

8. La calidad y los recursos humanos

Factores Clave de la Calidad

La calidad en la empresa se basa en:

➤ La organización:

La tecnología, los medios de producción, las instalaciones, los métodos de trabajo, los sistemas de información, etc...

➤ Los recursos humanos:

Las personas



8. La calidad y los recursos humanos

Los recursos humanos

Es el conjunto de los trabajadores de la empresa.

➤ CARACTERÍSTICAS:

Hacen funcionar a la empresa con su trabajo.

Factor clave de la calidad en la empresa.

➤ VENTAJAS:

Predisposición a mejorar su entorno de trabajo.

➤ INCONVENIENTES:

Complejidad de la condición humana.



8. La calidad y los recursos humanos

Herramientas de mejora de calidad de los RR.HH.

- LA FORMACION CONTINUA.
- LA MOTIVACION.



8. La calidad y los recursos humanos

LA FORMACIÓN CONTINUA

La necesidad de formación surgen, sobre todo,
en las siguientes situaciones laborales:

- I. En la incorporación de nuevo personal.
- II. En la promoción del personal dentro de la organización.
- III. En la actualización tecnológica.



8. La calidad y los recursos humanos

LA FORMACIÓN CONTINUA

Los **agentes** de la formación son:

- El departamento de personal.
- El departamento de dirección.
- El departamento de calidad.
- Los proveedores.



8. La calidad y los recursos humanos

LA FORMACIÓN CONTINUA

Las **etapas** en el diseño de la formación son:

1. Detección de las necesidades de formación:

A corto, medio y largo plazo.

2. Elaboración de un plan de formación:

Objetivos, Destinatarios, Programa, Contenidos, Duración, Fechas, Profesorado, Material didáctico, Costes del Plan.

3. Ejecución de la formación planificada.

4. Seguimiento y evaluación de los resultados.



8. La calidad y los recursos humanos

LA FORMACIÓN CONTINUA

El **efecto** doble de la formación:

- A. Aumenta conocimientos o habilidades profesionales.
- B. Es recibido con agrado por el personal.



8. La calidad y los recursos humanos

LA MOTIVACIÓN

- La motivación de las personas tradicionalmente contempla:
- **La evaluación del trabajo realizado**
 - **La posibilidad de promoción**
 - **La mejora de la retribución.**

Pero existen otras actividades relacionadas con la motivación de los trabajadores:



8. La calidad y los recursos humanos

LA MOTIVACIÓN

Actividad	Objeto	Herramienta
Participación	Fomentar la creatividad y la iniciativa de los empleados	-Grupos de mejora -Buzones de sugerencias -Círculos de calidad
Información	Transmitir mensajes desde la dirección a los trabajadores,	-Junta general anual -Informes y comunicados escritos -Tablón de anuncios -Revistas internas
Comunicación	Intercambiar informaciones, ideas y sugerencias entre la dirección y los empleados	-Reuniones con el mando jerárquico -Actividades sindicales
Formación	Mejorar los conocimientos, destrezas y habilidades de los trabajadores	-Plan de formación



8. La calidad y los recursos humanos

LOS MÉTODOS PARTICIPATIVOS

En las actividades de participación, se suelen utilizar diversos métodos sencillos de gestión, tales como:

- 1. La tormenta de ideas ó brainstorming.**
- 2. La matriz de prioridades.**
- 3. El diagrama causa-efecto ó de espina de pescado ó diagrama de Ishikawa.**
- 4. El diagrama de Pareto ó el Método ABC.**



8. La calidad y los recursos humanos

LA TORMENTA DE IDEAS

Objetivo:

Fomentar la creatividad de un grupo de trabajo, que se configura en torno a un moderador de la reunión, que va dando la palabra a todos los participantes y recopilando las ideas que surgen espontáneamente.



8. La calidad y los recursos humanos

LA TORMENTA DE IDEAS

Sus 6 reglas básicas:

1. Se establece el objetivo de la Tormenta de ideas.
2. Cada uno interviene de forma espontánea para aportar ideas.
3. Se expresa libremente cualquier idea.
4. No se admiten críticas ni al grupo, ni a las personas ni a las ideas.
5. Se busca más la cantidad de ideas que su calidad.
6. Se permite combinar ideas de unos con otros.



8. La calidad y los recursos humanos

LA MATRIZ DE PRIORIDADES

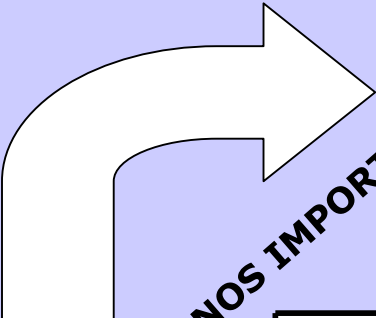
Objetivo:

Ponderar las ideas comparándolas entre ellas y asignarles un número acorde a su importancia.



8. La calidad y los recursos humanos

LA MATRIZ DE PRIORIDADES


"MAS/IGUAL/MENOS IMPORTANTE QUE"

	1	2	...	n	TOTALES
1		-	...	+	
2	+		...	=	
...	
n	-	=	...		Σ TOTALES



8. La calidad y los recursos humanos

EL DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

Objetivo:

Clasificar las ideas en grupos,
para clarificar las causas del problema.



8. La calidad y los recursos humanos

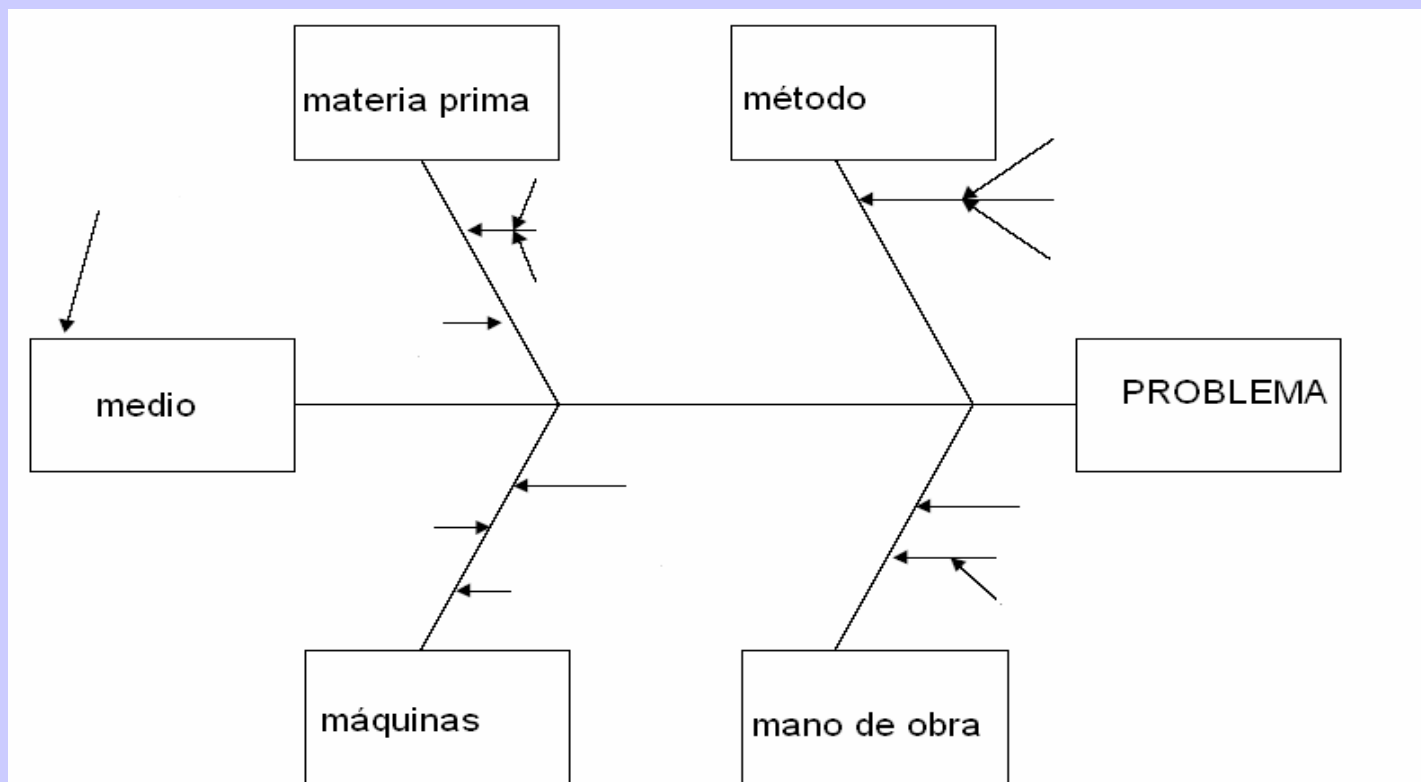
EL DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

1. Se identifica el problema a estudiar.
2. Se relacionan las causas que pueden originarlo, clasificándolas en grupos afines.
3. Se representan las relaciones mediante flechas.

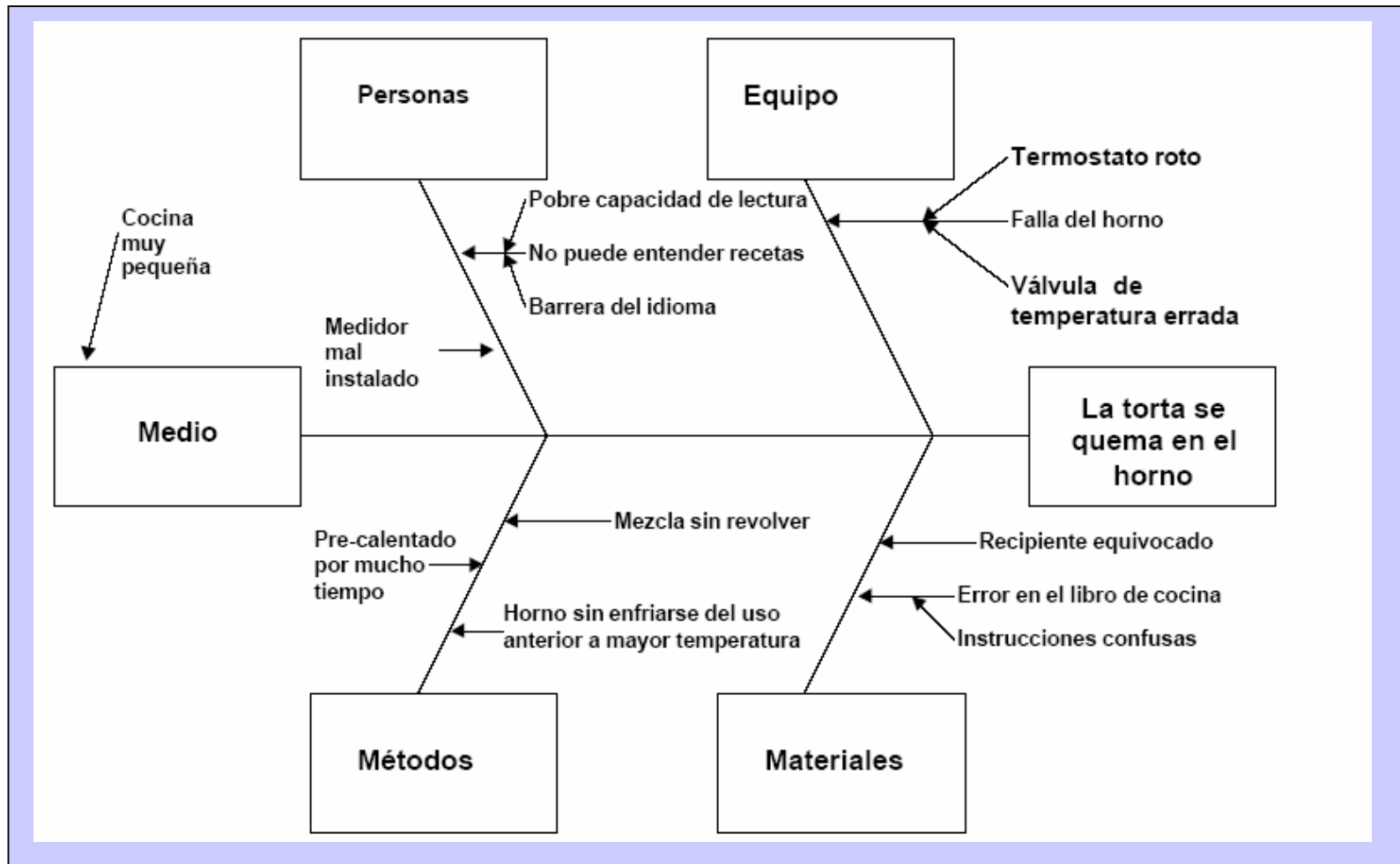


8. La calidad y los recursos humanos

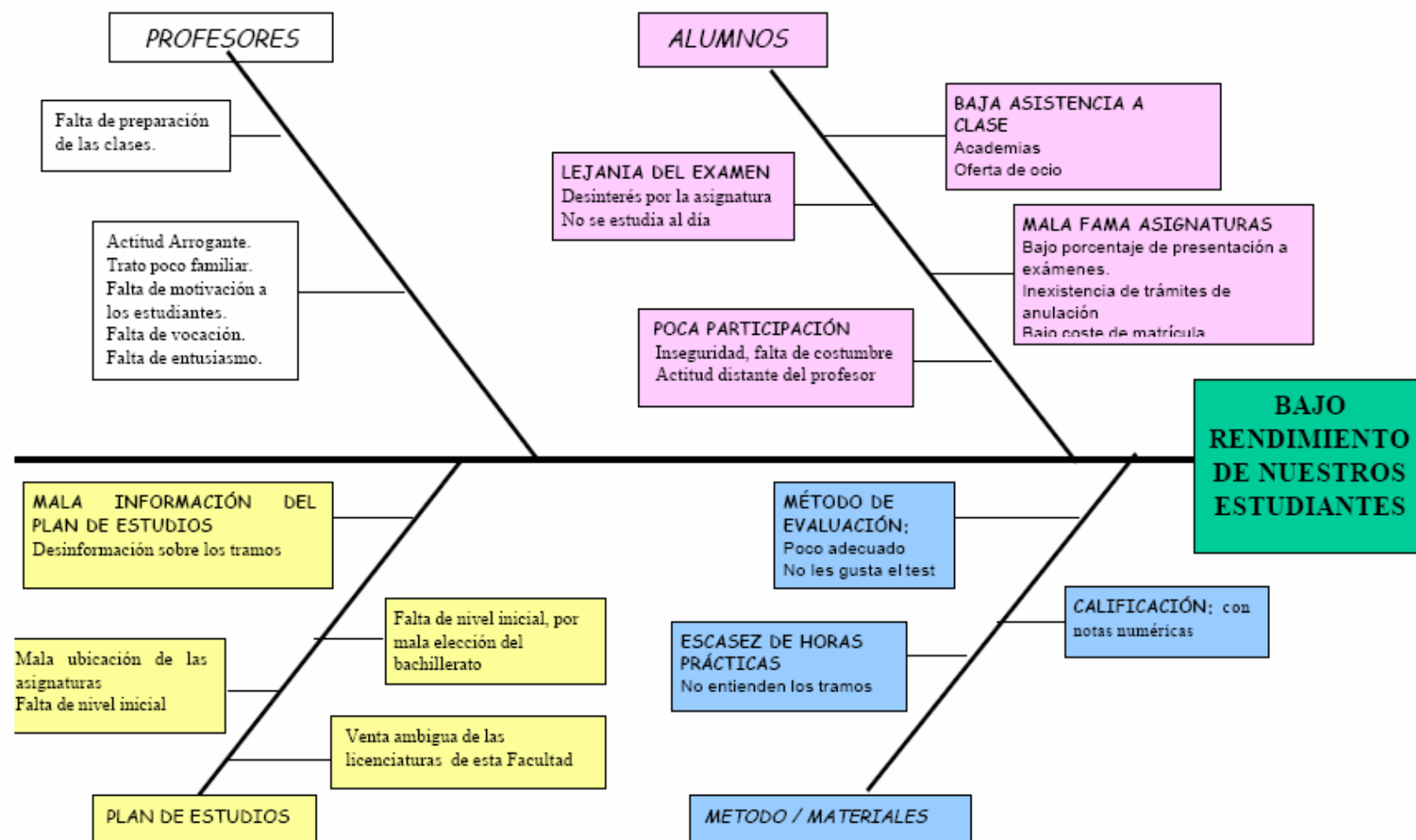
EL DIAGRAMA CAUSA-EFECTO



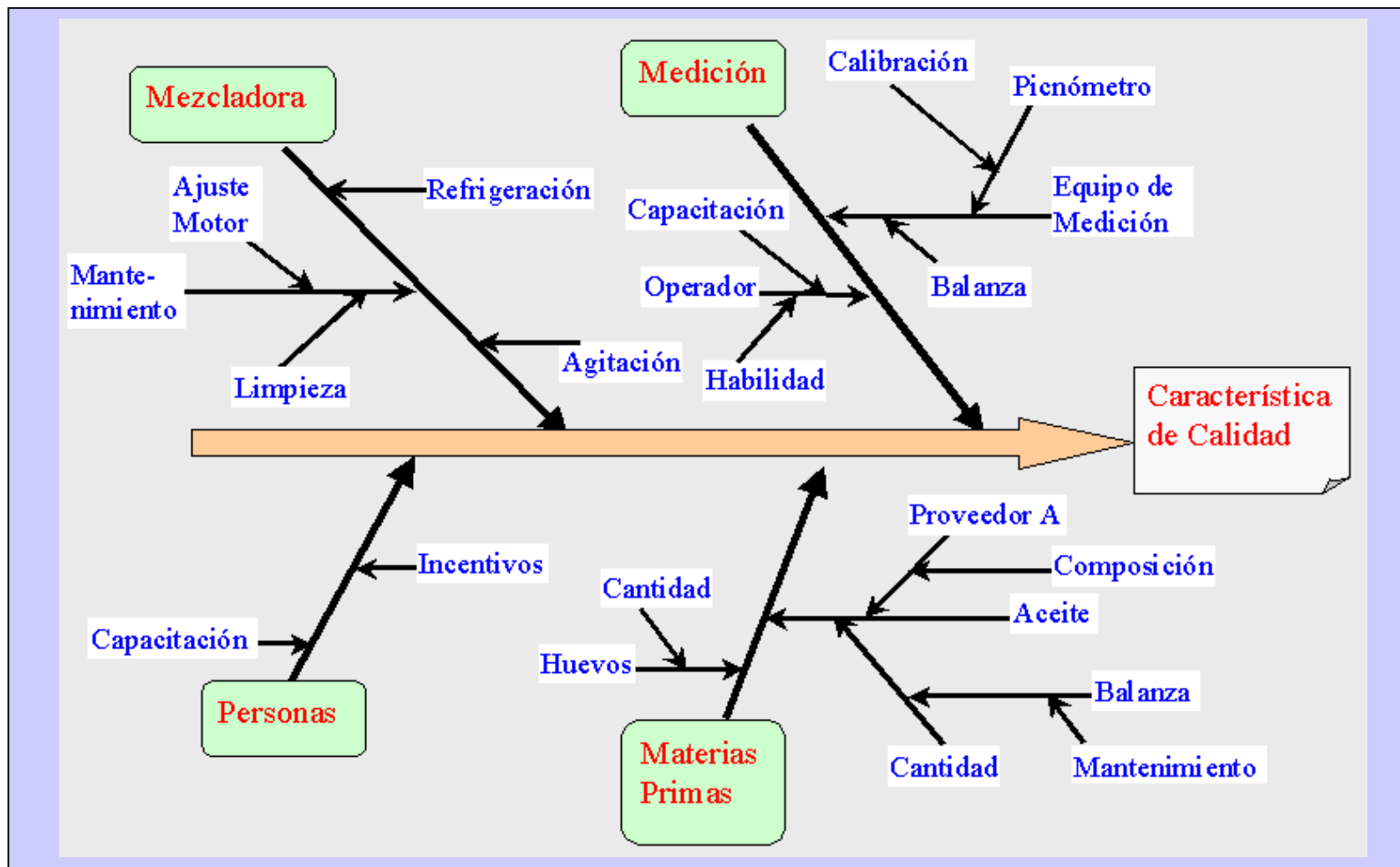
8. La calidad y los recursos humanos



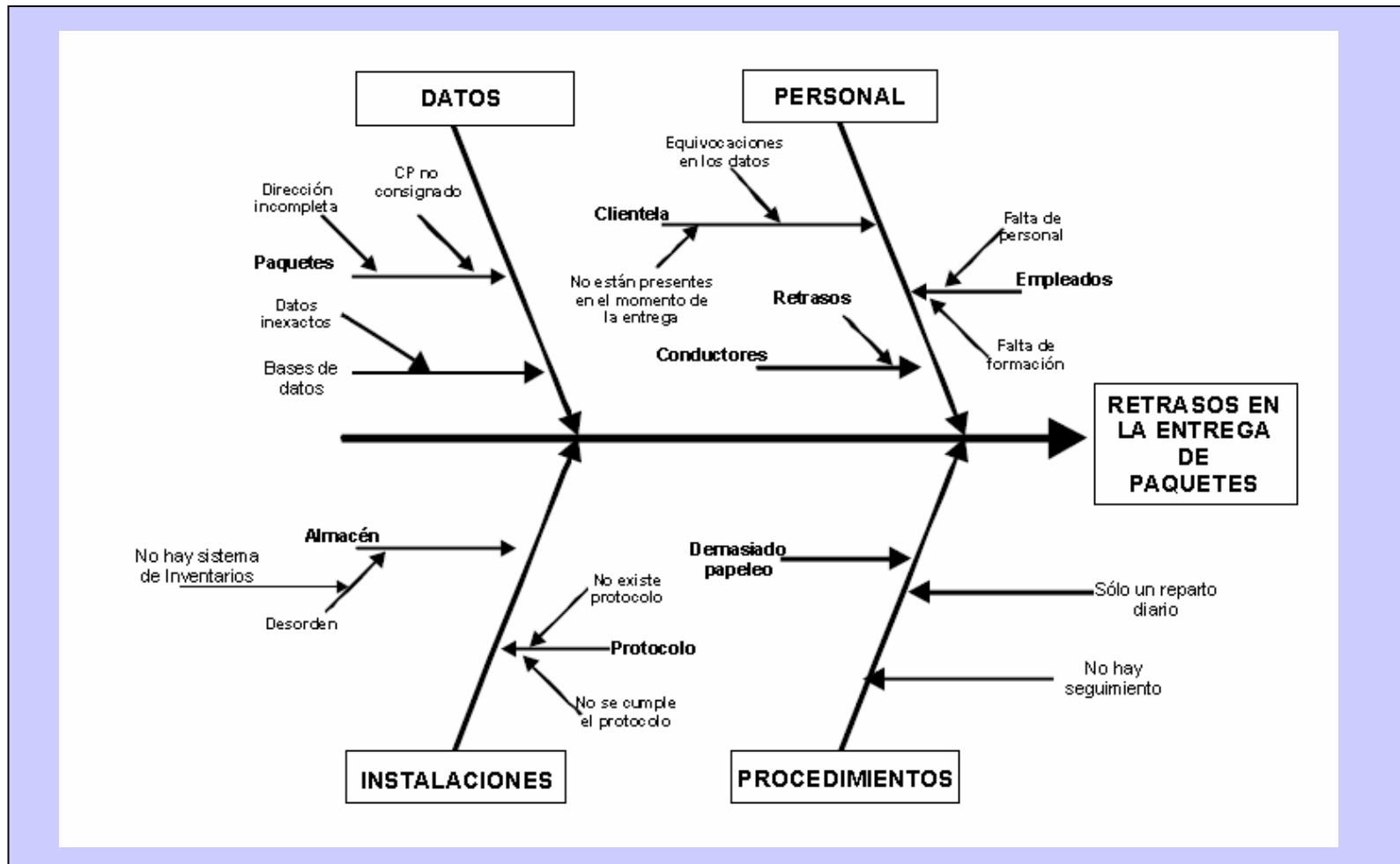
8. La calidad y los recursos humanos



8. La calidad y los recursos humanos



8. La calidad y los recursos humanos



8. La calidad y los recursos humanos

EL DIAGRAMA DE PARETO

Objetivo:

Ordenar las ideas de mayor a menor importancia y mostrarlas en un gráfico de barras, para facilitar la toma de decisiones.



8. La calidad y los recursos humanos

EL DIAGRAMA DE PARETO

Gráfico de barras que muestra:

a.- Diagrama de barras con la frecuencia absoluta ordenada y

b.- Curva con la frecuencia relativa acumulada.

