

CALIDAD TOTAL

5. Facilitadores y Agentes del Cambio en Búsqueda de la Calidad Total

Objetivo

El alumno deberá comprender la importancia de la formación y capacitación que es necesaria para contar con los líderes, que atiendan la demanda en el mercado y la sociedad en general.

5.3 Líderes en las Crisis

El líder busca que la organización alcance la excelencia, en situaciones de crisis, en lugar de inhibirla. Tiene un fin, conseguir empleados motivados actuando sobre los elementos organizativos enunciados y que estén al alcance de cualquier directivo. Que los conozcan y que los pongan en práctica para superar las situaciones difíciles.

Los líderes conquistan el entorno (el volátil, turbulento y el ambiguo). El liderazgo se refiere al espíritu, que está compuesto por la personalidad y la visión.

Tipos de líderes

A pesar de que los líderes vienen en todas las tallas, formas y gamas (pequeños, grandes, sin sabor, sin forma precisa, jóvenes, viejos, hombres, mujeres), todos los líderes comparten, al menos, una característica en común: su preocupación respecto a la existencia de una directriz guía, de una visión global integradora. Todos ellos estaban algo más que simplemente orientados a conseguir las metas.

Los líderes tienen una idea muy clara respecto a lo que desean hacer (tanto personal, como profesionalmente) y poseen la fuerza y el coraje necesarios para persistir ante los inconvenientes e incluso, ante los fracasos. Ellos saben dónde van y porqué.

El estudio del liderazgo es un problema complejo si se tienen en cuenta los rápidos cambios que se producen en la actualidad.

Los factores condicionantes son:

- a) La cultura organizacional.- el clima existente en la empresa influye en la eficacia de la conducción.
- b) La estructura organizacional.- la falta de definición de las líneas de autoridad, las cuales, pueden ocasionar problemas de relación.
- c) Estilo personal.- la modalidad de conducción, condicionada por factores temperamentales y caracterológicos.

Requerimientos situacionales:

- Identificación de los grupos laborales existentes
- Integrados / Desintegrados
- Aislados
- Clanes / Pandillas

- Posiciones o puestos de trabajo bien determinados
- Definición de funciones, actividades y responsabilidades, normas, políticas, etc.
- Información proporcionada a los empleados

5.4 El proceso de difusión y capacitación

El Proceso de Difusión

Una comunicación fluida facilita que las personas hagan siempre bien su trabajo a la primera y importante dirigir de forma participativa y el reconocimiento por parte del superior. A través de la comunicación hacia la persona para tomar medidas correctivas o de mejora sobre su actuación.

Sin información y comunicación, no puede haber identificación, compromiso, ni participación eficaz del personal. Al tiempo que se dificulta su creatividad.

Basar el poder en el control de la información es pues una actitud contraria a los principios de la calidad.

La «comunicación informal» desmedida no favorece la implantación de los valores en los que se basa el Sistema de Calidad que estamos desarrollando, por lo que conviene limitarla. Las causas de su existencia residen en la necesidad humana de estar en contacto con los otros o en la necesidad percibida como insatisfecha de información.

La información, es el contenido de la comunicación; informar y comunicar con base en hechos pasa por medir todo aquello que sea relevante.

El personal debe conocer aquello que le ayude a comprender la importancia de su trabajo y le permita satisfacer sus factores de motivación.

El proceso de Capacitación

Siempre ha habido una relación directa entre la excelencia de la empresa y las competencias de sus personas. Cuando se pretende gestionar la calidad, hay que desarrollar nuevas capacidades en las personas, siendo: capacidades personales, técnicas y de gestión.

La capacitación es esencial y para lograr la se requiere de:

-Conseguir que las personas, se consideren responsables de su propia formación y aprendizaje permanente.

-Que la empresa ponga a disposición los recursos necesarios y apoye activamente la impartición de acciones formativas.

-La empresa considere la formación, como una inversión a medio plazo en su principal recurso que es el personal.

-Sea percibida como atractiva, por los que la reciben debido a la contribución a su desarrollo integral.

La comunicación fluida facilita que las personas hagan siempre bien su trabajo a la primera. La importancia de la información y comunicación facilita la identificación, compromiso y la participación eficaz del personal.

La capacitación es parte esencial para planificar el proceso de mejora continua. Siempre ha habido una relación directa entre la excelencia de la empresa y las competencias de sus personas; la competitividad de los mercados nos obliga a preocuparnos de una manera especial por desarrollar y optimizar todo el potencial del personal.

La empresa dispone de recursos de muchos tipos: financieros, tecnológicos, incluso sus clientes y proveedores y, también, recursos humanos.