

# **CALIDAD TOTAL**

**De acuerdo con Tomasini, el control total de calidad es un concepto administrativo que busca de manera sistemática y con la participación organizada de todos los integrantes de una empresa o de una organización, elevar consistentemente e integralmente la calidad de sus procesos, productos y servicios, previendo el error y así en un adicto de la mejora constante tendrá el propósito central de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.**

**Analicemos parte por parte esta definición:**

***1.- El control total de calidad es un concepto administrativo busca de manera sistemática...*** La búsqueda por la calidad se debe realizar con base en una metodología de fundamento técnico, lo cual en el caso de la calidad total, se vincula de manera directa con los métodos estadísticos.

***2.-...y con la participación organizada de todos los miembros de una empresa o de una organización...***

**En una empresa o mala calidad es trabajo de todos, pero sin una organización adecuada se vuelve responsabilidad de nadie. Por ende, la estructura interna para la calidad que se decida establecer como, por ejemplo, una integrada por: el Consejo de Calidad, el Comité de Aseguramiento de Calidad, así como los equipos de mejora y círculos de calidad así como por equipos de mejora y Círculos de Calidad, ponen de relieve el papel que en el esfuerzo por la calidad juega el trabajo en equipo. O sea que un aspecto fundamental es aprender a trabajar en equipo.**

**Lo anterior también hace evidente que la responsabilidad de la calidad es de aquél quien la hace, pues nadie conocer mejor las cosas que quien las lleva a cabo.**

### ***3.-...elevar consistentemente e integralmente la calidad de sus procesos, productos y servicios...***

Los productos y servicios son resultado de diferentes procesos, que están interrelacionados y que no necesariamente abarcan una sola área de trabajo, ya que vinculan varias funciones, ya sea de orden productivo, financiero, comercial, abastecimientos, recursos humanos, etc. Por tanto, la calidad final de un producto o de un servicio será el resultado del control de todos los procesos.

Debe buscarse minimizar las variaciones de cada proceso y aumentará la calidad del producto o servicio final. A esto se le llama Control de la Calidad.

Una vez concluida la etapa de control se estará en posibilidad de pasar a la mejora.

### ***4.-...previando el error...***

La prevención del error busca abatir los costos de la mala calidad, pues entre más lejos se detecten los defectos respecto al punto donde se originaron, más costosa será su eliminación o reparación e incluso a veces la única solución es el desperdicio. Los problemas de una mala calidad afectan al individuo, la organización, a los clientes finalmente a la sociedad que directa o indirectamente recaerán en ellos los costos que genera.

### ***5.-... y así en un adicto de la mejora constante tendrá como propósito central el de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente...***

La calidad total no es un estatus, sino un proceso de mejora continua. Por tanto, la calidad total no hay que verla como una meta, sino como un proceso continuo de hacer cada día las cosas mejor.

### ***6.-... Con el propósito central de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente...***

**Por último, el que va a determinar la calidad de lo que hacemos serán cliente o consumidor, que evaluará en la medida que satisfaga sus expectativas y necesidades.**

**Los clientes pueden ser internos o externos a la empresa y también existen proveedores internos y externos a la empresa.**

**Sin embargo, desde la perspectiva de calidad total, la palabra cliente no sólo debe abarcar al cliente paga en el momento de adquirir un producto o servicio, sino también a aquél al que se le ofrecen servicios sin que en apariencia entregue nada cambio, como ocurre en la administración pública.**

### **¿Qué no es calidad total?**

**Calidad total es un proceso de gran amplitud y profundidad, sin embargo, sin otros elementos que lo apoyen su implantación es muy factible. Es decir la calidad no resuelve todo, debe estar acompañada de un tan estratégico que apoye al logro de los objetivos y que permita jerarquizar y ordenar en el tiempo los esfuerzos que se desarrollan por resolver otros problemas.**

**Principales elementos en los que se apoya la calidad total.**

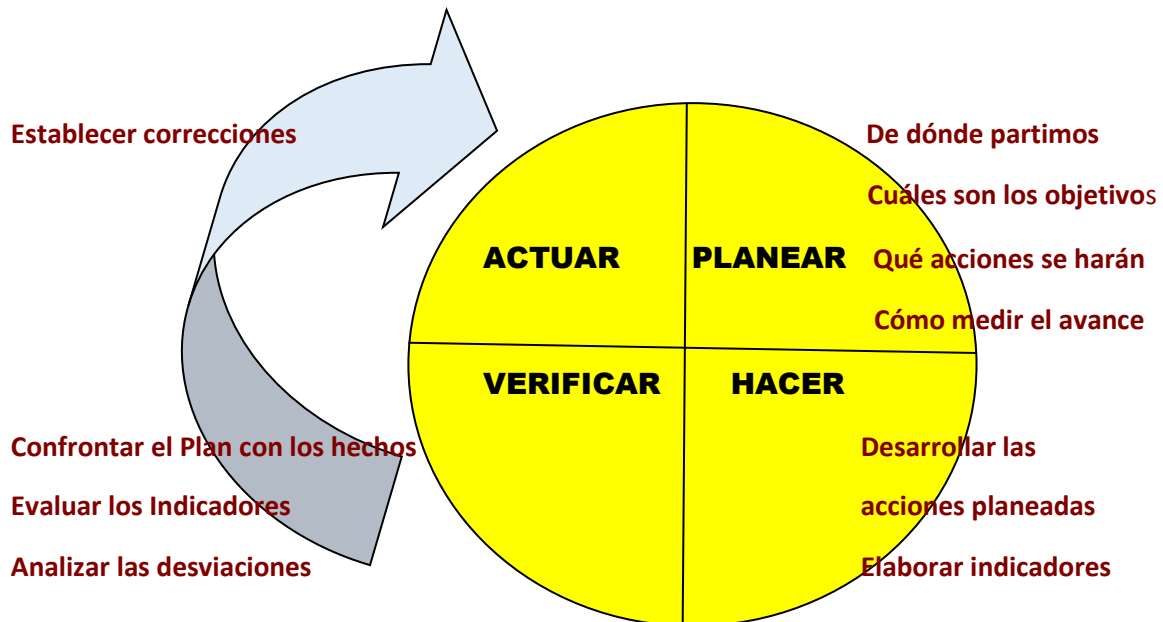
**La medida que las personas se sientan motivadas por los aspectos conceptuales de la calidad total, se van preguntando como en la práctica es posible esta filosofía para ser convertida en realidad.**

**Para poder resolver lo anterior existen cuatro elementos clave:**

- 1. Un Método de control.**
- 2. Procesos estadísticos.**
- 3. Trabajo en equipo.**
- 4. Capacitación.**

**Los cuatro aspectos anteriores sintetizan el Círculo de Deming**

## CÍRCULO DE DEMING



**La idea de planear es definir con precisión el problema que deseamos resolver, así en cada caso se establecen los objetivos y métodos para alcanzar y medir nuestros logros.**

**Verificar tiene como finalidad establecer el grado de conformidad entre lo que se planeó y lo que realmente se alcanzó. Si así fue, se debe empezar una nueva cuenta definiendo nuevos objetivos. En caso contrario, habría que aplicar medidas correctivas volver a desarrollar las tres tareas.**

**Para poder alcanzar la calidad total, lo más importante es una excelente planeación de los elementos claves de la misma. Cuando no se hace así, la implantación de la calidad total siempre fracasa.**

### **Procesos estadísticos.**

**El principio fundamental: “no se puede controlar aquello que no se mide”.**

**El control total de la calidad utiliza metodología matemática estadística con acciones administrativas. Como si no medimos los procesos, los mismos en materia de toma de decisiones se basan**

solamente la intuición. No se vale decir yo creo, me parece, deben ser utilizados datos “duros”.

En resumen, los métodos cuantitativos permiten identificar y analizar los problemas y no los síntomas. Si lo hacemos así se puede aplicar dar seguimiento a soluciones permanentes y llevar una contabilización de la historia estadística del proceso de mejora continua

<b>HERRAMIENTA</b>	<b>FUNCION DESARROLLADA</b>
<b>Diagrama de flujo</b>	<b>Identificación.</b>
<b>Hoja de chequeo</b>	<b>Identificación</b>
<b>Diagrama de Pareto.</b> El diagrama de Pareto, también llamado curva cerrada o Distribución A-B-C, es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras. Permite asignar un orden de prioridades.	<b>Identificación y análisis</b>
<b>Diagrama causa-efecto</b> Un diagrama de Causa y Efecto es la representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto). Fue desarrollado en 1943 por el Profesor Kaoru Ishikawa en Tokio. Algunas veces es denominado Diagrama Ishikawa o Diagrama Espina de Pescado por su parecido con el esqueleto de un pescado. Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos.	<b>Identificación y análisis</b>
<b>Gráficas de control</b> Los gráficos de control tienen su origen al final de la década de 1920, cuando Walter A. Shewhart analizó numerosos procesos de fabricación concluyendo que todos presentaban variaciones. Encontró que estas variaciones podían ser de dos clases: una <i>aleatoria</i> , entendiéndola por ella que su causa era	<b>Identificación y análisis</b>

insignificante o desconocida, y otra <i>imputable</i> (también llamada <i>asignable</i> ), cuyas causas podían ser descubiertas y eliminadas tras un correcto diagnóstico.	
<b>Histograma</b>	<b>Análisis</b>
<b>Estratificación</b>  <b>Diagrama de dispersión</b> Es un diagrama de dispersión o gráfica de dispersión o gráfico de dispersión es un tipo de diagrama matemático que utiliza las coordenadas cartesianas para mostrar los valores de dos variables para un conjunto de datos.	<b>Análisis</b>  <b>análisis</b>

## **Trabajo en equipo.**

**Toda organización, sin importar su giro, está conformada por seres humanos, quienes le dan vida y cuya experiencia, talento, dedicación y entusiasmo serán las razones fundamentales de su éxito.**

**Debe reconocerse en la dignidad y potencial intelectual, considerando su experiencia y conocimientos en las tareas que desempeña, lo cual tiene como valor agregado una energía creativa.**

**Mediante los equipos de mejora, que son grupos de alta y media dirección, tienen como misión desarrollar proyectos vitales de control mejora a través de los círculos de calidad, si nos referimos a empleados cuya misión es realizar proyectos de control o mejora relativos al área de su trabajo, las organizaciones que logran desarrollar esta sinergia potenciar las capacidades de su personal al ser éste capaz de trabajar en equipo.**

## **Capacitación.**

**El proceso educativo hacia la calidad es una de las piezas clave de la implantación de la calidad total, y por tanto la capacitación debe considerarse como una actividad permanente.**

**La necesidad de recibir capacitación y la obligación de impartirla no reconoce jerarquías.**

**Es importante recordar que la totalidad de los procesos son diseñados por la alta dirección y que la mayor parte de los problemas está precisamente los procesos. Por ésto los directivos tienen la responsabilidad de marcar el rumbo y señalar el destino.**

## **La transformación de una cultura: el cambio más complejo.**

**Las personas y organizaciones tienen una serie de valores, paradigmas, vicios, principios, actitudes, costumbres, formas de comunicarse, que se han ido conformando a través de la historia, ya sea por su ubicación geográfica, estilo de liderazgo pasado y presente, antigüedad de la empresa. En resumen el conjunto de los elementos positivos y negativos se le conoce como cultura organizacional.**

**Transformar dicha cultura hacia nuevos valores es el principal reto por realizar al momento de pretender total implantar calidad total, que no es una tarea muy sencilla ni instantánea.**

**Se requiere paciencia, claridad de rumbo, objetivos bien definidos y consistencia a través del tiempo.**

**Elementos clave para transformar la cultura de calidad.**

- **Un liderazgo efectivo.**
- **Disponer de un plan estratégico y de un plan maestro.**
- **Desarrollar un sentido de copropiedad en el personal a favor del cambio.**

**Liderazgo efectivo.**

**Liderazgo es una palabra que se utiliza con frecuencia en la política en la industria. Así, se suele pensar en la posibilidad de que una empresa alcance sus objetivos está vinculada a la capacidad que tengan sus directivos en encauzar las acciones de todos los integrantes de la organización hacia las metas planteadas, influyendo en su ánimo y desarrollando en ellos una actitud de compromiso por voluntad propia, creando una dinámica organizacional que se mueva horizontal y verticalmente.**

**No hay que confundir el liderazgo benevolente, participativo, autócrata, cuando en realidad sólo se describe la forma en que los jefes mandan y no necesariamente se analiza si hay una interrelación entre estos y sus subordinados que vaya en ambos sentidos de comunicación. Esto es lo que le da a un jefe su carácter de líder.**

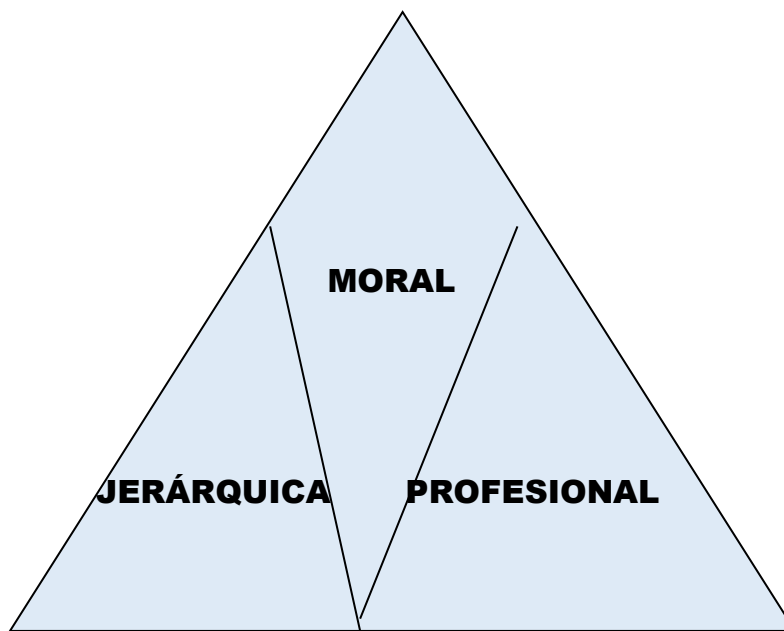
**Por ello es difícil pensar que a una persona que es un jefe autócrata se le puede llamar líder, ya que debe prevalecer la relación entre el jefe y el subordinado y el subordinado y el jefe, no nada más el jefe al subordinado. No es lo mismo vencer que convencer, de infundir temor y ganarse el respeto, pero no obediencia temporal al jefe en turno.**



**El que una persona se le llame jefe no significa nada si no es profesional y moral. Debe conocer los asuntos del negocio y distinguir los fundamentos de las tareas que desarrollan los subordinados y conocer la relevancia que tienen para el funcionamiento perspectivas de la organización.**

**En nada sirve la autoridad si los subordinados se dan cuenta de que su jefe no entiende lo que hacen y que no tiene clara la visión operativa de la empresa.**

### **LIDERAZGO Y AUTORIDAD INTEGRAL**



### **AUTORIDAD INTEGRAL**

**La autoridad moral es la que la cohesión entre lo que se dice y lo que se hace. Por ello la deshonestidad del directivo que va desde el abuso de autoridad hasta el enriquecimiento ilícito lo degrada y**

**termina hacerlos recurrir al temor y no al respecto como instrumento de mano. Se le temerá mientras ejerza el poder que le confiere su cargo, mas no se respetarán y mucho menos trascenderá.**

**La autoridad moral, junto con la jerárquica y profesional es lo que conforma la autoridad integral y convierte al jefe en un verdadero líder. Por eso se dice las palabras convencen y el, pero los ejemplos arrastran**