

APLICACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LOS PROCESOS EMPRESARIALES

Generalmente en el mundo de la industria es muy común el uso del término de calidad total, el cual busca sumar sus esfuerzos en garantizar la satisfacción del consumidor, por medio de la participación en conjunto de los colaboradores de todas las áreas sin excepción, aplicando herramientas que permitan el logro de los objetivos de la organización.

La calidad total busca unificar en todo momento cada función y actividad que se ejecute en nombre de la empresa que lo aplica, influyendo positivamente en los resultados de cada colaborador, área y percepción del consumidor final.

Una de las principales características de la calidad total es la optimización de los procesos en búsqueda de la reducción de costos, haciendo un uso eficiente de los recursos con los que cuente la entidad comercial, sin descuidar proporcionar productos y servicios con altos estándares de calidad.

Otro elemento que se destaca en este concepto es su enfoque al cliente, pues la idea de mejorar constantemente cada proceso es poder proporcionar experiencias de compra positivas y al mismo tiempo la total satisfacción del consumidor, no solo por el producto ofertante, sino también por la atención que se le otorga durante todo su proceso de compra.

Estar actualizado y a la vanguardia de las tendencias que se tienen en el mercado, también se ha vuelto fundamental para garantizar que la calidad total suceda en una empresa, pues con ello se puede



prever que se cumpla con las necesidades que el consumidor está exigiendo en el entorno cambiante en el que nos desarrollamos; las influencias están determinadas por cuestiones políticas, religiosas, ubicación geográfica, nivel socioeconómico, edad, nivel de estudios, usos y costumbres, etc.

Cuando una empresa decide aplicar la calidad total, podrá observar cambios principalmente en su crecimiento, pues apostar en tener personal capacitado y preparado causa en efecto dominó en todas las áreas, haciendo que la inversión en mano de obra, se convierta en una garantía profesional para su operación, afectando positivamente dicho crecimiento. Está comprobado que al tener personal competente y se les reconozca por medio de la promoción o incentivos económicos, crea un beneficio al estar comprometidos con los lineamientos empresariales. Cuando se alcanza un nivel de excelencia en cada proceso de una corporación, existe un incremento de clientes.

Debo mencionar, que apostar por la calidad total, trae consigo ventajas en cuanto a productividad, pues da lugar al reconocimiento individual de los colaboradores, sin importar el nivel en el que se encuentre en el organigrama, fomentando de esta manera la motivación y participación activa, pues el empleado se permite aplicar la mejora continua a través de su experiencia, dando paso a la simplificación e innovación de los procesos que ejecutan.

En cuanto a los clientes, esta herramienta también proporciona información específica para el trato adecuado de las demandas de los consumidores, sensibilizando al personal que se encuentra en contacto directo con ellos; ocasionando que la experiencia de compra sea la adecuada según las necesidades que el demandante demuestre y las soluciones que se le puedan proporcionar a las incidencias del proceso de ventas.

Por último, quiero mencionar que, este tipo de implementación también trae consigo la promoción de mantener a las organizaciones actualizadas, tanto el personal, como el equipo, medios digitales, vías de comunicación, así como contar con las últimas novedades del giro al que pertenecen.

