

La Calidad, la estrategia clave

Presentado por: Marcelo R. Vasquez Lema

Lo que veremos
en esta
conferencia

La importancia de enfocarse en lo que realmente es la calidad, liderarla y promover una cultura en coherencia con la misma. Elemento fundamental para competir.

El fracaso de los modelos de gestión de calidad actuales

- ¿Por qué hacer calidad puede ser tan complicado y volverse una carga?
- ¿por qué no se puede lograr una gestión de la calidad de verdad?
- ¿por qué tenemos organizaciones que sin tener certificaciones de calidad, como la ISO 9001, trabajan mucho mejor que otras que la tienen?

La calidad desde
la perspectiva de
todos los
interesados

- **Clientes**
- **Proveedores**
- **Personal**
- **Sociedad**
- **Propietarios y/o accionistas**
- **Organismos de regulación**

Datos importantes de investigación

- Muestra de 60 empresas con certificación ISO 9001 con más de tres años de vigencia.
- Encuestas, entrevistas y revisión documental de desempeños históricos de la organizaciones.
- 70% de las organizaciones no había evidencia real de mejoría, sólo en su imagen en el mercado.
- 40% del personal percibía que lo único que se había logrado es complicar las tareas.
- La gerencia, según el 70% del personal entrevistado, no entendía realmente el modelo de gestión que aplicaba la organización.

Causales más relevantes

- Recetas copiadas para gestionar la calidad.
- Liderazgo pobre y mal enfocado. ‘haz lo que digo, pero no lo que hago’
- Certificar modelos por cumplir requisitos contractuales y no por creer realmente en los mismos.
- Querer resultados a corto plazo.

“Secretos” para que la calidad funcione

- Entender lo que realmente implica la calidad. Más allá de simplemente cumplir una norma, reglamentación o modelo.
- Autoevaluación sincera de mis limitaciones y fortalezas.
- Entender que es lo que realmente quieren aquellos interesados en los resultados y desempeño de mi organización.
- Empezar dando calidad y no pidiéndola. Generar un efecto contagio.
- No establecer plazos ni fechas para certificaciones, la certificación no debe ser vista como un objetivo, sino como una consecuencia.
- No designar responsables de la calidad. La calidad la hacemos todos.

La calidad, la
estrategia clave.



“El primer (y quizás el más importante) control de calidad de tu trabajo lo haces tu mismo. Realiza tu trabajo con amor (compromiso, dedicación y esfuerzo) y asegúrate de sentirte orgulloso de los resultados que estas obteniendo antes de presentarlo a tus clientes (internos y/o externos). Si esto se convierte en tu hábito de trabajo, quizás los controles posteriores sean simples formalismos y en algunos casos hasta innecesarios.”

Marcelo R. Vasquez Lema
www.marcelovasquez.org