Unidad IV

Gestión de Capital Humano y Calidad

Contenido

4.1Capital humano

- Procesos de reclutamiento y selección, inducción y plan de vida y carrera

4.2 Alta dirección

- Competencias directivas: comunicación efectiva, manejo del cambio, liderazgo, toma de decisiones, manejo del conflicto, empowerment, negociación, gestión del tiempo y control del estrés.

4.3 Calidad

- Estándares, procesos, medición, corrección y retroalimentación.
- La certificación. El certificado del sistema de calidad

4.4 Herramientas de gestión del capital humano y la calidad

- Las 5´s
- Calidad total
- Controles estadísticos de proceso
- Análisis funcional
- Benchmarking
- Cuadro de mando integral

Objetivo

- Integra la gestión del capital humano y la calidad en su proyecto, con base en las competencias directivas.

Gestión de capital humano



Tipos de reclutamiento



Proceso de Selección

- Curriculum vitae
- Entrevista previa
- Exámenes: conocimientos, habilidades y psicométricos.
- Entrevista técnica
- Examen médico
- Contratación

Inducción

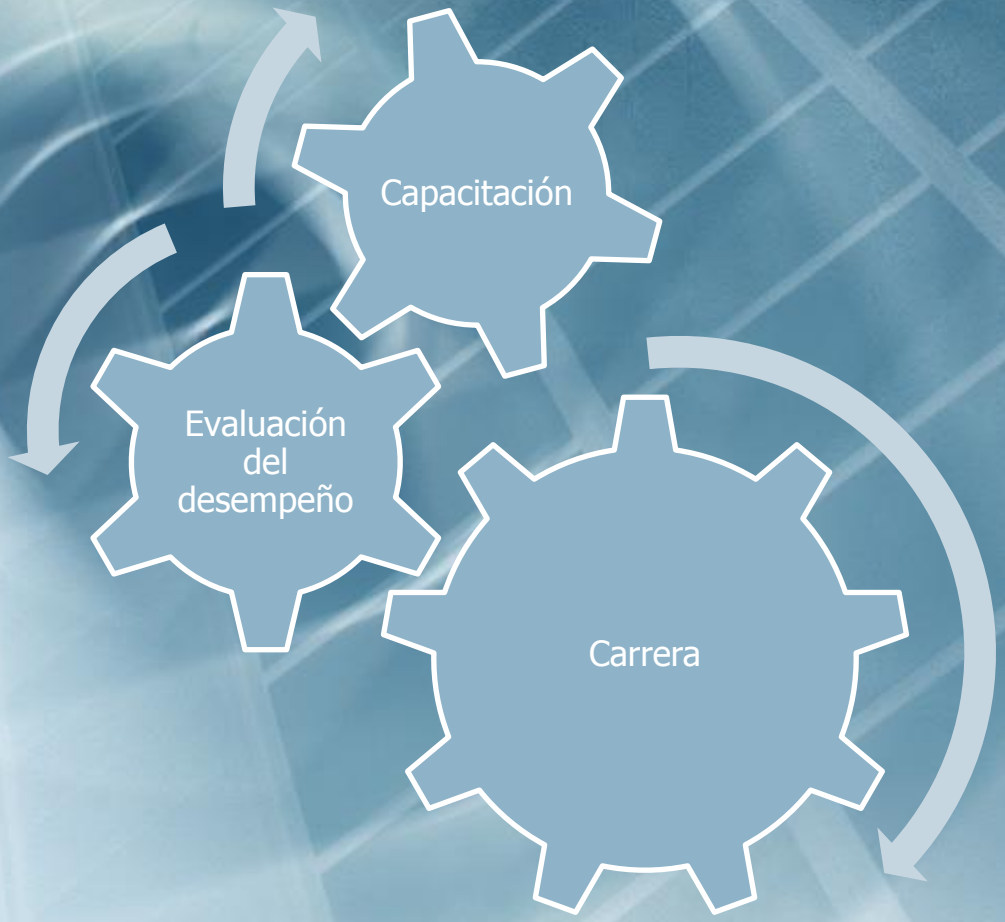
General o a la empresa

- Manual de bienvenida
- Curso de inducción

Específica o al puesto

- Capacitación técnica
- Acompañamiento

Plan de vida y carrera



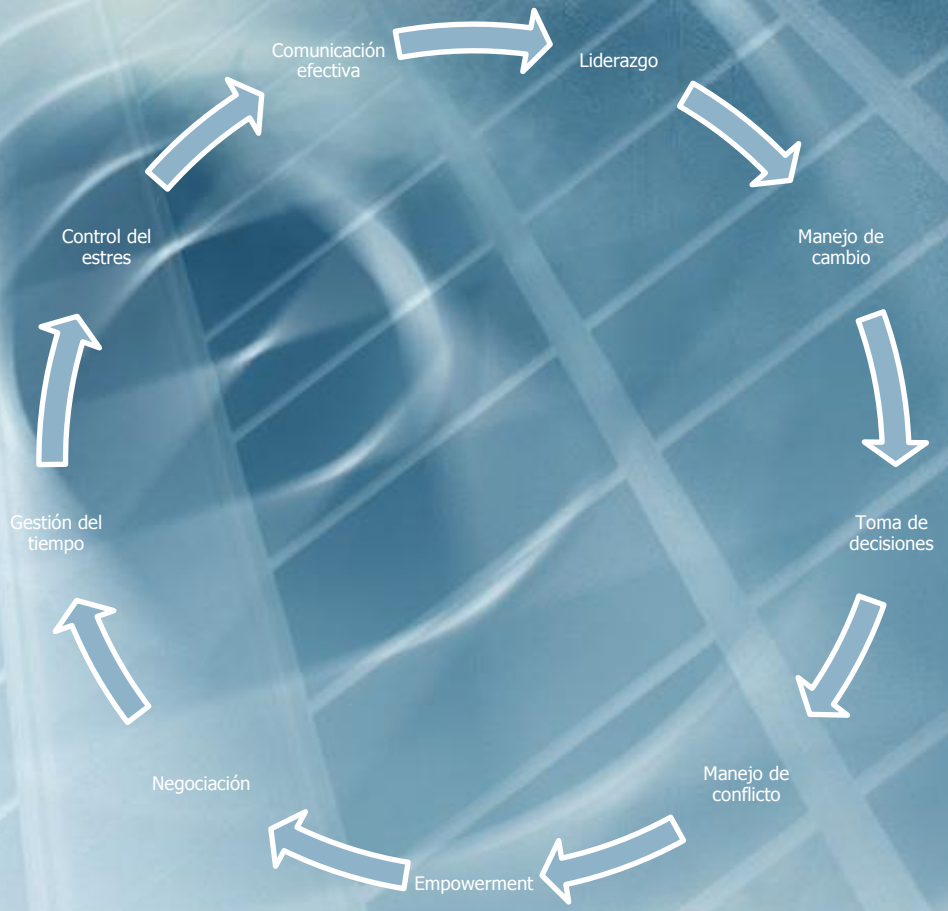


Niveles jerárquicos

- Alta dirección
- Mandos medios
- Operativo



Habilidades directivas



Calidad

- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Cero errores
- Es la plena satisfacción del cliente

Elementos


Estándares
Procesos
mediciones
corrección
retroalimenta
ción

Herramientas de calidad



Herramientas de calidad

- **¿Qué es la calidad total?**
- Para tener éxito en el ámbito económico, las empresas deben prestar mucha atención en este concepto. La calidad desde la década de los noventa se ha convertido en una parte muy importante de la teoría de la administración, iniciando en las empresas la "Revolución de la calidad".

Herramientas de calidad

- *Control Estadístico de Procesos* es una herramienta útil para alcanzar los objetivos de calidad.
- Dado que su aplicación es en el momento de la fabricación, puede decirse que esta herramienta contribuye a la **mejora de la calidad de la fabricación.**
- Permite también aumentar el conocimiento del proceso (puesto que se le está tomando "*el pulso*" de manera habitual) lo cual en algunos casos puede dar lugar a la
- Mejora del mismo.

Herramientas de calidad

- Análisis funcional.



Herramientas de calidad

- Benchmarking es la comparación entre tu negocio y la competencia:

1. Conócete a ti mismo
2. Conoce a tu competencia
3. Detecta tus fortalezas y debilidades
4. Aplícalo a tu empresa
5. Evalúa

Referencias

- El valor del Capital Humano (s.f.). Recuperado el 09 de Febrero del 2013, de http://es.slideshare.net/Pacofdez/el-valor-del-capital-humano-en-las-empresas
- Proceso para la Administración de Recursos Humano (s.f.).Recuperado el 20 de Junio del 2013, de http://es.slideshare.net/jocaverza05/proceso-para-la-administracin-de-recursos-humanos
- Proceso de Reclutamiento y Selección: Caso de Estudio AIESEC (s.f.).Recuperado el 20 de Junio del 2013, de http://www.bdigital.unal.edu.co/2246/1/RICARDO_.PDF
- Evaluación y Desarrollo de las competencias directivas (s.f.).Recuperado el 20 de Junio del 2013, de http://es.scribd.com/doc/2554277/EVALUACION-Y-DESARROLLO-DE-LAS-COMPETENCIAS-DIRECTIVAS