

## CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL

El concepto de calidad ha ido evolucionando hacia el concepto de la *calidad total*.

<b>CALIDAD</b>	
<b>ENFOQUE TRADICIONAL</b>	<b>ENFOQUE MODERNO</b>
Identificación con control de calidad	Identificación con calidad total
Inspección	Prevención
Afecta sólo al bien o servicio	Afecta a todas las actividades de la empresa
Responsabilidad del inspector	Responsabilidad de todos los miembros
Sólo participa en su logro el departamento de control de calidad	Participan en su consecución todos los miembros de la empresa
No existe una cultura de calidad	Se sostiene con una cultura de calidad
La alta administración se desvincula de la calidad	El compromiso de la alta dirección es esencial
Formación sólo para los especialistas e inspectores	Formación para todo el personal, no sólo profesionales y directivos
Especialización del puesto	Enriquecimiento del puesto de trabajo
Enfoque micro	Enfoque macro. Planteamiento global, estratégico de la calidad

El concepto de calidad total es una evolución de la concepción tradicional del término según la cual la calidad sólo afectaba al producto y significaba detectar los errores para posteriormente corregirlos. La calidad total implica aplicar la calidad a todas las actividades de la empresa, **no sólo a los procesos sino también a la Gestión**, englobando incluso a los propios objetivos de la empresa.

Es una tendencia hacia la excelencia que implica un camino sin fin para ir haciendo las cosas mejor cada día.

Los **Principios** de la Calidad Total son los siguientes:

- 1º. **La calidad se refiere a todas las actividades** que se realizan dentro de la organización, internas y externas.

2º. **La responsabilidad sobre la calidad es individual.** Aunque exista un Departamento de Calidad, esto no exime a cada persona de la organización de responder de la calidad que hace.

3º. **En todas las actuaciones hay que tener en cuenta los deseos, necesidades y requerimientos de l@s client@s** (intern@s y extern@s).

4º. **Poner énfasis en los aspectos preventivos** para evitar la aparición de defectos.

5º. Requiere de la **participación y colaboración de todas las personas.**

6º. El trabajo bien hecho es una condición necesaria pero no suficiente. Además hay que tender continuamente a **mejorar lo que se hace.**

7º. El **trabajo en equipo** ayuda y facilita la motivación de las personas para alcanzar los objetivos de mejora.

8º. Procurar **involucrar** a l@s proveedor@s **en los procesos de mejora.**

9º. Una **comunicación e información fluidas** para facilitar la coordinación de los trabajos y la organización de la empresa.

10º. El **reconocimiento a las personas** por el esfuerzo en la mejora, es un factor de motivación fundamental para la calidad.

Todos estos puntos anteriores deben conducir al objetivo final de dar satisfacción a la clientela (externos/as e internos/as).