

# Principios de la administración de la calidad total

La **administración de la calidad total**, por sus siglas en inglés TQM (Total Quality Management), es una estrategia que fue diseñada para implementar y controlar la mejora continua en las empresas. La importancia del llamado TQM está en la búsqueda de garantizar el crecimiento y la rentabilidad de los negocios.

La **administración** es el proceso que por medio de la planificación, la organización, la ejecución y el control de los recursos hace posible el uso más eficiente para alcanzar objetivos. Por su parte, la **calidad** es un concepto subjetivo ya que puede variar de una empresa a otra, de una persona a otra, entendiendo que calidad **es la propiedad que tiene una cosa, objeto o proceso y que define su valor**, así como la satisfacción que provoca en quien lo consume.



Ahora bien, el concepto de **calidad total**, es una estrategia de la organización que se cumple a través de diversas políticas y procedimientos. Entre ellos:

- Impulsar y potencializar el talento humano.
- Implementar un sistema de comunicación organizacional.
- Auditar de manera interna como externa.
- Cumplir con certificaciones o sistemas de calidad.

La **administración de la calidad total** pretende que en todos los procesos de la empresa se dispongan de lineamientos y políticas para conseguir un máximo de satisfacción, eficiencia y flexibilidad, enfocados a los objetivos planteados, además:

- Optimizar mejor los tiempos y realizar una mejor distribución de los recursos.
- Diseñar una estrategia de comunicación, para que el equipo de trabajo obtenga mejores resultados.
- Detectar errores a tiempo, para evitar perjudicar los procesos.

## **Principios de la administración de la calidad total**

**1. Calidad en los procesos.** Reducir o minimizar el riesgo de insatisfacción a fin de que el producto o servicio genere las menores pérdidas posibles.

**2. Mejora continua.** Es el método donde se realizan las optimizaciones de forma permanente, con el fin de alcanzar la satisfacción de los clientes a largo plazo.

**3. Satisfacción del cliente.** Identificar las necesidades y expectativas de los clientes para poder alcanzar su satisfacción total y mejores experiencias con la marca. El cliente es quien determina el nivel de la calidad del producto o servicio.

**4. Comunicación.** Es importante establecer la estrategia y los canales para el envío de mensajes dentro de la organización lo que permitirá medir la efectividad y el nivel de organización de los colaboradores.

**5. Decisiones basadas en evidencias.** La calidad se mide por las evidencias presentadas, nunca por suposiciones, especulaciones o ideas preconcebidas. Son los hechos demostrados y la satisfacción obtenida por el cliente lo que corrobora la existencia o ausencia de calidad.

En [Megaron](#) podemos concluir que la **administración de la calidad total** es una estrategia empresarial orientada en la mejora permanente de los procesos y actividades con la participación de todos los colaboradores, con el objetivo de mejorar sustancialmente la satisfacción del cliente. Alcanzar la calidad total requiere un cambio en la cultura organizacional enfocada en el objetivo de “cero defectos”, eliminando aquellas prácticas erróneas o que no aporten valor. Si deseas saber más contáctanos a [contacto@megaron.com.mx](mailto:contacto@megaron.com.mx)