UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

MENCIÓN: GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

CURSO: GESTIÓN DE LA CALIDAD.

MONOGRAFÍA DE: EL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

PRESENTADO POR:

- **CALLATA CHURA, JEAN.**

AREQUIPA - PERÚ

2014

EL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Este documento presenta los principios de gestión de la calidad en los cuales se basan las normas sobre sistemas de gestión de la calidad de la serie UNE-EN ISO 9000 del año 2000. Estos principios pueden utilizarse por la dirección como un marco de referencia para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora del desempeño. Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales que participan en el Comité Técnico de ISO 176 (ISO/TC 176), Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad, el cual es responsable de desarrollar y mantener actualizadas las normas ISO 9000.

Los ocho principios están definidos en la Norma UNE-EN ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, y en la Norma UNE-EN ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

Este documento proporciona una descripción normalizada de cada uno de estos principios tal como aparecen en las Normas UNE-EN ISO 9000:2000 y UNE-EN ISO 9004:2000. Asimismo proporciona ejemplos de los beneficios derivados de su utilización y de las acciones que los directores adoptan habitualmente para mejorar el desempeño de sus organizaciones.

- Principio 1: Organización enfocada al cliente
- Principio 2: L**IDERAZGO**
- Principio 3: Participación del personal
- Principio 4: Enfoque basado en procesos
- Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión
- Principio 6: Mejora continua
- Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

El mundo empresarial trata de mejorar la calidad de los productos o servicios que ofrece, sabiendo que este proceso de mejora continua radica el éxito de sus empresas e incluso, su propia supervivencia.

La calidad debe entenderse como un proceso de mejora continua, los trabajadores deben implicarse en los procesos de producción organizándose en círculos de calidad.

La empresa hace flexible su estructura organizativa para adaptarla permanentemente a las necesidades y expectativas de los clientes y el continuo perfeccionamiento de los procesos de calidad.

El movimiento de la calidad total se centra fundamentalmente en las necesidades del cliente y su satisfacción.

La gestión de la calidad abarca actualmente todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de su personal, de las entidades implicadas.

En educación se considera cliente al alumno y su familia. Se entiende por satisfacción la capacidad del centro para responder a las expectativas y necesidades de sus clientes.

El objetivo de cada equipo de mejora, es diseñar, hacer seguimiento y mejorar los procesos críticos que añaden valor a la organización y que permiten conseguir resultados de calidad.

Una gestión de calidad significa conseguir los objetivos que uno se propone, facilitando los medios necesarios para ello.

El camino hacia la calidad es un camino difícil que exige un gran esfuerzo personal y colectivo que a veces compensa y otras produce verdadera frustración.

LIDERAZGO

Los lideres establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Beneficios clave:

- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá.

La aplicación del principio de liderazgo conduce normalmente a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, personal, proveedores, financieros, comunidad local y la sociedad en general.
- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Establecer objetivos y metas desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Crear confianza y eliminar temores.
- Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

El líder, que se mueve en el espacio de la autoridad informal, se le exige integridad, fidelidad a principios y valores que comparte con sus seguidores.

El líder afronta el cambio, para lo cual transmite con emoción una visión de futuro, crea estrategias, fomenta el compromiso de los miembros del equipo y estimula frente a los obstáculos

Los líderes más efectivos dan más importancia a la participación de los subordinados en el control y la toma de decisiones.

El estilo idóneo de dirección es el que es capa de adecuarse a cada una de las situaciones que presentan los distintos subgrupos que conforman la organización.

El liderazgo, en su funcionamiento parece sencillo, pero es un conjunto complejísimo de relaciones, sistemas y procesos que pocas personas dominan hoy en día en solitario.

La principal preocupación del líder no es resolver el mismo los problemas, sino el comportamiento del líder no es resolver el mismo los problemas, sino el comportamiento del grupo en el proceso de resolución de los mismos.

Nadie duda de la importancia del liderazgo para tres situaciones:

- Para facilitar el cambio y la innovación
- Para proporcionar una visión de la organización
- Para animar sus primeros pasos

Al líder de las nuevas organizaciones no le queda más remedio que asumir el papel de facilitador que ayuda, con su visión cualificada y su misión compartida, a conseguir que el trabajo salga adelante con uno niveles de calidad verdaderamente competitivos.

El liderazgo en el futuro será una función no permanente que surgirá de forma muy compartida.

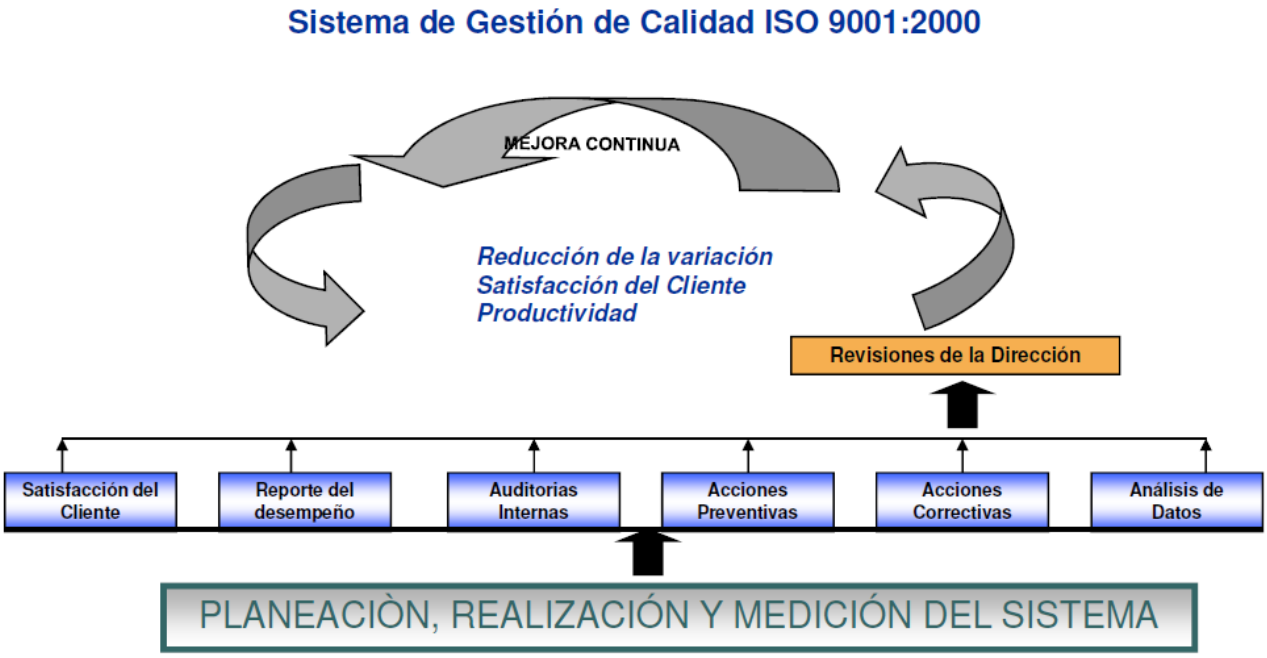
Siempre tendrán que delegar porque ninguna persona en el futuro tendrá capacidad para dominar todas las fuentes divergentes de información para tomar decisiones acertadas.

El liderazgo no es una cualidad innata. Es un proceso que se adquiere, que implica destrezas y habilidades.

Los líderes sobresalientes poseen una visión personal del futuro de la organización que suele ser compartida por una gran mayoría de colaboradores y que, en el fondo, impregnan todos los documentos institucionales de la organización como la política y estrategia, los proyectos y los distintos planes de actuación de la vida cotidiana.

El líder preocupado por la Calidad posee una especial sensibilidad hacia dos aspectos claves de la Gestión de la Calidad. Uno es el Compromiso con la satisfacción de los trabajadores, y otro es la preocupación por la satisfacción de los clientes.

Ningún grupo humano funciona eficazmente sin algún tipo de liderazgo, ya provenga del espacio formal o liderazgo institucional o del espacio informal o liderazgo ocasional.



Fortalecimiento de un sistema ISO 9000
Visión
Política
FILOSOFÍA DE CALIDAD
Objetivos
Misión