"GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PIRÁMIDE DIGITAL"

Introducción

Este documento no es un ensayo, sino más bien un bosquejo de la aplicación de la teoría de la Gestión de la Calidad, aplicada a la empresa de Capacitación y Consultoría a Nivel Gerencia Pirámide Digital.

Pretendemos establecer una metodología de trabajo, aplicable a empresas de servicios que sea de fácil entendimiento y aplicabilidad para la alta gerencia.

Porqué implementar un proceso de Gestión de la Calidad en su empresa.

"Cuando un negocio alcanza el punto de la "fortuna", en el que la demanda excede lo que la empresa puede dar, hay el riesgo que la calidad pase a ser una segunda prioridad. En períodos de gran crecimiento es importante el hacer de la calidad la prioridad número uno. Una ventaja competitiva sostenible y un rendimiento consistente están basados en la dedicación de la empresa a cumplir las expectativas de sus clientes". CEO Grupo Iusacell. Fuente: Harvard Business School.

Pirámide Digital, ha alcanzado su décimo año en el mercado. Los primeros cinco, fueron años de gran esfuerzo en el desarrollo de productos y servicios, y de sacrificio personal y económico para lograr su supervivencia. En el 2009 se logró un record de ingresos, sin embargo como reza el párrafo anterior, se dejó de lado la calidad, debido a que pasó a ser una segunda prioridad. Por otro lado, el desconocimiento del equipo gerencial de como lograr incorporar la Calidad a la organización, hizo que se emprendan en iniciativas aisladas que nos brinden resultados palpables.

Gracias a la iniciativa de acceso abierto de Atlantic International University, hemos accedido a un curso extenso, pero muy bien logrado de "Calidad Total", del que hemos capturado muy buenas ideas, que pensamos implementar en nuestra empresa.

Pirámide Digital

Pirámide Digital es una empresa fundada en el año 2.002, dedicada a entregar soluciones efectivas de asesoría, consultoría, capacitación, tecnología, outsourcing de servicios y gestión a nivel gerencial. Se ha destacado por un sólido crecimiento en el tiempo y la provisión de productos de clase mundial.

Su **misión**, es: *"Proveer al mercado latinoamericano, de las más efectivas herramientas para optimizar la gestión gerencial, mediante soluciones integrales de alta calidad, con tecnología de punta y un equipo profesional altamente capacitado".*

Su **visión**, es: *"Ser y ser considerados como la empresa líder en el mercado latinoamericano, en consultoría y capacitación para la alta gerencia".*

Sus **valores**, son:

- Responsabilidad
- Cultura de servicio
- Compromiso
- Constancia
- Respeto a la dignidad humana
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Ética empresarial
- Confianza en la palabra
- Resultados

El nicho de servicios

El nicho de servicios de Pirámide Digital, es la capacitación a equipos directivos de instituciones, que les ayude a crear una sinergia que contribuya a la consecución de mejores resultados en su organización.

La plataforma de servicios.

Proveemos al mercado de cuatro servicios

1. **Capacitación para equipos Gerenciales.** En la que nos encargamos de proveer el medio ambiente y desafío adecuado a los equipos gerenciales que nos visitan. Esta actividad frecuentemente deriva en:

2. **Consultoría a Nivel Gerencial.** En la que nos caracterizamos por nuestro lema *"Pocos Consultores, muchos resultados", y en:*

3. **Acciones Generadoras de Resultados.** En las que nos hemos hecho cargo de la operación de diferentes áreas de responsabilidad dentro de las organizaciones, para llevarlas a un estado estable de operación sostenible. Finalmente tenemos también, un área de:

4. **Representaciones Comerciales.** Conjuntamente con socios de negocios ofrecemos soluciones puntuales a nuestros clientes.

El equipo de trabajo.

Se encuentra dividido en las siguientes áreas de responsabilidad:

- **Gerencia & Equipo Directivo.**
    - **Gerente General**
    - **Personal Administrativo**
        - Tecnología
        - Finanzas
        - Servicio al Cliente
- **Desarrollo de negocios.** En las que se puede distinguir tres áreas de responsabilidad:
    - Búsqueda de oportunidades de negocios
    - Desarrollo de propuestas
    - Búsqueda de consultores adhoc
- **Facilitadores.** Encargados de desarrollar los eventos de capacitación a nivel gerencial.
- **Socios.** Consultores experimentados de alto nivel.
- **Personal de Soporte.**
    - Personal de Seguridad.
    - Personal del Casino
        - Adquisiciones
        - Restaurant
        - Bar
    - Personal de Soporte
        - Secretaría
        - Transporte
        - Mucamas
        - Limpieza
        - Jardinería
        - Piscina

La infraestructura actual.

Disponemos en la actualidad de la siguiente infraestructura:

- **Oficina Comercial.** Ubicada en la ciudad de Quito, en uno de los mejores edificios de la ciudad convenientemente equipada. En ella recibimos a nuestros clientes y es el punto de partida para conseguir citas comerciales.

- **Centro de Capacitación Gerencial.** Ubicado en el Valle de los Chillos, a 30 minutos de Quito, En la primera fase, contamos con 2.000 m2 de construcción, 3 aulas para 60 personas convenientemente amobladas, parqueadero privado, restaurant y discoteca, barbecue, karaoke, canchas de volley, futbol, tenis, basket, estadio, mini golf, bosque, lago, estanque de peces, jacuzzi, sauna, turco, polar, hidromasaje, cascadas artificiales, una cocina de leña que data del siglo XVI, juegos de salón como billar, ping pong, futbolín, y piscina de agua temperada. Con ello estamos en capacidad de brindar el soporte logístico adecuado para dar la bienvenida a grupos gerenciales de hasta 200 personas. Todo esto apoyado de transporte propio, desde y hacia la ciudad de Quito. Disponemos de acceso a internet y amplificación inalámbricos, así como infocus, pantallas gigantes y de proyección, que nos permiten el soporte adecuado para el desarrollo de temas de interés de la gerencia de nuestros días. En la segunda fase, contaremos con habitaciones para un total de 40 participantes, convenientemente alojados, en un ambiente seguro, de 5 estrellas. Planeamos su inauguración, para Diciembre del 2012. Disponemos en nuestro "Business Center" de acceso de banda ancha a Internet, fax teléfonos, así como scanner, impresora, computadores, infocus, pantallas gigantes y de proyección, que nos permiten el soporte adecuado para el desarrollo de temas de interés de la gerencia de nuestros días. Todo esto apoyado de transporte propio, y servicio de taxi privado, desde y hacia la ciudad de Quito.

- **El mayor portal de Gerencia.** www.elmayorportaldegerencia.com
  Ya son más de 30.000 páginas web, 26.000 archivos, 250 carpetas, 50.000 fotografías de eventos realizados, 10 años de trabajo, Listo para e-commerce, dispone de un Blog de Gerencia, panel de Expertos, Oportunidades de Trabajo, Selección de personal para empresas, Personal buscando empleo, Servicio de alertas usando RSS, 7 Comunidades para compartir información gerencial, Incalculable información recopilada, más de 100 Cursos Gerenciales Presenciales en 23 Industrias, 10 Cursos Gerenciales On line, 1800 Tips Gerenciales con audio, 600 Presentaciones Gerenciales, 500 Documentos Gerenciales, 30 Publicaciones Gerenciales de nuestra autoría, 500 Videos Gerenciales, Boletines Gerenciales, Eventos Gerenciales, Foros de Interés Gerencial, Enlaces de Interés Gerencial Programas Internacionales de Gerencia, Becas Internacionales, Oportunidades para desarrollar carrera, Propuestas de Trabajo y Consultoría. Ganadores del Premio Internacional al mejor sitio web en contenido. 100

empresas en nuestra lista de clientes, 10 socios y asociados de negocios internacionales,25 empresas auspiciantes de nuestros eventos 10.000 personas que han asistido a nuestros eventos, 30 países en nuestra experiencia de trabajo, 20 simuladores de negocios.

Diseño de un sistema de Gestión de la Calidad.

Partiendo de que los objetivos que persigue cualquier programa de Gestión de la Calidad en empresas de servicios son:

- Que los clientes vuelvan.
- Que los clientes están satisfechos.
- Que se brinde un servicio sin retrasos, un servicio puntual y rápido.
- Que exista una buena operación de cada componente, en el que todas las partes trabajen juntos, y que
- Nada de lo que el cliente quiere se omita o excluya”

Lista de comprobación

1.RECEPCIÓN / ASPECTO
- a. Parqueadero …… _____
- b. Jardín …….. _____
- c. Salón …….…. _____
- d. Restaurant……..…… _____
- e. Piscina…….…….... _____
- f. Entorno …….…….. _____
- g. Otros…….…….... _____

2.EVENTO
- a. Horario……..…. _____
- b. Interés en el tema……. _____
- c. Conocimento …… _____
- d. Exposición ……. _____
- e. Preguntas/Respuestas… _____
- f. Calidad de videos …..…. _____
- g. Calidad presentaciones.. _____
- h. Iluminación……..…. _____
- i. Audio……..…. _____
- j. Video…….…….…. _____
- k. Lecturas.…… _____
- l. Juegos…… _____
- m. Visitas…..…… _____
- n. Viajes…….…… _____
- o. Cafetería……. _____
- p. Soporte adicional……. _____
- q. Otros …… _____

3.COMIDA
- a. Sitio limpio…..……..…. _____
- b. Iluminación…….…. _____
- c. A tiempo……. _____
- d. Caliente…….…. _____
- e. Suficiente…….…… _____
- f. Nutrición …….…… _____
- g. Presentación…… _____
- h. Servicio……..……. _____
- i. Bebidas……..…. _____
- j. Postre ……..…. _____
- k. Café …….…… _____
- l. Entretenimiento…….. _____
- **m.** Otros…….…… _____

4.TRANSPORTE
- a. Agradables……... _____
- b. Limpio……..…… _____
- c. Puntual…… _____
- d. Atentos……..... _____
- e. Saludan.…….. _____
- f. Manejo seguro…… _____
- **g.** Otros…….. _____
- d. Utilidad…… _____
- e. Orientada $…… _____
- f. Otros……..……..…… _____

7.HABITACIÓN
- a. Agradable…….. _____
- b. Cama limpia…… _____
- c. Cama confortable….. _____
- d. Sábanas limpias……. _____
- e. Iluminación……... _____
- f. Decoración……... _____
- g. Internet……. _____
- h. Agua caliente……..… _____
- i. Seguridad…….…….. _____
- j. Ruido…….…….. _____
- k. Servicios adicionales. _____
- l. Otros…….. _____

8.ACTITUDES DE LOS EMPLEADOS
- a. Agradables…….. _____
- b. Ayudan…….…… _____
- c. Preocupados…….. _____
- d. Atentos……..... _____
- e. Saludan..……. _____
- f. Ignoran……. _____
- g. Indiferentes…… _____
- h. Roban……... _____
- i. Otros…….. _____

9.FACILIDADES.
- a. Limpias……. _____
- b. Cocina…….. _____
- c. Piscina…..…… _____
- d. Baños ..…… _____
- e. Decoración…….. _____
- f. Calefacción……..… _____
- g. Ventilación …… _____
- **h.** Mantenimiento **……** _____
- **i.** SSHH…… _____
- **j.** Contra el fuego……... _____
- **k.** Medio ambiente…….. _____
- **l.** Sillas de ruedas…….. _____
- **m.** Paraguas…….. _____
- **n.** Otros…….. _____

10.DIRECCIÓN.
- a. Humana …… _____
- b. Compasiva……..... _____
- c. Tolerante..…… _____
- d. Indiferente……. _____
- e. Orientada $…… _____
- f. Despreocupada…… _____

5.SEGURIDAD. a. Puertas…….. _____ b. Posesiones……. _____ c. Otros……..... _____ **6.PORTAL.** a. Ordenado …….. _____ b. Entendible…..……... _____ c. Fácil Búsqueda…….. _____	g. Otros……..…. _____ **11.CONSULTORIA.** a. Espera.. …….. _____ b. Entendimiento……... _____ c. Solución…….. _____ d. Orientada $…… _____ e. Otros……..……..…… _____

La estrategia de Gestión de la Calidad

El programa de calidad, será emprendido en un proceso top-down (de arriba hacia abajo), en el que desarrollarán los siguientes pasos:

1. Se le encomendará la responsabilidad a la Gerente de Gestión, que reporta directamente al Gerente Genera. Si bien no está familiarizada con el tema, sabemos que tiene la capacidad de conseguir los resultados esperados.

2. Se implementará un proceso de difusión y comunicación en toda la organización, en la que se expondrá los siguientes temas:

   - Concepto de la Calidad.
   - Características de la Calidad
   - Objetivos
   - Problemas, diagnósticos y remedios
   - Desarrollo de Círculos de calidad
   - Clases de preparación

3. Se creará un consejo de Gestión de la Calidad, liderado por la Gerente de Gestión, y tendrá como miembros a:

   - Gerente de Consultoría
   - Gerente de Desarrollo de Negocios
   - Gerente de Infraestructura.

4. A continuación se implementará el Proceso de Transformación para conseguir Calidad en la institución, siguiendo este proceso:

   - **Visión.** A donde queremos ir
   - **Análisis.** Donde estamos ahora.
   - **Concepto.** Como vamos a hacer para ir hacia allá.

- **Desarrollo.** Detallaremos los pormenores del proceso
- **Implementación.** Viajaremos hacia allá

Desarrollo del programa de Calidad

El desarrollo del programa de Calidad, incluirá:

- Medidas de calidad
- Niveles de servicio
- Garantías de la calidad
- Desviaciones de la calidad deseada
- Reuniones de seguimiento
- Se aplicará el análisis de Pareto
- Se identificarán las causas
- Se analizarán alternativas de mejora
- Se ejecutará la estrategia definida
- Se la medirá periódicamente y se escribirá informes de seguimiento/mejora
- Se realizará eventos de capacitación y retroalimentación.
- Se emitirán informes de calidad mensualmente, basados en muestreo
- Se creará un sistema estadístico para ver los avances y que alerte de las desviaciones de los objetivos
- Se comparará las medidas obtenidas con las pautas patrones
- Se encontrará las causas de las desviaciones
- Se emprenderá en acciones correctivas
- Se implementará planes para continuas mejoras de la calidad
- Se generará compromiso de todo el equipo con planes de largo alcance
- Se creará una cultura del cliente de cuerpo presente.
- Se introducirá, organizará, promoverá y extenderá el uso de círculos de calidad
- Se desarrollará un programa de mejora de calidad de largo alcance.
- Se implementará un sistema de gestión documental

Organización necesaria para la Gestión de la Calidad

La búsqueda por la calidad se debe realizar con base en una metodología que tenga un fundamento técnico, por ello, se implementará la siguiente organización requerida para la calidad generalmente se vincula con los siguientes elementos:

a) Personal de la Organización
b) Infraestructura
c) Ambiente de trabajo
d) Información
e) Proveedores y Aliados de negocios

f) Recursos Naturales
g) Recursos Financieros

En una organización la calidad es trabajo de todos, por ende, la estructura y mantenimiento se establecerá creando los siguientes Comités:

• El Consejo de Calidad,
• El Comité de Aseguramiento de Calidad,
• El Comité de Círculos de Calidad
• Equipos de Mejora
• Círculos de Calidad

En la organización y para mejorar el desempeño de la organización, se considerará lo siguiente:

- La provisión oportuna, eficaz y eficiente de recursos en relación con las oportunidades y restricciones.
- Recursos tangibles, o las instalaciones para el trabajo y de apoyo.
- Recursos intangibles, o la propiedad intelectual.
- Recursos y mecanismos para alentar la mejora continua innovadora.
- Estructuras de organización, la gestión de proyectos y gestión matricial.
- Gestión de la información y tecnología.
- Competencia del personal a través de la formación, educación y aprendizaje.
- Perfiles y Liderazgo en la Organización.
- Usos de recursos naturales e impacto sobre el medio ambiente.
- Planificación de necesidades de recursos.

La misma metodología utilizada para el manejo de los eventos de capacitación y de consultoría, deberá ser implementado en el portal de gerencia, con ello, se pretende tener una herramienta efectiva para capturar clientes, presentar los productos y desarrollar actividades de marketing y ventas.

CONCLUSIONES.

En definitiva, todo el trabajo a desarrollar podría ser sumarizado en:

1. **Definición de una política de calidad.** La alta gerencia establecerá con claridad sus objetivos y los hará del conocimiento de todo el personal, y proporcionará las directrices generales para alcanzarlos. Esto le obliga, a promover y desarrollar en todos los niveles la conciencia de lo que es la calidad e indicar constantemente la importancia que para la empresa tienen sus clientes. Se informará al personal que

los servicios proporcionados con mala calidad, redundan en altos costos económicos y de imagen empresarial.

2. **Ejercer la calidad.** La alta dirección está comprometida y establecerá las funciones de mando y de gestión que correspondan, con el fin de que en cada nivel de la empresa, los trabajadores apliquen la política de calidad que ha sido determinada.

3. **Diseñar el modelo de aseguramiento de calidad para Pirámide Digital.** Aunque existen modelos o esquemas generales, que señalan secuencias de trabajo, responsabilidades y procedimientos, es importante cuidar que la selección de éstos considere desde la alta dirección hasta el último de los trabajadores.

4. **Certificación.** Una vez que se han cubierto los requisitos anteriores, Pirámide Digital deberá buscar la certificación de algún órgano acreditado para ello; esto le permitirá dar muestra a sus clientes, que sus productos o servicios reúnen las condiciones de confiabilidad que cualquier consumidor necesita.

Lo que esperamos obtener como beneficios de esta iniciativa Gerencial es:

- Obtener ventaja competitiva en el mercado. Mediante la utilización de patentes de propiedad intelectual y la inclusión de Certificaciones en los pedidos de los clientes.
- Ventaja comercial al facilitar una imagen de calidad avalada por una entidad independiente.
- Facilitar del acceso a nuevos mercados internacionales.
- Credibilidad y respeto empresarial
- Disponer de un Sistema de Gestión de la Calidad documentado e implantado que garantice la gestión de todos los procesos de la empresa.
- Obtener una base de conocimiento, sobre la cual se pueda realizar cualquier tipo de mejora y evaluar las ganancias obtenidas mediante una mejor Gestión de Calidad.
- Capacitar al talento humano de Pirámide Digital para obtener la Certificación según la Norma ISO 9000, condición necesaria para poder competir con garantías en los mercados internacionales, y para realizar acciones de revisión y auditoria que permitan el mantenimiento del Sistema implantado.
- Mejorar la eficacia a través de una mejor organización y control.
- Obtener los requisitos exigidos por los clientes en cuanto a aseguramiento de la calidad.

- Disminuir el número de evaluaciones y visitas por parte de clientes, facilitando certificados respecto de la calidad concertada.
- Incrementar la confianza de los actuales clientes a través de la consecución de la Certificación.
- Sensibilizar a la Junta Directiva de Pirámide Digital para el mantenimiento de sistemas de gestión que mejoren la calidad y la productividad.
- Implantar una cultura participativa entre todos los miembros de la empresa y un espíritu de mejora continua.
- Reducción de los costes de no calidad en la empresa. Esperamos una reducción del 40%.

Bibliografía

- JM Juran, *Juran y el Liderazgo para la Calidad: Manual para Ejecutivos*, Ed. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Warren Bennis, *Dirigir Personas es como Adiestrar Gatos*, Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, S.A., 3ª Ed., Enero 2001
- http://www.elmayorportaldegerencia.com

AUTOR:

Pablo G Páez Post-PhD
.:. CEO
pablo_paez@piramidedigital.com
Cel. + (593) 991 699 699
skype: ppaezec

www.piramidedigital.com
www.elmayorportaldegerencia.com