

# CALIDAD TOTAL

## 4. Desarrollo de la Calidad en las Organizaciones

### Objetivo

El alumno se familiarizara con los elementos importantes del proceso administrativo, y será capaz de comprender el desarrollo adecuado de una planeación, organización, dirección y control, de un modelo de calidad total en la empresa.

### 4.1 Política de calidad y los objetivos de calidad

#### Política de Calidad

La Política de Calidad es un medio para conducir a la organización hacia la mejora de su desempeño. Debe tener una consideración igual, y ser coherente con las otras políticas y estrategias globales de la organización.

#### La Política de Calidad debe considerar:

- El nivel y tipo de mejoras necesarias para el éxito de la organización.
- El grado deseado o esperado de satisfacción al cliente.
- El desarrollo de las personas en la organización.
- Las necesidades y expectativas de otras partes interesadas.
- Las contribuciones de proveedores y asociados.

#### La Política de la Calidad se mejora por:

- Ser coherente con la visión y estrategias de la organización.
- Comprender los objetivos de calidad en toda la organización.
- Cumplir de los requisitos y mejorar continua en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Funcionar como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Establecer medios oportunos para su comunicación y entendimiento en la organización.
- Realizar una revisión continúa para su adecuación.

#### Objetivos de Calidad

La planificación estratégica de la organización y la política de la calidad proporciona un marco de referencia, para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

Tienen como fin conducir a la mejora del desempeño de la organización, además deben de estar estructurados, de tal forma que se facilite la revisión y medición de cada uno de ellos.

En la organización es necesario que existan los canales adecuados para que los objetivos de la calidad, sean conocidos por todos los miembros de ésta, a fin de procurar su cumplimiento.

Los objetivos de la calidad deben revisarse sistemáticamente, para adecuarse a las condiciones imperantes de la organización.

Los objetivos de la calidad son establecidos de la siguiente manera:

- Las necesidades actuales y futuras de la organización y de los mercados en los que actúa.
- El desempeño de los procesos y productos.
- Los niveles de satisfacción de los clientes internos y externos.
- Realizar revisiones por la Alta Dirección.
- Realizar autoevaluaciones.
- Contar con los recursos necesarios para su cumplimiento.
- Realizar estudios comparativos (benchmarking), análisis de los competidores y de oportunidades de mejora.

#### **4.2. Organización requerida para la Calidad**

La búsqueda por la calidad, se debe realizar con base en una metodología que tenga un fundamento técnico.

La organización requiere para la calidad generalmente vincúlase con los siguientes elementos:

- a) Personal de la organización
- b) Infraestructura
- c) Ambiente de trabajo
- d) Información
- e) Proveedores y aliados de negocios
- f) Recursos naturales
- g) Recursos financieros

En una organización la calidad es trabajo de todos, por ende, la estructura y mantenimiento, se establece creando los siguientes Comités:

- El Consejo de Calidad,
- El Comité de Aseguramiento de Calidad,
- El Comité de Círculos de Calidad
- Equipos de Mejora
- Círculos de Calidad

#### **La Organización Mejora su desempeño con:**

- La provisión oportuna, eficaz y eficiente de recursos, en relación con las oportunidades y restricciones.
- Recursos tangibles o las instalaciones para el trabajo y apoyos.
- Recursos intangibles o la propiedad intelectual.
- Recursos y mecanismos para una mejora continua innovadora.
- Estructuras de organización, la gestión de proyectos y gestión matricial.
- Gestión de la información y tecnología.
- Competencia del personal, a través de la formación, educación y aprendizaje.
- Perfiles y liderazgo en la organización.
- Uso de recursos naturales e impacto sobre el medio ambiente.
- Planificación de necesidades de recursos.