

# PRINCIPIOS DE LA GESTION DE LA CALIDAD

## INTRODUCCION

Este documento presenta los ocho principios de la gestión de la calidad sobre las cuales se basan las normas de sistemas de gestión de la calidad de la serie de normas ISO 9000 revisadas.

Estos principios pueden ser usados por los gerentes ejecutivos como marco para guiar a sus organizaciones hacia un desempeño mejorado. Los principios derivan de la experiencia colectiva y de los conocimientos de los expertos de todo el mundo que participan en el Comité Técnico ISO/TC 176 – *Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad*, responsable del desarrollo y mantenimiento de las normas ISO 9000.

Los ocho principios de la gestión de la calidad están definidos en la norma ISO 9000:2000 – *Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario*, y en la norma ISO 9004:2000 – *Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño* –

Este documento proporciona las descripciones normalizadas de los principios, tal como éstos figuran en las normas ISO 9002:2000 e ISO 9004:2000. Además, ofrece ejemplos de los beneficios derivados de su utilización y de las acciones que se toman típicamente a nivel gerencial al aplicar los principios para mejorar el desempeño de las organizaciones.

**Principio 1: Enfoque al cliente**

**Principio 2: Liderazgo**

**Principio 3: Participación del personal**

**Principio 4: Enfoque basado en procesos**

**Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión**

**Principio 6: Mejora continua**

**Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

**Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

**El siguiente paso**

### Principio 1 – Enfoque al cliente

***Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes***

#### **Beneficios clave:**

- Aumento de los ingresos y de la porción del mercado, obtenido mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumenta la fidelidad del cliente, lo cual lleva a reiterar tratos comerciales.

#### **La aplicación del principio de enfoque al cliente conduce a lo siguiente:**

- Investigar y comprender las necesidades y las expectativas del cliente.
- Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y las expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas (tales como los propietarios, los empleados, los proveedores, los accionistas, la comunidad local y la sociedad en su conjunto).

## **Principio 2 – Liderazgo**

***Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.***

### **Beneficios clave:**

- Las personas comprenderán y se sentirán motivadas respecto de las metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera unificada.
- Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de una empresa.

### **La aplicación del principio de liderazgo conduce a lo siguiente:**

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Establecer metas y objetivos desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de la organización.
- Establecer la confianza y eliminar los temores
- Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas.

## **Principio 3 – Participación del personal**

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

### **Beneficios clave:**

- Motivación, compromiso y participación de la gente en la organización.
- Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización.
- Responsabilidad de los individuos respecto de su propio desempeño.
- Disposición de los individuos a participar en y contribuir a la mejora continua.

### **La aplicación el principio de participación del personal conduce a que sus integrantes:**

- Comprendan la importancia de su contribución y función en la organización.
- Identifiquen las restricciones en su desempeño.
- Hagan suyos los problemas y se sientan responsables de su solución
- Evalúen su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos personales.
- Busquen activamente mejorar su competencia, su conocimiento y su experiencia.
- Compartan libremente su conocimiento y experiencias.
- Discutan abiertamente los problemas y los asuntos de la organización.

## **Principio 4 – Enfoque basado en procesos**

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

### **Beneficios clave**

- Costos más bajos y períodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora

**La aplicación del principio de enfoque basado en procesos conduce a lo siguiente:**

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.
- Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.
- Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre los clientes, los proveedores y otras partes interesadas.

### **Principio 5 – Enfoque de sistema para la gestión**

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

**Beneficios clave:**

- Integración y alineación de los procesos que mejor lograrán los resultados deseados.
- Capacidad de centralizar los esfuerzos en los procesos clave.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas respecto de la consistencia, la eficacia y la eficiencia de la organización.

**La aplicación del principio de enfoque de sistema para la gestión conduce a lo siguiente:**

- Estructurar un sistema para lograr los objetivos de la organización en la forma más eficaz y eficiente.
- Comprender las interdependencias entre los procesos del sistema.
- Enfoques estructurados que armonizan e integran los procesos.
- Brindar una mejor comprensión de las funciones y las responsabilidades necesarias para lograr los objetivos comunes y consecuentemente reducir las barreras de funciones cruzadas.
- Comprender las capacidades organizacionales y establecer las restricciones de los recursos previamente a la acción.
- Establecer metas y definir la manera en que determinadas actividades dentro de un sistema deberían operar.
- Mejorar continuamente el sistema mediante la medición y la evaluación.

### **Principio 6 – Mejora continua**

***La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta.***

**Beneficios clave:**

- Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizacionales mejoradas.
- Alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades.

**La aplicación del principio de mejora continua conduce a lo siguiente:**

- Utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua.
- Hacer de la mejora continua de los productos, los procesos y los sistemas el objetivo de cada individuo de la organización.
- Establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.
- Reconocer y tomar conocimiento de las mejoras.

### **Principio 7 – Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

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

#### **Beneficios clave:**

- Decisiones informadas
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores mediante la referencia a los registros de los hechos.

**La aplicación del principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisión conduce a lo siguiente:**

- Asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables.
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes los necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición.

### **Principio 8 – Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

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

#### **Beneficios clave:**

- Aumento de la capacidad para crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Optimización de los costos y los recursos.

**La aplicación del principio de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor conduce a lo siguiente:**

- Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Formación de equipos de expertos y de recursos con los socios.
- Identificación y selección de los proveedores.
- Comunicación clara y abierta.
- Información y planes futuros compartidos.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirar, alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores.

## **El siguiente paso**

Este documento ofrece una perspectiva general de los principios de la gestión de la calidad subyacentes en la serie de normas ISO 9000:2000. Brinda un panorama general de estos principios y muestra cómo, colectivamente, pueden conformar la base para la mejora del desempeño y la excelencia organizacional.

Existen muchas maneras diferentes de aplicar estos principios. La naturaleza de la organización y los desafíos específicos que ésta enfrenta determinarán la manera en que dichos principios se implementarán. Muchas organizaciones encontrarán beneficioso establecer sistemas de gestión de la calidad basados en estos principios.

Los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad y los lineamientos de apoyo se encuentran en las normas de la familia ISO 9000.

Puede obtenerse información adicional sobre las normas ISO 9000 en los institutos nacionales miembros de ISO (IRAM Instituto Argentino de Normalización en República Argentina o en el centro de servicios de consulta de la Secretaría Central de ISO).

ISO publica bimensualmente **ISO 9000 + ISO 14000 News**, que proporciona las actualizaciones de estas familias de normas y noticias sobre su implementación en todo el mundo.