



Los principios de calidad

Alfonso Davalillo
Director de Calidad y Evaluación Institucional UPV/EHU

eman ta zabal zazu

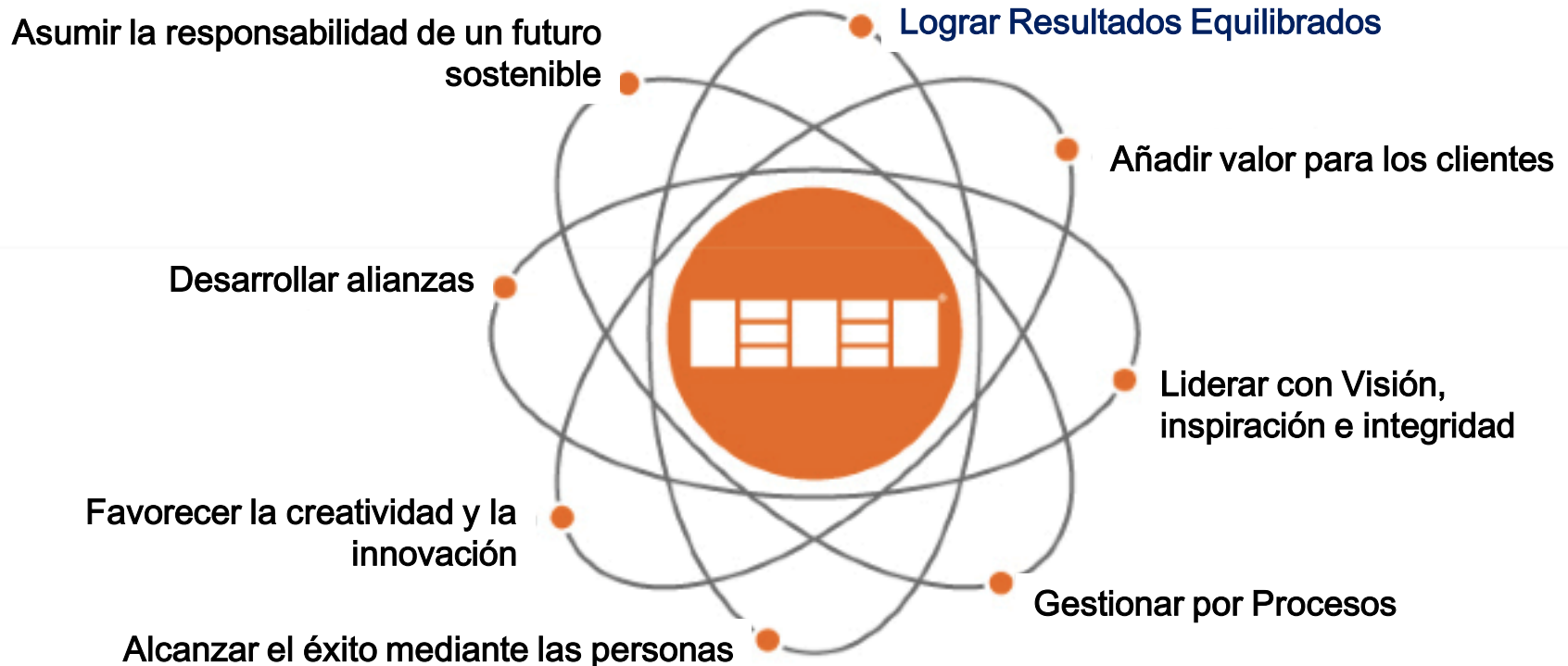
Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

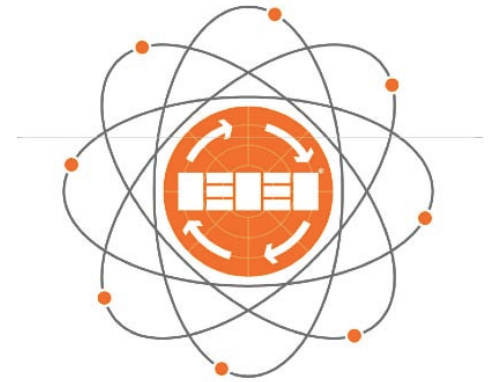


LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD TOTAL ANTES DE 2010

- 1. ORIENTACIÓN A RESULTADOS.***
- 2. ORIENTACIÓN AL CLIENTE.***
- 3. LIDERAZGO & COHERENCIA EN EL PROPÓSITO.***
- 4. GESTIÓN POR PROCESOS Y DATOS.***
- 5. DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS.***
- 6. MEJORA CONTINUA, INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE.***
- 7. DESARROLLO DE ALIANZAS.***
- 8. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.***

The Fundamental Concepts of Excellence





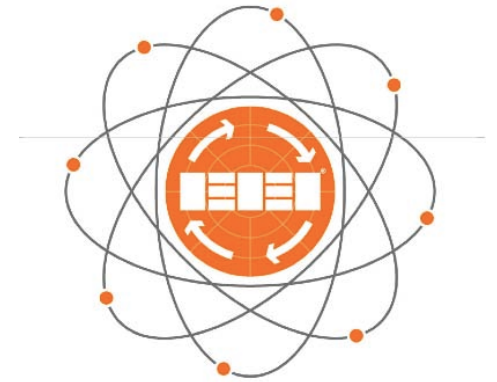
MIRA los cambios en el modelo

Compara y contrasta ambas versiones.

- **Encuentra ocho diferencias entre ambas y justifica el porqué del cambio.**

EFQM 





Tras la visión de los cambios.

En tu opinión ¿Cuál es la gran diferencia?

Explica tu respuesta.

1

Lograr Resultados Equilibrados

Consiste en alcanzar resultados que satisfagan a TODOS los grupos de interés de la organización:

- **CLIENTES**
- **PROVEEDORES**
- **EMPLEADOS**
- **ACCIONISTAS**
- **SOCIEDAD EN GENERAL**



2

Añadir valor para los clientes

- Identificar al CLIENTE.
- Conocer cuáles son sus expectativas.
- En qué grado las estamos satisfaciendo.
- Cómo podríamos satisfacer mejor las necesidades actuales e incluso necesidades que en un futuro próximo pueden surgir.



3

Liderar con visión, inspiración e integridad

Caso real:

El gerente de una empresa que fue galardonada con el Premio Europeo a la Excelencia en la Gestión, fue el principal obstáculo para que en su organización no se aplicasen estos conceptos y estas ideas durante tiempo.

Él predicaba a sus colaboradores y empleados estos principios de calidad total, pero él no los aplicaba en su quehacer diario.

Cuando reunía al equipo directivo, no trabajaban con datos, ni habían pactado cuáles eran las reglas de conducta con las que iban a gobernar dichas reuniones, no utilizaban las herramientas de resolución de problemas de calidad.

Por más que instaba a aplicar estos conceptos y mandaba hacer cursos a sus colaboradores, la organización no evolucionó, hasta que empezó a aplicarse él mismo todo esto en su quehacer diario. Le vieron, y a partir de ahí con su ejemplo se fue generalizando en cascada a lo largo de la organización.

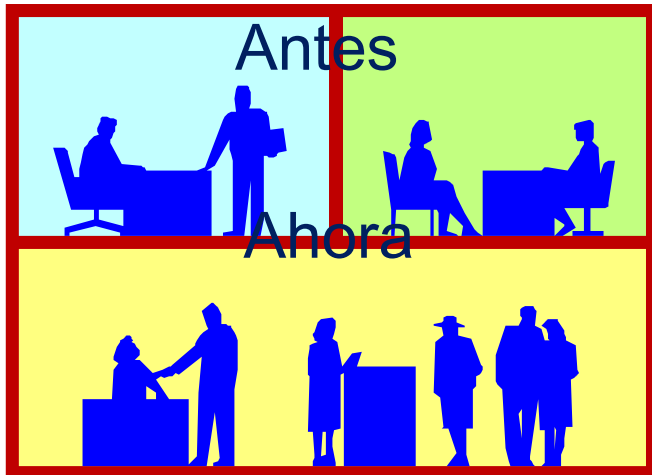
Doce años después fue reconocida a nivel europeo como una organización excelente.

El liderazgo a todos los niveles de la organización, es fundamental.



4

Gestionar por Procesos



Las organizaciones se han estructurado clásicamente por departamentos o por áreas y han ido realizando una gestión funcional o una gestión departamental: el departamento de diseño, el departamento de fabricación, departamento comercial, departamento de administración, etc ...

Este tipo de gestión hace que cada director de departamento sea un pequeño rey que se preocupa de la actividad concreta que tiene bajo su responsabilidad y no del resto.

Sin embargo, los productos o servicios que damos a nuestros clientes, no se producen en uno de estos departamentos sino que son fruto de aportaciones que realizan **TODOS los departamentos.**

GESTIÓN CON HECHOS Y DATOS



- Debemos cambiar la tendencia a tomar decisiones basadas en opiniones por **tomar las decisiones basándonos en hechos y datos.**
- Ante cualquier problema, lo primero es “ir al lugar donde ocurren los hechos”, la máquina o el sitio donde ocurre el problema y verlo con tus propios ojos.
- En segundo lugar, tomar datos: a que hora se produce el problema, con que máquina, en que circunstancias, con que materiales, con que grado se repite, etc...
- **OJO!! Los datos deben interpretarse y contextualizarse en el marco de la organización.**

5

Alcanzar el éxito mediante las personas

Para el éxito de las organizaciones es fundamental el pleno desarrollo del potencial de las personas y su implicación, estableciendo mecanismos de comunicación y participación que favorezcan la confianza y la asunción de responsabilidades.

Las organizaciones han estado muy estructuradas y muy segmentadas por estamentos. Hay que romper estas barreras.

Una parábola:

Estaban tres picapedreros picando piedra y un señor les preguntó qué estaban haciendo.

El primero le respondió que estaba picando piedra.

El segundo le dijo: yo estoy esculpiendo una cruz;

y el tercero le dijo: estamos construyendo una catedral.

En la mayor parte de nuestras empresas la gente sigue picando piedra.



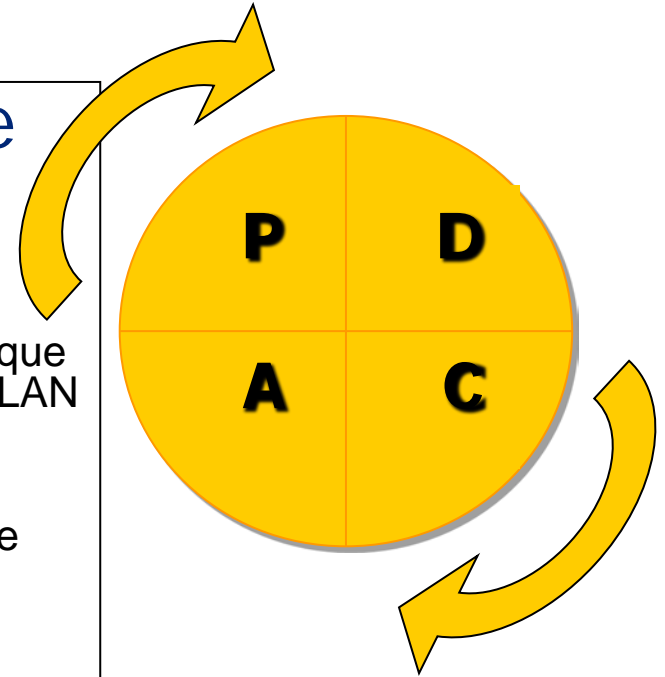
Favorecer la creatividad y la innovación

Mejora Continua: PDCA (ciclo de Shewhart)

Frecuentemente, en nuestra cultura empresarial se entiende que lo importante es hacer cosas, y mucha gente piensa que el PLAN es casi una pérdida de tiempo, que no aporta demasiado.

Normalmente la cultura que prevalece es la cultura del DO, de hacer cosas, a la gente le encanta estar haciendo cosas y el estar sentados planificando, pensando, muchas veces nos parece que es una pérdida de tiempo.

Existe poca cultura de aprender de lo que ha pasado, sacar lecciones, y realizar el ajuste.



7

Desarrollar Alianzas



No confundir
proveedor
con ALIADO

Las organizaciones deben construir relaciones estables con sus “proveedores” y otros colaboradores basadas en la **CONFIANZA** y unas relaciones mutuas beneficiosas.

8

Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible

Todas las cosas que hacemos tienen un impacto social.

Las organizaciones y sus empleados deben tener un comportamiento ético y participar en iniciativas sociales en orden a ayudar en el desarrollo de las comunidades en las que están instaladas





Los principios de calidad

Alfonso Davalillo
Director de Calidad y Evaluación Institucional UPV/EHU