**H. James Harrington**

**A) Fundamentos teóricos.**

- La principal razón de éxito ya no es la producción en masa. Ahora lo es la calidad, considerada desde la perspectiva de los clientes.

- Para los clientes y, por tanto, para una mayor participación en el mercado, el factor determinante en la calidad; no los [precios](http://www.monografias.com/trabajos16/fijacion-precios/fijacion-precios.shtml#ANTECED) más bajos.

- Las compañías cuyos procesos producen continuamente artículos de calidad se benefician con:

· Menores [costos de producción](http://www.monografias.com/trabajos/produccion/produccion.shtml).

· Márgenes de [utilidad](http://www.monografias.com/trabajos4/costo/costo.shtml) más altos.

· Mayor participación en los [mercados](http://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml).

- Los clientes son la vida de todo negocio, su activo más valioso. Si no hay clientes, no hay negocio.

- Ya no es posible sobrevivir con los niveles de defectos que aceptábamos antes. Sólo deben comprarse los [materiales](http://www.monografias.com/trabajos14/propiedadmateriales/propiedadmateriales.shtml) y componentes que satisfagan los requerimientos del trabajo que hemos de realizar.

- El único enfoque de la calidad que logra éxito es aquel que convierte ésta en la forma de vida predominante de la empresa.

Para conseguir que la calidad se convierta en una nueva forma de vida en la organización, se requiere llevar a cabo un proceso de mejoramiento.  
Este proceso es un compromiso progresivo y continuo. Implica una nueva forma de pensar en todas las actividades, desde aquéllas que se realizan en un departamento operativo, hasta las que caracterizan el manejo de [oficina](http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml) del director general.

El [cambio](http://www.monografias.com/trabajos2/mercambiario/mercambiario.shtml) drástico en la forma de pensar de la organización para que la calidad se logre, no es algo que se pueda ordenar. No ocurre de la noche a la mañana o a consecuencia de un [programa](http://www.monografias.com/Computacion/Programacion/). El truco radica en convertir el proceso de mejoramiento en parte del [sistema operativo](http://www.monografias.com/Computacion/Sistemas_Operativos/) de la empresa. Debe estar presente en todo lo que hagamos, en nuestra manera de pensar y, más que nada, en nuestra forma de actuar.

**B) Metodología para implantar la calidad**

El Dr. Harrington propone un proceso de mejoramiento que ésta constituido por un conjunto de actividades complementarias entre sí; y que confirman que todos los integrantes de la organización, empleados y directivos un entorno propicio para el mejoramiento de su [desempeño](http://www.monografias.com/trabajos15/indicad-evaluacion/indicad-evaluacion.shtml). Un proceso que ayuda a aceptar el [cambio](http://www.monografias.com/trabajos2/mercambiario/mercambiario.shtml) y a convertir en parte necesaria del estilo de vida el seguir mejorando.

El proceso de mejoramiento está formado por diez actividades básicas:

1. Obtener el compromiso de la alta [dirección](http://www.monografias.com/trabajos15/direccion/direccion.shtml).

2. Instituir un consejo directivo de mejoramiento.

3. Conseguir la intervención de mejoramiento.

4. Asegurar la participación de los empleados en equipo.

5. Lograr la colaboración individual.

6. Crear equipos para el mejoramiento de los [sistemas](http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml) y procesos.

7. Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.

8. Establecer actividades que aseguren la calidad.

9. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo, así como una [estrategia](http://www.monografias.com/trabajos11/henrym/henrym.shtml) de mejoramiento a largo plazo.

10. Definir un sistema de reconocimientos.