

Calidad Total

El concepto “Calidad Total” es un término utilizado en las empresas, este puede resultar una filosofía, tal vez una estrategia o un modelo a seguir para las empresas donde se pone en primer lugar al cliente.

La calidad total no solo habla del producto o servicio, sino que va más allá, adoptando este término para crear una mejora continua, tanto del aspecto organizacional hasta llegar al mismo producto. En esta mejora continua está incluido cada individuo de la organización, desde el gerente general hasta el empleado que ocupa el menor puesto en cuanto a jerarquía se refiere.

¿Porqué se llama Calidad Total?

Porque incluye todos y cada uno de los aspectos de la organización, esto incluye a cada empleado.

La calidad como se concebía anteriormente, era tratar de remediar errores que ya se habían cometido, en cambio la calidad total viene a prevenir que se cometan errores considerando a cada persona que colabora en la empresa para de esta manera lograr que cada producto o servicio esté bien echo a la primera.

De esta manera se cumple con los requisitos que tienen los clientes, otro aspecto a destacar es que no solo el cliente es el consumidor final, sino que la organización llama cliente interno a las personas con las que se tiene relación dentro la empresa, es quien continúa con otro paso en el proceso de un producto, dicho en otras palabras es a quien se traslada o pasa el trabajo, de esta manera en una organización un individuo tiene muchos clientes internos, de esta manera se cuida lo que hace para cumplir con los requerimientos de sus clientes internos, en este punto nos podemos dar cuenta que las personas son clientes internos y proveedores al mismo tiempo. Ahora podemos percibir que en las organizaciones existen tanto clientes como proveedores internos, entre ellos debe existir comunicación efectiva ya que se debe comunicar a ellos si algo no está bien para que pueda ser corregido a tiempo.

La cadena de calidad total la inician los proveedores externos al cumplir con los requerimientos en los suministros que les solicitamos.

Aclarando lo que se ha mencionado anteriormente y para dejar claro el concepto de “Calidad Total”, podemos decir que la organización tiene como objetivo realizar productos o servicios que llegarán a otras personas, otras organizaciones u otras áreas que es a quien se llama cliente. Los productos son el resultado de un proceso; por lo tanto los productos pueden ser tangibles o intangibles. De forma clara y precisa podemos decir que en el concepto de “Calidad Total”, la Calidad es cumplir con las expectativas del cliente tanto interno como externo y la expresión Total significa que esta calidad es lograda por la participación de cada miembro de la organización.

Las organizaciones deben estar en constante comunicación con sus clientes para saber qué es lo que requieren y poder cumplir y satisfacer sus expectativas, la calidad total requiere de la constante búsqueda de satisfacción, esto no es fácil de lograr ya que las necesidades pueden ser cambiantes, es por esto que la organización no puede bajar la guardia y pensar que todo lo sabe, debe estar convencido que es una constante comunicación y es estar siempre estudiando las necesidades y el entorno cambiante.

Calidad Total

Si se logra la calidad total se estará logrando la supervivencia de la organización, por ende el crecimiento y algo muy importante: rentabilidad. Al estar estos aspectos cumplidos la organización logrará ser productiva y eficaz reduciendo sus costos, ya que cada elemento y suministro está siendo aprovechado al 100%.

Referencias:

Blog de Luis Miguel Manene (2010) Calidad Total: su filosofía, evolución, definición e implantación.
Recuperado el 31 de enero de 2016, a partir de
<https://luismiguelmanene.wordpress.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>