

Tema 7

Gestión de la Calidad

Calidad total



Gestión de la Calidad

Tema 7. Calidad total

Objetivos y resultados de aprendizaje

- Comentar el presente y el futuro de la Calidad.
- Entender en que consiste la innovación de la calidad total.
- Introducir el Modelo EFQM.

- El resultado del aprendizaje de este tema se evaluará dentro de las preguntas del examen.

Bibliografía

- Modelo EFQM 2013
- www.clubexcelencia.org
- Materiales para la formación de evaluador básico

TEMA 1: Concepto de calidad aplicado al software

TEMA 2: Historia, evolución y situación actual de la Calidad

TEMA 3: Gestión por procesos y medición de los indicadores

TEMA 4: Sistemas de Gestión. Normalización y certificación

TEMA 5: Modelos, métodos y estándares

TEMA 6: Herramientas del Sistema de Calidad

TEMA 7: Calidad total

7.1. Hacia la calidad total

- Repensando la calidad
- Definición y especificaciones
- Responsabilidad Social

7.2. Modelo EFQM

- Punto de partida
- Características
- Criterios del modelo
- Beneficios para la organización

7.1. Hacia la calidad total

**¿QUÉ ES
CALIDAD?**



Aportación de valor

Satisfacción expectativas

Percepción de cliente

Cumplimiento de requisitos



7.1. Hacia la calidad total

Cliente

• CALIDAD



**¿QUIÉNES
SON MIS CLIENTES?**

**¿QUÉ
ESPERAN RECIBIR?**

**¿CÓMO
NOS VALORAN?**

7.1. Hacia la calidad total

OBJETIVO INSTITUCIONAL

SERVICIO EXCELENTE



Plan Estratégico

Misión ¿Cuál es nuestra razón de ser?



Visión: ¿Qué queremos ser?



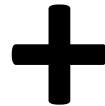
7.1. Hacia la calidad total



SERVICIO de la Empresa = SERVICIO DE CALIDAD



CALIDAD TOTAL



CLIENTE INTERNO

COMPORTAMIENTO ÉTICO

7.1. Hacia la calidad total

La Calidad Total o Excelencia puede **definirse** como una estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

Atendiendo a la idea básica con la que se creó este concepto, todos los miembros y elementos de una empresa deben estar concentrados y enfocados en estimular y garantizar la mejora continua de la calidad.

Aunque esta estrategia haya sido originada con vistas al funcionamiento empresarial, muchas organizaciones de distinto tipo han aplicado sus puntos como mejora de sus procesos.

Consecuencias de la gestión de calidad total

Las empresas que ponen en marcha esta estrategia no deben limitarse únicamente a la consecución de resultados económicos positivos, existen otros puntos a tener en cuenta al hablar de **calidad**.

- La satisfacción de las necesidades de los potenciales clientes por medio del ofrecimiento de determinados bienes y servicios
- La construcción de una **imagen corporativa**, de **responsabilidad social corporativa**, de una cultura empresarial determinada y de la formación específica de los empleados para tal fin.

En ese sentido, la aplicación de esta estrategia implica una adaptación constante. Esto, respecto a los cambios del sector en que participe la firma, y tomando en cuenta el contexto económico social, económico o tecnológico.

7.1. Hacia la calidad total



- **CALIDAD:**

- **FORMA DE TRABAJAR**
- **ACTITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
- **CONSIDERACIÓN DEL CLIENTE**
 - **interno y externo**
- **BÚSQUEDA DE MEJORA CONTINUA:**
 - ***“Ser mejor cada día”***



7.1. Hacia la calidad total

El **concepto** de [Responsabilidad Social](#) es ya un paradigma ineludible para la empresa del siglo XXI:

Es el compromiso que adquiere una empresa ante sus grupos de interés y la sociedad en general. Se trata de la integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores.

Entre otras cosas implica contribuir al desarrollo sostenible, la seguridad, la salud y el bienestar social; respetar y aplicar tanto las normativas locales como las internacionales; tener en cuenta los intereses y las expectativas de los grupos de interés, y mantener un comportamiento ético e íntegro, así como la transparencia en su gestión.

7.1. Hacia la calidad total

- Repensando la calidad
- Definición y especificaciones
- Responsabilidad Social

7.2. Modelo EFQM

- Punto de partida
- Características
- Criterios del modelo
- Beneficios para la organización

7.2. Modelo EFQM

El Modelo EFQM de Excelencia ofrece una herramienta integral que tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a conocerse mejor a sí mismas, a realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de su funcionamiento y, en consecuencia, a mejorar su gestión.

Modelo EFQM de Calidad y Excelencia como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales tanto privados como públicos.

7.2. Modelo EFQM

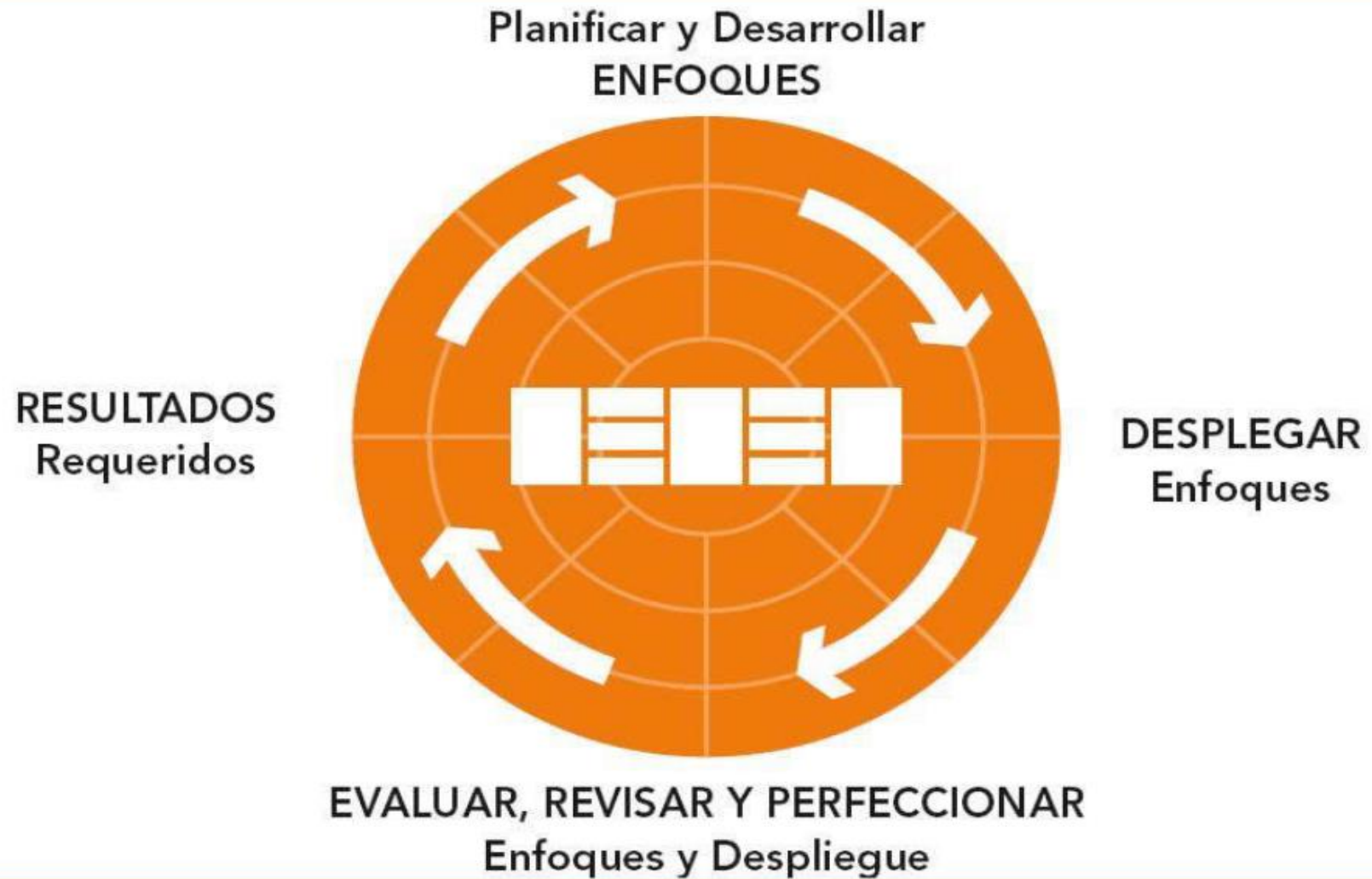
CARACTERÍSTICAS

- Orientación hacia los resultados
- Orientación al cliente
- Liderazgo y coherencia
- Gestión por procesos y hechos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora
- Desarrollo de alianzas
- Responsabilidad Social de la organización
- Innovación, Liderazgo, desarrollo organizativo y enfoque al cliente.

7.2. Modelo EFQM



7.2. Modelo EFQM



7.2. Modelo EFQM



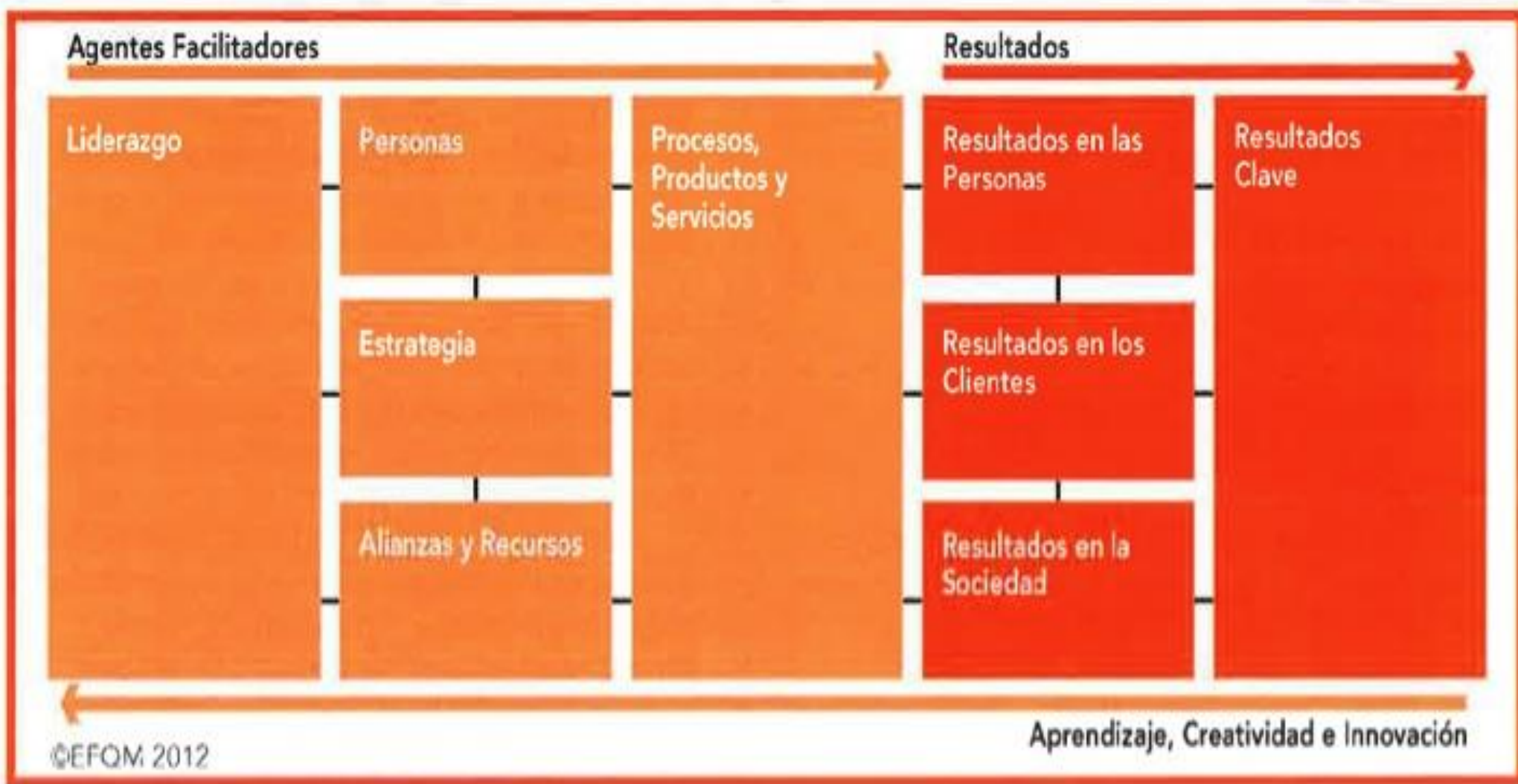
7.2. Modelo EFQM



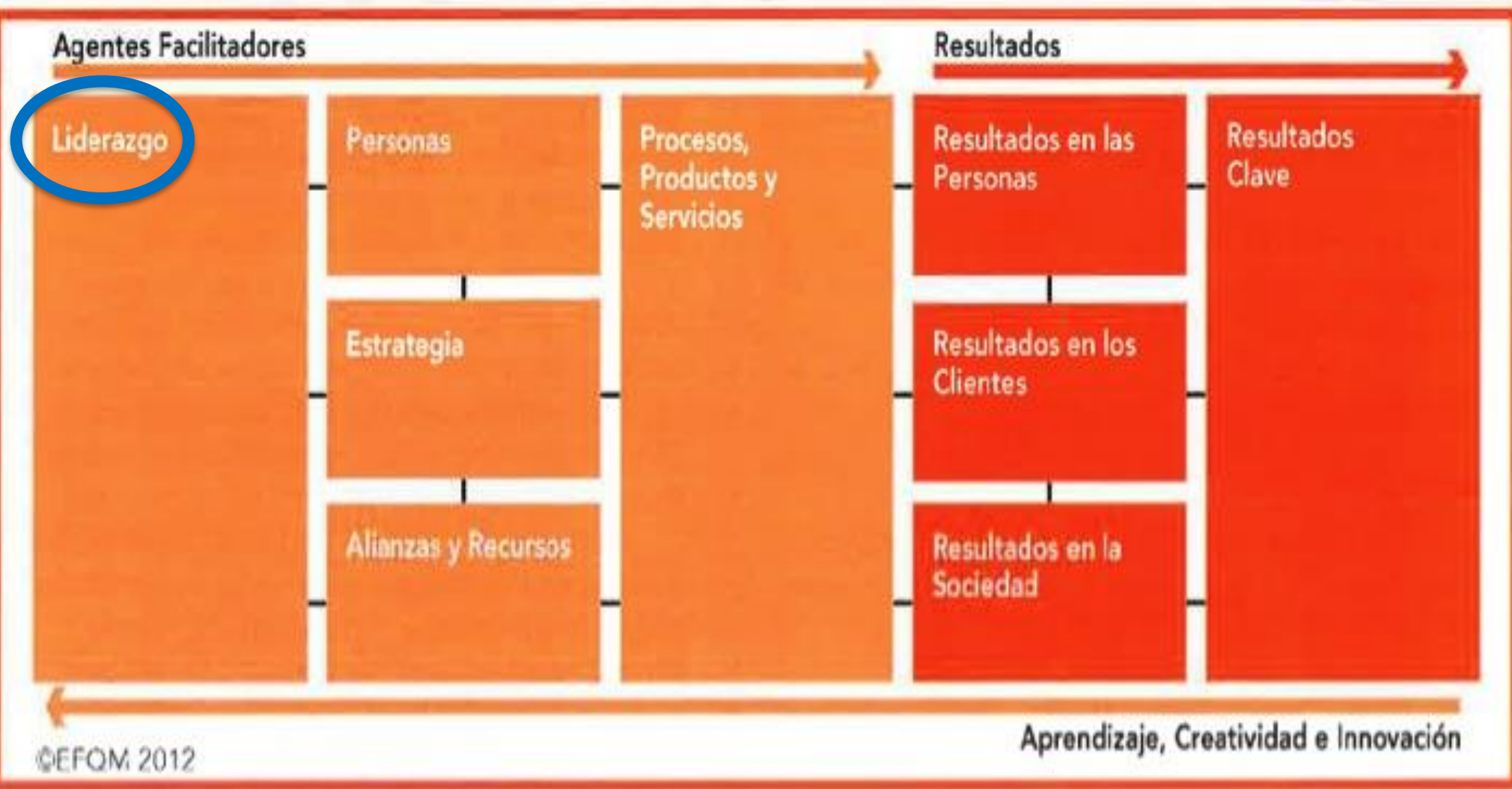
7.2. Modelo EFQM



7.2. Modelo EFQM



7.2. Modelo EFQM



7.2. Modelo EFQM: Liderazgo

Modelo de referencia

[Enlace JLP](#)

- Un buen programador: hace su trabajo rápido, un buen jefe: consigue que otros lo hagan.
- Tiene un efecto multiplicador.
- Habilidades:
 - Motivación
 - Generador de confianza.
 - Capacidad de proyección del otro (sacar lo mejor).
 - Relaciones efectivas (otros directivos, clientes, proveedores...).
- La calidad humana debe ser directamente proporcional a la responsabilidad.

7.2. Modelo EFQM: Liderazgo

Modelo de referencia

Habilidades Comunicativas.

- Comprensión Oral y Escrita.
- Aprender el Arte de Escuchar.
- Formulación y aceptación de Críticas.
- Negociación.
- Hablar en público.



7.2. Modelo EFQM: Liderazgo

Modelo de referencia

- Sabe dar feedback. Exigir para reconocer
- Es prudente. Momento de reflexión antes de decidir.
- Testimonio vivo. Vive lo que enseña y enseña lo que vive. Deja Huella.
- Prepara: *“si tuviera 15 horas para cortar un árbol...”*
- Creatividad.
- Aprende a ver donde otros no ven nada.
- Convierte las posibles amenazas en oportunidades.

7.2. Modelo EFQM: Liderazgo

Se implica: La decisión prudencial

El directivo debe ejercitarse en la práctica de la virtud de la **prudencia**. (Del lat. *prudentiā*).

1. f. *Templanza, cautela, moderación.*
2. f. *Sensatez, buen juicio.*
3. f. *Rel. Una de las cuatro virtudes cardinales, que consiste en discernir y distinguir lo que es bueno o malo, para seguirlo o huir de ello.*

Es el **hábito** de recabar los hechos, considerarlos profunda y pausada para posterior juicio y decisión.

También puede estar sujeta de una tercera persona experta e independiente. (humildad, dejarse aconsejar, escuchar...)

7.2. Modelo EFQM: Liderazgo

Se implica: La decisión prudencial

Cuanto menos cierta y disponible es la solución, mas prudencial la decisión.

Tenemos que interpretar los inputs, la foto actual y hacer un análisis previo.

- Análisis explícito (racionalidad explícita)

- Análisis implícito (intuición).

Después del análisis alternativas, Importante la creatividad. Incluso cuestionar si el problema está mal planteado. (ej disyuntivas o esto o esto).

7.2. Modelo EFQM: Liderazgo

Directivo Integral: Talante directivo

- El directivo orientado a la tarea priorizará su agenda y decidirá con criterios diferentes del directivo orientado a las personas.
- El primero ve a su equipo como medio para “su” objetivo. Directivo eficaz.
- El segundo tenderá a cuidar a su equipo sin descuidar el imperativo de alcanzar los objetivos. Directivo Integral.

7.2. Modelo EFQM: Alianzas y recursos

Sostenibilidad

[Vídeo 1](#) [Vídeo 2](#)

- Grandes retos con los que la humanidad se enfrenta hoy. Problemas como la pobreza extrema, la desigualdad, el cambio climático o la pérdida de biodiversidad. Problemas muy complejos.
- No existe un claro consenso sobre las medidas que deben tomarse y en los casos en los que sí lo hay, falta la voluntad política para llevarlas a cabo.
- Fenómeno de la “[globalización](#)”. Genera grandes oportunidades como la internacionalización de los conocimientos.

El papel de las empresas en el desarrollo sostenible.

- La Responsabilidad Social Corporativa de las empresas, se presenta como una nueva puerta a la sostenibilidad global, presentando nuevos modelos empresariales como la Banca Ética, la inversión socialmente responsable, los micro créditos, los productos para la base de la pirámide o el comercio justo.

El concepto de [Responsabilidad Social](#) es ya un paradigma ineludible para la empresa del siglo XXI.

- En **nuestra gestión diaria, en la toma de decisiones, debe de encontrarse el medio y el largo plazo**, y también un conocimiento del medio, nuestros clientes, tanto los primarios o más cercanos, los secundarios, e incluso los que nos puedan parecer alejados, en un mundo globalizado, tarde o temprano irá en nuestra propia contra.

7.2. Modelo EFQM: Alianzas y recursos

Sostenibilidad

- El objetivo de la sostenibilidad, no es otro que introducir hábitos de conducta, o ítems de gestión que nos “obliguen” a tomar las decisiones, con una serie de filtros, sociales, medio ambientales, corporativos y de economía del largo plazo.
- No se va a cambiar el rumbo de la política mundial de la noche a la mañana. Pero se percibe una corriente de cambio y una predisposición a revisar estructuras contrarias a las ideas básicas del desarrollo sostenible.
- La pobreza en el mundo se entiende como una falta de “desarrollo”, como una especie de “retraso histórico”
- La aplicación de este concepto al campo ecológico ha movido a la revisión de muchas posiciones.
- El desarrollo sostenible no se puede alcanzar si no existe una información y una *formación* adecuada.

7.2. Modelo EFQM: Alianzas y recursos

Todo ello nos puede aportar:

- Incorporar la perspectiva **medioambiental** de forma que lo hace el mundo desarrollado, de no ser así, se puede decir que en pocos años el sistema económico quedaría colapsado por falta de recursos naturales.
- Estimular y coordinar proyectos de **investigación**, debemos aportar nuestros conocimientos y debemos conocer y tener medios para conocer los proyectos de investigación y conocimientos de otros.
- Son necesarios, profesionales capaces de desarrollar su actividad de forma coherente con los **principios** del desarrollo sostenible.

7.2. Modelo EFQM: Alianzas y recursos

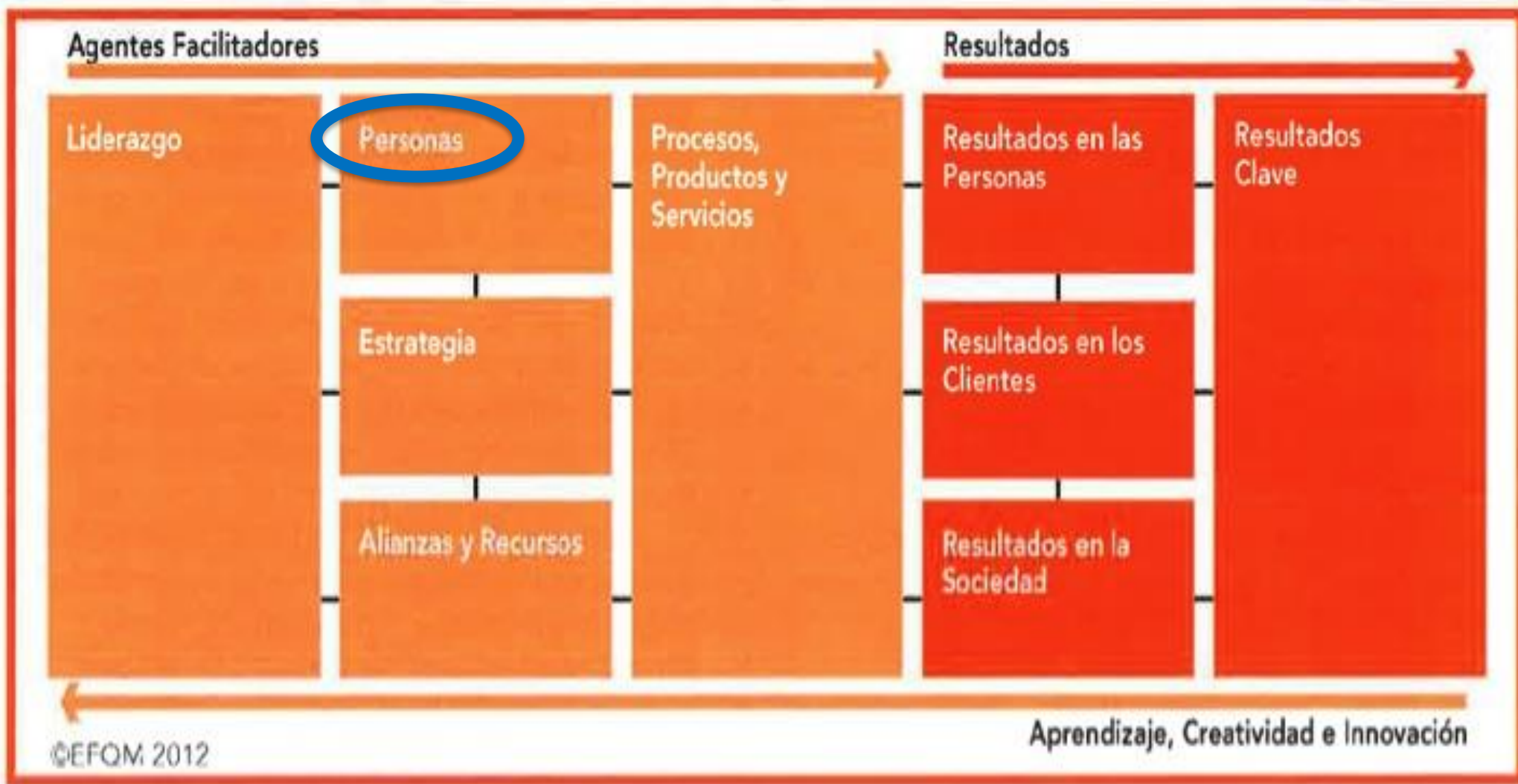
Sin olvidar los problemas a los que nos vamos a enfrentar:

- La sostenibilidad aparece como parte de un discurso político mas que como un principio dinamizador.
- La sostenibilidad es un concepto muy amplio que se diluye muchas veces en vaguedades sin concreción.
- La sostenibilidad es campo muy nuevo que todavía no ha penetrado en amplios sectores de la sociedad incluso universitaria.
- La sostenibilidad aparece como una moda mal utilizada a veces por ciertos grupos de la sociedad

Resistencias al cambio:

- Definir sostenibilidad captando el sentido de intranquilidad o urgencia.
- Otro origen de confusión es en relación al medio ambiente exclusivamente.

7.2. Modelo EFQM



7.2. Modelo EFQM: Personas

Cada persona tiene su individualidad y como tal debe de ser tratada dentro de la empresa

RAE 1. f. Calidad particular de alguien o algo, por la cual se da a conocer o se señala singularmente.

No me convence la definición...

Distinguir entre **individualidad** e **individualismo**.

Individualidad: Calidad que nos hace diferentes los unos de los otros, más allá de lo meramente físico. *Poesía es no saber que es Poesía*

Individualismo: Independencia de la persona cualquiera. La sociedad se puede plantear como un gran mecano

7.2. Modelo EFQM: Personas

La empresa debería ser una comunidad de personas.

- Podemos definir la empresa como:
 - “ Una organización creada por personas, que dispone de una serie de recursos (humanos, económicos y materiales) para obtener una producción (bienes y servicios), destinada a cubrir las necesidades de dichas personas”
- “Los despidos continuarán hasta que suba la moral”
- “Tirar todos en el mismo sentido”
- Debemos de conocer nuestras fortalezas para potenciarlas y enfocar nuestros objetivos y nuestras debilidades para reducirlas
- “Hay que arar con los bueyes que hay” San Agustín

7.2. Modelo EFQM: Personas

La persona al igual que la empresa, crece o decrece, siempre “muta”, “no permanece”

- Todo lo grande del hombre es hijo del esfuerzo y del sacrificio
 - El trabajador se debe de desarrollar como persona también dentro de la empresa
 - El trabajo no es fruto del pecado de Adán y Eva sino que es una El trabajo bendición
- Génesis. En el texto bíblico hay castigo pero esto es el “sudor” el esfuerzo que requiere.

7.2. Modelo EFQM: Personas

La persona al igual que la empresa, crece o decrece, siempre “muta”, “no permanece”

- Plutarco “Trabajar nunca tiene nada de vergonzoso, la vergüenza recae únicamente en la pereza”
- Trabajar donde el corazón te lleve
- El Señor nos pide que toda actividad humana esté bien realizada: espera que en ella pongamos intensidad, orden, ciencia, competencia, afán de perfección

7.2. Modelo EFQM: Personas

La persona lo “es” las 24 horas del día, dentro y fuera del trabajo, lo que es capaz de hacer fuera de la empresa, es capaz de hacer dentro y para la empresa.

- “Conciliación de la vida personal y laboral” está mal entendido
- Profesores: no es conciliación cuatro semanas de baja por paternidad, vacaciones, colegios es un problema para la conciliación de “los padres” los niños..
- Cubrir esos tiempos.
- Problema de natalidad
- Alumnos, no habéis estado de vacaciones: estaréis trabajando

7.2. Modelo EFQM: Personas

La persona forma parte del proyecto en el que se desarrolla profesionalmente.

- Si el proyecto crece la persona que lo “hace crecer” crece con él, tanto la persona como la empresa deben de ser coherentes con esto
- Ilusionarse, hablar de lo que habla el corazón. Un buen autónomo
- Rankings de empresas donde las personas quieren trabajar
Ejemplo ABC sindicatos, más extremistas desconvocan huelga para evitar que la competencia realice una tirada mayor.
- Los doce Apóstoles

7.2. Modelo EFQM: Personas

En todas las relaciones interpersonales la comunicación y el diálogo son esenciales para entenderse.

- Matrimonio, noviazgo...
- El timón guía al barco, pero las empresas ya no son seres inertes que se “dejan” guiar, requieren de instrucciones precisas, de abajo a arriba y de arriba abajo
- Adaptar las comunicaciones al momento actual.
Pizarra y apuntes. Abuelos y nietos

7.2. Modelo EFQM: Personas

Pero la económica no es la única motivación de la persona

Pirámide de Maslow



7.2. Modelo EFQM: Beneficios



7.2. Modelo EFQM: Beneficios

Conectar

con otros profesionales
y ampliar tu red de contactos



7.2. Modelo EFQM: Beneficios

Ser **Reconocido**
por los excelentes resultados
de tu organización

