

Plan Integral de Calidad para una Empresa

Estrategias de Realización de la Calidad Total

Un programa de calidad total no puede comenzar de manera aleatoria en una empresa. Puesto que lo que está en juego es importante (en ocasiones cambiar la cultura misma de la organización), se debe preparar cuidadosamente una estrategia.

Esta tendrá en cuenta la naturaleza técnica de las actividades de la empresa, también tendrá en cuenta las grandes orientaciones proporcionadas por sus diversos directivos.

Programa de Calidad

1. Diagnóstico de la calidad

- a. Encuesta de satisfacción ante la clientela (necesidades/expectativas).
- b. Encuesta entre empleados (percepciones, irrogantes/sugerencias).
- c. Evaluación del ambiente de trabajo.
- d. Identificación de los puntos fuertes y de las debilidades.

2. Elaboración del plan de acción

- a. Finalización de la estrategia.
- b. Comunicaciones.
- c. Sectores a los que se dará prioridad.
- d. Programa de intervenciones.
- e. Calendario.

3. Sensibilización

- a. Folleto de presentación del programa.
- b. Presentación del programa a los empleados.

4. Formación (Conceptos y técnicas de administración de la calidad)

- a. Sesiones de dos a tres días para el personal ejecutivo.
- b. Sesiones de uno a dos días para el personal de producción.

5. Integración de los conceptos y técnicas

- a. Organización de comités ad hoc.
- b. Establecimiento de los equipos de mejoramiento de la calidad.

6. Seguimiento

- a. Evaluación del progreso alcanzado.
- b. Evaluación de las competencias y habilidades adquiridas.
- c. Evaluación periódica del proceso de mejoramiento continuo.

Plan Integral de Calidad para una Empresa

Plan de Acción para la Calidad

1. Demostrar la necesidad de cambiar
 - a. Insatisfacción de la clientela.
 - b. Errores cometidos.
 - c. Repetición del trabajo.
 - d. Cantidad de desperdicios.
 - e. Costos adicionales para respetar los plazos.
2. Sensibilizar a los empleados
 - a. Dramatizar.
 - b. Situación económica.
 - c. Cierres, fusiones.
 - d. Presentar lo que está en juego.
 - e. Demostrar la necesidad de cambiar.
3. Dispersar la formación
 - a. Conceptos y principios.
 - b. Cómo movilizar a los empleados.
 - c. Cómo medir la calidad.
 - d. Cómo utilizar las técnicas de detección y análisis de las fallas.
 - e. Cómo optimizar el proceso.
4. Iniciar el proceso de mejoramiento
 - a. Lanzamiento de comités ad hoc.
 - b. Lanzamiento de los equipos de mejoramiento de la calidad.
 - c. Definición de los indicadores de calidad.
 - d. Encuestas de satisfacción.
 - e. Recolección de datos.
5. Involucrar al mayor número posible de aliados
 - a. Buscar socios incondicionales.
 - b. Hacer portavoces a aquellos que tienen ideas para el mejoramiento.
 - c. Separar a los aguafiestas.
 - d. Hacer a los proveedores socios con los objetivos de calidad.
6. Celebrar el éxito
 - a. Reconocimiento privado y público.
 - b. Participación en coloquios.
 - c. Bonos de efectivo.
 - d. Trofeos de calidad.
 - e. Cenas de calidad.
 - f. Viajes.

Plan Integral de Calidad para una Empresa

7. Alimentar, por siempre, el proceso de mejoramiento

- a. Repetir con pasión: *“Estamos aquí para satisfacer las necesidades y las expectativas de los clientes al menor costo”* .

Referencias:

- Dale H. Besterfield (2009). Control de Calidad. Pearson Prentice Hall. México.
- Domínguez Machaca José Antonio, (1995) Dirección de Operaciones: Aspectos Estratégicos en la Producción y los Servicios. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Gilles Legault, (2000) Alcanzar la Calidad Total en una Empresa de Servicios, México, Trillas.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C, (2007). Catálogo de Normas Mexicanas, México.
- Mercado Ramírez Ernesto (1999), Implantación y Auditoría de un Programa de Administración de la Calidad Total e ISO 9000, Instituto Politécnico Nacional, México.
- Müeller de la Lama Enrique (2004), Cultura de Calidad de Servicio, México, Trillas.
- Palacios Blanco José Luis, (2006), Administración de la Calidad, Trillas.
- Reza Trosino Jesús Carlos (2001), Administración Total para las Organizaciones del Tercer Milenio, México, Pac.
- Summers Donna, (2006). Administración de la Calidad. Pearson Prentice Hall. México.