

Calidad Total

TEAM

A person wearing a dark grey suit jacket and a blue and white striped shirt is holding a black tablet. The tablet displays a 3D rendering of a white conference table with four white chairs around it. The word 'TEAM' is written in large, white, 3D block letters on top of the table. The background is a plain, light grey color.

La administración de la calidad total (ACT) o Total Quality Management (TQM) es un método relativamente nuevo en el arte de la administración que trata de mejorar la calidad de un producto y/o servicio y aumentar la satisfacción del cliente mediante la reestructuración de las prácticas de administración acostumbrada.

Un atributo esencial de la ACT es el entendimiento general de que el cliente es el árbitro (mediador) final de la calidad. La ACT se basa en la premisa de que el cliente es quien impone y define la calidad. La calidad del producto y del servicio que note el cliente hará aumentar su satisfacción y, finalmente, la demanda.

Principios de la Administración de Calidad Total

TQM puede ser definido como la administración de iniciativas y procedimientos enfocados a lograr la entrega de productos y servicios de calidad. Muchos principios pueden ser identificados, los que incluyen:

- **Executive Management:** La administración principal debe actuar como el conductor principal de TQM y crear un ambiente que asegure su éxito.

- **Entrenamiento:** Los empleados deben recibir entrenamiento regular en los métodos y conceptos de calidad.
- **Foco en el cliente:** Las mejoras en la calidad deberían mejorar la satisfacción del cliente.
- **Toma de decisiones:** Las decisiones para la calidad deben ser tomadas en base a mediciones.
- **Metodología y herramientas:** El uso de metodologías y herramientas aseguran que los no cumplimientos de calidad son identificados, medidos y respondidos.
- **Mejora continua:** Las empresas deben trabajar constantemente para mejorar la manufactura y los procedimientos de calidad.
- **Cultura organizacional:** La cultura de la empresa debería estar enfocada en desarrollar la habilidad de los empleados para trabajar juntos para así mejorar la calidad.
- **Empleados involucrados:** Los empleados deben ser motivados a ser proactivos en identificar y ocuparse de los problemas relacionados a la calidad.

El costo de la Administración de Calidad Total

Muchas empresas creen que los costos de la introducción de la TQM son mucho mayores que los beneficios que producirá. Sin embargo, la investigación ha demostrado que los costos directos e indirectos de los problemas de calidad son mucho mayores que los costos de implementarlo.

Los costos de prevención son asociados al diseño, implementación y mantenimiento del sistema de calidad total. Son costos en los que se incurre antes de la operación, los que pueden incluir:

- **Requerimientos de producto:** Las especificaciones de materiales, procesos, productos/servicios terminados.
- **Planificación de la calidad:** Creación de planes para la calidad, confiabilidad, operaciones, producción e inspecciones.
- **Aseguramiento de la calidad:** La creación y mantenimiento del sistema de calidad.
- **Entrenamiento:** El desarrollo, preparación y mantenimiento de los procesos.

Los costos de evaluación están asociados a la evaluación de proveedores y clientes acerca de los materiales y servicios comprados para asegurar de que se ajustan a las especificaciones:

- **Verificación:** Inspección de materiales que llegan contra las especificaciones.
- **Auditorias de calidad:** Verificar que el sistema de calidad funciona correctamente.
- **Evaluación de proveedores:** Verificación y aprobación de proveedores.

Los costos de los fallos pueden dividirse en los que resultan de los fallos internos y externos. Los fallos internos pueden ocurrir cuando los resultados no logran los estándares de calidad y son detectados antes de que los bienes o servicios sean entregados al cliente. Estos pueden incluir:

- **Desperdicio:** Trabajo innecesario o paradas como resultado de errores, organización pobre o mala comunicación.
- **Desechos:** Productos o materiales defectuosos que no pueden ser reparados, usados o vendidos.
- **Trabajo extra:** Corrección de materiales defectuosos o errores.
- **Análisis de las fallas:** Esto es requerido para establecer las causas de las fallas internas.

Los costos de fallas externas pueden ocurrir cuando los productos o servicios no alcanzan los estándares de calidad, pero no son detectados hasta después de que el cliente los recibe. Estos pueden incluir:

- **Reparaciones:** Reparar productos devueltos o en el lugar.
- **Reclamos de garantía:** Los ítems son reemplazados y los servicios son vueltos a llevar a cabo bajo garantía.
- **Quejas:** Todo el trabajo y costos asociados a lidiar con las quejas de los clientes.
- **Devoluciones:** Transporte e investigación de los productos devueltos.



EDUFUTURO

670 palabras

Referencias

<https://administracionconmihaymon.wordpress.com/2009/09/24/administracion-de-la-calidad-total/>

<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-administracion-de-la-calidad-total/>

http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

