

Integración entre la Gestión de la Calidad y de la Formación Empresarial



- **BLOQUE IV: INTEGRACIÓN DE AMBOS SISTEMAS DE GESTIÓN**
 - **Tema 7: INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA FORMACIÓN**

Josefa García Mestanza
M^a Paz Andrés Reina




Open
Course
Ware

Tema 7: Integración del sistema de Gestión de Calidad Total y de la Formación

Índice:



- 7.1. Integración de la gestión de la calidad y de la formación.
- 7.2. *Investors in People*: estándar de calidad de la formación y desarrollo empresarial.
- 7.3. *Best Place to Work*: estándar sobre la calidad del entorno laboral.

7.1. Integración de la gestión de la calidad y de la formación

Principio básico del desarrollo de la Gestión de Calidad Total

“Todos los procesos y productos de una organización deben **mejorar continuamente**”



Todas las personas de una O. deben tener capacidad de actuar en esta línea confiriendo a la **Gestión de calidad total un gran contenido en Recursos Humanos**

7.1. Integración de la gestión de la calidad y de la formación

A pesar de la relevancia de la Gestión de Recursos Humanos, la literatura sobre la Calidad ha tratado poco las funciones de personal

TEMAS MAS ANALIZADOS

Literatura Clásica

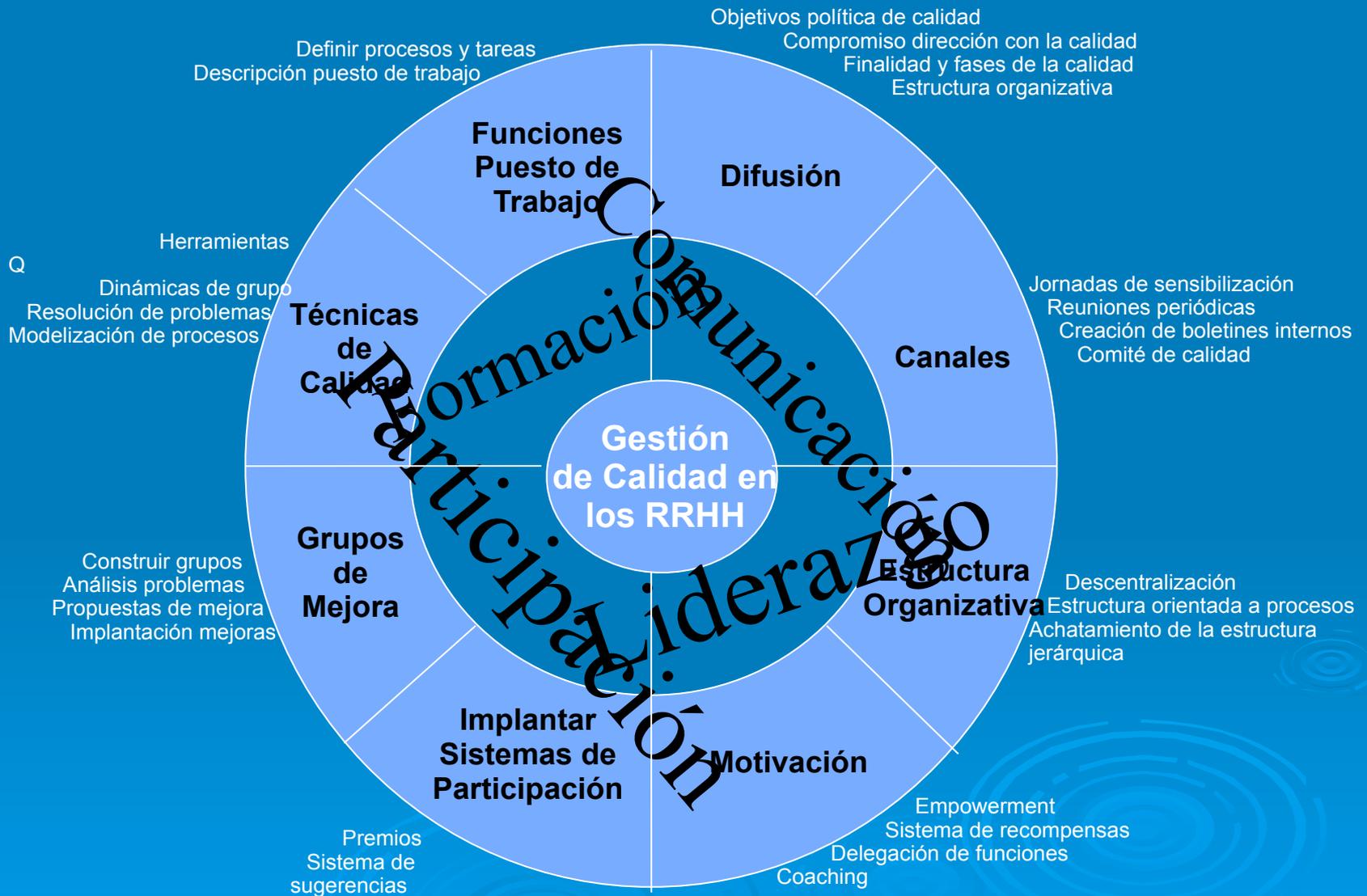
- Liderazgo, comunicación, formación, reconocimiento y trabajo en equipo como instrumento de mejora y organización del trabajo
- Asume que la práctica de la mejora continua hace posible la ampliación de la participación en la toma de decisiones (empowerment)
- Aunque destaque su interés por los empleados se centran en aquéllos aspectos que piensan pueden tener mayor efecto sobre la productividad como la formación, participación limitada a determinados aspectos y motivación.

Literatura de la Excelencia

- Liderazgo y cultura organizacional como vía para obtener el compromiso de los empleados con la calidad.

7.1. Integración de la gestión de la calidad y de la formación

Pilares de la Calidad Total en el ámbito de los RRHH



ROL DEL DIRECTIVO DE RRHH

“Conducir al desarrollo y extensión del concepto de Calidad Total a toda la empresa y servir de forma proactiva a los objetivos de calidad de la organización”

ROL DEL DIRECTIVO DE RRHH

Departamento de RRHH	Departamento de Calidad
<p>Misión</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Asegurar que la O. cuenta con las personas en nº, talento y competencias...➤ que estas personas contribuyen al más alto nivel en el proyecto de la O....➤ y su efectividad se expresa conjuntamente mediante su satisfacción y desempeño en el logro de los objetivos organizacionales	<p>Misión</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Asegurar que el sistema de gestión de calidad de la O. está definido, implantado y es efectivo, cuya actividad se evalúa a través de la satisfacción de los clientes
<p>Elementos en común</p> <ul style="list-style-type: none">➤ No intervienen directamente sobre su objeto de trabajo (calidad y personas).➤ Para lograr sus misiones deben alinear sus políticas y prácticas con la estrategia de la O.➤ Necesitan contar con unas determinadas culturas O. para aportar valor añadido➤ Comparten el mismo fin: la competitividad de la O.➤ Pueden ser gestionados por una gran variedad de enfoques➤ Son departamentos relativamente “nuevos”.	

7.2. Investors in People: Estándar de calidad de la formación y desarrollo empresarial

ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL Y DE LOS RRHH

- *Investors in People (IIP)*
- Estándares Internacionales seguridad y salud (OSHAS 18000)
- *Best Place to Work*
- Otros (Mercopersonas)

7.2. Investors in People: Estándar de calidad de la formación y desarrollo empresarial

Investors in People (IIP)

Estándar internacional de buenas prácticas para la formación y el desarrollo profesional de las personas.

Compatible con otros sistemas de gestión de calidad.

Proporciona diferenciación a la organización que lo adopta.

Objeto

Incentivar la inversión en formación de los empleados por las empresas y mejorar su competitividad.

Misión

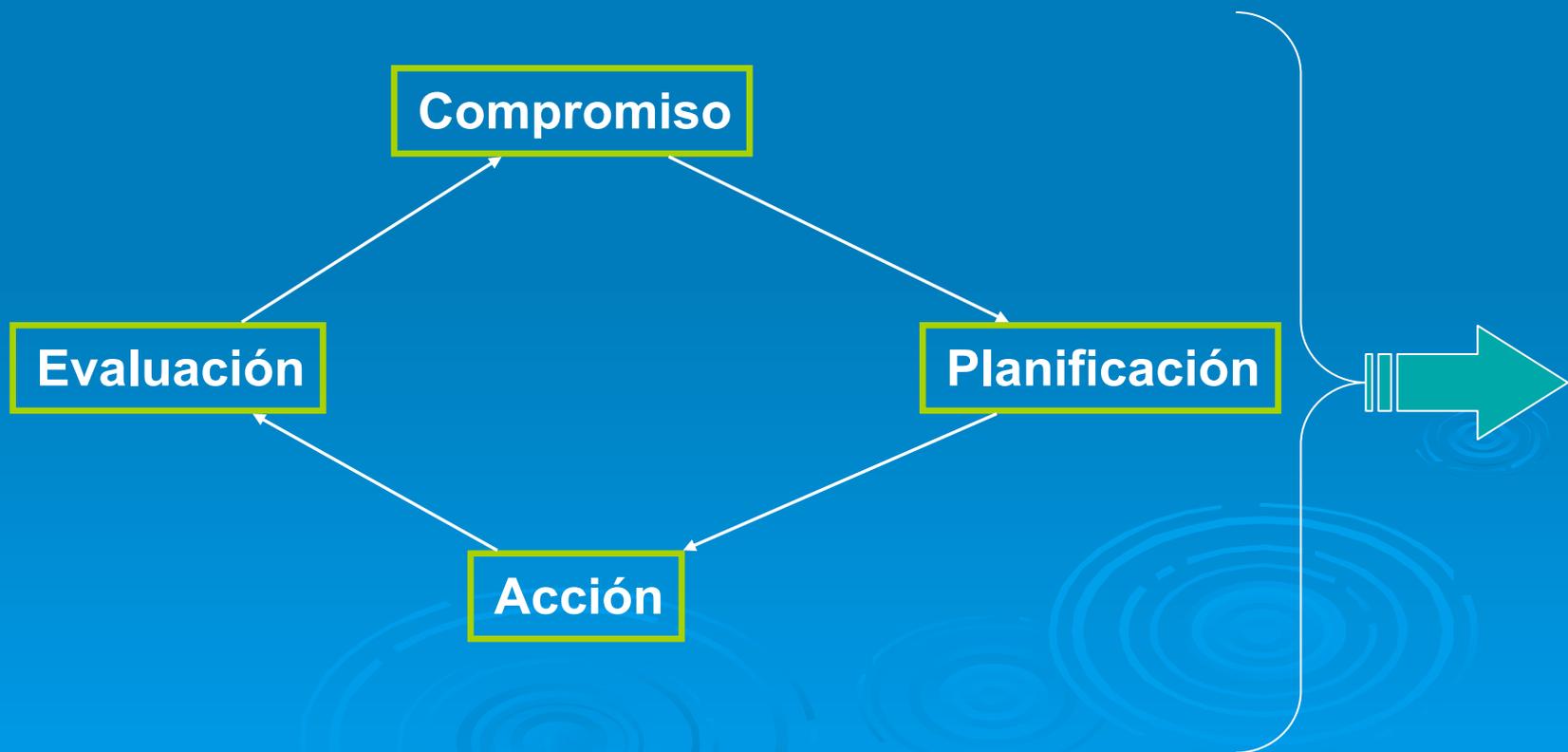
Ayudar a las O. a mejorar su desempeño y lograr sus objetivos a través de la gestión y desarrollo de sus miembros.

Animar a las O. a desarrollar sus personas como una actividad clave para alcanzar sus metas y evolucionar hacia la mejora continua y la excelencia.

7.2. Investors in People: Estándar de calidad de la formación y desarrollo empresarial

Principios rectores de IIP

Ciclo de mejora continua



7.2. Investors in People: Estándar de calidad de la formación y desarrollo empresarial

Investors in People



7.2. Investors in People: Estándar de calidad de la formación y desarrollo empresarial

Categorías de acreditaciones Investors in People:

➤ *Investors in People (2 años)*



➤ *Investors in People Champion (3 años)*

7.2. Investors in People: Estándar de calidad de la formación y desarrollo empresarial

Principales beneficios que *Investors in People* aporta a las organizaciones:

- Mayor definición y homogeneización de los objetivos, de indicadores de medida y de las culturas y estilos de gestión.
- Mejor implantación de iniciativas corporativas generales y específicas de RRHH, y de las prácticas organizativas y de gestión del cambio.
- Mayor visibilidad y reconocimiento de la O. en materia de RRHH.
- Mejor gestión del aprendizaje y desarrollo a partir de la mejor gestión de carreras profesionales y de la mayor efectividad en el rendimiento de la inversión (ROI)

7.3. Best Place to Work: estándar sobre la calidad del entorno laboral



Best Place to Work

- **Lista.**
- **No es un estándar de calidad como las normas ISO o IIP.**
- **Supone un reconocimiento a los 50 mejores lugares para trabajar de cada país.**
- **Proporciona a los participantes una valiosa herramienta de gestión para conocer su clima a partir del nivel de satisfacción de las personas en relación a su trabajo, sus jefes y de cómo se siente en ellas, además de identificar sus fortalezas y áreas de mejora.**

7.3. Best Place to Work: estándar sobre la calidad del entorno laboral

Best Place to Work



Misión

Ayudar a las empresas a convertirse en Excelentes Entornos de Trabajo.

Objetivos

1. Reconocer las capacidades de la O., sus grupos de trabajo y establecerlas como punto de partida para mejorar
2. Entregar a la dirección recomendaciones claras para conseguirlo
3. Mejorar las relaciones en el entorno de trabajo
4. Mejorar las capacidades internas para lograr una mayor independencia de proveedores y de servicio externos.
5. Enfocar la colaboración a largo plazo, apoyando para ser un Excelente Entorno de trabajo

7.3. Best Place to Work: estándar sobre la calidad del entorno laboral

Dimensiones y Subdimensiones de *Best Place to Work*

Dimensiones	Subdimensiones
1. Confianza	1.1. Credibilidad 1.2. Respeto 1.3. Trato justo
2. Orgullo	
3. Compañerismo	

7.3. Best Place to Work: estándar sobre la calidad del entorno laboral

Metodología de *Best Place to Work*

BEST
WORKPLACES
ESPAÑA
2009

1º Etapa: Índice de Confianza (Trust Index)

Es una encuesta anónima a una muestra representativa de los empleados que mide hasta qué punto los empleados sienten que su empresa reúne las dimensiones y subdimensiones de *Great Place to Work*

2º Etapa: Auditoría de la Cultura Corporativa

Revisión de las prácticas de recursos humanos desarrolladas por la compañía

7.3. Best Place to Work: estándar sobre la calidad del entorno laboral

Beneficios que aporta *Best Place to Work* a las empresas:

- Recepción de un mayor nº de solicitudes de trabajo cualificado.
- Reducción de la rotación de los empleados.
- Disminución de los costes relacionados con la salud laboral.
- Mayor satisfacción y lealtad de sus clientes.
- Más espíritu de innovación, creatividad y voluntad al asumir riesgos.
- Mayor productividad y rentabilidad.

“Avanzar es cosa de todos”

Josefa García Mestanza
M^a Paz Andrés Reina




Open
Course
Ware