



CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

Definición de Calidad

¿Que es una educación de calidad? Pregunta sencilla, pero difícil de contestar. La educación de calidad dependerá de cuáles sean sus objetivos y que piensa hacer con sus estudios. Por ejemplo, una educación de calidad variará dependiendo de que usted quiera ocupar un puesto gerencial en una pequeña empresa o un doctorado en filosofía. La definición de la calidad de la educación depende de la posición que usted tenga en la institución que proporciona la educación, sea usted profesor; estudiante, gerente o una empresa que contrata a estudiantes y egresados de centros de estudio. Además, la definición de la educación de calidad debe tomar en cuenta que la educación forma parte de un sistema. La calidad en una parte del sistema puede ser estupenda, pero de peor calidad en otras partes del sistema, conduciendo a la disminución general de la calidad de la educación.



El término calidad representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. Hoy, en el mundo de las empresas, se ha iniciado la revolución de la calidad. Aunque esta preocupación por la calidad es muy antigua, por ahora basta decir que, hoy por hoy, todo negocio quiere tener productos y servicios de calidad, y con ello queremos decir productos y servicios que son superiores a la media, que tienen el nivel de desempeño necesario y son asequibles.

Lloyd Dobbins y Clare Crawford-Mason han entrevistado a muchos autores que han escrito, recientemente, sobre la calidad y han llegado a la conclusión de que “ninguna de las personas con las que hemos hablado se pone de acuerdo en una definición exacta de lo que es calidad”. Citan a John Stewart “No existe una única definición de calidad... La calidad es una apreciación de que una cosa es mejor que otra. Va cambiando a lo largo de la vida y cambia de una generación a otra, además varía de acuerdo con las diferentes facetas de la actividad humana”. El significado de calidad cambio en Motorola cuando la gente empezó a concederle mayor importancia.

“La calidad en el centro de trabajo va mas allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada más competitivos; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos.”...



Administración de la Calidad Total (ACT)



Compromiso de la cultura de la organización dirigido a satisfacer a los clientes mediante el uso de un sistema integral de herramientas, técnicas y capacitación. La ACT entraña la mejora continua de los procesos de la organización, la cual da por resultado productos y servicios de gran calidad.

Muchas personas piensan que prestar atención a la calidad es uno de los aspectos más importantes para la competencia del presente y del mañana. De hecho, la calidad quizá sea una de las formas más importantes que permiten al administrador agregar valor a los productos y servicios, distinguiéndolos de la competencia.

En cierta época, los gerentes pensaban que el canje entre productividad y calidad era inevitable. Creían que estas eran diametralmente opuestas que aumentar una significaba disminuir la otra. No obstante, hoy, los gerentes eficientes consideran que la productividad y la calidad son dos caras de la misma moneda, la cual puedo elevar las utilidades y ganarse la lealtad de los clientes. Como se vio en el caso antes expuesto, Motorola lo ha aprendido de primera mano. Para entender cómo esta nueva concepción de la calidad ha dado forma al enfoque actual de la administración, es preciso remontarnos al término de la Segunda Guerra Mundial.

Una Historia de la Calidad

Casi todos los estudiosos están de acuerdo con que un punto crítico de la historia de la calidad se presentó en Japón, después de la Segunda Guerra Mundial. La industria japonesa estaba totalmente destruida y habla que reconstruirla desde el principio. Un grupo de Estadounidenses se dirigió a Japón para ayudar a los japoneses a construir y operar instalaciones fabriles modernas.

Homer Sarasohn, uno de esos estadounidenses, enseñó a los japoneses a usar las estadísticas en los procesos de manufactura. Como él mismo dice:

"Pienso, en resumen, que lo que existo es un sistema... que uno no está viendo una fábrica... que está viendo un sistema, cuyo insumo es el diseño que ha hecho uno, es el propósito por el cual se quiere que esto artículo exista, así como todo lo quo se requiere para llegar al cliente y colocar ese artículo en sus manos, a su entera satisfacción....."

