

PRINCIPIOS DE CALIDAD TOTAL

CALIDAD TOTAL

Con la Calidad Total, una organización busca en forma activa identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incorporar la calidad en los procesos laborales utilizando de modo eficaz el conocimiento y la experiencia de la fuerza laboral y mejorar continuamente todas las facetas de la organización.

TRES PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

1. Enfoque en los clientes y accionistas
2. Participación y trabajo en equipo de todos en la organización
3. Enfoque de procesos apoyado por el mejoramiento y aprendizaje continuos

ENFOQUE EN LOS CLIENTES

- El cliente es el juez principal de la calidad
- Los esfuerzos de una empresa deben extenderse más allá del simple cumplimiento de las especificaciones, la disminución de defectos o resolución de quejas.
- Mantener una relación estrecha con el cliente requiere saber lo que el cliente desea, cómo utiliza sus productos y cómo anticipar las necesidades que incluso no pudo expresar.
- Clientes internos son tan importantes como externos. Los empleados deben poseer una visión global de cómo influye su trabajo en el producto final.

Considerarse a sí mismos clientes y proveedores de otros empleados.

ENFOQUE A LOS CLIENTES

Ver a la sociedad como un accionista es un atributo de una organización de clase mundial. La ética de negocios, la seguridad y salud públicas, el medio ambiente y el apoyo a la comunidad y profesionales, son actividades necesarias que caen bajo la Responsabilidad Social.

PARTICIPACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

- Empleado como el que mejor entiende su trabajo. Los empleados a los que se les permite participar (individualmente y en equipos) en las decisiones que afectan sus trabajos y al cliente realizan contribuciones importantes a la calidad.
- El trabajo en equipo, que centra la atención en las relaciones cliente-proveedor y fomenta la participación de toda la fuerza laboral en la solución de problemas de los sistemas. (equipos multidisciplinarios o multifuncionales)
- Requiere coordinación horizontal entre los distintos departamentos y áreas.

ENFOQUE EN LOS PROCESOS

- Un proceso es una secuencia de actividades que tiene como objetivo lograr un resultado
- Dejar de ver al proceso como el proceso de producción y entender la organización como un conjunto de procesos horizontales que atañen a todas o varias de sus áreas.
- La perspectiva de procesos reúne a todas las actividades necesarias e incrementa nuestro entendimiento de todo el sistema, en lugar de enfocarse en una pequeña parte.
- Muchas de las mayores oportunidades de mejorar el desempeño de una organización se encuentran en las interfaces de las distintas áreas.

MEJORAMIENTO CONTINUO

- Se refiere tanto a los cambios incrementales, que son pequeños y graduales, como a las innovaciones, o mejoras grandes y rápidas.

Estas mejoras pueden adoptar diferentes formas:

- ✓ Aumentar el valor para el cliente a través de productos/servicios nuevos o mejorados
- ✓ Reducir errores, defectos, desperdicios y sus costos relacionados.
- ✓ Aumentar productividad y eficiencia del uso de los recursos
- ✓ Mejorar la capacidad de respuesta para procesos como resolver quejas o introducción de nuevos productos