

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



INTRODUCCIÓN:

Para dirigir y operar una organización con éxito es necesario gestionarla de manera sistemática y visible.

La orientación para la dirección presentada en la norma mexicana NMX-CC-9004-IMNC-2000 (equivalente a la Norma ISO 9004: 2000) se basa en ocho principios de gestión de la calidad.

Estos principios se han desarrollado con la intención de que la alta dirección pueda utilizarlos para liderar la organización hacia la mejora del desempeño.

Los 8 principios de gestión de la calidad:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque al sistema para la gestión.
6. Mejora continua.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.



1. ENFOQUE AL CLIENTE

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos clientes y esforzarse en exceder sus expectativas.





1. ENFOQUE AL CLIENTE

Este principio nace de entender que las organizaciones dependen de sus clientes.

Es necesario obtener la satisfacción del cliente, cubrir sus necesidades y satisfacer sus expectativas. A cambio, el cliente se identificará con la organización, y estará dispuesto a mantener su nivel de implicación hacia la organización.

Los demás principios de la norma ISO 9004 están basados en satisfacer este primer principio.

1. ENFOQUE AL CLIENTE

Beneficios:

- **Incrementar los beneficios y nichos de mercado, mediante respuestas rápidas y flexibles hacia las oportunidades del medio.**
- **Incrementar la efectividad en el uso de los recursos de la organización y aumentar la satisfacción de los clientes.**
- **Incrementar la lealtad de los clientes para repetir el servicio.**

1. ENFOQUE AL CLIENTE

La aplicación conduce a:

- Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes.
- Asegurar que los objetivos de la organización están acorde con las necesidades y expectativas de los clientes.
- Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes en la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados.
- Manejo sistemático de las relaciones con los clientes.
- Asegurar una relación balanceada satisfaciendo a los clientes y otras partes interesadas.

2. LIDERAZGO

Los líderes establecen la unidad del propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos.



2. LIDERAZGO

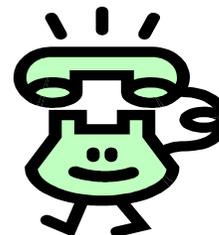
- Los líderes son los encargados de movilizar y encauzar los esfuerzos de la organización.
- Los líderes deben contar con los conocimientos técnicos, información de calidad y experiencia, para que sus acciones conduzcan al éxito.
- Dentro de las capacidades que debería tener un líder se encuentran: imaginación, ser diligente, esforzado, con conocimiento de la organización, ser capaz de tomar decisiones acertadas e involucrar al resto del equipo en la consecución de los objetivos.

Beneficios:

Los integrantes de la organización, deben entender y estar motivados hacia las metas y objetivos de la organización.

- Las actividades deben ser evaluada, orientadas e implementadas de una forma unificada para el logro de las metas establecidas.

- La falta de comunicación entre niveles de la organización debe de ser minimizada.** Un mal nivel de comunicación es perjudicial para la empresa.



El liderazgo conduce a:

- **Establecer una clara visión del futuro de la organización.**
- **Establecer metas y objetivos a alcanzar.**
- **Crear y sustentar valores compartidos, deben ser modelos de imparcialidad y ética en todos los niveles de la organización.**
- **Establecer confianza para eliminar el miedo.**
- **Proveer a los miembros de la organización de los recursos requeridos, entrenamiento, dejando libertad para actuar con responsabilidad en el desempeño de sus funciones.**
- **Inspirar y reconocer las contribuciones de la gente.**

3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

El personal, en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

El interés y el involucramiento en el trabajo, conlleva a cumplir con las expectativas y necesidades del grupo y a mejorar el grado de satisfacción personal a través de la satisfacción del grupo.





3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

Beneficios:

- La motivación involucra a todo el personal dentro de la organización.
- La innovación y creatividad mejoran los objetivos de la organización.
- El personal debe ser responsable de sus propios resultados.
- Los integrantes de la organización deben de sentir el deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua.

3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

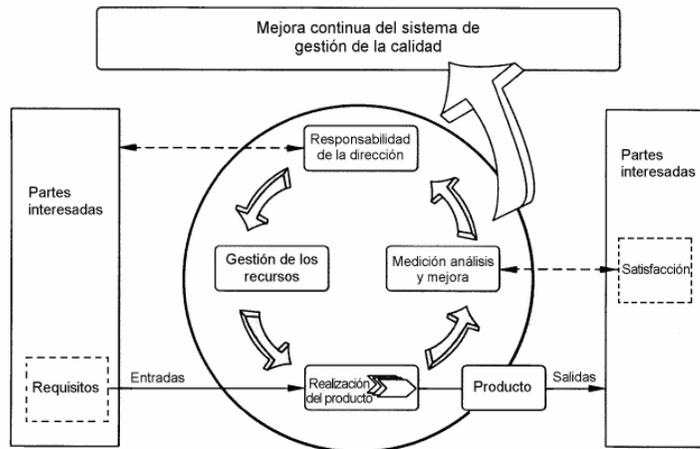
La aplicación conduce a:

Que el personal entienda la importancia de su contribución y papel dentro de la organización.

- El personal, debe identificar los frenos a su rendimiento.
- El personal debe de aceptar su parte en el problema y su responsabilidad para su solución.
- El personal debe evaluar su rendimiento contra sus metas y objetivos personales y grupales.
- El personal debe buscar activamente oportunidades para mejorar sus capacidades, conocimientos y experiencia.
- El personal debe intercambiar libremente conocimientos y experiencias.
- El personal debe discutir amigablemente sobre problemas y soluciones.

4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.



Leyenda

- Actividades que aportan valor
- - - Flujo de información

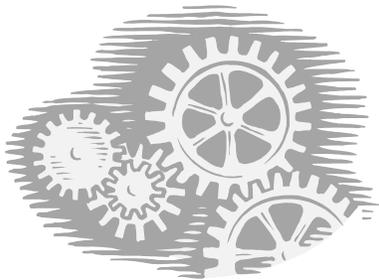
4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como, su rápida resolución. Lo cual repercute positivamente en la organización y en su capacidad de adaptarse a las exigencias y cambios en el mercado. Estos sistemas son fáciles de implementar y su mantenimiento es económico.

La modificación de un proceso no necesariamente modifica a los demás, pero si afecta el resultado final, por lo que los procesos deben cumplir con las necesidades y expectativas del resto de los procesos.

Los recursos técnicos deben ser completamente eficaces y eficientes.

Para conseguir la satisfacción del cliente se debe mejorar la tecnología cuando resulte rentable y mejorar la organización para producir un aumento constante y predecible de la calidad final.



4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Beneficios:

Menores costos y ciclos de tiempo mas cortos mediante el uso efectivo de los recursos.

•Mejora consistente y resultados predecibles.

•El enfoque adecuado y prioritario, mejora las oportunidades.



4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

La aplicación conduce a:

- Definir de forma sistemática las actividades necesarias para obtener el resultado deseado.
- Establecer **responsabilidades y sanciones** para el manejo de los procesos clave.
- Análisis y medida de la capacidad de los procesos clave.
- Identificar a los intermediarios de los procesos clave entre las funciones de la organización.
- Identificar factores como los recursos, métodos y materiales que pueden mejorar los procesos clave de la organización.
- Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de las actividades de los clientes, proveedores, personal de la organización y otras partes interesadas.

5. ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.



5. ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

Se debe contar con los conocimientos en la materia para que los líderes y el personal técnico puedan realizar predicciones a futuro que beneficien a la organización y mejoren la gestión de la calidad del sistema, de los procesos y de la organización.

Los miembros de la organización deben de ser instruidos en la gestión del sistema de procesos.

Si los planes y el sistema son elaborados con información fiable obtenida mediante el análisis, se difunde y educa sobre este sistema, se producirá una mayor implicación y participación de los integrantes de la organización, un mejor resultado en los procesos y una mayor motivación, lo que influye de manera positiva en la eficiencia de la organización y a que se alcancen los objetivos propuestos.

5. ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

Beneficios:

- La integración y operación de los procesos para alcanzar los resultados deseados.
- Habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos clave.
- La seguridad probada de las partes interesadas, así como la consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.



5. ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

La aplicación conduce a:

Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más efectiva y eficiente.

- **Entender las interdependencias entre los procesos del sistema.**
- **Estructurar las actividades que mejor armonicen e integren los procesos.**
- **Proporcionar una mejor comprensión de los funciones y responsabilidades requeridas para alcanzar objetivos comunes y mediante esta forma, reducir la interferencia y duplicidad de funciones que se convierten en una barrera.**
- **Entender las capacidades de la organización, estableciendo los recursos necesarios previamente a la acción.**
- **Identificar y definir actividades específicas dentro del sistema.**
- **Mejorar continuamente el sistema mediante la medición y la evaluación.**

6. MEJORA CONTINUA

La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente.



6. MEJORA CONTINUA

La excelencia se alcanza mediante un proceso de mejora continua en las capacidades del personal, en las instalaciones, en la eficiencia de los equipos y herramientas, en las relaciones interpersonales, etc. Todo esto conduce a la satisfacción del cliente a través de los servicios ofrecidos por nuestros laboratorios.

Clases de Mejora de la Calidad:

- *Avance tecnológico**
- *Mejora del proceso productivo.**

Beneficios:

- Optimizar la gestión de la calidad mediante la mejora de las capacidades de la organización.
- Concordancia de las actividades, en todos los niveles, con los planes estratégicos de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades.



6. MEJORA CONTINUA

La Mejora continua conduce a:

La mejora en el rendimiento de la organización.

- Contar con personal entrenado en los métodos y herramientas para desarrollar el proceso de mejora continua de la organización.
- Hacer de la mejora continua de nuestros servicios y sistemas un objetivo individual y organizacional.
- Establecer indicadores y metas para medir la mejora continua.
- Reconocer y aprender de las mejoras.

7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.



7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN

Para tomar decisiones acertadas se debe considerar la objetividad de los datos (basados en hechos reales).

El SGC mejora la calidad de la información obtenida y mejora los canales para su obtención. Con la información se pueden obtener estudios y análisis a futuro y mejorar los servicios a corto plazo.

Se deben tomar decisiones basadas orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos en el plan de calidad, el intercambio de la información positiva o negativa debe fluir por la organización, se deben señalar los defectos y remediar la situación sin que se perjudique a algún miembro o proceso de la organización.

La información es la herramienta o materia prima fundamental en la toma de decisiones de la organización.

7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN

Beneficios:

- **Decisiones basadas en la información y el conocimiento.**
- **Aumentar la habilidad para demostrar la efectividad de las decisiones tomadas en el pasado mediante referencias a registros basados en los hechos.**
- **Aumentar la capacidad para revisar, afrontar y cambiar opiniones y decisiones.**

7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN

La aplicación conduce a:

Asegurar que los datos e información, son suficientemente precisos y confiables.

- Hacer que los datos sean accesibles para cualquiera que los necesite.**
- Analizar los datos y la información utilizando métodos válidos.**
- Tomar decisiones y realizar acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición.**

8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR



Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.



8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR

Los proveedores tienen un carácter vital para la organización. La organización necesita de proveedores confiables, que conozcan sus necesidades y expectativas, que puedan superar las dificultades para adecuarse a las necesidades de la organización.

Las buenas relaciones y marcha de los negocios entre los proveedores y el resto de la organización, redundan en beneficio de ambas partes y ayuda a mejorar la calidad final del servicio, así como, a satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor y su entorno.

8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR

Beneficios:

- **Incrementar la capacidad para crear riqueza para todas las partes interesadas.**
- **Flexibilidad y velocidad para sumarse a las respuestas de un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas de los clientes.**
- **Optimizar costos y recursos.**

8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR

La aplicación conduce a:

- Establecer relaciones que equilibren ganancias a corto plazo con consideraciones a largo plazo.
- Consulta y cambio de experiencias y recursos entre las partes.
- Identificar y seleccionar a los proveedores clave.
- Compartir información y planes de futuro.
- Establecer, desarrollar y mejorar las actividades.
- Inspirar, motivar y reconocer mejoras y logros de los proveedores.

CONCLUSIONES

El uso exitoso de los ocho principios de gestión por una organización resulta en beneficios para las partes interesadas, tales como mejora en la rentabilidad, la creación de valor y el incremento de la estabilidad.





Centro de Investigación en Materiales Avanzados, S.C.

GRACIAS

