CONSTRUCCIONES, C.A. / Tips

No. 4 Octubre 2015

Calidad Total

Fundamentos Básicos:

- ***Orientar la Organización hacia el cliente.*** *Satisfacer los requerimientos del cliente es lo principal. Con este objetivo, la organización debe girar en torno a los procesos que son importantes para este fin y que aportan valor añadido. Esto implica superar la visión clásica de que la responsabilidad sobre la Calidad es exclusiva de los departamentos encargados del producto o servicio. La acción de otros tendrá efecto, en mayor ó menor grado, sobre el resultado final.*

- ***Ampliar el concepto de Cliente.*** *Podemos concebir a la organización como un sistema integrado por proveedores y clientes internos. Aplicar la Calidad, significa que hay que satisfacer, también, las necesidades del cliente interno.*

- ***Poseer liderazgo en costos.*** *La calidad cuesta, pero es más cara la no-calidad. Si se trata de centrar la atención en las necesidades y expectativas del cliente, éstas serán mejor atendidas si el costo trasladado al cliente es más bajo. Esta reducción de costos permite competir en el mercado con posibilidades reales de éxito. Se hace necesario, por tanto, reducir los costos de la no-calidad.*

- ***Gerenciar basándose en la prevención.*** *La idea subyacente es la de hacer las cosas bien a la primera vez. Es mejor que las acciones clásicas de detectar y corregir. Se reduce la necesidad de aplicar acciones de control, minimizando los costos.*

- ***Potenciar el factor humano.*** *La calidad no se controla, se construye. Y es realizada por las personas que conforman la organización. Todas, sin excepción. Por lo tanto, es imprescindible establecer una gestión de los recursos humanos desde la motivación para la Calidad y la participación.*

- ***Mejoramiento Contínuo.*** *La Calidad ha de ser concebida como un horizonte, no como una meta. Nunca se llega a la Calidad Total, se persigue un horizonte que se amplía a medida que se avanza. Aquí está implícita esta idea de mejora continua. Siempre es posible hacer las cosas mejor y adaptarse más a las necesidades y expectativas del cliente que, por otra parte, son dinámicas.*

Si lo Excelente es posible,
Lo Bueno no es suficiente...