

GESTIÓN DE CALIDAD

Y SU IMPLEMENTACIÓN EMPRESARIAL

Cada vez las organizaciones están más comprometidas con la implementación de estrategias de calidad en su operación, con la finalidad de garantizar continuidad empresarial.

Una herramienta eficaz es la gestión de calidad, debido a que controla los procesos de la organización en todas sus escalas, promoviendo un sistema de ejecución estándar, asegurando la mejora continua, con el principal objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

Para que una organización implemente los principios de calidad, debe iniciar con cambiar su enfoque a cumplir con satisfacer plenamente las necesidades de su consumidor, por medio de proporcionarles productos y servicios adecuados, así como contar con un servicio de post venta resolutivo en caso de ser necesario.

El siguiente pilar a considerar es poner atención al tipo de liderazgo que se maneja en la empresa, pues es necesario que sea proactivo, basado en la obtención de resultados. Básicamente se requiere de líderes que se anticipen a la respuesta de los posibles riesgos que se puedan materializar con respecto a la operación que ejecute la empresa, y al mismo tiempo, personal con la capacidad de llevar a cabo el cambio de cultura en el equipo de trabajo. Debo resaltar que las decisiones que toman los líderes, estarán basadas en datos reales y no en suposiciones.

Otra buena práctica es la implementación del mapeo de los procesos, esta actividad permite la identificación de los puntos de mejora debido a que ayuda a visualizar los patrones a escala, definiendo cada paso de entrada a salida.

También se tiene que considerar mantener relaciones saludables con empleados, socios, proveedores y sobre todo con los clientes, pues también influye en el buen nombre de la organización.

Conforme a mi experiencia profesional, concluyo que una organización debe ejecutar los siguientes pasos, para garantizar una óptima implementación de estrategias de calidad en su operación:

- ➔ Contar con procesos claros, los cuales proporcionaran una estructura solida a la organización.
- ➔ Seguimiento al consumidor, es necesario tomar en cuenta la percepción que tiene el cliente del producto y servicio que ofrece la organización.
- ➔ Capacitación continua, con la finalidad de contar con un equipo preparado y actualizado, según el giro empresarial y sus necesidades en el mercado.
- ➔ Replanteo de estrategias empresariales, es decir, se requiere de una evaluación constante
- ➔ Precios adecuados al producto o servicio que proporcione la empresa, considerando la demanda y la oferta del mercado.
- ➔ Invertir en tecnología, una empresa que invierte en avances tecnológicos, habla de una empresa que se mantiene a la vanguardia y evoluciona conforme a la sociedad en la que se desarrolla.

Es necesario considerar que, una vez que se decide implementar la gestión de calidad en una organización, se debe aplicar en todas las áreas sin excepción para que el esfuerzo y compromiso sea de todos los colaboradores en todos los niveles.

Y, como sugerencia final, la aplicación de indicadores de productividad, también conocidos como KPI's, son fundamentales para poder evaluar el desempeño de los principales procesos de la empresa, pues al analizar los resultados es posible realizar los ajustes necesarios para garantizar la mejora continua.

