

Gestión de la Calidad Total

El concepto de Gestión de la Calidad Total aún resulta más complejo y ambiguo que el anterior, pues existen perspectivas muy diversas para abordarlo. Con todo, se pueden mencionar algunos elementos o principios clave comunes a todas ellas: son los principios de satisfacción del cliente, mejora continua, compromiso y liderazgo de la alta dirección, implicación y adhesión de los empleados, trabajo en equipo, medición a través de indicadores y retroalimentación.

En la filosofía o perspectiva de la Gestión de la Calidad Total subyace, todo un conjunto de asunciones, principios, intervenciones y prácticas en materia de gestión empresarial:

Asunciones:

- Sobre calidad: producir productos y servicios de calidad no es solamente menos costoso, sino que además es absolutamente esencial para la supervivencia de las organizaciones a largo plazo.
- Sobre las personas: los empleados se preocupan por la calidad del trabajo que hacen y tomarán iniciativas para mejorarla.
- Sobre las organizaciones: las organizaciones son sistemas con partes altamente interdependientes donde los problemas han de resolverse con la participación de las diferentes áreas funcionales.
- Sobre la Dirección: la calidad es, en último término, una responsabilidad ineludible de la alta dirección.

Gestión de la Calidad Total

Principios:

- Énfasis en los procesos de trabajo: la calidad de los productos o servicios depende mucho de sus procesos de diseño y producción.
- Análisis de la variabilidad: una varianza incontrolada en los procesos o en los resultados, es la causa de los problemas de calidad.
- Gestión a partir de los hechos: necesidad de recoger sistemáticamente todos los datos para la resolución de los problemas.
- Aprendizaje y mejora continua.

Intervenciones:

- Identificación explícita y medida de los requerimientos de los clientes.
- Creación de una fuerte relación de colaboración con los proveedores.
- Uso de equipos multifuncionales para identificar y resolver problemas de calidad.
- Utilización de métodos científicos para analizar los procesos de trabajo e identificar puntos potenciales de mejora (herramientas estadísticas).
- Uso de procedimientos heurísticos para aumentar la efectividad de los grupos de mejora.

Gestión de la Calidad Total

Prácticas:

- Creación de equipos para la resolución de problemas.
- Formación.
- Implementación en cascada (de arriba hacia abajo).
- Desarrollo de relaciones con los proveedores.
- Obtención de datos sobre los clientes.

Los modelos de evaluación de la Gestión de la Calidad Total, desarrollados en principio para poder disponer de una serie de criterios a la hora de conceder los Premios a la Calidad, han tenido una repercusión importante y son utilizados como referencia en la implantación de la Gestión de la Calidad Total en las empresas, por lo que han contribuido enormemente a clarificar el concepto.

En el año 1951, la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros instauró en Japón el Premio Deming a la Calidad, como reconocimiento a la contribución de Deming a la transformación positiva de la industria japonesa en materia de calidad y productividad. Para otorgar este premio se estableció una serie de criterios con el fin de poder tomar la decisión acerca de cuál era la empresa más destacada en dicho ámbito.

Años más tarde, en 1987, el Congreso de los Estados Unidos, ante el reconocimiento de la calidad como un elemento estratégico clave para la competitividad de la industria norteamericana, establece el Malcolm Baldrige National Quality Award o Premio Nacional a la Calidad. Una vez más, se traslada una idea japonesa, el Premio Deming, al ámbito occidental.

Gestión de la Calidad Total

De manera análoga a lo ocurrido en los EE. UU., en el año 1988, 14 importantes empresas europeas deciden crear la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management conocida por sus siglas EFQM). También se crea el Premio Europeo a la Calidad, que se otorga de acuerdo al grado de cumplimiento de una serie de criterios de evaluación. Más recientemente, en 1999, la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) creó el Premio Iberoamericano de la Calidad.

Referencia::

Robayo, J. (2014). Administración por procesos. Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/JuanRovayo/administracion-por-procesos-33174540>

Caballero, E. (2014). Sistemas de gestión de calidad. Recuperado de:
<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/70599/fichero/3.-+Sistemas+de+gesti%C3%B3n+de+calidad.pdf>

Heras, I. (2008). Gestión de la Calidad y Competitividad. Recuperado de:
<http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>