

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL DENTRO DE LA EMPRESA



**BRENDA XIOMARA ZACARÍAS CEBALLOS
LUCIA DE LOS ANGELES NORIEGA ARRIAGA**

GUATEMALA, 23 DE AGOSTO 2005

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

“LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL DENTRO DE LA EMPRESA”

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**POR:
BRENDA XIOMARA ZACARÍAS CEBALLOS
LUCIA DE LOS ANGELES NORIEGA ARRIGA**

PREVIO A OPTAR EL TITULO DE:

ORIENTADORA VOCACIONAL Y LABORAL

EN EL GRADO ACADÉMICO DE TÉCNICA UNIVERSITARIA

GUATEMALA, 23 DE AGOSTO 2005

CONSEJO DIRECTIVO

Licenciado Riquelmi Gasparico Barrientos
DIRECTOR ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA a.i. ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciada María Lourdes González Monzón
Licenciada Liliana del Rosario Alvarez de García
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciado Evodio Juber Orozco Edelman
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Estudiante Elsy Maricruz Barillas Divas
Estudiante José Carlos Argueta Gaitán
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 485-1910 FAX: 485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

c.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
REG. 278-2001
CODIPS 1372-2005

**De Orden de Impresión Informe Final
de Investigación**

23 de agosto de 2005

Estudiantes

Brenda Xiomara Zacarías Ceballos
Lucía de los Angeles Noriega Arriaga
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto SEXTO (6°), del Acta CINCUENTA Y UNO DOS MIL CINCO (51-2005), de la sesión del Consejo Directivo del 19 de agosto de 2005, que copiado literalmente dice:

"SEXTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: **"LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL DENTRO DE LA EMPRESA"**, de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

BRENDA XIOMARA ZACARÍAS CEBALLOS	CARNET No.	1999-18050
LUCÍA DE LOS ANGELES NORIEGA ARRIAGA	CARNET No.	1999-18163

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del informe final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para la Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA a.i.



/Gladys



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: agepsic@usac.edu.gt

CIEPs. 87-2005
REG. 278-2001

Guatemala, 3 de agosto de 2005

INFORME FINAL

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

"LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL DENTRO DE LA EMPRESA"

ESTUDIANTE:

CARNÉ No.

Brenda Xiomara Zacarías Ceballos
Lucía de los Ángeles Noriega Arriaga

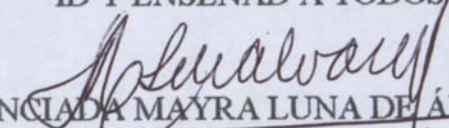
199918050
199918163

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LICENCIADA MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ

COORDINADORA

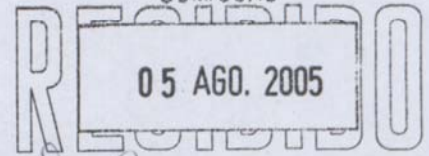
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA -CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"

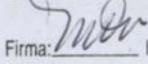
c.c. Revisor/a
Archivo

MLDA/edr



Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



Firma:  hora 18:00 Registro 278-01



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: psc@psic@usac.edu.gt

CIEPs. 88-2005

Guatemala, 3 de agosto de 2005

LICENCIADA
MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ, COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
CIEPs. "MAYRA GUTIÉRREZ"
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

LICENCIADA DE ÁLVAREZ:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la
revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

"LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL DENTRO DE LA EMPRESA"

ESTUDIANTE:

CARNÉ No.

Brenda Xiomara Zacarías Ceballos
Lucía de los Ángeles Noriega Arriaga

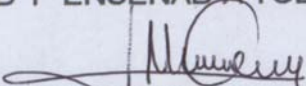
199918050
199918163

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el
Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, y
solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LICENCIADO MARCO ANTONIO GARCÍA ENRÍQUEZ
DOCENTE REVISOR

c.c.: Archivo
Docente Revisor/a

MAGE/edr



Guatemala, 13 de Abril de 2005

Licenciada
Mayra Luna
Coordinadora
Centro de Investigación en Psicología "Mayra Gutiérrez"

Licenciada Luna:

Por este medio le informo que tuve a mi cargo la asesoría y aprobación del informe final de la investigación titulada:

"LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL DENTRO DE LA EMPRESA"

ESTUDIANTES:

CARNE No.

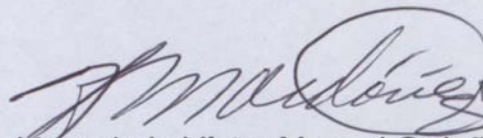
BRENDA XIOMARA ZACARIAS CEBALLOS
LUCIA DE LOS ANGELES NORIEGA ARRIAGA

199918050
199918163

CARRERA: **ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL**

Por consiguiente que el mimo llena los requisitos establecidos por el Centro de investigación para su APROBACIÓN, solicito se procesa con los trámites respectivos.

Atentamente,



Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva
Docente Asesor

Licenciado

Víctor Manuel Ordoñez Oliva

Psicólogo



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 485-1910 FAX: 485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

cc: Control Académico
CIEPs
Archivos
Reg. 278-200

CODIPs. 388-200

De aprobación de proyecto de Investigación

23 de febrero de 2005

Estudiante

Brenda Xiomara Zacarías Ceballos
Lucía de los Ángeles Noriega Arriaga
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Transcribo a usted el Punto NOVENO (9º) del Acta DOCE GUIÓN DOS MIL CINCO (12-2005) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 18 de febrero de 2005, que literalmente dice:

“**NOVENO**: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Proyecto de Investigación, titulado: “**LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL DENTRO DE LA EMPRESA**”, de la Carrera: Orientación Vocacional y Laboral, presentado por:

BRENDA XIOMARA ZACARÍAS CEBALLOS

CARNÉ No. 1999-18050

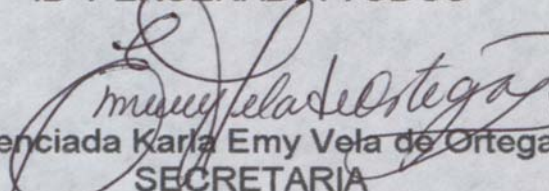
LUCÍA DE LOS ÁNGELES NORIEGA ARRIAGA

CARNÉ No. 1999-18163

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs. resuelve **APROBARLO** y nombrar como asesor al Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva y como revisor al Licenciado Marco Antonio García Enríquez.”

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Licenciada Karla Emy Vela de Ortega
SECRETARIA



/Gladys

DEDICATORIA

A:

Dios Nuestro Señor

Mis Padres

Francisco Javier Zacarías Rodríguez y

María Eugenia Ceballos de Zacarías

Por su amor, apoyo y comprensión.

Mi Hermano

Walter Javier Zacarías Ceballos

Por sus consejos y su apoyo.

A mi cuñada y mi sobrino

Siomara de Zacarías y Javier Eduardo

Por apoyarme.

Toda mi Familia

Por creer en mí y apoyarme.

Mis Amigos

Brenda Zacarías

DEDICATORIA

A:

Dios Nuestro Señor

Mis Padres

Raúl Mariano Noriega de León

Rosa Alva Arriaga de Noriega

Mi Hermano

Juan Pablo Noriega Arriaga

Toda mi Familia.

Mis Amigos

Lucía Noriega

AGRADECIMIENTOS

A:

- ✓ **Nuestra Guatemala.**
- ✓ **La Universidad de San Carlos de Guatemala.**
- ✓ **Escuela de Ciencias Psicológicas:**
Por su aporte en nuestra formación académica
- ✓ **Los Licenciados:**
Revisor: Lic. Marco Antonio García
Asesor: Lic. Víctor Ordóñez
Por compartirnos sus conocimientos, por el apoyo y orientación a esta investigación.
- ✓ **El Departamento de Tesis:** Centro de Investigación Psicológica CIEPs,
Licda. Mayra Gutiérrez.

INDICE

PRÓLOGO	1
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	3
Historia Calidad Total	5
Filosofía Deming	6
Kaoru Ishikawa	8
William Ouchi	9
Philip Crosby	10
Dr. Joseph Juran	11
Evolución del concepto de calidad Total	12
Etapas de la evolución	13
Definición de calidad total	15
Caracterización de la calidad	18
Principios específicos de la calidad total	20
Elementos genéricos de calidad total	22
Elementos de la calidad total	24
Características de la calidad total	26
Beneficios de la calidad total	28
Normas ISO 9000	28
Normas ISO 9000: 1994	29
Normas ISO 9001, 9002, 9003	31
Requisitos Normas ISO 9001, 9002, 9003	33
Normas ISO 9000-1, 9004-1	34
Las nuevas Normas ISO 9000-2000	35
Normas ISO 9000:2000, 9001-2000, 9004-2000	36
Rol del psicólogo en la administración de Recursos Humanos	37
Hipótesis, Variables e Indicadores	40

CAPITULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	41
Recolección de datos	41
Técnicas de análisis estadístico	42

CAPITULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
Gráfica No. 1	43
Gráfica No. 2	44
Gráfica No. 3	45
Gráfica No. 4	46
Gráfica No. 5	47
Gráfica No. 6	48
Gráfica No. 7	49
Gráfica No. 8	50
Gráfica No. 9	51
Gráfica No. 10	52
Análisis Cualitativo	53

CAPITULO IV

Conclusiones	54
Recomendaciones	55
Bibliografía	56
Anexos	58
Modelo de Encuesta	59
Encuestas realizadas	60
Resumen	61

**“LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL
DENTRO DE LA EMPRESA”**

PROLOGO

Se ha evidenciado que el ambiente empresarial de hoy es extremadamente competitivo, no solo a nivel nacional sino también internacional. Cada vez más empresas extranjeras están entrando a nuestro medio social, y las mismas son altamente eficaces. Es por ello que surge la necesidad de elevar considerablemente la calidad de los productos y servicios, previniendo el error y haciendo la mejora constante un hábito, con el propósito central de satisfacer las necesidades y las expectativas del cliente, es importante hacer mención que el término de Calidad Total no es nuevo ya que desde la década de los cincuenta muchas empresas ya conocían sobre este. La evolución de la calidad se ha producido en cuatro grandes fases que comprende: la inspección, el control de Calidad, el aseguramiento de la calidad y lo que hoy en día se conoce como Calidad Total.

La calidad total es una filosofía adoptada por las organizaciones que confían en el cambio orientado hacia los clientes, que persiguen la excelencia en todos sus procesos y que están convencidos de que es necesario una evolución hacia este nuevo enfoque para poder enfrentar las consecuencias de los retos actuales, dentro de los cuales podemos mencionar: la globalización de los mercados, clientes exigentes, aceleración del cambio tecnológico, etc.

Para poder hacer frente a estas nuevas exigencias es necesario un sistema de gestión de calidad orientado al mercado; una orientación que, además ha de tener carácter multidimensional, ha de ser dinámica, ya que las organizaciones hoy en día se les hace necesario competir, por lo que los principios de la calidad total son adoptados por muchas de ellas para realizar la calidad de sus productos, procesos y servicios y de esta manera aumentar su eficiencia, en un mundo caracterizado por un rápido ritmo de innovación en los productos y servicios y por otra gran variedad en diseño, precio, tiempo, calidad, capacidad de distribución e imagen, por lo que el mejoramiento de la calidad debe satisfacer las necesidades del cliente.

Esta investigación contribuyó en el campo de la Psicología Industrial dado a que no se cuenta con mucho material referente al tema, asimismo podrá servir a las organizaciones y empresas, como marco de referencia para futuras investigaciones para que conozcan y apliquen la Calidad Total como una herramienta y buscar mejorar continuamente la capacidad laboral, sus productos y servicios así como lograr el desarrollo del potencial humano haciéndolos participes y parte importante de todos los procesos.

Así también la investigación contribuyo a indicar la importancia de calidad total dentro de las empresas, esbozando la historia, la evolución, el concepto y principios que rigen la Calidad Total. Por lo tanto, señaló los beneficios, características y formas de trabajo de la Calidad Total en las empresas guatemaltecas.

CAPITULO I

INTRODUCCION

El tema a tratar es la importancia que tiene la Calidad Total dentro de la empresa, ya que debido a la falta de dicho programa dentro de las organizaciones empresariales se evidencia la carencia de un principio que constituya la base de una estrategia y de una planificación de actividades que adopten el programa de Calidad Total.

La Calidad Total es de interés social ya que es un servicio que se incorpora a una empresa para superar el nivel de satisfacción del cliente, mediante el mejoramiento continuo de procesos, productos y servicios. La empresa que toma la iniciativa de complacer constantemente las necesidades de sus clientes y que involucra a todo su personal en una revolución de calidad saldrá favorecida en términos de crecimiento de los ingresos y posición competitiva.

Ciertamente no es común que las empresas implanten Calidad Total; en nuestro medio muchas empresas lo han intentado sin éxito, sin embargo, la experimentación científica ha comprobado que es posible crear un ambiente que pueda lograr la realización de este programa dentro de nuestro contexto social, no de súbito, ni tal vez con facilidad, pero sí es una tarea factible y eficaz.

Se ha evidenciado que el ambiente empresarial de hoy es extremadamente competitivo, ya no a un nivel puramente nacional sino también a un nivel internacional. Cada vez mas empresas extranjeras están entrando a nuestro medio social, y las mismas son altamente eficaces. Es por ello que surge la necesidad de elevar considerablemente la calidad de sus productos y servicios, previniendo el error y haciendo un hábito de la mejora constante con el propósito central de satisfacer las necesidades y las expectativas del cliente.

En Guatemala algunas organizaciones han implementado el programa de Calidad Total, ya que este se esfuerza en conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas de los clientes analizando los procesos, productos y servicios para establecer estándares de calidad, los cuales les permiten estar dentro de un ambiente competitivo e ir a la vanguardia a nivel organizacional. Las

empresas que se rigen por la filosofía de Calidad Total, se diferencian claramente de otras organizaciones por estar orientadas al cliente e ir más allá de la prevención de las quejas y reclamos y la satisfacción de los requerimientos actuales.

Asimismo se preocupa adicionalmente por conocer con anticipación sus expectativas en los aspectos de calidad, costo, entrega, servicio y confiabilidad, actúa con base en lo detectado.

La investigación se realizó recopilando información acerca de los beneficios, estrategias y oportunidad que la Calidad Total ofrece dentro de las empresas tomando en cuenta al empleado y al cliente. Asimismo brindó la pauta para que los gerentes de recursos humanos consideren este programa una vía factible para lograr la excelencia empresarial.

Para el estudio de esta investigación fue utilizado el método bibliográfico; utilizando una serie de técnicas metodológicas como la observación y la encuesta aplicadas a personas que conocen y han estado involucradas en el programa de calidad total.

MARCO TEORICO

HISTORIA CALIDAD TOTAL

La era de la Revolución Industrial, trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo. Como consecuencia de la alta demanda relacionada con el espíritu de mejorar la calidad de los procesos, la función de inspección llegó a formar parte vital del proceso productivo y fue realizado por el mismo operario (el objeto de la inspección simplemente señalaba los productos que no se ajustaban a los estándares deseados.)

Durante “la década de los cincuenta, época en que Estados Unidos tenía ocupado Japón, el modelo de calidad total fue transplantado a este país oriental, y allí fue donde se desarrolló, en empresas japonesas que tenían la necesidad de incrementar su productividad para competir”.¹ Fue debido al éxito japonés que los norteamericanos recuperaron el modelo para implantarlo en sus empresas, buscando salir del problema económico en el que se encontraba, y también tratando de hacer frente al agresivo comercio exterior japonés y europeo que tenía invadido su mercado. Las primeras personas que hablaron de calidad total fueron:

- Edward Deming
- Kaoru Ishikawa
- William Ouchi
- Philip Crosby
- Dr. Joseph Juran

Dr. Edwards Deming

Edward Deming (1900-1993) Estadístico estadounidense, (que trabajo durante varios veranos en la legendaria planta Hawthorne de la Western Electric company), que es conocido como el Padre de la Calidad el Dr. Deming aprendió desde muy pequeño que las cosas que se hacen bien desde el principio acaban bien.

1. Ogliastri, Enrique. Gerencia Japonesa y Círculos de Participación, México, Editorial Norma 1991.

En 1950, lo que Japón quería, lo tenía Estados Unidos; simultáneamente, ¿Qué tenía los Estados Unidos pero no quería? La respuesta, Edward Deming, un estadista, profesor y fundador de la Calidad Total. Ignorado por las corporaciones americanas, Deming fue a Japón en 1950 a la edad de 49 y enseñó a los administradores, ingenieros y científicos Japoneses como producir calidad.

Ampliamente solicitado luego que Deming compartió sus ahora famosos "14 puntos" y "7 pecados mortales" con algunas de las corporaciones más grandes de América.

LOS CATORCE PUNTOS Y LOS SIETE PECADOS MORTALES

“La filosofía para la calidad está comprendida en los catorce puntos de Deming que son”:²

1. “Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio con el objeto de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la filosofía posteyloriana*, estar conscientes del reto, aprender las responsabilidades tener liderazgo.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad, eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del proceso de la producción.
4. Dejar de hacer negocios basados en el precio.
5. Mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio para mejorar la calidad y la producción y así reducir continuamente los costos.
6. Capacitar y desarrollar el trabajo.
7. Implementar el liderazgo para la calidad.
8. Desaparecer los temores de las personas, de manera que cada uno pueda trabajar con eficiencia.
9. Derribar las barreras que existen entre los departamentos y así trabajar en equipo.

* Mejoramiento de jerarquías y mayor participación dentro de la organización.

2. Moreno Luzón, María D, Peris, Fernando, Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones, Madrid, Editorial Pearson Educación, S.A. 2001,

10. Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas numéricas.
11. Suprima las metas numéricas para los trabajadores, hay que sustituirlas por el liderazgo para la calidad.
12. Eliminar las barreras que privan a las personas.
13. Implementar un vigoroso programa de capacitación y auto desarrollo.
14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir el cambio.

Al tiempo de dictar los 14 puntos, menciona Los Siete Pecados Mortales que se refiere a lo siguiente:

1. La falta de constancia en el propósito de mejorar la calidad.
2. El énfasis en las utilidades a corto plazo.
3. Las evaluaciones de méritos o de desempeño individual, que premian las acciones a corto plazo, limitan la planificación a largo plazo, socavan el trabajo en equipo y crean competencia entre las personas de una misma empresa.
4. La movilidad de la alta dirección, que impide las acciones para la permanencia del negocio a largo plazo.
5. El administrar la compañía basándose solo en las cifras visibles.
6. Los costos médicos excesivos.
7. Los altos costos de garantía de operación.

Para Deming los estándares de calidad se convirtieron en sitios comunes en los libros de administración, y el premio Deming, otorgado por primera vez en Japón pero ahora reconocido internacionalmente, es ahora buscado por algunas de las corporaciones más grandes del mundo.

Desde ese entonces ha surgido una pregunta ¿Es el mundo un mejor lugar gracias a Deming? Corporaciones e industrias quienes sus productos mejoran las vidas de las personas han encontrado que lo siguiente es cierto: Si los principios de Deming están en su sitio y funcionan con su negocio, "La calidad aumenta, los costos bajan y los ahorros se le pueden pasar al consumidor". Los clientes

obtienen productos de calidad, las compañías obtienen mayores ingresos y la economía crece.

Kaoru Ishikawa

Nació en la ciudad de Tokio, Japón en el año de 1915, es graduado de la Universidad de Tokio. Ishikawa es hoy conocido como uno de los más famosos gurús de la calidad mundial. La teoría de Ishikawa era manufacturar a bajo costo. Dentro de su filosofía de calidad él decía que la calidad debe ser una revolución de la gerencia. El control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Algunos efectos dentro de empresas que se logran implementando el control de calidad son la reducción de precios, bajan los costos, se establece y mejora la técnica, entre otros.

Kaoru Ishikawa también “da a conocer al mundo sus siete herramientas básicas que son: Gráfica de Pareto, diagrama de causa-efecto, estratificación, hoja de verificación, histograma, diagrama de dispersión, y gráfica de control de Schewhart”.³

Algunos de sus libros más conocidos son: "¿Que es el Control Total de Calidad?", "Guía de control de calidad", "Herramientas de Control de Calidad". Desarrollo de la calidad. Kaoru Ishikawa dice que practicar el control de calidad (CTC) es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea él más económico, él mas útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Ishikawa fue profesor en la Universidad de Tokio y fundador de la Union of Japanese Scientists and Engineers (UJSE), esta se ocupaba de promover la calidad dentro de Japón durante la época de la post-guerra. El incluso promovió ideas revolucionarias de calidad durante gran parte de su vida.

3. <http://www.monografias.com/trabajos14/calidadtotal/calidadtotal.shtml>

Ishikawa inicio los círculos de calidad en la "Nippon Telegraph and Cable" en el año de 1962. Definió a los clientes como internos y externos a las organizaciones. La carrera de Kaoru Ishikawa en algunas formas es paralela a la historia económica del Japón contemporáneo.

Ishikawa, como el Japón entero, aprendieron las bases del control de calidad estadístico que los americanos desarrollaron. Pero justo como los logros económicos del Japón no son limitados a imitar productos extranjeros, los logros de calidad del Japón e Ishikawa en particular van más allá de la aplicación eficiente de ideas importadas. Es posible que la contribución más importante de Ishikawa haya sido su rol en el desarrollo de una estrategia de calidad japonesa. Para los japoneses la calidad es parte de sus propias vidas, no solo la aplican de arriba a abajo en una empresa, sino que también al producto, dentro del proceso de producción, tanto bajo el uso del cliente. Uno de los logros más importantes de la vida de Kaoru Ishikawa fue contribuir al éxito de los círculos de calidad. El diagrama de causa - efecto, frecuentemente llamado el diagrama de Ishikawa, posiblemente es el diagrama que lo hizo mayormente conocido. Este diagrama ha demostrado ser una herramienta muy poderosa que puede ser fácilmente utilizada para analizar y resolver problemas, es tan simple que cualquier persona lo puede aplicar.

A través de su carrera, Ishikawa trabajó en muchas cosas, pero siempre bajo su filosofía. Estilos y etapas de un proceso continuo que tiene por finalidad satisfacer plenamente al cliente para lograr su lealtad. El compromiso del management, empezando por el "número uno" de la empresa.

William Ouchi

Es autor de la teoría Z: Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés. Ouchi analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito norteamericano. Motivado por conocer las causas de la productividad japonesa, inicio el estudio de empresas norteamericanas y japonesas. Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios propios de la cultura

que ayudasen a determinar que podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas. Según el autor, "La productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso" lo cual es considerado la base de su teoría. La teoría Z proporciona medios para dirigir a las personas de tal forma que trabajen eficazmente en equipo. Las lecciones básicas de esta teoría pueden aprovecharse para el desarrollo armónico de las organizaciones; tomando en cuenta:

- Confianza en la gente y de ésta para la organización
- Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas
- Relaciones sociales más estrechas

La conclusión principal de Ouchi es que la elevada productividad se da como consecuencia del estilo directivo y no de la cultura, por lo que él considera que sí es posible asimilar como aportaciones japonesas sus técnicas de dirección empresarial y lograr así éxito en la gestión de las organizaciones. Sin embargo, reconoce que los elementos culturales influyen en el establecimiento de una filosofía corporativa congruente con los principios de su teoría.

Philip Crosby

Norteamericano, creador del concepto "Cero Defectos"(CD) es uno de los grandes en el tema de la administración de la calidad y uno de los más famosos consultores de empresas. Fue director de calidad en la International Telephone and Telegraph (ITT), donde desarrolló y aplicó las bases de su método. Él "desarrolló un concepto denominado los "Absolutos de la calidad total, cuyos principios son":⁴

- 1º La calidad se define como cumplimiento de requisitos.
- 2º El sistema de calidad es la prevención.
- 3º El estándar de realización es cero defectos.
- 4º La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

4. <http://www.monografias.com/trabajos7/sica/sicashtml>

En lo que respecta a la dirección, "estableció" un modelo que él llama de "Administración Preventiva" y "Definición del Sistema Estándar" y mencionaba que el trabajo es un proceso. Otra parte interesante de su filosofía es la que dice que hay tres mitos sobre la calidad y que se describen así:

Primero: " La calidad es intangible; Por ello, se habla de "alta calidad", "calidad de exportación", producto bueno o malo, servicio excelente o pésimo. Para cambiar nuestra actitud hacia la calidad debemos definirla como algo tangible y no como un valor filosófico y abstracto.

Segundo: "La calidad es costosa". A través de este mito creemos que reducimos costos al tolerar defectos, es decir, al aceptar productos y servicios que no cumplen con sus normas. Lo costoso, en fin, son los errores y los defectos, no la calidad; por lo tanto, nunca será más económico tolerar errores que "hacerlo bien desde la primera vez", y no habrá un "punto de equilibrio" entre beneficios y costo de calidad.

Tercero: "Los defectos y errores son inevitables". Cada día nos volvemos más tolerantes hacia nuestro trabajo deficiente; es decir, cada día somos más apáticos y mediocres. Decía Philip Crosby.

Dr. Joseph Juran

Nació el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, entonces y ahora parte de Rumania. Observador astuto, oyente, atento, brillante, sintetizador, pronosticador, persistente, Juran ha sido llamado el padre de la calidad ó "gurú" de la calidad y el hombre quien "enseñó calidad a los japoneses". Quizás lo más importante, es que es reconocido como la persona quien agregó la dimensión humana para la amplia calidad y de ahí provienen los orígenes estadísticos de la calidad total. Su plan fue hacerlo todo: filosofía, escritura, lectura y consulta. Juran enfoca su atención en una nueva misión: repara la deuda que siente que le debe al país que le brinda la gran oportunidad y el éxito excepcional. Calidad

según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial.

Para él la Calidad se refería a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. "Calidad es " adecuación al uso". 5

La Misión de Juran y la Planificación para la Calidad es la de crear la conciencia de la crisis de la calidad, el papel de la planificación de la calidad en esa crisis y la necesidad de revisar el enfoque de la planificación de la calidad. Establecer un nuevo enfoque de la planificación de la calidad.

La planificación de la calidad en uno de los tres procesos básicos de gestión por medio de los cuales gestionamos la calidad. Los tres procesos (la trilogía de Juran) están interrelacionados. Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL

"La evolución de la calidad se ha producido en cuatro grandes fases: Inspección, Control de Calidad, Aseguramiento de la Calidad y Gestión de la Calidad Total". 6 Es importante resaltar que las fases o etapas de la calidad evolucionan hacia una visión más global, de tal modo que los enfoques más nuevos abarcan a los anteriores.

Control de calidad por inspección

Esta enraizado en los talleres de producción de finales del siglo XIX y principios del XX, donde las labores de producción e inspección están separadas y son desarrolladas por personas distintas, siendo el inspector el responsable de la calidad.

5. Op. Cit. <http://www.monografias.com/trabajos14/calidadtotal/calidadtotal.shtml> p.p. 04

6. Op. Cit. Moreno Luzón, María D, Peris, Fernando. p.p. 02

Durante los primeros años del siglo XX se definieron las tareas del inspector y refinándose los métodos de inspección.

La actividad de inspección se realizaba sobre el producto final, y todos aquellos que no tenían conformidad con la especificación eran desechados o reparados. Es un sistema que no incorporaba ninguna actividad de previsión ni ningún plan de mejora; lo cual implica elevados costos y no contribuyen suficientemente a mejorar la eficiencia y la eficacia.

Control de la calidad

El problema que pretendieron solucionar era como conseguir la mayor cantidad de información sobre la calidad de los productos, a partir de la menor cantidad posible de datos de inspección. Consiguieron avances en las técnicas de muestreo, para así saber el porcentaje de defectos del producto.

Aseguramiento de la calidad

El origen de este enfoque surge de la necesidad de la industria militar y espacial de Estados Unidos, durante los años cincuenta y sesenta, de ofrecer productos ajustados a unas especificaciones dadas. El diseño de los productos, su fiabilidad y rendimiento, pasaban a ser en estos años factores claves de competitividad, exigiendo el trabajo coordinado de todos los departamentos que participan en el diseño, fabricación, instalación y mantenimiento del producto.

El aseguramiento de la calidad es un sistema que pone énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente, y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a unas especificaciones. El objetivo que se persigue con este enfoque es doble; en primer lugar, que no puedan llegar al cliente productos y servicios defectuosos; y en segundo lugar buscar la manera de evitar que los errores se produzcan de forma repetitiva.

Para conseguir estos objetivos, el establecimiento del sistema de aseguramiento de la calidad desarrolla un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas,

necesarias para proporcionar a los clientes la confianza de que un producto o servicio satisface determinados requisitos de calidad.

Existen varios conceptos o enfoques que ayudan a la calidad, entre los más importantes están:

- Prevención de errores

Este asume que evitar errores reduce costos.

- Control total de la calidad

Este concepto implica que no pueden obtenerse productos de calidad si el departamento de producción es el único implicado.

- Énfasis en el diseño de los productos

El objetivo fundamental de este tipo de diseño es asegurar un funcionamiento aceptable del producto a lo largo del tiempo o de su vida útil.

- Uniformidad y conformidad de productos y procesos

Si la producción se desarrolla en conformidad con dichas especificaciones, y los procesos se desarrollan de manera uniforme, asegurara que el producto estará libre de defectos o que éstos disminuirán sustancialmente, cumpliéndose los requisitos de fiabilidad, durabilidad y rendimiento.

- Compromiso de los trabajadores

El movimiento de cero defectos, introduce en el enfoque de aseguramiento de la calidad la atención a los recursos humanos. Esta propuesta afirma que si la dirección general exige un trabajo perfecto, el camino para obtenerlo es motivando a los trabajadores y monitoreando los procesos.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la

organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

DEFINICIÓN DE CALIDAD TOTAL

La Calidad Total es una filosofía adoptada por las organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que los empleados también puedan tomar decisiones. “Los principios de la Calidad Total son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia”. 7

Los principios básicos que definen la Calidad total son:

- ❑ Esforzarse en conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas, de los clientes.
- ❑ Analizar los procesos para obtener una mejora continua.
- ❑ Establecer equipos de mejora formados por empleados que conozcan el proceso a analizar y también a sus clientes, que son los que se benefician de sus servicios y productos.
- ❑ Consolidar organizaciones que ofrezcan un ambiente libre de temores y culpas hacia los demás, reconociendo los valores de sus empleados.

Existen numerosas oportunidades de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por organizaciones. Por ello, el objetivo es conseguir mejoras mediante procesos que conlleven un esfuerzo diario.

El propósito de la adopción de la Calidad Total es el de desarrollar un ambiente en el que el cambio en la organización sea natural.

7. Winter, Robert S. Manual de Trabajo en Equipo. Madrid, España, Editorial Diaz de Santos 2000

Este propósito queda caracterizado por dos puntos importantes:

Enfoque hacia el empleado

La organización considera a sus empleados como el recurso más importante de que dispone, y demuestra respeto por sus conocimientos y creatividad.

Enfoque hacia el cliente

La organización dedica especial atención a sus clientes, tanto internos como externos, para cumplir sus necesidades de una manera efectiva.

Para definir el concepto de Calidad Total se ha realizado una síntesis de las definiciones del concepto en las que pueden encuadrarse, entre otras, las propuestas por los autores más conocidos como Deming, Juran o Crosby. Podemos agrupar la mayor parte de las definiciones de calidad dentro de algunas de las cuatro categorías siguientes: a) Calidad entendida como conformidad a unas especificaciones; b) Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente; c) Calidad como valor; y d) Calidad como excelencia.

a) Calidad como conformidad

Es una idea que surge en el ámbito del taller y de la fábrica de manufacturas, esta pretendía conseguir una producción estándar que permitiera obtener piezas y productos idénticos. De esta forma la calidad equivale a la no variabilidad de procesos y productos.

Esta visión de la calidad está enraizada en los postulados tayloristas y fordistas (las formas que culminan el desarrollo de las tecnologías típicas de la primera revolución industrial), y su mayor logro es el control estadístico de procesos, que trata de eliminar el elevado costo de la inspección masiva.

Esta idea se trata de un concepto útil en mercados de productos industriales, fácil de implantar y administrar, y que puede ser medido y controlado con exactitud, siempre que sea posible identificar correctamente las especificaciones exigidas

por el cliente, y siempre que éstas tengan un grado suficiente de estabilidad en el tiempo, de tal modo que sea posible la estandarización de procesos y productos. El mayor inconveniente de esta definición, que puede ser aplicada a productos, servicios y procesos, es que se centra en la eficiencia pero no en la eficacia.

b) Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

La evolución de la Calidad Total está centrada en la producción hasta perspectivas que integran la dimensión del mercado, ha tenido como consecuencia el dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio básico de la calidad. En este sentido un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente.

El mayor inconveniente de esta definición es que está basada en expectativas de clientes que son difíciles de detectar, medir y ponderar. Cada cliente puede tener un conjunto de expectativas distintas, con ponderaciones también distintas.

c) Calidad como valor con relación al precio

Esta concepción es aplicable, a productos y servicios. Los autores que utilizan esta definición entienden que la noción de valor debe ser incluida en la definición de calidad. Significa lo mejor para cierto consumidor en función del uso actual del producto-servicio y de su mejor precio de venta. Es decir, *la calidad de un producto no puede ser desligada de su costo y de su precio.*

El inconveniente que presenta esta definición de calidad es que los componentes del valor de un producto o un servicio, especialmente aquellos que forman parte de las preferencias del consumidor, así como la ponderación de cada uno de ellos, son difíciles de conocer; además de ser ésta una cuestión cambiante en función de las situaciones de mercado y de las situaciones de carácter más general que afectarán a las funciones individuales de demanda.

d) Calidad como excelencia

Se puede aplicar a productos, servicios, procesos y a la empresa en su conjunto. De hecho el término excelencia es el más comúnmente utilizado en referencia a la calidad en contextos muy diversos. Al ser un concepto de uso general y denotar aquello que es lo mejor posible, la calidad como excelencia es un objetivo que permite y exige incorporar el compromiso de todos los integrantes de la organización; y que, si es reconocida por el mercado, será fuente de ventaja competitiva, vía diferenciación. En definitiva, un producto o un servicio es de calidad excelente cuando se aplican, en su realización, los mejores componentes, la mejor gestión y realización de los procesos.

CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD

La evolución hacia este nuevo enfoque es consecuencia de los retos a los que se tienen que enfrentarse las empresas en los mercados actuales. Estos retos pueden sintetizarse en los siguientes puntos:

- Globalización de los mercados, que han supuesto un aumento de la competencia al añadir a ésta la dimensión internacional, con una amplitud no conocida anteriormente.
- Cliente exigentes, con expectativas y necesidades cambiantes y cada vez más elevadas.
- Aceleración del cambio tecnológico, que implica ciclos de vida del producto cada vez más cortos.
- Éxito de las formas pioneras más globales y participativas de gestión de la calidad.

Para poder hacer frente a estas nuevas exigencias es necesario un sistema de gestión de la calidad orientado en su totalidad al mercado; una orientación que, además ha de tener carácter multidimensional y ha de ser dinámica, el carácter multidimensional viene dado porque es necesario competir, dentro de cada sector

industrial globalizado, en diseño, precio, tiempo, calidad, capacidad de distribución e imagen de marca.

En un mundo caracterizado por un rápido ritmo de innovación en productos y servicios, y por una gran variedad en su oferta, las expectativas del cliente presentan esas mismas características.

La calidad debe estar completamente orientada al cliente, a satisfacer las necesidades multidimensionales y dinámicas de éste; necesidades que, obviamente, son reflejo de las opciones que se le presentan a través de las ofertas que le proporciona el mercado. En este sentido la gestión de calidad total, al implicar movilización de los recursos necesarios para atender a los stakeholders (accionistas, directivos, trabajadores y otras empresas cooperadoras con la empresa), supone mejorar la capacidad competitiva de la empresa. Se facilitan o establecen condiciones más apropiadas para la participación, el compromiso y la cooperación, de los directivos y empleados, y supone también una evolución del contenido de este enfoque respecto al de aseguramiento de la calidad, hacia una disciplina de carácter más estratégico y global para la empresa.

La gestión de calidad total se basa en una serie de principios que de forma explícita o implícita, están presentes en teorías o en formas de aplicación. “Los principios específicos corresponden a: la atención a la satisfacción del cliente; al liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad; la participación y el compromiso de los miembros de la organización; el cambio cultural; la cooperación con los clientes y proveedores; la formación; la administración basada en los hechos; el diseño y conformidad de procesos y productos; la gestión de los procesos; y obtener mejora continua en los conocimientos, procesos y servicios”.⁸

Los principios que se incluyen como genéricos, son un enfoque global de dirección y una estrategia de la empresa, capaz de integrar a todas las áreas de la empresa y a éstas con los objetivos; la necesidad de establecer el propósito estratégico de

8. Op. Cit. Moreno Luzón, Maria D, Peris, Fernando. p.p. 02

la empresa y sus correspondientes objetivos; visión compartida por los miembros de la organización; clima organizacional; aprendizaje organizativo; adecuadas compensaciones a los stakeholders; asignación de los medios necesarios; diseño de la organización que facilite la eficacia y la eficiencia de la empresa.

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD TOTAL

1. Atención a la satisfacción del cliente

El énfasis principal que se pone al resultado que el producto o servicio obtiene en el mercado. Se debe asumir que la satisfacción del cliente es algo prioritario, cuya importancia tratará de mostrar la dirección a través de su liderazgo, poniendo los medios organizativos y materiales necesarios para que el objetivo pueda ser alcanzado.

2. Liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad

Es indispensable en este enfoque, una fuerte implicación y compromiso de la alta dirección en la implantación del sistema de calidad. Es una condición necesaria para que la dirección pueda liderar la implantación del sistema de gestión de calidad total y el proceso de cambio organizativo que implica.

3. Participación y compromiso de los miembros de la organización

Este principio es uno de los pilares más importantes sobre los que se sustentan la gestión de calidad total, que se caracteriza por la atención a las personas, y supone que los directivos y empleados, sea cual sea su nivel jerárquico, van a estar bien informados de los objetivos y políticas desarrolladas por la empresa en materia de calidad, y van a estar motivados para participar activamente en su cumplimiento.

4. Cambio cultural

La cultura, para el propósito, puede definirse como el conjunto de creencias y percepciones básicas que permite atribuir valores a las cosas e interpretarlas.

5. Cooperación en el ámbito interno de la empresa

Para que exista cooperación son necesarios niveles suficientes de participación y compromiso y de relaciones de confianza que se apoyen en un liderazgo claro de la dirección, porque facilita el cumplimiento de los estándares al colaborar más estrechamente trabajadores y directivos de diferentes áreas y especialidades.

6. Trabajo en equipo

Esta forma de organizar el trabajo facilita la participación de los miembros de la organización en la resolución efectiva de problemas -especialmente si se dan buenas condiciones para la cooperación- y ha sido valorada por algunos autores como un factor clave para conseguir la excelencia empresarial.

7. Cooperación con clientes y proveedores

El funcionamiento de los equipos de trabajo requieren un clima de cooperación en la empresa, y, a su vez una buena dinámica de trabajo en equipo refuerza la cooperación.

8. Formación

Se debe proveer a los empleados de un nivel de formación para así asegurar que todos tienen conocimiento de los conceptos de la calidad, así como que incorporan las aptitudes y actitudes para poder aplicar una filosofía de mejora continua en la que puedan tomar parte.

9. Administración basada en hechos y apoyada en indicadores y sistemas de evaluación

Para esta se establecen indicadores de medida y retroalimentación que resultan claves para el seguimiento de las actividades y procesos. Es necesario medir y controlar las actividades realizadas y los resultados obtenidos como información

indispensable que permita el cumplimiento de otros principios de la gestión de calidad total.

10. Diseño de conformidad de procesos y productos

Esta es importante para que en la empresa existan referencias e indicadores respecto de la calidad obtenida, debe estar subordinada a las necesarias adaptaciones de la empresa al mercado.

11. Gestión de procesos

Se parte del principio de que la forma más efectiva de obtener buenos productos y servicios es actuando sobre los procesos que posibilitan su obtención. La gestión de procesos exige, además, la elección entre introducir mejoras o incrementarles en los procesos o someterlos a cambios más drásticos. La búsqueda de la satisfacción de los clientes, y el valorar lo que aportan los procesos a la misma, es el criterio que guía esta elección.

12. Mejora continua de los conocimientos, procesos, productos y servicios

Requiere un esfuerzo continuo y a largo plazo en la aplicación de las políticas y técnicas incluidas en el programa de cambio que se aplique. Significa que el esfuerzo de mejora en conocimiento, y en los procesos directos e indirectos, productos y servicios, es constante y continuado.

ELEMENTOS GENÉRICOS DE CALIDAD TOTAL

13. Enfoque global de dirección y estrategia de la empresa

Es un enfoque global en la medida en que implica una filosofía de dirección que cambia actitudes y formas de realizar actividades en los miembros de la organización, estableciendo un marco de cultura común, al mismo tiempo que integra a todos los programas de la empresa, y a éstos con los objetivos de la dirección, dentro del marco de la dirección estratégica de la empresa.

14. Objetivos y propósitos estratégicos de la empresa

El propósito estratégico es un concepto que tiene una gran importancia en un enfoque de la gestión de la calidad total. Actúa como nexo entre el corto plazo y el largo plazo, definiendo con precisión qué objetivos esenciales debe alcanzar la organización en el largo plazo, y proporcionando flexibilidad en los cambios y en las formas concretas de actuación a corto o mediano plazo.

15. Visión compartida de los miembros de la organización

Este principio tiene carácter de sustrato o apoyo básico para los objetivos generales y el propósito estratégico de la empresa, así como para establecer la identidad de la organización, que influye en la cultura y en la forma de implicación y compromiso.

16. Clima organizativo

Esta es una consecuencia directa de las formas de dirección, organización, y de la cultura de la empresa. La forma en la cual la dirección consiga el arraigo y el cumplimiento de los principios del grupo.

17. Aprendizaje organizativo

Este principio es el de mejora continua que lleva implícita la exigencia de formar a empleados y directivos en las herramientas y técnicas de mejora, a través de la formación, la información y las capacidades necesarias para aplicar los nuevos valores y principios de la calidad que se pretenden difundir.

18. Adecuadas compensaciones a los stakeholders

En este contempla el satisfacer a sus accionistas, directivos, trabajadores, y a otras organizaciones cooperadoras o partes de la sociedad relacionadas con la empresa.

19. Asignación de los medios necesarios

Es un principio de racionalidad general en el diseño y en la dirección de cualquier organización, que cobra particular importancia en el caso de un sistema de gestión de calidad total.

20. Diseño de la organización que facilite la eficacia y la eficiencia de la empresa

En lo que se refiere a la eficacia, es fundamental el cumplimiento de los objetivos adaptados a la satisfacción del cliente, apoyándose de forma fundamental para ello en una forma de diseño que facilite la participación, el compromiso y la cooperación, de los miembros de la organización; en lo que se refiere a la eficiencia la gestión de calidad total asume la preocupación por los costos.

ELEMENTOS DE LA CALIDAD TOTAL

En las organizaciones, cualquiera que sea su naturaleza, el comportamiento de sus integrantes está regido por ciertos principios y métodos administrativos que les permite llevar a cabo las tareas necesarias para cumplir sus objetivos.

Las empresas, que para ir a la vanguardia en la competitividad han decidido regirse por la filosofía de Calidad Total, “muestran ciertas características que las diferencian claramente de las demás”.⁹ Dichas características se desprenden de la definición misma de este enfoque administrativo: orientación al cliente, mejoramiento continuo y participación

Una empresa orientada al cliente es aquella que va más allá de la prevención de las quejas y reclamos y la satisfacción de los requerimientos actuales.

9. <http://tenoch.pquim.unam.mx/academico/economia/calidad/manual.htm>

Se preocupa adicionalmente por conocer con anticipación sus expectativas en los aspectos de calidad, costo, entrega, servicio y confiabilidad y actúa con base en lo detectado.

Para involucrar en la agenda diaria este concepto, es necesario, primero, creer que todas las personas están en capacidad de aportar algo al mejoramiento de los procesos y los productos y en segundo lugar, aceptar que éstos son susceptibles de mejorarse permanentemente.

El mejoramiento, se da por lo tanto en dos frentes: en los procesos y en los productos o servicios. Para lograrlo hay que hacerse permanentemente estas preguntas: ¿las actividades que se están haciendo, realmente añaden valor? ¿Se deben seguir haciendo? Si la respuesta es negativa, la acción a seguir es eliminar dichas actividades. En caso contrario se debe hacer una segunda pregunta: ¿Hay una mejor manera de hacer esto? Para los productos o servicios, las preguntas son similares: ¿Sus características realmente satisfacen al cliente (interno y/o externo)? ¿No habrá posibilidad de mejorar alguna de esas características? ¿El cliente no requerirá de una característica adicional?

En la medida en que estas preguntas se hagan en toda la empresa se habrá dado el primer paso hacia la actitud del mejoramiento continuo. Sin embargo; para poder responder correctamente estas preguntas se requiere tener en mente al cliente, porque los productos y servicios sólo tienen sentido, en función de su capacidad para satisfacerle una necesidad, y los procesos sólo tienen razón de ser si contribuyen a la creación y mejoramiento de las características que le satisfacen. Por lo tanto, el orientador del mejoramiento continuo es necesariamente el cliente. Ahora, para mejorar procesos, productos y servicios es necesario aplicar sistemáticamente dos conceptos básicos de la Calidad Total: la búsqueda y prevención de las causas, problemas y defectos y la normalización de los procedimientos que nos llevan a hacer las cosas bien, pues éstos son a su vez, los elementos claves para lograr el mejoramiento.

Pero no basta con hacer y responderse esas preguntas. Es necesario actuar, y para ello se requiere del tercer elemento: la participación de todas las personas de la empresa. De nada sirve saber lo que desea el cliente y tener el deseo de mejorar procesos y productos. Es necesario contar con la posibilidad de aplicar esos deseos orientada y organizadamente para lograr su máxima efectividad.

Es el proceso de Planeación Estratégica el que da ésta orientación. La manera de lograr que todas las personas de la empresa conozcan lo que es prioritario para la compañía y en cada departamento se definan sus metas y la forma como contribuirán al logro de los objetivos se logra mediante el **despliegue de metas y medios**, que es el inicio de la Administración por Políticas, pieza fundamental de la administración de Calidad Total.

En conclusión, una vez que se conocen los requerimientos de los clientes lo importante es lograr que en cada actividad que se vaya construyendo la calidad al menor costo y en el momento en que el cliente lo requiera, con el máximo de confiabilidad, el oportuno y adecuado servicio.

Cuando en una empresa se combinan las tres características básicas de la forma mencionada, y la gerencia actúa convencida de que la calidad es una ventaja competitiva y que haciendo todas las cosas bien desde la primera vez, se disminuyen los costos y se aumenta la productividad, estaremos diciendo que en esta empresa se trabaja a la manera de Calidad Total y que por lo tanto, estará lista para acoger los nuevos retos administrativos que demandará el mundo comercial de la próxima década.

CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD TOTAL

1. Incorpora a la calidad dentro del planteamiento estratégico de la organización.
2. Enfocado al cliente como razón de ser de su actividad.

3. Compromiso de la dirección.
4. Cambio de la mentalidad hacia la administración participativa.
5. Todas las unidades de la organización son responsables de la calidad.
6. Desarrollo de los recursos humanos: capacitación, motivación y participación en grupos de trabajo, respeto, desarrollo y reconocimiento de cada persona.
7. Desarrollo de los proveedores: mutua confianza y cooperación integrados al sistema de calidad de la organización.
8. Estimula el uso de técnicas estadísticas para el análisis de la información y el control de los procesos, como base para tomar decisiones.
9. La voz de los procesos es la voz del cliente.
10. Mejoramiento continuo de la calidad.
11. Fluida relación organización-usuario.
12. Eficiente análisis y solución de los reclamos.
13. Estimula un enfoque preventivo eliminando las causas de los problemas en lugar de corregirlos.
14. Asegura la calidad obtenida y entregada satisfaciendo necesidades y deseos del consumidor.

BENEFICIOS DE LA CALIDAD TOTAL

- ❑ Mayor seguridad de que los productos cumplen con las especificaciones y normas establecidas.
- ❑ Mejor cumplimiento de plazos de entrega.
- ❑ Mayor productividad.
- ❑ Menores costos de producción.
- ❑ Mejor moral del personal.
- ❑ Menores riesgos de acciones legales.
- ❑ Mejor comunicación con la gerencia, a si como de todos los departamentos de la compañía.
- ❑ Mejor posición de los productos en el mercado.

LAS NORMAS ISO 9000

Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas de referencia que, de manera general, son utilizadas como marco para diseñar, implantar y certificar sistemas de gestión de la calidad. Dado que estas normas se encuentran en pleno proceso de revisión, se presentará brevemente los contenidos de las normas en vigor así como las modificaciones previstas en los borradores elaborados por las comisiones técnicas de ISO: ISO/TC 176, Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad.

Antes de describir la estructura y el contenido de las normas ISO 9000, se introducirá una breve presentación de la organización que las elabora y difunde. La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, con sede en Ginebra. Los antecedentes de esta organización los encontramos en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización. Tras el paréntesis de la II Guerra Mundial, las labores de esta organización son asumidas por el Comité de Coordinación de Normas de las Naciones Unidas, que sirve de embrión para la actual Organización Internacional de Normalización, fundada en 1947 (Reck, 1954). Dicha organización se articula en comités técnicos que se encargan de la elaboración de las normas internacionales, y dichos comités están integrados por miembros de los organismos federados interesados en el objeto de trabajo de la comisión. Una vez elaborado el proyecto de norma, éste es enviado a los organismos miembros para su aprobación, la cual requiere el voto favorable de al menos dos terceras partes de los organismos miembros del comité. Tras su aprobación las normas son difundidas internacionalmente a través de los organismos nacionales federados.

NORMAS ISO 9000: 1994.

Entre los estándares elaborados y difundidos por la *International Standard Organization (ISO)* está la familia de Normas ISO 9000, que son publicadas por primera vez en Ginebra en 1987. Siete años más tardes, en 1994 fueron actualizadas, siendo ésta la versión que aún hoy permanece en vigor y que actualmente está siendo objeto de revisión. Su cometido es identificar los criterios que pueden contribuir a que la empresa satisfaga las necesidades de sus clientes. Para ello se deben establecer y documentar una serie de criterios y especificaciones, que los *outputs* generados por la empresa deben cumplir. La aplicación de un sistema de calidad basado en estas normas asegura a la dirección de la empresa y a terceros – clientes y proveedores – que los procesos y productos de la empresa satisfacen una serie de requisitos.

Así, pues, la aplicación de las Normas ISO 9000: 1994 facilita a la empresa un marco de referencia para desarrollar un sistema de aseguramiento de la calidad que le permita estructurar, de forma explícita, la organización, obteniendo mejoras en la ejecución y coordinación. Igualmente supone formalizar los procesos de trabajo, mejorando su funcionamiento y eficiencia, así como asegurar que sus productos satisfacen unos requisitos definidos por los clientes. Finalmente habilita a la organización para demostrar estas capacidades ante proveedores y clientes, a través de la certificación.

Esta familia de normas ISO 9000: 1994 (cuadro A1) está compuesta por cinco documentos que se estructuran del siguiente modo: En primer lugar, encontramos las tres normas propiamente dichas, ISO 9001, 9002 Y 9003. En segundo lugar encontramos un conjunto de documentos cuyos objetivos es orientar a las empresas sobre qué normas aplicar y el modo de hacerlo, ISO 9000-1 e ISO 9004-1. Cuadro A1 ¹⁰

NORMAS	TITULO
ISO 9001: 1994	Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.
ISO 9002: 1994	Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio postventa.
ISO 9003: 1994.	Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales.
ISO 9000-1: 1994	Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad.
ISO 1994-1: 1994	Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad.

10. Bergh P. Rabbit, Breve Guía para ISO 9000. México Editorial Panorama 1996

A continuación se presenta el “contenido de las tres normas”: 11

□ **ISO 9001: 1994**

Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.

Esta norma contiene los requisitos del sistema de calidad cuando la empresa pretende asegurar la conformidad con unas especificaciones de sus actividades de diseño, desarrollo, producción, instalación y servicios posventa. La empresa puede ser certificada por una tercera entidad (entidad certificadora) conforme a este modelo.

□ **ISO 9002: 1994**

Sistema de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio postventa.

Esta norma contiene los mismos requisitos que la anterior, excepto los relativos a diseño y desarrollo de productos. Igualmente la empresa que la aplica puede ser certificada, de acuerdo a esta norma, por una tercera entidad que audite su sistema de calidad.

□ **ISO 9003: 1994**

Sistema de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales.

En este caso el contenido hace referencia a los requisitos que debe cumplir el sistema de calidad de una empresa, que desea demostrar su capacidad para detectar y tratar las no conformidades de los *outputs* durante las fases de inspección y ensayo final. Los elementos que conforman esta tercera norma están contenidos en las normas ISO 9001 Y 9002 respectivamente, las cuales tienen un carácter más amplio.

Las empresas que diseñan e implementan un sistema de calidad utilizado como marco de referencia alguna de estas normas, pueden optar por obtener el certificado de calidad. “Estas tres normas se basan en un conjunto común de elementos. La principal diferencia entre ellas reside en el número de apartados que las integran: veinte en el caso de la norma ISO 9001, diecinueve para la norma ISO 9002, y dieciséis para la norma ISO 9003” ¹² (cuadro A2).

Así, pues, se aplicará la norma ISO 9001 cuando la empresa desarrolla actividades de diseño y la 9003 cuando la organización se limita a asegurar la calidad de *output* a través de inspecciones y ensayos finales. En el resto de casos se aplicará la ISO 9002.

Como se dijo anteriormente, tenemos en segundo lugar un conjunto de documentos cuyo objetivo es orientar a las empresas sobre qué norma aplicar y el modo de hacerlo. No se trata de normas propiamente dichas sino de un conjunto de guías que sirven de acompañamiento y apoyo a las tres anteriormente citadas. Estos documentos pueden ser utilizados por cualquier empresa interesada en implantar un sistema de gestión de la calidad pero no son susceptibles de ser certificados por una tercera entidad.

12. <http://www.cinergiasempresariales.com/calidad.asp>

Cuadro A2 Requisitos que componen las normas ISO 9001, 9002 Y 9003 ¹³

APARTADO	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
<i>Responsabilidad de la dirección</i>	X	X	X*
<i>Sistema de calidad</i>	X	X	X*
<i>Revisión del contrato</i>	X	X	X
<i>Control del diseño</i>	X		
<i>Control de la documentación y los datos</i>	X	X	X
<i>Compras</i>	X	X	
<i>Control de los productos suministrados al cliente</i>	X	X	X
<i>Identificación y trazabilidad de los productos</i>	X	X	X*
<i>Control de los procesos</i>	X	X	
<i>Inspección y ensayos</i>	X	X	X*
<i>Control de los equipos de inspección, medición y ensayo</i>	X	X	X
<i>Estado de inspección y ensayo</i>	X	X	X
<i>Control de los productos no conformes</i>	X	X	X*
<i>Acciones correctoras y preventas</i>	X	X	X*
<i>Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega</i>	X	X	X
<i>Control de los registros de calidad</i>	X	X	X*
<i>Auditorías internas de la calidad</i>	X	X	X*
<i>Formación</i>	X	X	X*
<i>Servicio posventa</i>	X	X	
<i>Técnicas estadísticas</i>	X	X	X*

* Principales requisitos solicitados en Guatemala
 13. IDEM <http://www.cinergiasempresariales.com/calidad.asp> p.p. 28

□ **ISO 9000-1:**

Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad.

Se compone de tres documentos publicados en 1987, 1993 y 1994 respectivamente, ofrece las directrices para la selección y uso de la norma más apropiada, así como las reglas generales par su comprensión y aplicación, apoyándose en soportes informáticos.

□ **ISO 9004-1:**

Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad.

Se articula en cuatro documentos publicados en 1991, 1993 y 1994. Estos documentos ofrecen directrices para la gestión de aspectos clave del sistema, como la satisfacción del cliente, la aplicación a la prestación de servicios, la gestión de productos a granel y la aplicación de las herramientas orientadas a mejorar la calidad a través de la recopilación y el análisis de datos.

Las normas y documentos de apoyo se caracterizan por su estructura modular que permite a cada empresa elegir qué norma aplicar como marco de referencia, en función del producto y las actividades que se desean asegurar y certificar. Así mismo son normas orientadas hacia un enfoque de aseguramiento de la calidad, con el que se pretende asegurar la adecuación de los *outputs* a los requisitos de los clientes que han sido previamente definidos. Para ellos se establece un sistema de calidad integrado por un conjunto de procesos eficazmente documentados y controlados, que integran el sistema documental. Estas normas proponen la actualización continua del sistema documental a partir de la información recopilada a través de auditorias periódicas, de carácter tanto interno como externo.

LAS NUEVAS NORMAS ISO 9000: 2000

Con el objeto de atender a las necesidades de las empresas, ya de reflejar un enfoque de la calidad más amplio, la organización ISO ha iniciado a lo largo del año 1999 una profunda revisión de las normas ISO 9000, dando lugar al borrador de una nueva familia de normas que se estructuran del siguiente modo (cuadro A3).¹⁴

Cuadro A3 Las normas ISO 9000:2000 y sus equivalentes en la versión de 1994

NORMAS ISO 9000: 1994	NORMAS ISO 9000: 2000
ISO 9000-1: 1994. Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad.	ISO 9000: 2000 Sistemas de gestión de la calidad-Principios y vocabulario.
ISO 9001: 1994. Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.	ISO 9001: 2000 Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos.
ISO 9002: 1994. Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio postventa.	
ISO 9003: 1994. Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales.	
ISO 9004-1: 1994. Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad	ISO 9004: 2000. Sistema de gestión de la calidad-Recomendaciones para llevar a cabo la mejora.

14. Op. Cit. Moreno Luzón, María D, Peris, Fernando. p.p. 02

□ **ISO 9000: 2000;**

Sistema de gestión de la calidad-Principios y vocabularios.

En el vocabulario se establece la terminología y las definiciones utilizadas en las normas. Igualmente contiene los principios genéricos que inspiran esta nueva versión de las normas. Este documento está pensado para reemplazar a las normas ISO 8402: 1994 e ISO 9000-1: 1994 Capítulo 4 y 5. el resto del documento permanece invariable y será publicado aparte.

□ **ISO 9001: 2000;**

Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.

Sustituye a las normas ISO 9001: 1994, ISO 9002: 1994 e ISO 9003: 1994. La diferencia principal de esta nueva norma en relación con las que sustituye estriba en que la norma ISO 9001: 2000 no sólo contempla el aseguramiento de la calidad, también incluye la necesidad de que las empresas demuestren su capacidad para satisfacer al cliente y mejorar sus procesos de forma continua. El enfoque que subyace a la nueva norma es por lo tanto más cercano a la gestión de la calidad total, ya que incorpora la aplicación de principios sobre los que se fundamenta esta última: la *atención a la satisfacción de los clientes y la mejora continua*. Por otra parte esta norma es de aplicación a todas las empresas, con independencia del *output* producido y de las actividades desarrolladas. Así, pues, corresponde a la propia empresa determinar qué apartados de la norma son de aplicación en cada caso.

□ **ISO 9004: 2000;**

Sistemas de gestión de calidad-Recomendaciones para llevar a cabo la mejora.

Esta norma está estructurada de forma similar a la ISO 9001: 2000. Está preparada para uso conjunto con esta última, aunque puede aplicarse por separado. A diferencia de la ISO 9001: 2000, no está concebida para su utilización

como una guía para cumplir los requisitos de una norma. La ISO 9004: 2000 está pensada para aquellas empresas que quieren ir más allá de los requisitos de la norma ISO 9001: 2000, introduciéndose en una dinámica de mejora continua con un enfoque de GCT.

La nueva norma ISO 9001: 2000 se articula alrededor del modelo de procesos, compuestos por cuatro apartados que sustituyen a los 20 requisitos que conformaban la norma ISO 9001: 1994. El denominado *modelo de procesos* identifica a la empresa con un conjunto de procesos interrelacionados. En él se propone la identificación sistemática y la gestión de los procesos como el elemento clave en la gestión de la calidad de cualquier empresa.

EL ROL FUNDAMENTAL DEL PSICÓLOGO EN LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA LAS ORGANIZACIONES

En la actualidad, las organizaciones han puesto toda su atención en dos factores: el Ambiente Natural y los Recursos Humanos (R.R.H.H). El primero a causa de que en los años recientes, la preocupación por los daños al ambiente han adquirido gran importancia y enorme impacto en muchas empresas que no sólo deben encargarse de los cambios impuestos por leyes y reglamentos específicos, sino también de la percepción del público.

Por otro lado el segundo factor , son los Recursos Humanos, como consecuencia que las sociedades se industrializan, las organizaciones se hacen más complejas y los individuos dependen cada vez más de las actividades en grupos, si bien las personas (R.R.H.H) conforman las organizaciones, éstas constituyen para aquellas un medio de lograr muchos y variados objetivos personales que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual, por consiguiente la Administración De Recursos Humanos (ARH) no existiría si no hubiera organizaciones y personas que actúen en ellas.

De aquí que manifestáremos que la ARH se refiere a la preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo de las personas en las organizaciones, y en realidad es difícil separar las personas de las organizaciones y viceversa.

El enfoque sistémico en la ARH puede descomponerse en tres niveles de análisis:

- El nivel social (la sociedad como macro sistema),
- El nivel de comportamiento organizacional (la organización como sistema) y
- El nivel de comportamiento individual (el individuo como microsistema).

En conclusión un sistema puede definirse como: "un conjunto de elementos dinámicamente relacionados en interacción que desarrollan una actividad para lograr un objetivo o propósito operando con datos/ energía/ materia, unidos al ambiente que lo rodea al sistema, y para suministrar información/ energía/ materia".

La interacción psicológica entre empleado y organización es un proceso de reciprocidad, la organización realiza ciertas cosas por él y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y estatus, de modo recíproco, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas. La organización espera que el empleado obedezca ante su autoridad y, a su vez, el empleado espera que la organización se comporte correctamente con él y obre con justicia.

La ARH consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, que colabora en ella para alcanzar los objetivos preestablecidos de la empresa. Esto significa conquistar y mantener personas en la organización que trabajen y den lo máximo de sí mismos con una actitud positiva y favorable, por consiguiente los objetivos de la ARH derivan de los objetivos corporativos, unidades de negocios y funcionales de la organización (visto en lo que es administración gerencial propiamente dicha). De allí la importancia de una buena administración y

potencialización de los R.R.H.H de la empresa, desarrollando en cada uno de los miembros una cultura de servicio y de productividad, enfatizando la calidad total de los trabajadores y también estimulando su espíritu intra emprendedor de tal forma que repercuta en el beneficio de la organización y de la sociedad. Y quien más que el psicólogo industrial (el cual se encarga del entrenamiento y desarrollo del personal) y organizacional (encargado de estratos más amplios como el desarrollo de R.R.H.H) para dirigir y realizar mejor que nadie esa tarea de la ARH, puesto que el objetivo de esta área de la organización comprende todos los conceptos elementales que el especialista en la conducta humana orientado al comportamiento organizacional conoce y domina, éste profesional idóneo domina los principios de la manifestación conductual individual y grupal, manejando los fundamentos de la gestión relativa al aprendizaje de conductas, su reforzamiento, motivación y satisfacción laboral, así como la organización y dirección eficaz de equipos de trabajos, de tal forma que aproveche al máximo el potencial de cada R.R.H.H para desenvolverlo con iniciativa y eficacia, trazando los objetivos claros, persuadiendo a través de una comunicación bien estructurada y organizada a grupos internos capaces de ser semilla del liderazgo en la organización.

Esta es la misión del psicólogo que laborará en organizaciones cada vez más complejas para el próximo milenio, ser líderes y piezas fundamentales para potencializar dichos elementos, haciendo de la labor organizacional una forma de vida y compenetrándose íntegramente con la misión, visión y cultura de la empresa, dando como resultado, técnicas forjadas de dicha organización que se adapten a ésta cultura y su posterior eficiencia y eficacia en el desarrollo de los R.R.H.H.

La investigación comprobó la hipótesis “**Las empresas que trabajan con un programa de calidad total obtienen un mejor producto, mejoraran sus servicios y por consiguiente lograran la satisfacción del cliente**”. Asimismo la investigación tuvo como variables e indicadores los siguientes:

Variable Independiente:

Importancia de la Calidad Total.

- Eficacia
- Competitividad
- Eficiencia
- Productividad
- Ambiente constructivo
- Éxito
- Liderazgo
- Creatividad
- Innovación

Variable Dependiente

Mejoramiento continuo de procesos, productos y servicios.

- Satisfacción del cliente
- Elevación del capital de la empresa
- Organización competitiva
- Oportunidad de empleo
- Productos de calidad
- Mayor productividad
- Menores costos de producción
- Mejor comunicación dentro de la organización
- Desarrollo de la confianza del empleado, el cliente y el proveedor.

CAPITULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica para seleccionar la muestra fue no aleatoria, porque tiene rasgos y características específicas. Dicha muestra consta de 20 personas, comprendidas entre 20 a 65 años de edad, de sexo femenino y masculino que trabajan como gerentes y asistentes del departamento de Recursos Humanos en las empresas seleccionadas, se realizó un promedio de 4 a 5 encuestas por empresa. La muestra nos sirvió para demostrar los beneficios y resultados que tiene la aplicación del programa de Calidad Total dentro de la empresa.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

OBSERVACIÓN INDIRECTA: Esto se llevó a cabo dentro y fuera de las empresas donde trabajan las personas seleccionadas como muestra, así mismo se observó la actitud de los clientes de dichas empresas por medio del consumo del producto o servicio que estas ofrezcan. Comprobando así la eficiencia, eficacia, competitividad, productividad, éxito y ambiente constructivo.

CUESTIONARIO CERRADO: Este fue realizado por medio de una encuesta que consta de 10 preguntas, la muestra solo tenía que encerrar en un círculo el SI o el NO según sus conocimientos, experiencia y criterio. Este nos ayudó a recopilar comentarios, opiniones e información que sirvió para enriquecer la investigación.

INSTRUMENTOS ELABORADOS: Se elaboró el cuestionario cerrado, que fue el que se aplicó en las empresas donde trabajan las personas de la muestra seleccionada. El cuestionario cerrado consta de 10 preguntas donde las personas solo debían de encerrar en un círculo la opción que se adecuara más a lo que piensa y conoce sobre la Calidad Total.

TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Obtenidos los datos se hizo un estudio cuantitativo, el cual nos ayudó a ordenar, clasificar y tabular los datos de la encuesta, al mismo tiempo se realizaron gráficas, en base a porcentajes, para dar una mejor interpretación y presentación de los datos obtenidos.

El análisis de las encuestas realizadas dio como resultado un porcentaje de las personas que conocen, aplican y dan importancia al programa de Calidad Total, así como los beneficios y ventajas de contar con el mismo. Así también se realizó un análisis cualitativo con el fin de conocer y demostrar los conocimientos y beneficios que conlleva un programa de calidad total.

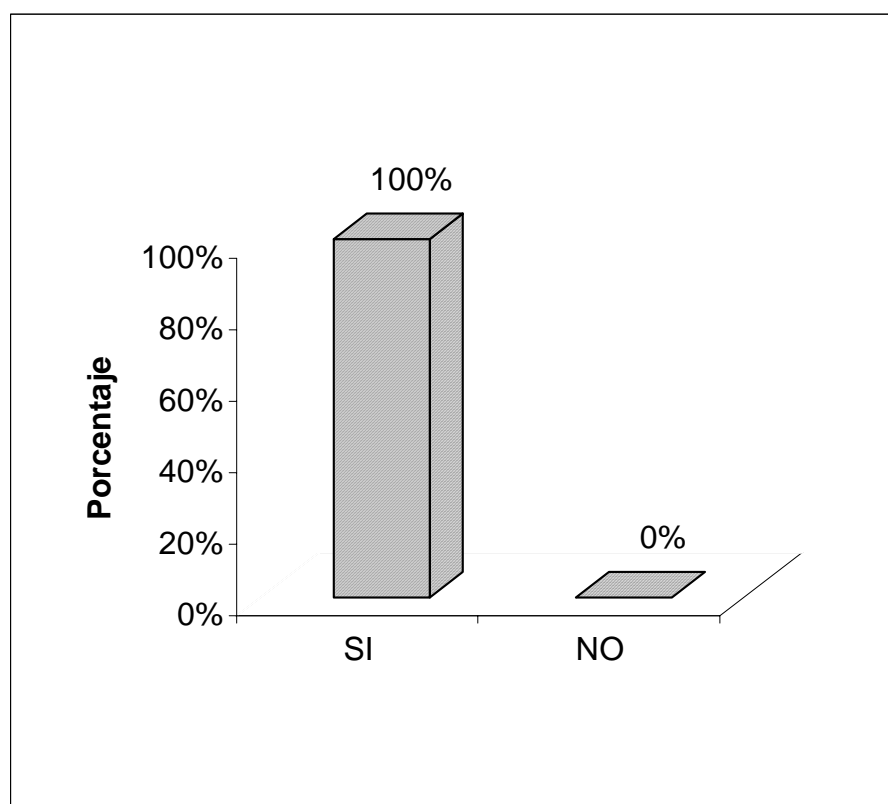
CAPITULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los siguientes datos muestran los resultados de las encuestas realizadas a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total, conociendo así la opinión , aplicación e importancia de dicho programa tanto para la organización como para los empleados.

Pregunta No. 1

¿Conoce usted sobre Calidad Total?



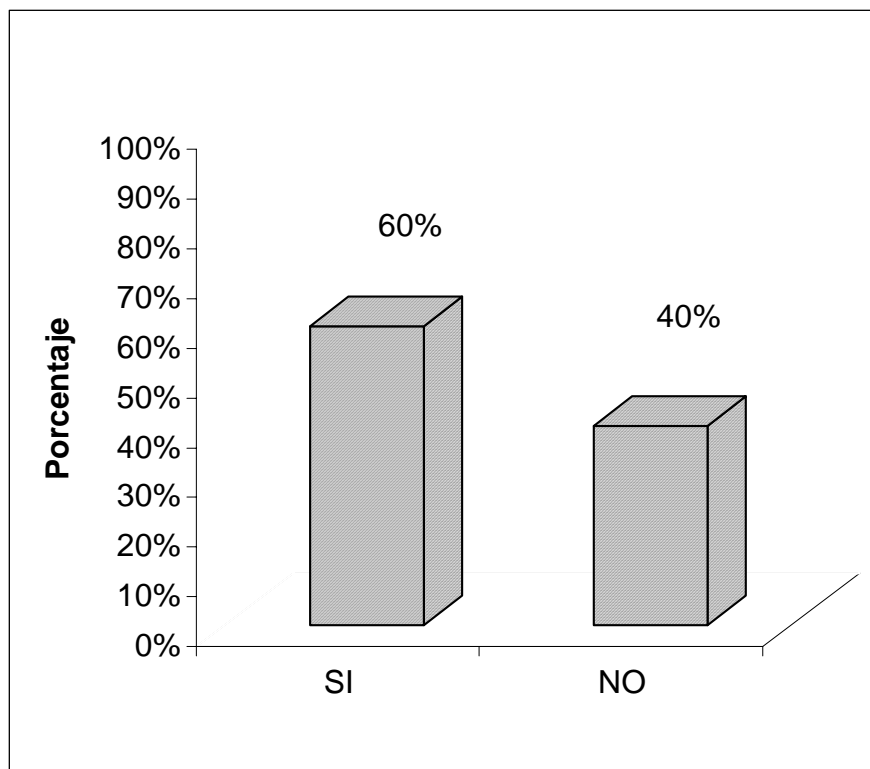
Fuente: Encuesta realizada a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total.

Análisis

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de las personas tienen conocimiento sobre el concepto de Calidad Total. Refieren que este programa es una estrategia innovadora, eficiente y factible dentro de las empresas, ya que este va orientado hacia el cliente, persiguiendo mejoras continuas en el servicio y el producto. Como investigadoras constatamos que la Calidad Total es un término conocido, manejado y recomendado por la población guatemalteca.

Pregunta No. 2

¿La empresa donde labora trabaja con Calidad Total?



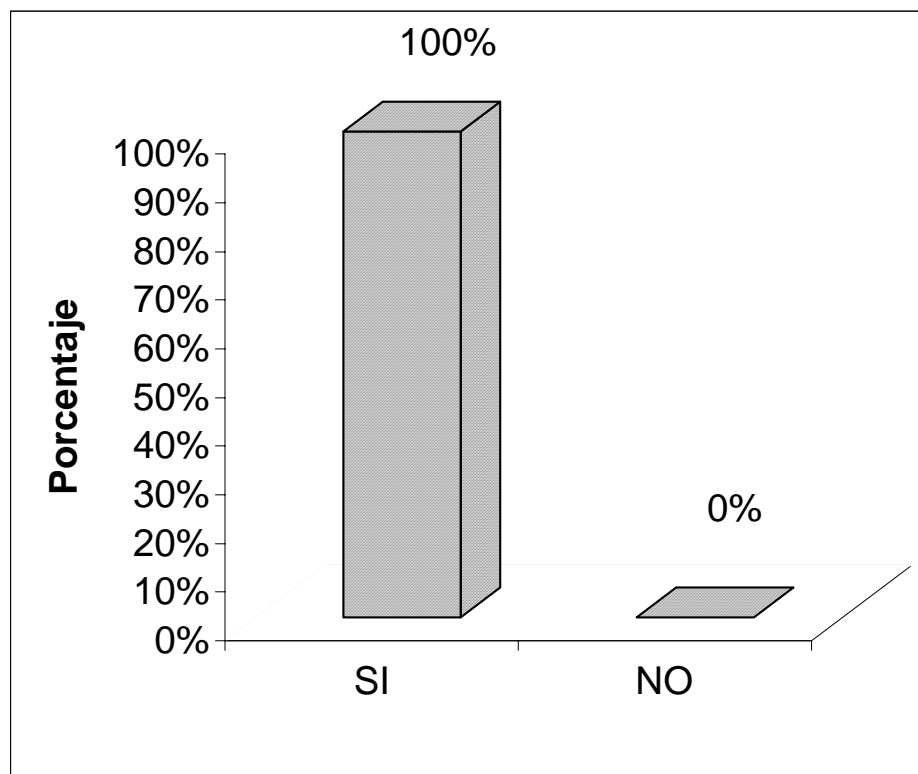
Fuente: Encuesta realizada a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total.

Análisis

La encuesta realizada dio como resultado que el 60% de la población refiere que laborar en empresas que cuentan con Calidad Total es de beneficio personal y profesional, ya que dicho programa facilita la participación de los miembros de la organización, logrando así la resolución efectiva de problemas, y por lo tanto, consigue la excelencia empresarial. El 40% considera que en la empresa donde trabajan deberían de implementar un programa de esta índole por ser un enfoque que va encaminado a cambiar actitudes y a mejorar procesos. Como investigadoras observamos que las personas que trabajan en una empresa que cuenta con Calidad Total laboran con incentivos y motivadas a realizar su trabajo.

Pregunta No. 3

¿Cree usted que la Calidad Total hace competitiva a nivel organizacional una empresa?



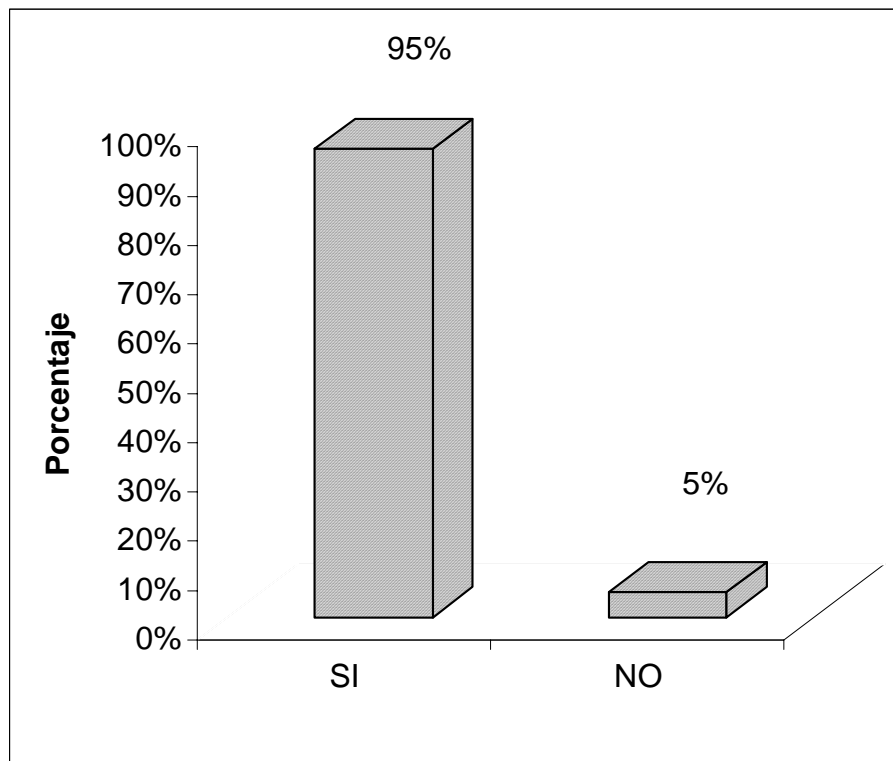
Fuente: Encuesta realizada a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total.

Análisis

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de las personas encuestadas está convencida que el programa de Calidad Total hace que una empresa sea competitiva a nivel nacional e internacional; y por consiguiente, mejore y busque la excelencia empresarial mediante el compromiso de todos los integrantes de la organización. Como investigadoras observamos que cuando una empresa cuenta con Calidad Total tiene metas y estándares que alcanzar, para ser competitiva dentro del ámbito organizacional.

Pregunta No. 4

¿Considera usted que en base a la calidad total el producto y/o servicio llena las expectativas de los clientes?



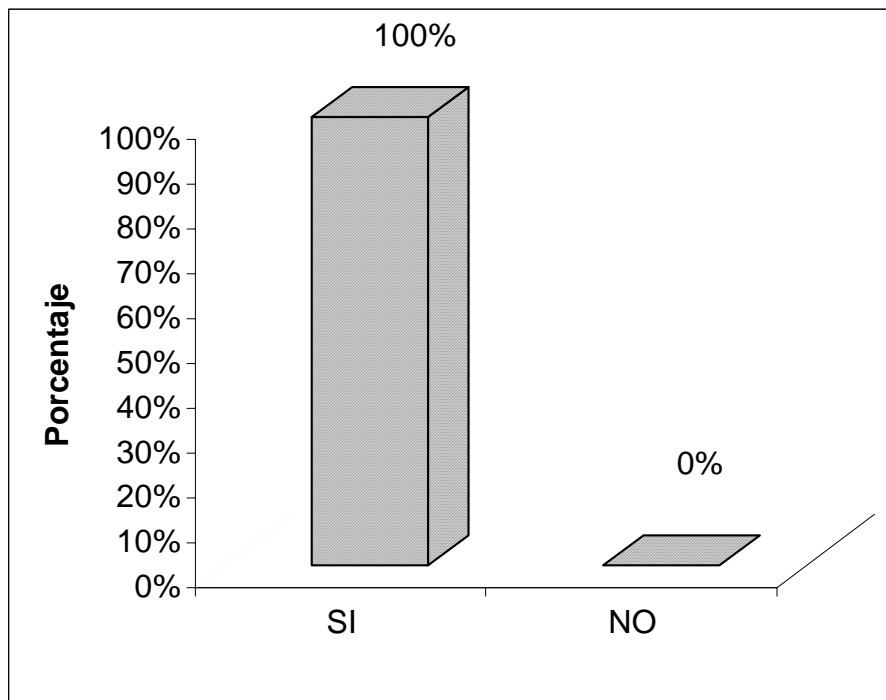
Fuente: Encuesta realizada a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total.

Análisis

La encuesta dio como resultado que el 95% refiere que con un programa de Calidad Total se trabaja con estándares de calidad y por consiguiente el producto cubre y cumple las necesidades del cliente, ya que este programa se enfatiza en que el cliente es la prioridad se va a alcanzar la satisfacción de él mediante un buen servicio y producto. El 5% opina que la calidad total tiene relación con la satisfacción del cliente. Como investigadoras concluimos que Calidad Total previene errores y mejora el producto.

Pregunta No. 5

¿Considera usted que el programa de calidad total debiera ser implementado en todas las empresas guatemaltecas?



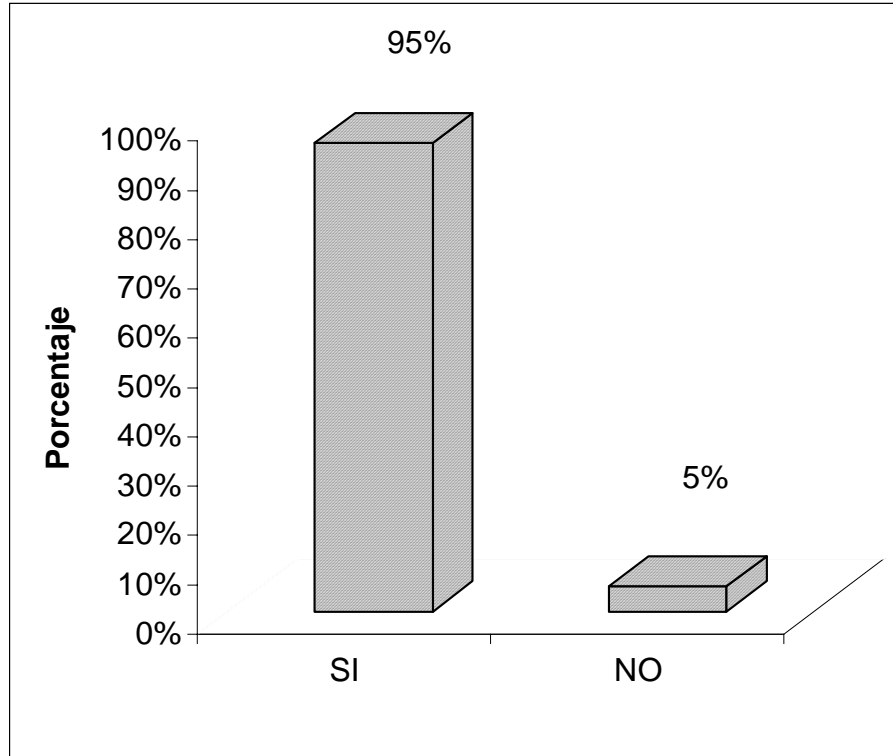
Fuente: Encuesta realizada a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total.

Análisis

La encuesta dio como resultado que el 100% de la muestra opina que en Guatemala, es necesario tener productos de calidad que puedan llenar las expectativas del cliente y así satisfacerlo mediante el servicio y el producto, es por ello que en nuestro país se ha implementado las Normas ISO que son un conjunto de normas para diseñar, implantar y certificar sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones. Como investigadoras concluimos que las empresas que están certificadas en nuestro país han logrado estándares de calidad a nivel nacional e internacional.

Pregunta No. 6

¿A su consideración la calidad total ayuda a elevar el capital de una empresa?



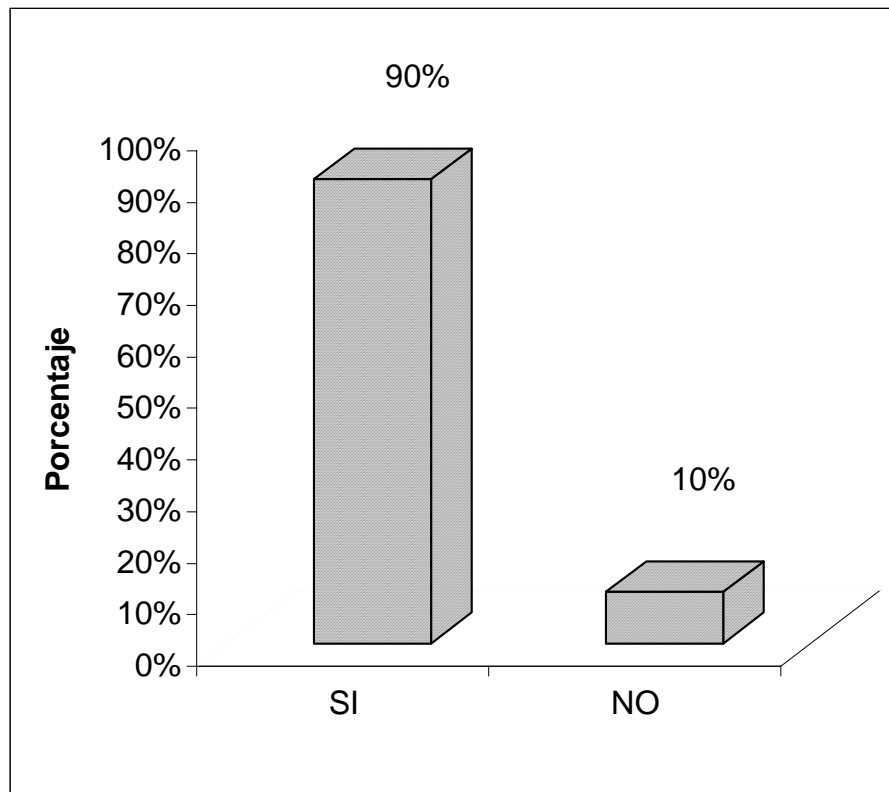
Fuente: Encuesta realizada a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total.

Análisis

La encuesta realizada dio como resultado que el 95% de la población refiere que el capital de la empresa aumenta considerablemente cuando el producto llena estándares de calidad, ya que este tiene más venta y por consiguiente ganancia financiera y clientela. El 5% opina que el capital no tiene variantes. Como investigadoras concluimos que siempre que el producto cuente con calidad habrán menos costos y mayor demanda del producto y así una mejora permanente del servicio.

Pregunta No. 7

¿Cree usted que la calidad total influye en el clima organizacional de la empresa?



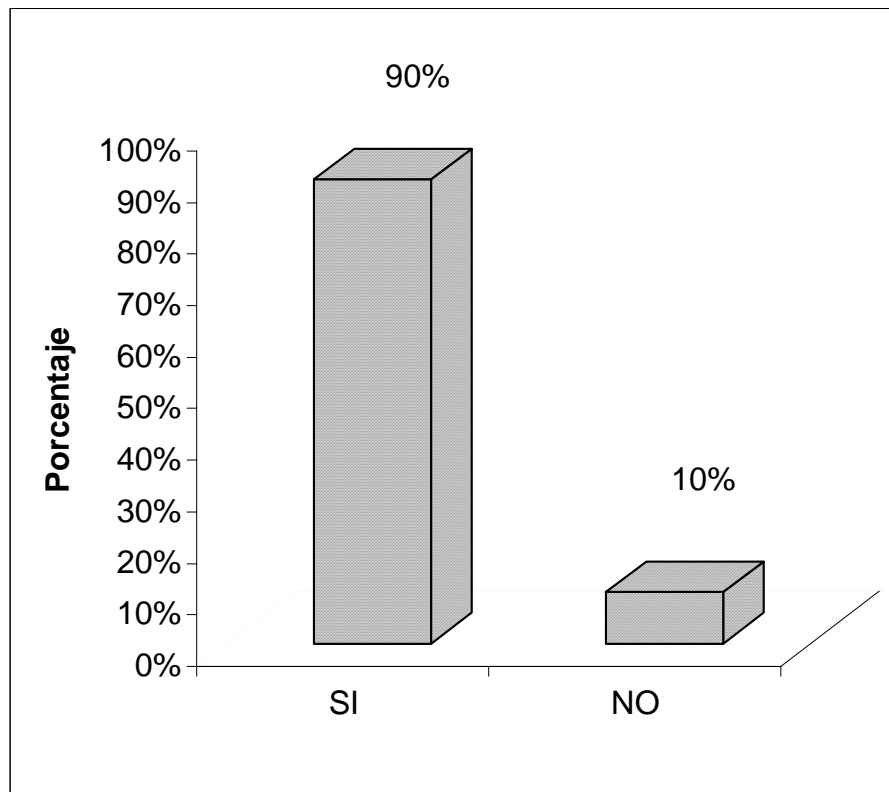
Fuente: Encuesta realizada a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total.

Análisis

La encuesta dio como resultado que el 90% de las personas, considera que las relaciones humanas y el trato de personal dentro de la empresa cambian notoriamente, ya que toma en cuenta al empleado y se capacita para el puesto teniendo éste la oportunidad de crecer como persona y profesional, asimismo, facilita el trabajo en equipo y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El 10% cree que el clima organizacional no varía y que el personal sigue trabajando rutinariamente y sin motivación. Como investigadoras constatamos que una empresa con Calidad Total tiene empleados que están satisfechos con su trabajo y comprometidos con el nivel de calidad que exige la organización.

Pregunta No. 8

¿Considera usted que el programa de calidad total es confiable y asertivo?



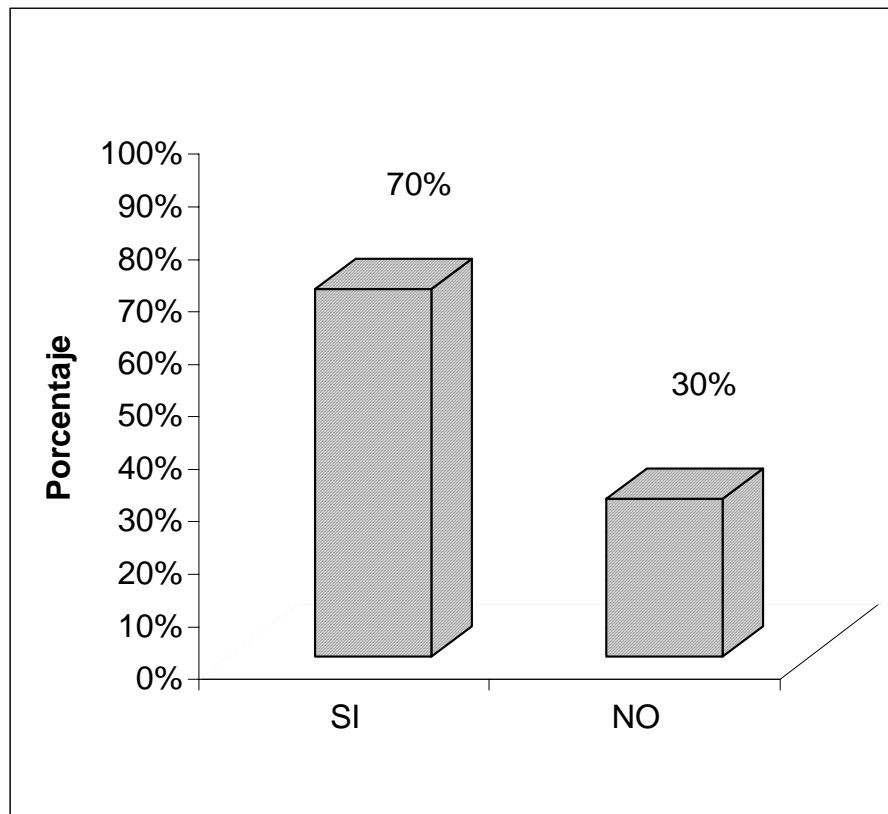
Fuente: Encuesta realizada a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total.

Análisis

La encuesta dio como resultado que el 90% de las personas encuestadas considera que la Calidad Total es un programa confiable y con objetivos claros, ya que este programa se esfuerza por conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas de los clientes, para mejorar continuamente y así consolidar la organización como una entidad que cuenta con estándares de calidad. El 10% refiere que calidad total, por ser un concepto nuevo tiene muchos aspectos que mejorar. Con base a la investigación de campo realizada, concluimos que el programa de Calidad Total es eficaz y eficiente dentro de las empresas ya que conlleva beneficios, mejoras y estándares de calidad.

Pregunta No. 9

¿A su consideración, la calidad total brinda mayor oportunidad de empleo?



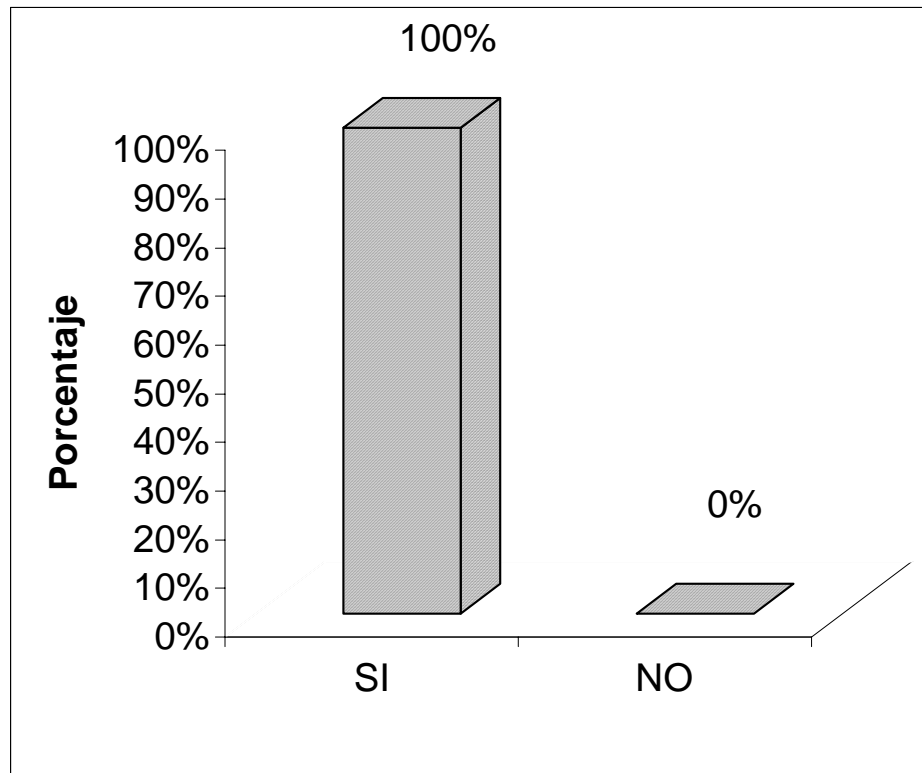
Fuente: Encuesta realizada a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total.

Análisis

La encuesta dio como resultado que el 70% de la muestra considera que la calidad total se convierte en una fuente de empleo, ya que este requiere personal entregado y capacitado para el puesto, que este en la disposición de trabajar en equipo para cumplir metas y objetivos organizacionales y así puedan demostrar sus conocimientos y su creatividad. El 30% refiere que la calidad total no influye en el mercado laboral. Como investigadoras constatamos que la Calidad Total hace crecer la demanda laboral en nuestro país.

Pregunta No. 10

¿Considera usted que un programa de calidad total puede ser implementado en diversas áreas profesionales?



Fuente: Encuesta realizada a personas que laboran en empresas que cuentan con un programa de Calidad Total.

Análisis

La encuesta dio a conocer que el 100% de la población considera que Calidad Total no solo puede surgir en el ámbito empresarial, sino que puede encontrarse frecuentemente en otras áreas que involucren personas dispuestas a brindar un servicio de calidad y ofrecer al público un producto que llene sus expectativas y necesidades de calidad. Como investigadoras concluimos que la Calidad Total es un programa que se puede adecuar a la necesidad de mejoramiento continuo en diversos campos.

ANÁLISIS CUALITATIVO

En este estudio se ha elaborado un análisis cuantitativo y cualitativo acerca de la importancia de la calidad total en la empresa, tomando en cuenta para ello los conocimientos y experiencia de las personas que laboran en organizaciones que cuentan con un programa de esta índole.

El trabajo de campo realizado nos dio como resultado que el concepto de calidad total es conocido y manejado dentro de la población y que en muchas empresas de nuestro país se ha implementado un programa de calidad total teniendo como resultado un mayor capital, clientes satisfechos con el producto y servicio; llevando así a las organizaciones a ser competitivas y con la certeza de que calidad total es un método confiable, beneficioso, eficiente y asertivo.

Derivado de todo lo anterior, la hipótesis de investigación **“Las empresas que trabajan con un programa de calidad total obtienen un mejor producto, mejoraran sus servicios y por consiguiente lograran la satisfacción del cliente”**, se acepta, ya que con base en los resultados obtenidos y el análisis en general, es evidente que el programa de calidad total es implementado en las organizaciones orientado hacia el cliente, persiguiendo mejoras continuas previniendo los errores y haciendo competitiva a la empresa.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ❑ La hipótesis de trabajo que literalmente dice: **“Las empresas que trabajan con un programa de calidad total obtienen un mejor producto, mejoraran sus servicios y por consiguiente lograran la satisfacción del cliente”**, se comprobó, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos puede afirmarse que la calidad total dentro de las empresas es de suma importancia y conlleva la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.
- ❑ En Guatemala, el programa de calidad total es un concepto innovador y eficaz; y es por ello que en muchas organizaciones lo están adoptando con el objetivo de mejorar el servicio y el producto.
- ❑ El programa de calidad total brinda la oportunidad de colocar a la organización en un nivel competitivo y con mayores oportunidades de desarrollo.
- ❑ Un programa de calidad total logra que el producto alcance estándares de calidad y confiabilidad.
- ❑ En el trabajo de campo se encontró que el concepto de calidad total es conocido y aceptado por la población guatemalteca, por ser un programa dirigido a la prevención de errores y a la mejora constante.

RECOMENDACIONES

- ❑ Las organizaciones deben establecer y mantener un manual de calidad que incluya los procedimientos, descripción de los procesos y resultados de los mismos.
- ❑ Asegurarse que el personal este consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos del programa de calidad total.
- ❑ La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo idóneo para lograr el mejoramiento continuo del proceso, producto y servicio.
- ❑ La organización debe determinar e implementar disposiciones para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, atención de pedidos, servicio que se les brinda y quejas que estos tengan en referencia al producto.
- ❑ La Escuela de Ciencias Psicológicas debe recopilar mayor información bibliográfica acerca de la Calidad Total.
- ❑ La Universidad de San Carlos de Guatemala debe actualizar la bibliografía en cuanto a las Normas ISO y su funcionalidad en nuestro país.

BIBLIOGRAFÍA

- ❑ Ciampa, Dan **Calidad Total Guía para su implementación** Editorial Addison-Wesley Iberoamericana México 1998
- ❑ Moreno, Luzón, María D. Peris, Fernando J. González, Tomás **Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones-Teoría y estudio de casos** Pearson Educación, S.A. Madrid 2001 p.p. 456
- ❑ Ogliastri, Enrique **Gerencia Japonesa y Círculos de Participación** Editorial Norma México 1991
- ❑ Rabbit J. y Bergh P. (1997). **Breve Guía para ISO 9000.** México, editorial Panorama.
- ❑ Waller J., Allen D. . **El Manual de administración de la Calidad** Editorial Panorama México 1995
- ❑ Winter, Robert S. **Manual de Trabajo en Equipo** Editorial Díaz de Santos, Madrid España 2000. p.p. 137
- ❑ <http://www.monografias.com/trabajos7/sica/sicashtml>
- ❑ http://www.science.oas.org/OEA_GTZ/LIBROS/STM/cap3_ctm.htm
- ❑ <http://www.monedasv.terra.com/moneda/noticias/mnd9630.htm>
- ❑ <http://tenoch.quim.UNAM.mx/academico/economia/calidad/manual.htm>

- ❑ <http://www.azc.unam.mx/publicaciones/gestion/num5/doc05.htm>

- ❑ http://www.improvenconsultores.com/paginas/documentos_gratuitos/iso_efqm.php

- ❑ <http://www.cinergiasempresariales.com/calidad.asp>

- ❑ <http://www.ucbceba.edu.bo/orgest/ceind/interesante.html>

- ❑ <http://www.monedagt.terra.com/moneda/noticias/mnd9631.htm>

- ❑ <http://www.monografias.com/trabajos14/calidadtotal/calidadtotal.ehtml>

ANEXOS

ENCUESTA

Instrucciones: Lea los enunciados que a continuación se le presentan y encierre en un círculo la respuesta que más se adapte a su criterio y experiencia.

1. ¿Conoce usted sobre Calidad Total?
SI NO
2. ¿La empresa donde labora trabaja con Calidad Total?
SI NO
3. ¿Cree usted que la Calidad Total hace competitiva a nivel organizacional una empresa?
SI NO
4. ¿Considera usted que en base a la Calidad Total el producto y/o servicio llena las expectativas de los clientes?
SI NO
5. ¿Considera usted que el programa de Calidad Total debería de ser implementado en todas las empresas guatemaltecas?
SI NO
6. ¿A su consideración la Calidad Total ayuda a elevar el capital de una empresa?
SI NO
7. ¿Cree usted que la Calidad Total influye en el clima organizacional de la empresa?
SI NO
8. ¿Considera usted que el programa de Calidad Total es confiable y asertivo?
SI NO
9. ¿A su consideración, la Calidad Total brinda mayor oportunidad de empleo?
SI NO
10. ¿Considera usted que el programa de Calidad Total puede ser implementado en diversas áreas profesionales?
SI NO

¡Gracias por su Colaboración!

ENCUESTA

Instrucciones: Lea los enunciados que a continuación se le presentan y encierre en un circulo la respuesta que mas se adapte a su criterio y experiencia.

1. ¿Conoce usted sobre Calidad Total?
 SI NO
2. ¿La empresa donde labora trabaja con Calidad Total?
SI NO
3. ¿Cree usted que la Calidad Total hace competitiva a nivel organizacional una empresa?
 SI NO
4. ¿Considera usted que en base a la calidad total el producto y/o servicio llena las expectativas de los clientes?
 SI NO
5. ¿Considera usted que el programa de calidad total debiera ser implementado en todas las empresas guatemaltecas?
 SI NO
6. ¿A su consideración la calidad total ayuda a elevar el capital de una empresa?
SI NO
7. ¿Cree usted que la calidad total influye en el clima organizacional de la empresa?
 SI NO
8. ¿Considera usted que el programa de calidad total es confiable y asertivo?
SI NO
9. ¿A su consideración, la calidad total brinda mayor oportunidad de empleo?
SI NO
10. ¿Considera usted que un programa de calidad total puede ser implementado en diversas áreas profesionales?
 SI NO

¡Gracias por su colaboración!

RESUMEN

La investigación se centró en la importancia que tiene la Calidad Total dentro de la empresa, se enfocó el tema desde un punto de vista social y empresarial, ya que el programa de Calidad Total se emprende en todos los niveles de una organización con el fin de instaurar y preservar un ambiente en que los empleados mejoren continuamente su capacidad para suministrar servicios y productos que posean un valor particular para los consumidores.

El tema Calidad Total se ubicó dentro de la rama de la Psicología Industrial y Humanista porque el recurso humano que trabaja dentro de este programa es el factor más importante para el desarrollo y asimismo ayudan al éxito del programa. El empleado tiene que ser un líder de mentalidad firme que muestre un enfoque claro de todos los puntos fuertes de una organización, y él está comprometido con la gente, con el servicio, la innovación y la formación del equipo de Calidad Total. La investigación de Calidad Total se abordó haciendo uso de referencias documentales con una base en la entrevista, observación; asimismo se utilizó la encuesta la cual nos sirvió como base estadística y fundamental en esta investigación.