

# ENFOQUE DE CALIDAD TOTAL

En términos amplios, el control de calidad significa el control de la administración misma.

Puede definirse como “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, mantenimiento y mejora, mejoramiento de la calidad, realizados por los diversos grupos en una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a niveles más económicos y que sean compatibles con la satisfacción al cliente”.

En términos generales, la inserción de la teoría de la calidad en las empresas, implica ahondar en los conceptos, definiciones y modelos que los diferentes autores han propuesto sobre el tema.

Algunos puntos de coincidencia de control de calidad:

- a) Es necesario definir la calidad a partir de los requerimientos del tiempo y considerar los recursos humanos como el sistema principal para alcanzarlos.
- b) La empresa debe satisfacer dos tipos de clientes:
  - 1.-El cliente interno (los trabajadores).
  - 2.-El cliente externo (los usuarios y proveedores).
- c) La primera y más importante condición para poder implantar el poder de calidad entre las organizaciones es el compromiso del más alto nivel directivo, “la calidad se da por convicción, no por circunstancias”.
- d) La calidad es una filosofía para la vida personal y laboral. Ello implica un proceso o un procedimiento, por lo que no debe insertarse en la organización y tratarse como un problema.

Procedimiento para la aplicación del control de calidad.

1.- Planear:

- a) Fijar metas y objetivos.
- b) Determinar métodos para alcanzar metas.

2.- Hacer:

- a) Educar y capacitación.
- b) Realizar el trabajo.

3.- Verificar:

- a) Comprobar los efectos de lo realizado.

4.- Actuar:

- a) Tomar la acción apropiada.

### Obstáculos más comunes al control y a las mejoras.

Hay varios factores que implican la ejecución del control de calidad y las mejoras que del el resulten, esos factores emanan de las personas cuyas actitudes cerradas constituyen las causas principales, estos factores son:

Hay varios factores que implican la ejecución del control de calidad y las mejoras que del el resulten, esos factores emanan de las personas cuyas actitudes cerradas constituyen las causas principales, estos factores son: Hay varios factores que implican la ejecución del control de calidad y las mejoras que de él resulten, esos factores emanan de las personas cuyas actitudes cerradas constituyen las causas principales, estos factores son:

- 1.- Pasividad entre los altos ejecutivos y gerentes, los cuales evaden responsabilidades.
- 2.- Personas que piensan que todo marcha bien y que no hay ningún problema, están satisfechas con la situación actual y les falta comprensión de los aspectos importantes.
- 3.- Personas que piensan que su empresa es, con mucho, la mejor (egocéntricas).
- 4.- Personas que opinan que la mejor manera de hacer algo y la más fácil es aquella que conocen, son personas que confían en su propia experiencia.
- 5.- Personas que solo piensan en sí mismo o en su propia área de trabajo.
- 6.- Personas que no tienen oídos para las opiniones de otros.
- 7.- Personas que anhelan destacar, pensado siempre en sí mismas.
- 8.- La falta de ánimo, los celos y la envidia.
- 9.- Personas que no ven más allá de su entorno inmediato; que no saben acerca de otras áreas, otras industrias o el mundo en general.
- 10.- Personas que siguen viviendo en el pasado feudal.