

EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

**Encuentro: “La evaluación de la conformidad,
obstáculo del desarrollo o motor de la economía”**

México, D.F.

2009-03-17

- Auto inspección
- Inspección independiente
- Control de calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Gestión de la calidad

AUTO INSPECCIÓN

- EL CONCEPTO DE **CALIDAD** ES INHERENTE AL SER HUMANO

El hombre de las cavernas

- Alimentación
- Abrigo
- Vestido
- **Objetivo: Supervivencia**

- **Griegos / Romanos**

- Literatura
- Arquitectura
- Matemáticas
- **Objetivo: Cultura**
- **Artesanos – Gremios (Objetivo: Orgullo / Prestigio)**
- Porcelana China
- Tapetes Persas
- Acero Español

INSPECCIÓN

- La Revolución Industrial (segunda mitad del siglo XVIII)
 - Trabajo manual a mecanizado
 - De talleres a fábricas
 - Uso de la fuerza motriz
- El objetivo: producciones masivas, prácticamente sin importar el costo ni la calidad

CONTROL DE CALIDAD

- Técnicas de inspección en producción para evitar la entrega de producto no conforme (Separación del producto bueno del malo)
- Cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas por especialistas
- Segunda guerra mundial (Eficacia + Tiempo de entrega = Calidad)
- Control estadístico de los procesos
- La Calidad la define la Organización (No el cliente)
- **Objetivo: satisfacer los requisitos del producto**

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- Se trata ya de un sistema propiamente dicho, basado en procedimientos, para **prevenir** que se produzcan productos no conformes
- Busca reducir costos (eficiencia)
- Se visualiza la competitividad
- Se toma en cuenta al cliente
- **Objetivo: Por lo anterior, pretende satisfacer los requisitos de la Organización**

- **Para establecer un alcance de un Sistema Profesional de Calidad, hay que considerar:**
 - *Los inconvenientes del Control de Calidad.*
 - *Ventajas de aseguramiento de Calidad.*
 - *Características de la Gestión de la calidad*

INC OVENIENTES DE CONTROL DE CALIDAD

- **La alta dirección tiene poca o nula responsabilidad por la calidad.**
- **Al ser de carácter operativo, depende casi exclusivamente del área de producción.**
- **Por el punto anterior, es de naturaleza correctiva.**
- **Requiere de supervisión estricta causando divisiones entre los empleados.**
- **Los esfuerzos para aplicarlo son aislados dando como resultado baja integración entre áreas.**
- **Suele verse sometido a presiones de cuotas de producción, precios y otras condiciones similares que representan un detrimento en sus acciones.**

VENTAJAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- **La dirección tiene alta responsabilidad por la administración de la calidad.**
- **Es de carácter preventivo y de desarrollo en función del cliente.**
- **Se aplica en todas las áreas de la empresa, generando una alta integración entre departamentos.**
- **La supervisión se realiza a nivel de asesoría.**
- **Hace un empleo intensivo de técnicas estadísticas.**
- **Creará una relación interna Cliente-Proveedor**

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Tiene un enfoque hacia el cliente**
- **Promueve el liderazgo**
- **Participa todo el personal**
- **Tiene un enfoque basado en procesos**
- **Tiene un enfoque de sistema para la gestión**
- **Busca la mejora continua**
- **Las decisiones son tomadas con base en hechos**
- **Enfatiza una relación mutuamente beneficiosa con los proveedores**

CONCLUSIONES

- Como se ha podido observar, a partir de la fase del control de la calidad, aparece la figura de la inspección (evaluación)
- El elemento de evaluación, como el concepto de calidad, también ha evolucionado, en el sentido de quién la lleva a cabo.
- El cumplimiento con normas representa para las organizaciones un elemento que mejora su competitividad
- La evaluación de la conformidad con dichas normativas, realizada por una tercera parte, es la que mayor certidumbre proporciona a todas las partes interesadas. Por lo que resulta claro que la evaluación de la conformidad representa un motor para la economía.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

**Encuentro: “La evaluación de la conformidad,
obstáculo del desarrollo o motor de la economía”**

México, D.F.

2009-03-17