

# Gestión de Calidad: Compromiso Humano





## ¿ Qué es gestión ?

Es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo **determinan las acciones a seguir** (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y **la forma como se realizarán estas acciones** ( estrategias, acción) y los resultados que se lograrán.

# Componentes esenciales de la gestión

## 1. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Según los objetivos de proyecto educativo institucional u objetivos emergentes.

## 2. DECISIONES DE PLANIFICACIÓN

Según los recursos disponibles y la capacidad de programación.

## 3. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

Según la características de los recursos y las condiciones favorables y desfavorables internas y externas, cual sería la mejor forma de realizar las acciones.

# Componentes esenciales de la gestión

## 4. VISUALIZACIÓN DE RESULTADOS ESPERADOS

Según los objetivos que guían la planificación definir cuáles serían los posibles resultados a esperar y su impacto interno o externo.

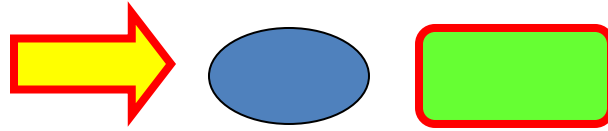
## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Según lo planificado determinar las mejores condiciones de realización del proceso según las competencias y características de los resultados, fijando niveles de calidad o condiciones óptimas de realización.

# Principios de la Gestión de la Calidad



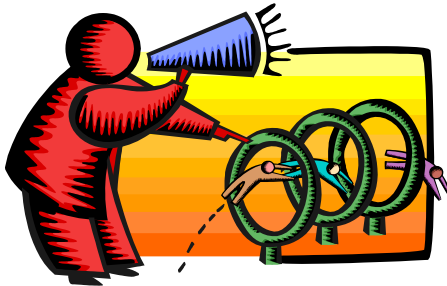
**Organización enfocada al cliente-alumno**



**Entradas**  
**Salidas**  
**Enfoque a procesos**



**Enfoque del sistema hacia la Gestión**



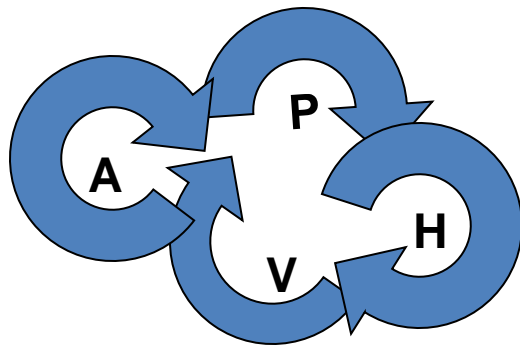
**Liderazgo**



**Compromiso y Participación del personal**



**Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones**



**Mejora continua**




**Relaciones de mutuo beneficio**

# Si deseamos hacer una gestión con garantías necesitamos sujetarnos a unos principios básicos:

- a. Tenemos que **liderar** lo que queremos poner en práctica, no podemos delegar.
- b. Debemos buscar la **participación de las personas**, nadie debe quedarse fuera por no tener espacio.
- c. Tenemos que **comprender y satisfacer las necesidades de las personas** que reclaman soluciones y a las cuales servimos.
- d. Las soluciones que planteamos a los problemas tienen que **conseguir resultados positivos**, superando expectativas y con un **enfoque ético**.
- e. La **mejora continua** debe ser un objetivo permanente.
- f. Debemos **trabajar en equipo y con datos**
- g. Usemos las **alianzas** cuando no podemos llegar solos a las soluciones.

# COMPOSICIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN HUMANA

 Cada una de las 7 palancas constituyen parte fundamental para desarrollar la estrategia a través de la gente.



# *Gestión de Recursos Humanos basada en competencias*

Perfiles de cargos

Selección  
de personal



Mantenimiento



Desarrollo

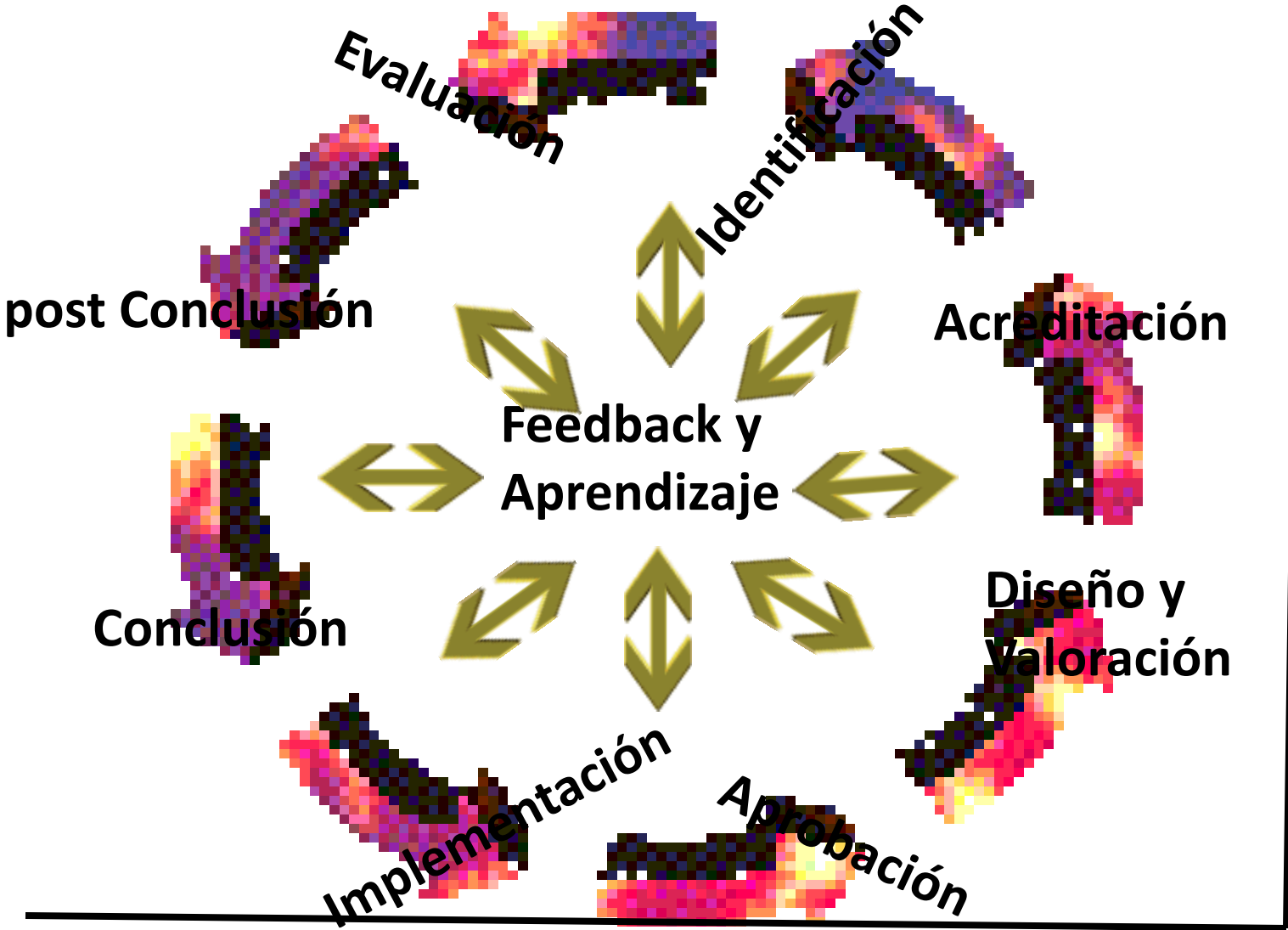
Evaluación del desempeño

Compensación y Desarrollo





# Ciclo de vida de gestión en algunas agencias internacionales



Fuente: DFID (2002): *Tools for Development. A handbook for those engaged in development activities.* Performance and Effectiveness Department. DFID, London

Ramón R. Abarca Fernández

# Los 20 Principios de la Gestión de la Calidad Total

## Principios Genéricos

1. Enfoque global de dirección y estrategia de la organización
2. Propósito estratégico de la organización (misión) y Objetivos Estratégicos.
3. Visión compartida de los miembros de la organización
4. Clima organizativo positivo
5. Sistema de aprendizaje organizativo
6. Adecuadas compensaciones a los “Grupos de Interés” (Stakeholders)
7. Asignación de los recursos necesarios
8. Diseño de la organización que facilite la eficacia y la eficiencia

## Principios Específicos

9. Atención a la satisfacción del usuario/beneficiario
10. Liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad
11. Participación y compromiso de los miembros de la organización
12. Asunción del cambio cultural
13. Cooperación en el ámbito interno de la organización
14. Trabajo en equipo
15. Cooperación con clientes, usuarios y proveedores
16. Formación constante
17. Administración basada en hechos, y apoyada en indicadores (datos) y sistemas de evaluación
18. Gestión por procesos
19. Diseño y conformidad de procesos y productos
20. Mejora continua de los conocimientos, procesos, productos, servicios y actividades.

# Gestión de la Calidad

**¿Cómo  
queremos  
trabajar?**

**¿Qué objetivos  
queremos  
lograr?**

**PLANIFICACIÓN**

**MEJORA CONTINUA**



**CONTROL**

**¿Qué  
procesos  
realizamos?**

**ASEGURAMIENTO**

**¿Qué recursos  
necesitamos?**

# Ámbitos de Gestión

Plan de Gestión

Trabajo colectivo

Proceso participativo

Dispositivo de evaluación

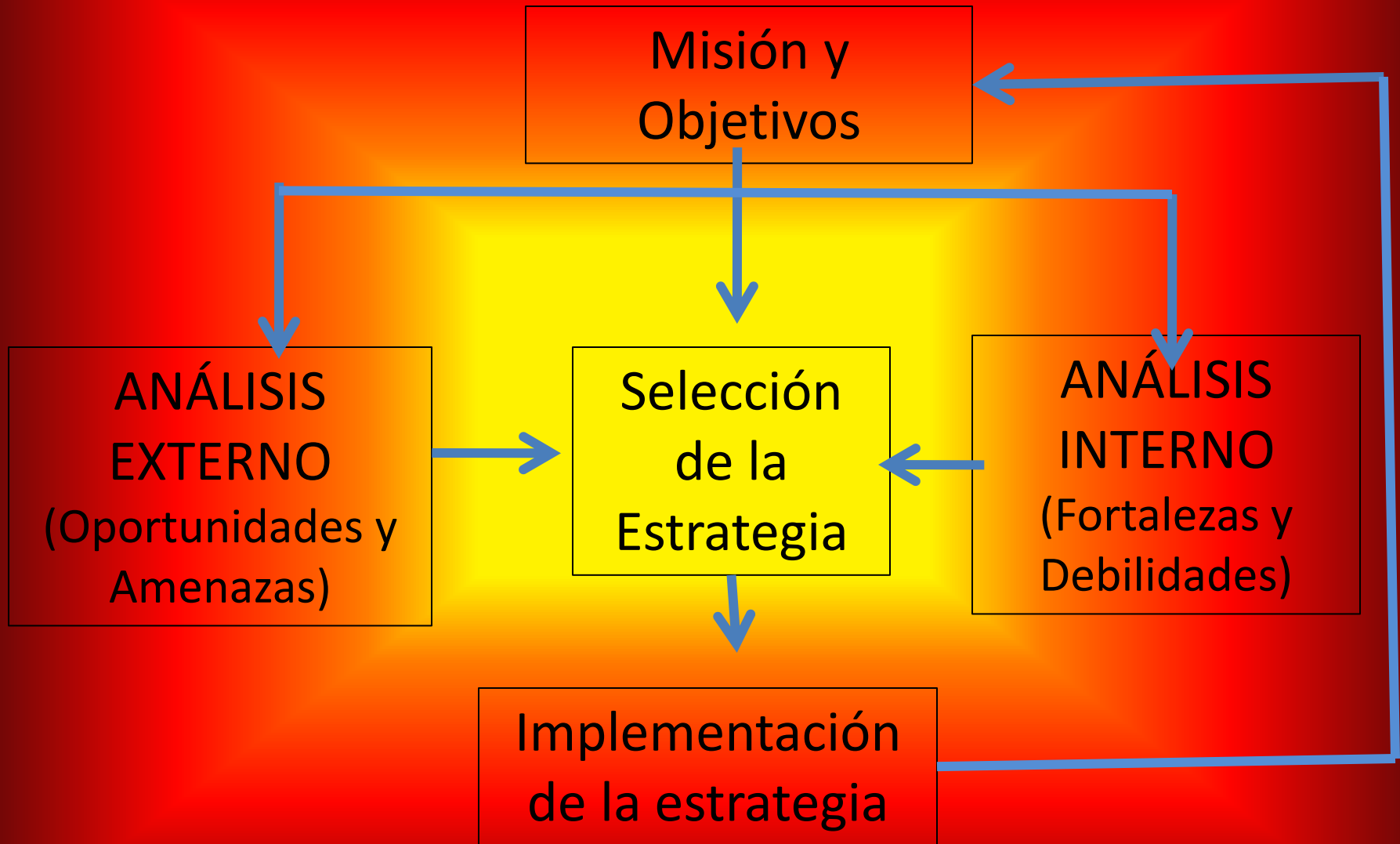
Programas anuales de acción

Mobilización de recursos

Política de comunicación

Autoevaluación

# Gestión estratégica



# Gestión del tiempo

- a. Puntualidad.**
- b. Atención a los móviles.**
- c. Tiempos muertos.**
- d. Llevar preparada la reunión.**
- e. Participar activamente.**
- f. No divagar, no dedicar todo el tiempo a una sola cosa.**
- g. No hacer perder tiempo al Comité de Evaluación Externa.**
- h. Evitar todo lo que no tenga que ver con la finalidad o el alcance del proceso.**

Gracias

Ramón R. Abarca Fernández

<http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf>

[rabarcaf@star.com.pe](mailto:rabarcaf@star.com.pe)

[rabarcaf@hotmail.com](mailto:rabarcaf@hotmail.com)