

DEFINICIÓN DE CALIDAD TOTAL

El entorno competitivo actual exige a las organizaciones de todos los sectores de actividad un esfuerzo constante de mejora en muchos frentes, y es por esa razón, por la que muchas de ellas están implantando programas de mejora de calidad total.

La calidad total es un estilo de gestión, que afecta a todos los componentes de la organización, y que persigue reducir al menor coste posible, productos o servicios que satisfacen las necesidades de los clientes, y que simultáneamente busca la máxima motivación y satisfacción de los empleados. Esta definición engloba los principales objetivos de la calidad total, mínimo coste y máxima satisfacción, tanto de clientes como de empleados.

¿POR QUÉ TENER UN SISTEMA DE CALIDAD?

Las ONG de acción social tenemos un compromiso con la sociedad y con nuestros principales clientes, los usuarios de nuestros servicios. Todos ellos depositan en las ONG unas expectativas a las que tenemos el deber moral de responder.

Entre las personas que trabajan y dirigen las ONG encontramos un elevado compromiso con la labor que se desempeña, normalmente coincidente con un gran interés por la confianza que inspira un sistema de calidad adecuado y bien implantado.

Si bien satisfacer estas expectativas es una razón para tener un sistema de calidad, puede haber otras como por ejemplo:

- Mejorar el desempeño, coordinación y productividad del personal.
- Enfocar a la organización en su misión y objetivos, además de satisfacer las expectativas de clientes.
- Conseguir y sustentar la Certificación de la calidad del servicio y resultados para satisfacer las necesidades implícitas y explícitas de los clientes internos y finales; lo que permite sentir confianza en que la calidad que se busca se está logrando y manteniendo.
- Evidenciar las aptitudes de la organización, y lograr la apertura de nuevas oportunidades en el mercado, o mantener la participación en él; permitiendo competir en igualdad de condiciones con otras organizaciones.