

¿Qué es la CALIDAD TOTAL? ¿Qué propone? ¿Quién la ideó? ¿En que consiste la GESTIÓN de la CALIDAD TOTAL? ¿Cuáles son sus CARACTERÍSTICAS y PRINCIPIOS?

¿Qué es la CALIDAD?

Existen diferentes definiciones al respecto. En lo concreto, podemos decir que es el conjunto de beneficios y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas. Este conjunto permite valorar ese producto o servicio y a la vez diferenciarlo de los demás.

¿Qué es la CALIDAD TOTAL?

El término calidad total es difícil de definir porque es un concepto muy genérico y según las diferentes fuentes aparecen definiciones diferentes. Asumiremos la calidad total como una filosofía, un enfoque de gestión que busca integrar a la calidad en todos los componentes de los procesos de la empresa, cuyo origen data de mediados de siglo XX en la industria japonesa.

Filosofía

Conjunto de saberes que busca establecer, de manera racional, los principios más generales que organizan y orienta el conocimiento de la realidad, como así también el sentido del obrar humano.

El concepto de calidad total se encuentra implícito en la norma ISO 9001 y cada nueva versión de esta norma se apoya más en este enfoque.

¿Qué significa ISO?

ISO, son las siglas en inglés de la INTERNATIONAL STANDARIZATION ORGANIZATION, en español la Organización internacional para la Estandarización. Es un organismo independiente, no gubernamental que nuclea en el presente a más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países miembros alrededor del mundo. Se creó en febrero de 1947, una vez finalizada la Segunda Guerra Mundial tras la reunión de delegados de veinticinco países, en Inglaterra, con el fin de coordinar y unificar estándares mundiales.

La norma ISO 9001 determina los requisitos para un SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, que puede utilizarse para su aplicación

interna en las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera sea su sector o rama de actividad.

¿Qué es la GESTIÓN de la CALIDAD TOTAL?

TQM por sus siglas en inglés: *Total Quality Management*, es un modelo de gestión orientada a la búsqueda de calidad en los diferentes procesos de una organización, con el objetivo final de alcanzar la mayor satisfacción del cliente (interno y externo). Es una estrategia de mejora continua que como ya expresamos, incluye a todos los sectores, personal y clientes de una empresa.

En las décadas de 1950 y 1960, esta práctica fue promovida por el experto en material de control de calidad W. Edwards Deming, impulsor en Japón de los círculos de calidad, también conocidos en ese país como “Círculos de Deming” y Joseph Jurán.

Resumiendo, la Gestión de la CALIDAD TOTAL es un método o modelo de gestión de calidad cuyo principal objetivo es que los colaboradores de una organización y/o empresa aseguren y tomen plena conciencia de la calidad en todos los procesos de sus diferentes sectores, gestando así una verdadera FILOSOFÍA DE CALIDAD.

Características de la TQM

– Enfoque en el cliente

Los esfuerzos de la empresa deben dedicarse a satisfacer las expectativas de los clientes (internos / externos).

Los clientes externos, los proveedores y demás personal externo a la empresa son de igual importancia como sus clientes internos.

Fomentar la mejora continua en la relación con cada parte resulta primordial para lograr el nivel de calidad total.

– Liderazgo alineado con la FILOSOFÍA de la MEJORA CONTINUA

Los objetivos organizacionales deben ser definidos sobre esta base filosófica.

– Importancia de los empleados

Reconocer sus opiniones para el desarrollo y crecimiento de las personas en la empresa.

_ Gestión basada en la FILOSOFÍA de la MEJORA CONTINUA

La toma de decisiones y el desempeño de la gestión se pone en acción sobre la base al cuestionamiento, autoanálisis y autoevaluación previos.

FILOSOFÍA de la MEJORA CONTINUA

*Concepto en base a dos vocablos japoneses: **KAI** (cambio) y **ZEN** (mejora). Su objetivo es propiciar una mejora en la calidad a través de la implementación de cambios continuos en la organización. El principal mensaje que esta filosofía busca impartir es que, cada día, debe buscarse nuevas oportunidades para mejorar, cuestionándose, autoanalizándose y autoevaluándose.*

Principios de la TQM

- _La calidad debe ser cuantificada, controlada y mejorada
- _La mejora de la calidad debe ser continua
- _Toda empresa tiene clientes y es a su vez proveedora de otra empresa
- _Los procesos suelen ser los problemas y no los empleados
- _Todos los empleados influyen en el alcance de la calidad y por tanto su participación y opiniones son necesarias
- _Los problemas, además de solucionarse deben evitarse
- _La gerencia es responsable de planificar y gestionar las estrategias de mejora de la calidad
- _La toma de decisiones ser racional, en base a hechos

Recopilación y selección con fines didácticos

Prof. Walter Del Real / Lic. Gerencia y Administración – CIPPU 81.703

Fuentes

[_https://www.rae.es/](https://www.rae.es/)

[_https://www.iso.org/home.html](https://www.iso.org/home.html)

_ADMINISTRACIÓN. James Stoner / Edward Freeman. Quinta edición. Ed. PRENTICE HALL

_Gestión del mejoramiento bajo ambiente TQM. Luis Respreto Puerta. Ed. Universidad del Rosario. Bogotá. Colombia.

_LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. Paul T. James. Ed. PRENTICE HALL IBERIA. Madrid 1997