

Ocho principios de la Calidad

▼ Principio 1: Enfoque al Cliente.



- Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.
- La organización no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerle diferentes soluciones mediante los productos y los servicios, y gestionarlas e intentar superar las expectativas día a día.

▼ Principio 2: Liderazgo



- Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa.
- Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.
- El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una empresa, que tienen personal a su cargo.
- Si se rompe un eslabón de dicha cadena, se rompe el liderazgo de la empresa.

▪ Principio 3: Participación del personal.



- El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa.
- La motivación del personal es clave, así como que una empresa dispone de un plan de incentivos y reconocimientos.

▼ Principio 4: Enfoque basado en procesos.



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

▼  Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión.



- Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.

▼  Principio 6: Mejora continua.



- La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente.
- La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar.

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



- Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información
- Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se nos puede ayudar.

▼  Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor



- Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor.
- Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. Durante las alianzas, gana tanto la empresa como los proveedores.