

## Replanteando el Sistema de Calidad Total (TQM)



*Acerca del autor*  
**DR. RICARDO HIRATA OKAMOTO**

*Director de Keisen Consultores especializados en los campos de Planeación Participativa, Articulación Estratégica, Mejora Continua e Innovación, Ingeniería Kansei, Efectividad Organizacional y del Liderazgo Efectivo e Inteligente con el sistema SYMLOG®.*

*Divulgador y promotor incansable de la calidad y mejora continua en México en radio, Blog y redes sociales.*

*Cofundador de la Asociación Mexicana de Trabajo en Equipo (AMTE AC), profesor de maestría en diferentes universidades. Investigador invitado en la Universidad Internacional de Hiroshima y profesor invitado en la Universidad de Arizona en el Mel & Enid Zuckerman College of Public Health.*

*Miembro de la Japan Society for Quality Control y Miembro Senior de la American Society for Quality.*

**Ricardo Hirata Okamoto**  
**Marzo 1, 2021**

**Temática:** Calidad y Mejora Continua, Mejora Continua e Innovación, Seminarios Online, Calidad Total, Competitividad, Dirección por calidad, Enfoque al Cliente, JUSE, Malcom Baldrige, Modelo Kano, Pilares del TQM, Premio de Calidad, Satisfacción al cliente, TQC

**E**s importante entender que la calidad es una consecuencia del trabajo del Ser Humano que previamente ha sido desarrollado y entiende que cada mejora es una oportunidad para crecer y ser parte de un sistema mayor.

Sin embargo, la solución para lograr una mejor calidad no radica exclusivamente en la capacitación y modificación en las actitudes y aptitudes de las personas. Es necesario crear y fortalecer las estructuras y los sistemas en los que se desenvuelven dichas personas.

La mejora de la calidad está íntimamente relacionada con la mejora de los procesos que generan los productos y los servicios. Las empresas competitivas tienen un control sobre sus procesos, no solamente internos, sino también sobre los que los interrelacionan con proveedores y con clientes.

La calidad en la actualidad es un concepto dinámico. El cliente y los mercados tienen necesidades cambiantes. Entre más satisfechos están, más exigentes son.

La calidad es sistémica. Es el resultado de la calidad obtenida en cada uno de los procesos que intervienen en su elaboración.

El error más grande es creer que optimizando cada una de las partes en lo individual, tendremos un resultado global óptimo.

La calidad es un proceso Social Emergente. Todos deben participar, pero toma tiempo y hay que avanzar exitosamente en cada fase.

La calidad es un proceso de cambio estratégico. Se trata de construir para el logro de una visión (estado deseado viable), no solamente corregir el pasado.

### *Contenido relacionado:*

- [\*Replanteando el Pensamiento y Sistema de Calidad Total \(TQM\)\*](#)
- [\*Pilares del pensamiento de Totalidad en TOM \(Calidad Total\) - Webinar\*](#)

**Como citar este artículo:** Hirata-Okamoto, Ricardo, (1 de marzo de 2021), Replanteando el Sistema de Calidad Total (TQM), Webinar, Artículos y Blog de Keisen Knowledge, KEISEN Consultores, México, <https://keisen.com/es/>  
**Reserva de Derechos:** Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley.

Distribución. KEISEN CONSULTORES