



FRASE PARA REFLEXIONAR...

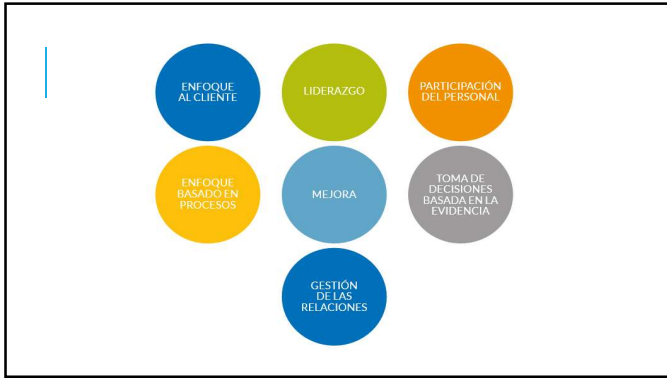
“Disfruta y aprovecha hoy al máximo todas las oportunidades que te ofrece la vida, mañana podrá ser tarde...” Anónimo.

QUÉ SON LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD?

Los principios de gestión de calidad son las grandes premisas que se utilizan para **transmitir por la alta dirección de la organización**.

Son lineamientos que facilitan la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad, incluyendo los basados en normativas como ISO 9001:2015.

Para la normativa ISO 9001, actualmente existen 7 principios de calidad: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de las relaciones.



PRIMERA SESION: ENFOQUE AL CLIENTE Y LIDERAZGO.

ENFOQUE AL CLIENTE...

Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto **deben comprender las necesidades actuales y futuras** de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.

La organización debe tener claro que las **necesidades de sus clientes no son estáticas**, sino dinámicas por lo que van cambiando a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez se encuentran más informados. La **organización no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades** y expectativas de sus clientes, sino que ha de **ofrecerle diferentes soluciones** mediante los productos y los servicios, y gestionarlos e intentar superar las expectativas día a día.

ESTRATEGIAS PARA EL ENFOQUE AL CLIENTE...

Actualmente existen muchos mecanismos para que la organización tenga un acercamiento con sus clientes, entre ellos tenemos:

1. Encuestas de satisfacción.
2. Seguimiento de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias.
3. Paneles para pruebas de producto.
4. Reuniones informativas sobre los productos o servicios.
5. Motivación al cliente (valor agregado): concursos, descuentos y promociones.



Todas estas estrategias son importantes, pero lo principal es saber ¿QUIEN ES MI CLIENTE?

QUIEN ES MI CLIENTE????



1. Quienes distribuyen mis productos o servicios?
2. Donde se adquieren mis productos y servicios?
3. Quienes usan mis productos y servicios?

BENEFICIOS DEL ENFOQUE AL CLIENTE

- ❖ Mejora en los procesos internos – reprocesos.
- ❖ Disminución de quejas y reclamos.
- ❖ Aumento de ventas o facturación, por lo tanto en la rentabilidad.
- ❖ Aumento de clientes.
- ❖ Solicitud de nuevos servicios.



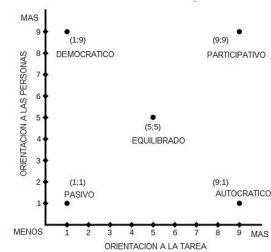
SI POR LO MENOS NO SE ESTÁ EVIDENCIANDO UNO O MAS DE ESTOS ASPECTOS, ALGO ESTAMOS HACIENDO MAL.

LIDERAZGO...

El **liderazgo** es el conjunto de **habilidades gerenciales** o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un **grupo** de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.¹ También se entiende como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, **gestionar**, convocar, promover, **incentivar**, **motivar** y evaluar un **proyecto**, de forma eficaz y **eficiente**, sea este **personal**, **gerencial** o **institucional** (dentro del proceso administrativo de la organización).

El liderazgo no entraña una distribución desigual del poder, porque los miembros del grupo no carecen de poder, sino que dan forma a las actividades del grupo de distintas maneras. Aunque, por regla general, el líder tendrá la última palabra.

TIPOS DE LIDERAZGO...



QUE TIPO DE LIDERES NECESITAMOS...

❖ **QUE TENGAN AUTORIDAD PERO TAMBIEN HUMANIDAD.** Las personas no son máquinas a las que hay que exprimir hasta su último aliento sin consideración alguna. No decir frases como: "para eso te pago", "no sirves para nada", "tienes suerte de trabajar aquí", etc.

❖ **QUE TENGAN OBJETIVOS CLAROS.** Sacar tiempo para planificar y hacer seguimiento con su personal.

❖ **QUE VALOREN SU PERSONAL,** suministrar capacitación y espacios de bienestar, también para felicitar por los logros.

❖ **QUE GESTIONEN PROGRAMAS DE MEJORA.**

❖ **CONFIANZA EN SU GENTE.** Delegar no es Desentenderse.

❖ **NO DISCRIMINAR A NINGUNA DE LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN.**



**SEGUNDA SESION: PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL,
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS Y MEJORA.**
