

CALIDAD TOTAL

5. Facilitadores y Agentes del Cambio en Búsqueda de la Calidad Total

Objetivo

El alumno deberá comprender la importancia que tiene ante la sociedad sobre la creatividad e innovación, tan necesarios para contar con los profesionistas del cambio y la calidad que tanta falta requiere el país.

5.1 El rol de facilitar y guías

El modelo EFQM

El modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM), facilita la comprensión de las dimensiones más relevantes de una amplia realidad, en este caso de un Sistema de Gestión que configura "Una forma de hacer empresa".

La EFQM define la Gestión de la Calidad Total como:

Un método estructurado para la gestión de un negocio con vistas a la obtención de los mejores resultados.

El modelo europeo de Gestión de Calidad Total proporciona directrices para identificar y tratar los aspectos con ella relacionados, apoyándose en una visión global e integradora de la Organización; es también utilizado como una relación de criterios para evaluar (sobre una base común y de eficacia contrastada), a las empresas que solicitan el premio que anualmente convoca esta fundación.



El modelo EFQM comprende las dimensiones más relevantes de una amplia realidad, en el caso de un Sistema de Gestión.

Los agentes facilitadores son: Liderazgo, Gestión de Personal, Estrategia y Planificación, Recursos, Sistema de Calidad y Procesos.

Los elementos que potencian la acción de los agentes potenciadores son la Innovación y Aprendizaje.

5.2 Identificar líderes y su entrenamiento

Identificación de los líderes

El Líder es aquella persona que es capaz de influir en el comportamiento de un grupo, induciendo el desempeño necesario para la consecución de los objetivos”.

Dicho de otra forma, líder es la persona que consigue que los demás hagan lo que él quiere que hagan, sin recurrir obligatoriamente a ningún tipo de sanción formal, por parte de la jerarquía de la organización; consigue aunar y hacer compatibles los intereses y capacidades individuales de la manera que mejor contribuyan a conseguir los objetivos.

El líder fomenta el compromiso hacia un objetivo común; para ello ha de tener clara la visión de futuro y contar con las habilidades precisas para comunicarla a sus colaboradores.

El líder es emprendedor y sabe improvisar para responder a situaciones especiales, en convivencia con la estructura organizativa de la empresa.

Elementos de formación del Liderazgo

Permiten satisfacer los factores de motivación en sintonía con los principios de la Calidad Total; estando al alcance de mandos y directivos, para alcanzar el liderazgo:

-Objetivos: definidos correctamente y señalando de forma clara el ámbito de responsabilidad.

-Evaluación del cumplimiento: proporciona la información para potenciar la sensación de logro y reconocimiento.

-Contribución a la satisfacción del cliente: con información necesaria para que el personal participe de ella.

-Dirección participativa puesta de manifiesto en la actitud de la Dirección para compartir la toma de decisiones.

- Organización formal e informal que adjudique al personal responsabilidades claras y concretas sobre el proceso que se desarrolla en su puesto de trabajo.

- Coordinación interna orientada al apoyo del colaborador, más que a su control.

- Información precisa y puntual.

- Comunicación con el superior para proyectar sus sugerencias y propuestas de mejora.
- Medios y procedimientos de apoyo al personal para realizar bien sus tareas y potenciar la motivación, hacia el trabajo bien hecho.
- Trabajo en equipo como una actitud de la Dirección.
- Confianza del personal en el futuro de la empresa y posibilidad de actuar sobre él; ambos repercuten en la sensación de pertenencia.

El liderazgo se ejerce a través de la Planeación Estratégica por qué es el proceso mediante el cual, los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo, es decir, es proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la organización.