

El Concepto de la Calidad Total

Como resultado de los cambios organizacionales generados por las nuevas teorías administrativas y de calidad integradas a las empresas, en la segunda mitad del siglo XX comenzaron a surgir autores que compilaron estas teorías y herramientas en sistemas de calidad. En general, los autores coincidían en que la calidad no se da en procesos aislados como ocurría antes mediante la división de labores y procesos, y proponían que la calidad en la empresa debe implementarse con un enfoque sistémico y holístico, que integre y responsabilice a todos los trabajadores y en todos los procesos de la empresa, en la consecución de un producto o servicio de alta calidad. Además, aseguraban que un elemento de suma importancia es que debemos poder controlar este proceso de aseguramiento de calidad en todas las etapas de la cadena de valor de nuestro producto/servicio. Es así como surge el concepto de la Calidad Total. La Calidad Total es un sistema de gestión integral de todos los procesos de la empresa, que integra a todos sus trabajadores, y que detalla las tareas específicas en cada punto de cada proceso para asegurar la calidad en el producto final.

La gestión de Calidad Total es también una actitud, es la búsqueda constante de la calidad formando habilidades y actitudes en las personas, y proveyéndoles de herramientas, para prevenir los defectos, asegurar la calidad, y satisfacer a los clientes. Oakland (1989) define el Control de Calidad Total como “un enfoque de mejora de la efectividad y flexibilidad de un negocio como un todo. Es esencialmente una manera de organizar e involucrar a toda la organización; cada departamento, cada actividad, cada persona en cada nivel.”

El Control de Calidad Total es la integración de todos los procesos de la organización integrando su cultura organizacional y dinámica de trabajo. Es por eso por lo que es importante tener una misión, visión, metas y estrategias para alcanzarlas, así como objetivos claros y líneas de acción para cumplirlos, e involucrar a todo el personal en esta visión en donde cada persona comprende su responsabilidad y el rol que desempeña en la satisfacción de los clientes. Zaire y Simintiras (1991) han escrito: “El CCT es la combinación del proceso sociotécnico hacia hacer las cosas correctas (externamente), todo bien (internamente) la primera vez y cada vez, considerando la viabilidad económica en cada etapa de cada proceso.”

El Concepto de la Calidad Total

Referencias:

- Oakland, J.S. (1989). Total Quality Management, Heinemann Professional, London.
- Zaire, M. & Simintiras, A.C. (1991). "The Sales Link in the Customer-Supplier Chain", Productivity, Vol. 32 No. 3, 1991, pp. 427-34.