

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN



## MONOGRAFIA

**NOMBRE : JUDITH ROSA PEREZ GAMERO**

**CURSO : GESTION DE LA CALIDAD**

**TEMA :EL LIDERAZGO Y LA GESTION DE LA CALIDAD**

**AREQUIPA 2014**

## **Introducción**

Por regla general los grupos se forman en torno a un líder quien es el encargado de dirigir a un grupo de personas al cumplimiento exitoso de una tarea u objetivos trazados.

En la actualidad la mayoría de organizaciones exige rapidez y flexibilidad en la toma de decisiones, las que en muchas ocasiones se chocan contra el autoritarismo gerencial porque no se tiene la percepción de que el liderazgo no depende ni de los títulos, ni de los puestos, ni de la persona por si misma, ni de quien sostiene el poder.

Liderazgo es uno de los principales principios de la gestión de calidad "los líderes establecen la unidad de propósito y la dirección de la organización. Ellos crean y mantienen un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Para que el sistema de gestión de la calidad aumente y se haga fuerte con bases firmes, la alta dirección debe tener y ejercer un liderazgo claro sobre la implementación del sistema de calidad, reconociendo a sus colaboradores como una fracción de las partes interesadas a los cuáles habrá que instruir en los aspectos, tanto técnicos como humanos, para que puedan convencerse del beneficio de los cambios que traerá el sistema de gestión, hay que guiarlos e instruirlos de tal forma que adopten la visión como propia y así, más que trabajar organización, trabajen para la visión. Si el personal crece, la organización también crecerá junto a ellos.

Es por esto que en el presente trabajo se desea realizar un análisis del liderazgo y su papel en la gestión de calidad.

## **Concepto de liderazgo**

Una definición amplia de liderazgo podría establecerse como la capacidad de influir sobre un grupo para lograr alcanzar metas trazadas. Sin embargo, algunos consideran que el liderazgo tiene que ver con el cambio. De este modo, los líderes establecen la dirección al desarrollar una visión del futuro. Posteriormente alinean a la gente al comunicar esta visión y la inspiran a superar los obstáculos. Además, considera que tanto un fuerte liderazgo y una gerencia sólida son necesarios para una eficacia organizacional óptima.

Los métodos que en la actualidad son empleados en las organizaciones para gestionar la calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, requieren considerar seriamente diversos puntos de vista ubicados en planos distintos a los requisitos técnicos que definen estos sistemas de gestión. Uno de los puntos de vista con mayor influencia en el éxito de la implementación de un sistema de gestión lo constituye el liderazgo, en virtud de que los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización.

## **Ventajas del liderazgo**

Ventajas para la organización:

- Las personas comprenderán y se sentirán impulsadas respecto de las metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera conjunta.
- Se reducirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de una organización.

La aplicación del liderazgo conduce a lo siguiente:

- Establecer una visión clara del futuro de la organización
- Establecer metas y objetivos desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de la organización.
- Establecer la confianza y eliminar los temores.
- Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas.

Es sumamente difícil lograr la excelencia en una organización sin la participación del personal de todos los niveles, pues éstos son su esencia. La participación, la satisfacción, la motivación y el trabajo en equipo del personal permiten que sus capacidades se utilicen en beneficio de la empresa.

Al mismo tiempo, el reconocimiento y la recompensa por un trabajo de buena calidad deben formar parte del método de liderazgo, ya que cuanto mejor comprendan las personas la importancia de su contribución, mayor será su deseo de contribuir.

## Concepto de Líder

Es quien se comporta y actúa con madurez emocional, usa su imaginación para meditar la estrategia en función de la situación.

El líder como todo individuo posee muchos defectos y virtudes que debe conocer; esto implica mirar primero dentro del interior de uno mismo, conocerse para luego entender a los demás y reflejar lo que quiere lograr, lo que busca alcanzar con los demás para conseguir el éxito.

## Características de un Líder

El líder tiene un rol primordial en la toma de decisiones y, por lo tanto, también en el apoyo que el grupo le da. Como el liderazgo está en función del grupo, es importante analizar no solo las características de este sino también el contexto en el que el grupo se desenvuelve.

La propia definición de liderazgo enumera ya varias características:

- Capacidad de comunicarse. la comunicación es en ambos sentidos. debe expresar claramente sus ideas y sus instrucciones, y lograr que su gente las escuche y las entienda. también debe saber "escuchar" y considerar lo que el grupo al que dirige le expresa.
- Inteligencia emocional: la habilidad para manejar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento y la acción. los sentimientos mueven a la gente, sin inteligencia emocional no se puede ser líder.
- Capacidad de establecer metas y objetivos. para dirigir un grupo, hay que saber a dónde llevarlo. sin una meta clara, ningún esfuerzo será suficiente. las metas deben ser congruentes con las capacidades del grupo. De nada sirve establecer objetivos que no se pueden cumplir.
- Capacidad de planeación. una vez establecida la meta, es necesario hacer un plan para llegar a ella. en ese plan se deben definir las acciones que se

deben cumplir, el momento en que se deben realizar, las personas encargadas de ellas, los recursos necesarios, etc.

- Un líder conoce sus fortalezas y las aprovecha al máximo. por supuesto también sabe cuáles son sus debilidades y busca subsanarlas.
- Un líder crece y hace crecer a su gente. para crecer, no se aferra a su puesto y actividades actuales. siempre ve hacia arriba. Para crecer, enseña a su gente, delega funciones y crea oportunidades para todos.
- Tiene carisma. carisma es el don de atraer y caer bien, llamar la atención y ser agradable a los ojos de las personas. para adquirir carisma, basta con interesarse por la gente y demostrar verdadero interés en ella; en realidad, en el carisma está la excelencia. se alimenta con excelencia, porque es lo más alejado que hay del egoísmo. cuando un líder pone toda su atención en practicar los hábitos de la excelencia, el carisma llega y como una avalancha cae un torrente sobre el líder.
- Es innovador. siempre buscará nuevas y mejores maneras de hacer las cosas. Esta característica es importante ante un mundo que avanza rápidamente, con tecnología cambiante, y ampliamente competido.
- Un líder es responsable. Sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos.
- Un líder está informado. se ha hecho evidente que en ninguna compañía puede sobrevivir sin líderes que entiendan o sepan cómo se maneja la información. un líder debe saber cómo se procesa la información, interpretarla inteligentemente y utilizarla en la forma más moderna y creativa.

## **Habilidades del líder**

Son las siguientes las características de un líder:

- es inteligente
- trabaja con honestidad
- tiene lealtad
- tiene valores bien definidos
- es servicial.
- admite sus errores
- es optimista

- fomenta el diálogo
- es visionario

De donde se desprenden las siguientes habilidades:

- dominio personal
- capacidad de compromiso
- capacidad para guiar, evaluar y formar a su gente
- visión y comunicación trascendentales
- trabajo en equipo y formación de la cultura organizacional

## **Estilos de Liderazgo**

Recientes investigaciones sugieren que los mejores directivos utilizan una variedad de estilos de dirección distintos, y cada uno en su justa medida en el momento más apropiado. Tal flexibilidad al momento de actuar es difícil de practicar, sin embargo los resultados analizados avalan esta modalidad, y lo que es mejor, se puede aprender.

La variedad mencionada está compuesta por seis estilos de liderazgo. y estos son:

1. Los Líderes Coercitivos: demandan conformidad inmediata. Este estilo consiste en que el líder tome decisiones rápidas, radicales, inconsultas, sin atender a sugerencias o solicitudes, deseando crear un efecto de shock en la organización de todos los estilos de liderazgo, el coercitivo es el menos efectivo en la mayoría de las situaciones, ya que afecta fuertemente el clima del entorno laboral.
2. Los Líderes Orientativos: movilizan a su gente hacia su visión. Gran entusiasmo y visión clara son los pilares del estilo orientativo. De los seis estilos de liderazgo, éste es el más efectivo, el que mejora todas las variables del clima laboral.
3. Los Líderes Afiliativos: fomentan lazos afectivos y relaciones armónicas con su gente. El líder afiliativo dice "las personas son lo primero". Este estilo de liderazgo gira en torno a las personas - quienes lo emplean, valoran a los individuos y sus emociones por encima de las tareas y los objetivos. El líder afiliativo se esfuerza para que sus empleados estén felices y la relación entre ellos sea armónica. Gestiona a través del desarrollo de lazos afectivos para luego recoger los resultados de este planteamiento, principalmente una fuerte lealtad.
4. Los Líderes Participativos: crean consenso a través de la participación. El líder participativo invierte tiempo obteniendo las ideas y el apoyo de las personas,

fomenta la confianza, el respeto y el compromiso. Al dejar que los empleados tengan una voz en las decisiones que afectan a sus objetivos y a la forma en que hacen su trabajo, el líder participativo incrementa la flexibilidad y la responsabilidad. Al escuchar las preocupaciones de los empleados, el líder participativo aprende lo que hay que hacer para mantener la moral alta.

5. Los Líderes Imitativos: esperan excelencia y autonomía de su equipo. Como el estilo coercitivo, el estilo imitativo forma parte del repertorio de líder, aunque se debe moderar su uso. En el fondo, las bases del estilo imitativo parecen admirables pues el líder fija estándares de desempeño extremadamente altos y los ejemplifica. Su obsesión es hacer todo mejor y más rápido, y exige que todas las personas de su alrededor cumplan estos criterios. Rápidamente identifica a las personas con bajos niveles de desempeño y les exige más. Si no cumplen sus expectativas, los reemplaza con personas más capaces. A primera vista, parece que tal planteamiento mejoraría los resultados, pero no es así debido a que destruye el concepto de equipo.
6. Los Líderes Capacitadores: desarrollan a su gente para el futuro. Los líderes capacitadores ayudan a los empleados a identificar sus puntos fuertes y débiles y los ligan a sus expectativas personales y de carrera, animándolos a establecer objetivos a largo plazo y los ayudan a crear un plan para lograrlos. Para llevar a cabo estos planes, establecen acuerdos con sus empleados con respecto a su rol y responsabilidades, y dan mucha orientación y feedback. Los líderes capacitadores son los mejores delegando, dan a sus empleados tareas retadoras, incluso sabiendo que las tareas no se harán con rapidez, debido a que están dispuestos a tolerar mayores problemas a corto plazo cuando significa una experiencia de aprendizaje duradero.

## **El liderazgo y la gestión de la Calidad**

La aplicación del liderazgo en la gestión de calidad:

- Se basa en un compromiso serio y constante con la calidad y la satisfacción del cliente por parte de la alta dirección.
- Se busca las necesidades de todas las partes interesadas o grupos de interés de la organización (clientes, propietarios, empleados, proveedores y sociedad). Este análisis de necesidades es clave

para la determinación de las acciones y objetivos a desarrollar. para una mejor comprensión de las necesidades y requerimientos del nuevo tipo de empresa, podríamos decir que cualquier factor material, técnico, humano o social que pueda afectar a la empresa, ha de ser considerado como un elemento de esta. hay que motivar incluso a los consumidores que se identifiquen con la empresa. esto, les motivará a obtener un mejor comportamiento y una mejora de la satisfacción global. Todos los factores que influyan de alguna forma sobre la empresa, han de ser estudiadas, e integradas solucionando los problemas que surjan en el proceso general.

- Establecer una visión clara del futuro de la organización. Corresponde a los líderes gracias a sus conocimientos e información obtenida del resto de la organización en el pasado y en el presente, el fijar los objetivos estratégicos a largo plazo de la organización.
- Crear objetivos y metas desafiantes para todos los empleados de la organización. en un proceso de mejora continua. hay metas tácticas, a corto plazo, y objetivos estratégicos a conseguir mediante una política a mediano y largo plazo. la mejora, ha de ser paulatina y progresiva, y centrada en objetivos concretos, y en continuo moderados en cuanto al ámbito de la mejora. es difícil mejorar muchas cosas a la vez, porque no se puede saber cuál es el resultado individual de cada cambio.
- Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización. deben ser modelos de imparcialidad y ética a todos los niveles de la organización el ejemplo, propio, motiva a los subordinados o conseguir las metas impuestas al grupo. y deben de fomentar el espíritu de grupo con aficiones o intereses que todos compartan. Ayuda a conseguir las metas, mejora la cooperación las relaciones del grupo, y el bienestar general de la organización.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones de todas las personas de la organización. la motivación, es imprescindible para el buen término de aplicación de la política de gestión de la calidad e implantación de la norma iso 9001. los líderes, son encargados de motivar al resto de miembro de la organización, transmitirles impulso y reconociendo las contribuciones del resto del personal.



## Conclusiones

1. El líder de hoy debe dominar un sin número de funciones, que le faciliten interactuar con el medio y dirigir con eficacia y eficiencia los destinos de la empresa. Deberá ser planificador, organizador y líder proactivo..
2. A los líderes de la actualidad se les exige una preparación diferente para poder atender las necesidades de las empresas modernas con eficiencia y calidad.
3. Como se puede observar todas las teorías tienen fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades, muchas de estas teorías se han aplicado por mucho tiempo y otras son relativamente nuevas, las empresas deben llevar el proceso de liderazgo basándose en la teoría que más se adecue a sus necesidades.
4. En resumen el liderazgo es importante ya que es vital para la supervivencia de cualquier organización. Es importante, por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir. Una organización puede tener una planeación adecuada, control etc. y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, incluso dicha organización puede carecer de planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede salir adelante.