

UNIVERSIDAD DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
Maestría en Gestión del Turismo Sostenible
Curso: “Sistemas de calidad y certificación de la sostenibilidad”

Profesora: Damaris Chaves

Introducción a la Gestión de la Calidad

Tomado de: Curso Auditor Interno ISO 9.000- QSI

¿Qué es la calidad?

Según ISO 9.000: 2.000 la “Calidad es la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas.”

Precisamente por ello, es muy grande la diversidad de conceptos, definiciones o modelos, guías y normas sobre calidad, que han proliferado especialmente en los últimos años.

Principios de la Gestión de calidad:

Para implementar un sistema de gestión de calidad, existen 8 principios internacionalmente reconocidos, los cuales se reflejan en buenas prácticas administrativas.



Enfoque al cliente:

Las organizaciones dependen de sus clientes y por esto deben de:

- Entender sus necesidades presentes y futuras
- Satisfacer sus requisitos
- Esforzarse por exceder sus expectativas
- Medir la satisfacción
- Ser receptivo a sus necesidades

Liderazgo:

Los líderes deben:

- Establecer unidades de propósito
- Proveer dirección
- Establecer un ambiente laboral favorable, para alcanzar los objetivos de la organización.
- Proveer soluciones
- Tener una mentalidad de “hacer primero”

Involucramiento de personal:

Se debe entender que:

- Las personas en todos los niveles son la esencia de la organización.
- Involucrar al personal beneficia a la organización
- Las personas deben tener autoridad
- Se debe considerar el punto de vista de las personas
- Se debe promover el trabajo en equipo.

Enfoque basado en procesos:

La organización debe comprender la importancia de:

- El resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades u los recursos se gestionan como un proceso
- Existen factores que provocan desviaciones
- Se debe conocer cómo controlar esos factores

Enfoque de sistema para la gerencia:

Para que la organización sea efectiva y eficiente, los procesos que forman parte de un sistema se deben:

- Identificar
- Entender
- Describir para demostrar interrelaciones críticas
- Administrar

Mejora continua:

La organización deberá constantemente:

- Describir qué necesita para mejorar
- Establecer con claridad metas, responsabilidades y fechas críticas
- Asegurar el conocimiento para la implementación
- Medir el progreso
- Celebrar los logros
- Continuar con el proceso de mejoramiento

Enfoque para la toma de decisiones:

Las decisiones eficaces se basan en:

- El análisis lógico e intuitivo de los datos o la información
- Técnicas definidas

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Dado que algunos proveedores suplen entradas críticas, la organización debe entender que:

- Ellos (los proveedores) son una extensión de la organización
- La habilidad de la organización y de sus proveedores de crear un valor, se aumenta gracias a las relaciones mutuamente beneficiosas
- Proveedores deben estar adecuadamente involucrados.