

## ***Calidad total. Fuente de ventaja competitiva***

Podemos afirmar que actualmente todas las organizaciones son conscientes de su importancia y observamos como están reconociendo el papel estratégico tanto de la calidad del producto como de la dirección de la calidad o total quality management (TQM).

Por lo que podemos decir que el reto de la empresa es adquirir competitividad a través de productos de alta calidad a bajo costo. Aunque no resulte sencillo, un camino para conseguirlo es la implantación de programas de mejora de la calidad que pueden proporcionar respuestas validas a las necesidades de los clientes, y por otro lado disminuir el tiempo empleado en corregir errores, permitiendo a la organización alcanzar una posición inmejorable para conseguir ventajas competitivas.

La dirección de la calidad es un camino hacia la mejora continua. En nuestro trabajo pretendemos dar una guía para poder recorrer este camino, así como identificar el rol y responsabilidades en el liderazgo de los esfuerzos de mejora en la organización. Para conseguir nuestros objetivos, que son hacer las cosas bien a la primera, es necesario aplicar nuevas técnicas de dirección que integren aspectos técnicos y humanos con la finalidad de reducir al mínimo los rechazos de material, repetición de trabajos, sobrecargas de inventarios. Por otro lado bajo el prisma de la calidad, los clientes son el foco central.

Las personas que dirigen nuestra empresa no trabajan en ella, es decir, los consumidores del producto o del servicio que ofrecemos son los que verdaderamente dirigen la empresa puesto que esta debe tratar de responder a todas las expectativas de sus clientes finales, ellos determinan realmente que es buena o mala calidad, altos o bajos precios por lo que la calidad es lo que el cliente percibe que es.

Expondremos las ideas fundamentales como lo son; aspectos iniciales del proceso de implantación, y los pasos necesarios para su implantación, las responsabilidades de la dirección y la estructura necesaria para la calidad; la importancia del liderazgo y el rol que deben desempeñar los empleados y el cómo utilizar las herramientas en este nuevo ambiente