

Visión Sistémica de una Organización Basada en la Calidad Total

Las organizaciones utilizan diferentes herramientas de calidad, con el objetivo de estar en un proceso de mejora continua, para de esta manera cumplir con la misión que se ha planteado. El cumplimiento de esto requiere que la organización tenga una visión sistémica, donde sus procesos se basen en la calidad total, es decir, donde se tome en cuenta cada aspecto de la organización, no solo la calidad del producto o servicio.

La calidad total tiene como objetivo principal el incrementar la productividad de las operaciones de la organización encaminándola hacia la calidad, con la ayuda de políticas de calidad que son creadas mediante la planeación estratégica. Como todo sistema, requiere de retroalimentación que se dará con la operación del día a día y con la ayuda de factores externos que son:

- Las expectativas de los grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores, empleados, entre otros).
- Disponibilidad de capital y tecnología.
- Competidores.
- Mercado.

Los principales autores que han escrito sobre la calidad total, hacen referencia a ocho áreas principales las cuales son pieza fundamental en el tema.

- Liderazgo. La administración de la organización deberá cambiar hacia un liderazgo de calidad, planeado de tal manera que logre posicionar a la empresa en un lugar privilegiado en el mercado.
- Planeación estratégica. Contar con una planeación estratégica enfocada en sistemas que den como resultado políticas de calidad justas para el tipo de empresa, y den pauta para que estén implementadas en toda la organización.
- Posicionamiento de mercado. Enfocar a la organización en tener clientes totalmente satisfechos, ver lo que están haciendo los competidores con el objetivo de mejorar cada vez más y de esta forma ganar terreno en el mercado.
- Administración de la operación. Se requiere que cada proceso de la organización este en relación con las políticas de calidad, con el fin de asegurar que cada uno de los departamentos estén alineados con el objetivo de mejoramiento de la calidad.
- Administración del capital humano. Ya que las personas son la pieza fundamental en toda organización, es importante hacerlos sentir partícipes de la cultura de calidad que está viviendo la organización, esto se logrará con el continuo entrenamiento y haciéndolos partícipes de cada logro de la organización.
- Administración de proveedores. Es importante contar con un control de proveedores, ya que la organización se encuentra en un proceso de aseguramiento de la calidad.
- Mejoramiento de la calidad. Es importante que la organización cuente con un grupo o comité de calidad, que se encargue de informar los indicadores, reconocer los logros e informar los puntos débiles, dando seguimiento a cada una de las cuestiones que se presenten.

Visión Sistémica de una Organización Basada en la Calidad Total

- Control del proceso. Es en este punto donde se hace referencia a contar con procedimientos que estén enfocados a la producción, y de esta manera se puedan prevenir defectos.

Referencia

Universidad Tec Milenio. Visión sistémica de una organización: los sistemas organizacionales basados en principios de calidad total. Recuperado el día 19 de abril de 2016, a partir de <http://cursos.tecmilenio.edu.mx/cursos/at8q3ozr5p/prof/ii/ii09001/apoyos/12.pdf>