

DAFO

FORTALEZAS

- Implicación positiva de la Dirección.
- Apertura de canales de comunicación internos y externos. Tecnologías de la comunicación.
- Compromiso de los empleados. Trabajo en equipo.
- Ayuda a mejorar la atención a los clientes.
- Permite obtener una visión holística de la organización.
- Al analizar la satisfacción de los distintos grupos de interés, se posibilita la introducción de mejoras.
- Mejor conocimiento de los objetivos y estrategias.
- Definición de los procesos para mejorar la eficiencia y priorizar resultados.
- Tecnología disponible para mejorar la gestión.
- Mediación. Ayuda en la resolución de conflictos entre departamentos.
- Posibilidad de realizar diferentes tareas (ser multidisciplinar).
- Motivación.
- Innovación.

DEBILIDADES

- Escasez de recursos que den soporte a la función de calidad.
- Posible rechazo interno.
- Dirección poco implicada o con ideas confusas. Sin formación en calidad.
- Implantación de políticas a corto plazo y/o cambiantes.
- Dificultad para mejorar. Frustración. Encasillamiento.
- Tareas difusas.
- Uso de un lenguaje demasiado técnico.
- Dificultad para motivar al resto de departamentos.
- Falta de formación en materia de calidad. Dificultad para dominar diversos campos.
- Percepción de que calidad supone mayores costes.
- Estructuras muy jerarquizadas.

OPORTUNIDADES

- La digitalización y el desarrollo de nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Los avances tecnológicos en materia de gestión y de recogida de datos.
- Mejora de la posición competitiva de la empresa en el mercado.
- El mercado demanda "calidad".
- Benchmarking.
- La movilidad del personal entre organizaciones.
- Ser un referente para otros departamentos u organismos.
- La necesidad de adaptación continua te permite introducir cambios. Ayuda a predecir mejoras.
- Mayor exigencia de calidad por las partes interesadas o por los grupos de interés.
- Mejora de la competitividad. Mejora continua de los procesos.
- Disminución de los costes de producción.

AMENAZAS

- Abundante legislación aplicable.
- Cultura de calidad deficiente.
- Relativización de la función calidad.
- Búsqueda de certificación sin valor añadido.
- Falta de cuadro de mando integral (CMI).
- Tecnología para el control de calidad. Las máquinas pueden sustituir a las personas.
- Rechazo al cambio.
- Falta de comprensión de los protagonistas.
- Canales de comunicación poco eficientes.