



Y ahora, ¿qué hago?

Diana Gavilán Bouzas

Faculta de Ciencias de la Información
Universidad Complutense de Madrid



¡Y ahora yo qué hago!



diana gavián bouzas

módulo

5

¿Qué es un Programa de Gestión de la Calidad



- Conjunto de **actividades** con la finalidad de alcanzar unos objetivos determinados en relación con la **mejora continuada de nuestra actividad**

- Medir

- Identificar las mejores prácticas
- Para reducir la variabilidad: diseñar la calidad o reingeniería
- Identificar oportunidades / áreas de mejora

diana gavián bouzas



Enfoques del Programa de Gestión de la Calidad

Externo: agentes externos miden y controlan la calidad

- (+) Sirven para propósitos más amplios
- (+) Facilitan comparaciones entre centros
- (+) No hay autocomplacencia ni ocultación

- (-) Fiscalizantes
- (-) Necesidad de infraestructura
- (-) ¿Fiables, válidos, relevantes?

diana gavián bouzas



Enfoques del Programa de Gestión de la Calidad

Interno: implementación y autoevaluación por iniciativa propia

- (+) Participación activa en las actividades
- (+) Éxito en función del compromiso y lo riguroso
- (+) Mejor adecuación
- (+) Canalización de las aspiraciones profesionales

- (-) Tiempo y esfuerzo
- (-) Autocomplacencia
- (-) Falta de intervención

diana gavián bouzas

Liderar el cambio



calidad implica
cambio a una norma de mejora continuada

- ¿Existen razones a favor de un cambio?
- ¿Qué es lo que debe cambiar?



diana gavián bouzas

Cultura empresarial



“*Podéis tomar mis factorías, quemar mis edificios, pero dadme a mi gente y yo construiré el negocio de nuevo*”

Ford

diana gavián bouzas

Cultura empresarial



- Conjunto de valores, pautas de comportamientos, sentimientos, formas de interacción y normas explícitas y tácitas que regulan la interacción de los individuos.

diana gavián bouzas

Contenidos de la cultura empresarial



- **Valores:** excelencia, trabajo en equipo, prevención, proactividad
- **Formación:** técnica, de habilidades, de líderes
- **Interacción:** priorizar la comunicación horizontal
- **Políticos:** *selección de personal, remuneración y promoción*

Revolución cultural actitudinal

diana gavián bouzas

Liderar el cambio



- ¿Quién debe/puede impulsar el cambio de cultura?

Líderes

- Personas que se exponen
- Personas con valores éticos/sociales deseables



diana gavlán bouzas



Téngalo claro:

nadie quiere cambiar.

La mayor parte de los cambios son impuestos, nacen fuera y se enfocan como un problema.

diana gavlán bouzas

Barreras al cambio

- El cambio tendrá un efecto negativo → • Información
- Desconocimiento → • Formación
- Fuerte inercia por una cultura consolidada → • Innovación
- Inseguridad: autenticidad, intenciones → • Compromiso
- Oposición de los líderes → • Neutralización
- Desencanto por fracasos pasados → • Reto/riesgo

Compromiso + Formación + Riesgo

diana gavián bouzas

6 Advertencias sobre los programa de Gestión de la Calidad

1. Proceso de desarrollo gradual

2. Hay que comprender el lenguaje y las motivaciones de los participantes

3. La formación a todos los niveles es imprescindible

4. Partir de la **revisión**

5. Comenzar con experiencias **sencillas, completas** y bien documentadas

6. Liderazgo efectivo y situacional

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento

Muchas gracias por su atención

módulo

5

diana gavián bouzas