

LIDERAZGO Y GESTION DE LA CALIDAD

1.- INTRODUCCION:

Hoy en día existen diversas circunstancias, que han llevado a que distintas empresas de nuestro entorno muestren un alto interés por la gestión de la calidad. Entre los cuales podemos destacar algunos:

- El aumento creciente de la competitividad en el sector industrial y el mejoramiento en las empresas referentes a la calidad de cada uno de sus productos y/o servicios que ofrecen en el mercado, con costes inferiores en sus servicios y productos.
- El incremento por las expectativas de un mercado interno y externo creciente, los cuales no solamente se interesan por el producto y/o servicio. Sino que ahora la exigencia hace que el producto sea de buena calidad y a un costo menor que las de la competencia.
- El aumento potencial de mejora de la calidad debido a los avances tecnológicos. Por ejemplo: aplicación de los canales de distribución a una diversa gama de clientes, mediante el uso de internet o los software de gestión y la utilización de equipos e instalaciones computarizadas.

La importancia de obtener altos niveles de calidad en los productos y/o servicios, se debe a que una mayor calidad incrementa los beneficios económicos en la empresa y la sociedad en general a través de:

- El aumento del grado de satisfacción de los clientes que incrementa la cuota de mercado, posibilita el incremento de los precios, y por tanto de los ingresos.
- Un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores. El control de calidad moderno utiliza métodos estadísticos y suele llamarse control de calidad estadístico.

La realización del control de calidad, significa planificar, desarrollar, diseñar manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, lo cual debe ser el más útil y el que le dé mayor satisfacción al cliente.

2.- EL LIDERAZGO EN LA GESTION DE LA CALIDAD.

Las empresas que ofrecen un servicio extraordinario son aquellas que aprovechan la energía emocional y espiritual del liderazgo, el liderazgo está representado por las competencias extraordinarias que estimulan el deseo de toda organización.

En este sentido el liderazgo es un factor determinante para ofrecer los altos niveles de calidad en las diversas empresas que brindan servicios, por cuanto permiten alinear el interés de los colaboradores con los objetivos de la organización creando una visión y unas condiciones de trabajo atractivas generadoras de valor para el cliente.

Los líderes en servicio están convencidos de que la excelencia y la calidad son la única estrategia para competir exitosamente. La aspiración de proporcionar un servicio excelente al cliente debe encontrarse tanto en el nivel organizativo más amplio.

2.1.- LIDERAZGO Y COMPROMISO CON LA GESTION DE LA CALIDAD

Durante la mejora de la calidad el personal en general desde el nivel más alto hasta el nivel más bajo en ocupar un cargo, deberán estar capacitados y comprometidos en ofrecer un excelente servicio a todos los clientes en general.

Los niveles deseados de calidad en el servicio solo pueden alcanzarse estimulando un clima de comunicación abierta entre todos los empleados a todos los niveles para lograr una cultura de confianza y compromiso con los principios de la calidad.

Además se debe tener participación en un programa de calidad en el cual la dirección actúa como modelo en su relación con sus clientes, entre otras actuaciones cabe destacar:

- Atención directa a todas las quejas y reclamaciones.
- La dirección debe tomar gran importancia a la formación especialmente en los temas de calidad.
- Los cargos directivos de más alto nivel en una empresa deben estar comprometidos con la capacitación y la mejora de cada uno de sus empleados. Desarrollando programas en los cuales podemos observar en que niveles de capacitación se encuentran los trabajadores.

2.2.- COMPETITIVIDAD Y LIDERAZGO

Los cambios acelerados en el contexto globalizado de la tecnología, los sistemas de información y competitividad, la economía, así como la política, han permitido que las organizaciones desarrollen procesos de transformación que las conduzcan a ser competitivas y a responder con productos y servicios de calidad para satisfacer al cliente.

En consecuencia el liderazgo actual implica desarrollar actividades, fomentar la creatividad y participación de todos los miembros de una empresa, de tal manera que el líder debe ser visionario, agente de cambio con visión y misión claras, integrador del equipo y sobre todo un buen comunicador.

Los líderes deben saber y poder transformar la cultura organizacional dentro de una dinámica competitiva de esfuerzo, adaptación y reto constante. En este sentido, se hace necesario precisar el sentido, alcance y aplicación del término competitividad a la dinámica actual de las empresas.

Competitividad es una condición de sobrevivencia, es una forma de aprender y crecer para poder enfrentar con éxito la vida, dentro del proceso evolutivo de cambio, desarrollo y mejora continua.

La competitividad es una medida de satisfacción del consumidor en un mercado globalizado, es una estrategia de sobrevivencia empresarial para el mediano y largo plazo.

2.3.- LA CALIDAD EN UN MUNDO GLOBALIZADO

Las empresas en general para poder mantenerse en un mercado cada vez más competitivo y globalizado deben adaptarse a nuevas tendencias gerenciales que le permitan no solamente satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores sino que deben llegar a superar el marco de sus expectativas. De allí que en la actualidad las empresas se guíen por una filosofía gerencial denominada gerencia del servicio. Esta es concebida por un proceso integral, el sistema, la gente, y el cliente hacen parte activa para llegar a constituir la completa experiencia de servicio al cliente.

Este nuevo enfoque de gerencia significa darle un giro a toda la organización y convertirla en un negocio orientado hacia el cliente. Es saber manejar los momentos de verdad que optimicen la relación con los clientes. No obstante el mayor desafío que enfrenten las organizaciones es convertir las estrategias en resultados. Por consiguiente se requiere de un decidido liderazgo en donde la gente de la organización se encuentre alineada con su visión, misión y estrategia.

3.- BENEFICIO QUE SE OBTIENE CON EL LIDERAZGO

3.1.- DISTRIBUIR LAS TAREAS Y LAS RESPONSABILIDADES.

Es posible distribuir la figura del liderazgo a personas con amplios conocimientos o criterio, y de esa forma consigues que su aportación sea reconocida por todo el equipo que integran el trabajo. Estas tareas son asumidas con responsabilidad, desarrollando

cada una de las etapas que se encuentran establecidas de acuerdo a los parámetros exigidos como controles de calidad.

Es importante que todo el grupo sepa y entienda lo establecido y cuales son los objetivos y a dónde quiere llegar la empresa gestionando la calidad con liderazgo.

3.2.- DAR OPORTUNIDADES DE EVOLUCION A ALGUNO DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO.

En una empresa se debe considerar a alguno de los integrantes del equipo, empezando con asignarles tareas que refuercen su posición de líder, con la finalidad de considerar la evolución de los miembros del equipo y asegurarse que esa persona debe hacer una labor de coaching.

3.3.- RECONOCER LA VALIA DE LAS PERSONAS

En una empresa si se quiere tener un líder o varios que te acompañe en el camino del desarrollo empresarial, se debe considerar quien tiene las mejores capacidades o a la que tiene mejor aptitud para evolucionar por esa línea y las aptitudes y actitudes de los miembros del equipo. También es una forma de reconocer la valía “técnica” de esa persona que estará capacitada para liderar y aportar todo su conocimiento.

3.4.- DELEGAR PARTE DE LAS FUNCIONES DE LIDERAZGO

Es importante delegar funciones de liderazgo o tener una visión más global de las actividades, el negocio, la estrategia, etc. Y de esa forma se puede dedicar ese tiempo a su propia evolución y al mejor desarrollo empresarial.

Al delegar funciones de liderazgo empoderas a personas que parte del equipo que se está conformado, de esta forma la mejora y el desarrollo son sustantivas para la empresa.

4.- CONCLUSIONES

Las empresas competitivas son las que principalmente desarrollan una gestión de calidad con liderazgo.

La competitividad y compromiso deben ser considerados en una cultura organizacional de las empresas, para lo cual es importante que todo el personal de la empresa deban estar capacitados y entrenados en las diferentes actividades a desarrollar.

El desarrollo de la gestión de la calidad en una empresa sin un liderazgo empresarial, tiene como finalidad el no cumplimiento de los objetivos establecidos.

El reconocimiento y la valía de las personas que trabajan en un equipo, es importante, de esta forma le damos un empoderamiento a los nuevos líderes de la empresa.

5.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Chiavenato (2000), introducción a la teoría general de la administración MCGrow-Hi III
- Albrecht, K y Zemke R. (1999) gerencia de servicio.
- Siliceo A. Casares, D y Gonzales Liderazgo.
- Asociación española para la normalización y certificación AENOR (2000) sistema de gestión de calidad.