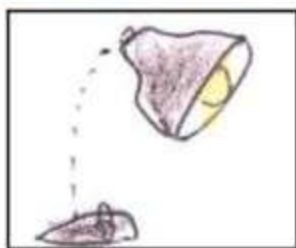




OBJETIVO:

Al término de esta unidad, esperamos que estés en condiciones de:

- ❖ Integrar los conceptos relacionados con la Calidad a fin de participar activamente en la mejora continua en el desempeño de tu gestión laboral.



Para estudiar

1. INTRODUCCION A LA CALIDAD

Las organizaciones se enfrentan ineludiblemente a la supremacía de dos principios fundamentales: **Calidad y Servicio**.

Estos principios guían el conjunto de prácticas del quehacer laboral, a la vez que conducen al desarrollo de actitudes características en las personas.

Calidad es un concepto que ha revolucionado el mundo de los negocios. La calidad ha sido definida como:

“Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades, expresadas o implícitas” (Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000)

Para alcanzar la calidad es imprescindible prestar atención a todos los aspectos del trabajo. De este modo, se pretende tomar conciencia de él para poder implementar mejoras, de modo que finalmente, el cliente perciba que el producto o servicio que se presta es óptimo.

“La calidad implica hacer las cosas bien y a la primera”

La mejor práctica para **asegurar una buena calidad uniforme de un producto es mediante su control "en el origen" o fuente**, es decir, en el proveedor, en el proceso y por parte del trabajador.

Esta práctica se implementa mediante lo siguiente:

- Definiendo claramente los **requerimientos de calidad** en función de la *“voz del cliente”* (lo que el cliente requiere).
- Implementando un **plan de calidad** para evitar todas las desviaciones de esa especificación.
- Solucionando constantemente problemas para **reducir defectos y la excesiva variabilidad**.



2. DIMENSIONES BÁSICAS DE LA CALIDAD

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos fundamentales (**dimensiones básicas de la calidad**):

- A. **Dimensión Técnica:** engloba los aspectos administrativos, científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
- B. **Dimensión Humana:** cuidar las buenas relaciones entre trabajadores, clientes y empresa.
- C. **Dimensión Económica:** minimizar costos tanto para el cliente como para la empresa.

Por tanto, podemos señalar que la **calidad** tiene por finalidad **minimizar los costos, satisfacer al cliente y lograr ser competitivo.**



Al interior de una empresa, la calidad atraviesa todas las áreas de acuerdo a las tres dimensiones señaladas:

1. **Dimensión técnica:** corresponde al buen funcionamiento de la empresa a través de la **descripción de sus procesos, con procedimientos claros** que cada trabajador conozca exactamente lo que debe realizar y la forma en que debe realizarlo, **correcta planificación del trabajo** a desarrollar, coordinando los equipos de trabajo, y proveyendo las herramientas e implementos necesarios para realizar el trabajo, **instruyendo** en las nuevas tecnologías a fin de **asegurar que la tarea se realice con seguridad y calidad.**
2. **Dimensión humana:** El mantener la calidad de una empresa también está relacionada con el cuidado que esta tiene hacia sus trabajadores en:



- **Área física:** Prevención de accidentes y enfermedades profesionales.
- **Psicológica:** Cuidado del clima laboral, relaciones interpersonales y atención a las necesidades de cada trabajador en relación al área laboral.
- **Calidad de vida:** Respeto de los horarios de trabajo, beneficios asociados a alimentación, higiene y otros.

El cuidado del trabajador en los aspectos descritos, permiten fortalecer su autoestima como trabajador de la empresa, potenciando el sentido de pertenencia y nivel de compromiso con la organización.



3. Dimensión económica: Que el producto o servicio final que genere la empresa y sus trabajadores sea de calidad y se haya realizado de forma eficiente y eficaz, ya que finalmente será lo que conecte a la empresa con los consumidores/usuarios, dándole prestigio.

*Por tu parte, es indispensable que te adaptes a los cambios y para ello es necesario que te mantengas actualizado en las materias de tu competencia. A eso se le llama **educación continua**.*



RECUERDA QUE:



Trabajar de acuerdo a las normas y procedimientos te llevará a realizar un trabajo de calidad lo que te favorecerá en cuanto a:

- **Mejorar tu autoestima,**
- **Recibir el reconocimiento de tus pares y jefes.**
- **Llevar una vida personal y laboral de calidad, es decir, preocupándote de tu salud física y mental.**

“Por último, con relación a la **calidad**, cabe destacar que hacer las cosas con calidad y preocupado de **mejorar constantemente**, es una **forma de actuar** que puedes aplicar en distintos escenarios de tu vida: **ámbito profesional, personal, familiar, amigos y la comunidad**”

