los objetivos de la organización, siendo:

- Crear, mantener y desarrollar personas con habilidades, motivación y satisfacción, para lograr los objetivos organizacionales
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.

- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

Administración de recursos humanos implica diferentes funciones en una relación laboral, siendo:

- Reclutar y seleccionar empleados
- Mantener la relación legal/contractual
- Capacitar y entrenar
- Desarrollar sus carreras/evaluar su desempeño
- Vigilar que las compensaciones (pagos) sean correctas
- Controlar la higiene y seguridad del empleado
- Despedir empleados

Las nuevas tendencias afectan al personal. Si bien no hay tendencias totalmente nuevas, el mundo va hacia una dirección en materia de calidad de vida que afecta las políticas de recursos humanos. El trabajo humano requiere de un mejor entorno laboral. Algunos factores a considerar para una buena calidad de vida en el trabajo:

- Un trabajo digno.
- Condiciones de trabajo seguras e higiénicas.
- Pagos y prestaciones adecuadas.
- Seguridad en el puesto.
- Etcétera.

La administración de calidad implica la aplicación transversal de los siguientes conceptos:

- a) Alta adaptabilidad, flexibilidad
- b) Colaboración
- c) Competencia, capacidad
- d) Dinamismo, energía
- f) Franqueza, confiabilidad, integridad
- g) Habilidad analítica
- h) Iniciativa, autonomía, sencillez
- i) Liderazgo
- j) Modalidades de contacto
- k) Nivel de compromiso, disciplina personal, productividad
- l) Orientación al cliente interno y externo

2.4 Herramientas para la administración de los procesos de calidad

El control y la reducción de los costos de calidad puede ir apoyado por un grupo de herramientas que, entre otras cosas, buscarán los mayores costos de calidad, para así poder tomar medidas para reducirlos, o las causas que los provocan, para poder eliminarlas; vigilando cómo se reducen y, en caso contrario, intentando averiguar los motivos que llevan a que no se reduzcan; y buscando oportunidades para reducir los costos.

Es conveniente realizar mediciones del proceso de mejora continua de la calidad, seleccionando en cada área o departamento los indicadores más adecuados; ya que de esta forma se pueden observar los progresos y establecer cursos de acción. Los indicadores son el mecanismo de diagnóstico y gestión que nos servirán de información para las herramientas de calidad y que ayudarán a saber qué áreas son las problemáticas. Ahora bien, los indicadores no deben de servir para encontrar culpables de fallas cometidos; el liderazgo y la participación de todo el personal favorecerán el uso correcto de los indicadores. (Popplell y Wilsmith, 1993)

Las herramientas de administración de la calidad se dividen en tres grupos: 1. Herramientas de medición y control. 2. Análisis y resolución de problemas y 3. De grupo y ayuda a la creatividad.

Herramientas de medición y control

Dan información para observar y seleccionar los problemas y poder optimizar los costos. Son 12 las más utilizadas en los sistemas de calidad:

- 1) Diagrama de Pareto
- 2) Gráficos de control.
- 3) Hoja de recogida de datos.
- 4) Histograma.
- 5) Diagrama de correlación.
- 6) La función de pérdida de Taguchi.
- 7) Hoja de registro de tiempo o métodos de control de tiempo.
- 8) Estudios de precisión.
- 9) Encuestas o cuestionarios.
- 10) Quejas o sugerencias.
- 11) Análisis de tendencias.
- 12) Evaluación 360°.

Herramientas para el análisis y resolución de problemas.

- 1) Diagrama de flujo.
- 2) Diagrama causa efecto o Ishikawa
- 3) Matriz de criterios.
- 4) DAFO.

Herramientas de grupo y de ayuda a la creatividad

- 1) La lluvia o tormenta de ideas
- 2) El benchmarking
- 3) Los círculos de calidad
- 4) Seis sombreros para pensar