

La calidad que no mejora = mal estilo de dirección



Acerca del autor
DR. RICARDO HIRATA OKAMOTO

Director de Keisen Consultores especializados en los campos de Planeación Participativa, Articulación Estratégica, Mejora Continua e Innovación, Ingeniería Kansei, Efectividad Organizacional y del Liderazgo Efectivo e Inteligente con el sistema SYMLOG®.

Divulgador y promotor incansable de la calidad y mejora continua en México en radio, Blog y redes sociales.

Cofundador de la Asociación Mexicana de Trabajo en Equipo (AMTE AC), profesor de maestría en diferentes universidades. Investigador invitado en la Universidad Internacional de Hiroshima y profesor invitado en la Universidad de Arizona en el Mel & Enid Zuckerman College of Public Health.

Miembro de la Japan Society for Quality Control y Miembro Senior de la American Society for Quality.

Ricardo Hirata Okamoto
Junio 4, 2015

Temática: Administración y Finanzas, Blogs y publicaciones, Calidad y Mejora Continua, Estrategia y Administración, Mejora Continua e Innovación, Planeación, Articulación y Consenso, Seguridad y Desarrollo Humano, Calidad, Estilo de Dirección, Kaizen, Mala Calidad, Rol de la Dirección

Muchas organizaciones utilizan el modelo de calidad buscando la implantación de sistemas de calidad que les den amplios beneficios y les generen bienestar. Sin embargo, en la realidad no muchas organizaciones logran alcanzar los resultados esperados.

Esto puede obedecer a múltiples causas, pero algunas de estas son las siguientes (por lo que hay que tener cuidado):

1) La alta dirección no se compromete con el proceso de implantación y promoción interna. Es común que se crea que la implantación de la calidad es sinónimo de un cambio actitudinal y que por lo tanto, lo que el personal requiere es de una “buena charla de motivación”, pero no hay compromiso en lo referente a mejora de sistemas, procesos, gestión de recursos humanos, financieros y tecnológicos para la calidad. Al final, los sistemas de calidad no funcionan.

2) La alta dirección no se preocupa por capacitarse en modelos de calidad, mejora e innovación. (sin comentarios.....)

3) Se realizan diversas acciones con la esperanza de que se solucionen los problemas y las desviaciones, pero no hay resultados claros y contundentes. Esto es común en organizaciones que no saben definir con precisión sus problemas y aplican muchas acciones y pseudosoluciones (es como tomar muchas medicinas para ver cual funciona sin conocer el padecimiento). Siguiendo esta metáfora, es común encontrar organizaciones que saben “donde les duele” pero no saben por qué y sin embargo, llevan a cabo diversos tratamientos para curarse. Es común encontrar planes de calidad repletos de acciones de mejora, pero cuando se les pregunta ¿Cuál es el problema?, no hay respuesta congruente (con las acciones).

4) El personal de la organización no tiene un plan de capacitación y entrenamiento adecuado para la implantación y promoción de sistemas de calidad y mejoramiento continuo. Yo estoy de acuerdo que muchas mejoras se pueden realizar con la experiencia y el conocimiento adquirido en el pasado, pero los problemas reales de calidad requieren métodos y técnicas

especiales, que deben ser compartidas por todo el personal, especialmente las mejoras que tienen que ver con la mejora de la consistencia y predecibilidad de los procesos (reducción de la variación), ya que se requiere de métodos estadísticos (tanto en empresas de servicio como de manufactura).

5) Utilizan el modelo de calidad como si fuese un modelo "mágico" y único para todo mal", pero no se entiende que todo tratamiento depende de un buen diagnóstico y este debe ser realizado por un experto "neutral" que pueda canalizarnos al adecuado especialista. En medicina, si voy con el neurólogo, el tratará de encontrar una cura relacionada al sistema nervioso central, y si con las mismas dolencias acudo a un médico ortopedista, el buscará las soluciones en mi sistema motriz, columna vertebral, etc.

Por eso comúnmente acudimos a un Médico internista para que el realice un diagnóstico "neutral" y nos recomiende hacia otros especialistas. El modelo de calidad solamente sirve como modelo inicial para el cambio organizacional en casos en donde las condiciones propias de la empresa y del entorno garantizan mejoras dirigidas hacia la satisfacción del cliente. Si una empresa

tiene pasivos y una gran deuda, lo mejor es que utilice modelos financieros para el cambio, más que de calidad total.

Se cree que la calidad es una forma de vida, y en mi opinión, es más un estilo de dirección.

Contenido Relacionado:

- [Logrando la Calidad y Productividad Total en tu Organización – Dialogando con Expertos](#)
- [Tip Q&A: ¿Para qué sirve la Calidad?](#)

Como citar este artículo: Hirata-Okamoto, Ricardo, (4 de junio de 2015), *La calidad que no mejora = mal estilo de dirección*, Artículos y Blog de Keisen Knowledge, KEISEN Consultores, México, <https://keisen.com/es/>

Reserva de Derechos: Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley.

Distribución. KEISEN CONSULTORES